



This policy is an extract of  
the original SMS Policy  
(POL/2020/4)

## Service Management System Policy – External Version

## سياسة نظام إدارة الخدمة – النسخة الخارجية

PURPOSE	الغرض
To promote excellence in customer service through delivering added value using industry best practice and standards.	تعزيز التميز في خدمة العملاء من خلال إضافة قيمة باستخدام أفضل الممارسات والمعايير في هذا المجال.
To demonstrate management commitment on fulfilling service requirements, continually improve the effectiveness of service management system.	إبراز التزام الإدارة بتلبية متطلبات الخدمة والتحسين المستمر لكفاءة نظام إدارة الخدمة.
SCOPE	المجال
This policy applies to all OQ services and applicable Stakeholders.	تنطبق هذه السياسة على جميع خدمات اريد قطر وكافة أصحاب المصلحة المستفيدين.
EXCEPTIONS	الاستثناءات
None	لا يوجد

DEFINITIONS	التعريفات
In applying the statements of this policy, the following words and expressions have the meanings hereby assigned to them, unless the context otherwise states.	عند تطبيق أحكام هذه السياسة، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر.



This policy is an extract of  
the original SMS Policy  
(POL/2020/4)

<b>The Company / Ooredoo</b> Ooredoo Q.P.S.C. a Qatari Public Shareholding Company (Ooredoo Qatar)	<b>الشركة / أريد</b> Ooredoo ش.م.ق.ع.، شركة مساهمة قطرية عامة (أريد قطر)
<b>OQ</b> Ooredoo Qatar	<b>OQ</b> (أريد قطر)
<b>SMS</b> Service Management System	<b>SMS</b> نظام إدارة الخدمة
<b>EPMO</b> Enterprise Portfolio Management Office	<b>EPMO</b> مكتب إدارة المحافظ المؤسسي للشركة
<b>BPM</b> Business Process Management	<b>BPM</b> إدارة إجراءات الشركة
<b>Service Component</b> Any part of service management system such as service life cycle, design, delivery, incident handling approach, transition and retirement etc.	<b>مكون الخدمة</b> أي جزء من نظام إدارة الخدمة مثل دورة حياة المنتج، التصميم، التقديم، منهجية التعامل مع الحوادث، النقل والإزالة.
<b>Stakeholders</b> All related people/ parties relevant to service management system according to this policy.	<b>أصحاب المصلحة (المعنيون)</b> أي أشخاص/ أطراف معنيين بنظام إدارة الخدمة بموجب هذه السياسة.

<b>Policy Statement</b>	<b>بيان السياسة</b>
OQ management and all Stakeholders shall demonstrate commitment towards best in class service using customer focused and result oriented approach backed with technology innovation.	يجب على إدارة أريد قطر وكافة المعنيين الالتزام بتوفير أفضل خدمة باستخدام منهجيات التركيز على العملاء والحرص على النتائج يعززها الابداع و الابتكار بأحدث التكنولوجيا.



<p>All relevant Stakeholders shall communicate and manage respective suppliers with the goal to deliver services in line with OQ business objectives and customer expectations (derived or stated).</p>	<p>يجب على كافة أصحاب المصلحة المعنيين التواصل مع الموردين وإدارتهم فيما يتعلق بهدف تقديم الخدمات وفقاً لأهداف العمل في أريد قطر وتوقعات العميل (المتفعل عليها).</p>
<p>All Stakeholders shall focus on delivering beyond the expectation and always strive for continual improvement by following service management best practices and international standards.</p>	<p>يجب على كافة المعنيين التركيز على تقديم الخدمة بما يتجاوز التوقعات والسعي دائماً للتحسين المستمر من خلال اتباع إدارة الخدمة بأفضل الممارسات والمعايير الدولية.</p>
<p><b>Overall governance</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) All Stakeholders shall follow processes and policies of business process management framework and contribute towards continual improvement.</li><li>2) EPMO (BPM) shall review the framework periodically (Annually) and assess the need for improvement.</li><li>3) Inputs for improvements shall consists of feedbacks, audits, best practices and international standards.</li></ol>	<p><b>الحوكمة الشاملة</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) يجب على كافة المعنيين اتباع إجراءات وسياسات أطر العمل وإدارة إجراءات العمل والمساهمة في التحسين المستمر.</li><li>2) يجب على مكتب إدارة برامج الشركة (إدارة إجراءات الشركة) مراجعة أطر العمل بشكل دوري (سنوياً) وتقييم الحاجة للتحسين/التطوير.</li><li>3) يجب أن تتضمن اقتراحات التحسين آراء المستخدمين , والمدققين والمراجعات تماشياً مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية.</li></ol>
<p><b>Plan</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Service strategies shall align with overall Organization strategies and suitable best practices/ standards.</li><li>b. Plan shall include but not limited to</li></ol>	<p><b>الخطة / التخطيط</b></p> <p>أ. يجب أن تكون استراتيجيات الخدمة منسجمة مع الاستراتيجيات الشاملة للشركة وأفضل الممارسات/ المعايير المناسبة.</p>



<p>strategy, design, transition, operation and improvement of service.</p> <p>c. Plan shall reflect the highlights of supplier contribution towards service delivery.</p> <p>d. Plan shall constitute customer expectations, obligations on OQ and dependencies/constraints.</p>	<p>ب. يجب أن تتضمن الخطة على سبيل المثال لا الحصر: الاستراتيجية والتصميم ونقل وتشغيل وتحسين الخدمة.</p> <p>ج. يجب أن تبرز الخطة دور مساهمة الموردين في تقديم الخدمة.</p> <p>د. يجب أن تشمل الخطة توقعات العملاء والالتزامات على أريد قطر والتبعات/ القيود.</p>
<p><b>Execution</b></p> <p>a. Service life cycle shall make use of applicable processes, policies, guidelines etc. as per business process management framework.</p> <p>b. Execution records shall demonstrate the customer expectation handling with involvement of supplier.</p> <p>c. Service delivery mechanism shall incorporate service level agreement for customer in alignment with supplier agreement.</p>	<p><b>التنفيذ</b></p> <p>أ. يجب إعمال الإجراءات والسياسات والتموجهات المطبقة وغيرها وفقاً لإطر العمل في دورة حياة الخدمة .</p> <p>ب. يجب أن تحتوي سجلات التنفيذ توقعات التعامل مع العملاء وإعتبار مشاركة الموردين.</p> <p>ج. يجب أن تشمل آلية تقديم الخدمة اتفاقية مستوى الخدمة للعملاء مع اتفاقية المورد.</p>
<p><b>Monitor and Review</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoring of service execution shall follow service management life cycle processes.</li><li>• Periodic management review shall highlight financial and operational performance of service management at all levels.</li><li>• Independent assessment shall demonstrate the verification of adherence</li></ul>	<p><b>المراقبة والمراجعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• يجب اتباع إجراءات دورة حياة الخدمة في مراقبة تنفيذ الخدمة.</li><li>• يجب أن تتضمن المراجعة الدورية لأداء المالي والتشغيلي لإدارة الخدمة على جميع المستويات.</li><li>• يجب أن ينطوي التقييم المستقل للتحقق من مدى الالتزام بنظام إدارة الخدمة.</li></ul>



This policy is an extract of  
the original SMS Policy  
(POL/2020/4)

to service management system.	
<b>Maintain and Improve</b> EPMO (BPM) and process owners shall identify opportunities of continual improvement of service management. All Stakeholders shall provide inputs for full or part of Service Components as per defined process.	<b>المحافظة والتحسين</b> يجب على مكتب إدارة برامج الشركة (إدارة إجراءات الشركة) والمسؤولين عن الإجراءات تحديد فرص التحسين المستمر لإدارة الخدمة. ويجب على كافة المعنيين تقديم المقترحات لكامل أو أجزاء من مكونات الخدمة وفقاً للإجراءات المحددة.

## VERSION HISTORY

Version No.	Date	Approved by	Description of Change	Policy Reference
1	Apr 21, 2020	CEO	Initial version	POL/2020/4
1	Nov 22, 2023	Executive Director Strategy & EPMO	Editorial Changes	POL/2020/4