



اتفاقية مستوى الخدمة

(SLA) للمستفيدين من قبل مركز الخريجين والتنمية المهنية

تاريخ السريان: ٠١/٠١/٢٠٢٣

صاحب المستند	مركز الخريجين والتنمية المهنية
--------------	--------------------------------

الإصدار

الإصدار	الوصف	التاريخ	التوقيع
1.0	اتفاقية مستوى الخدمة	٠١/٠١/٢٠٢٣	د. أماني البحر
1.1	اتفاقية مستوى الخدمة (منقحة)	٠١/٠١/٢٠٢٤	د. أماني البحر

**Approval**

(By signing below, all Approvers agree to all terms and conditions outlined in this Agreement.)

تاريخ الاعتماد	التوقيع	الأدوار	الموافقة
01-01-2023	د. أماني البحر	مقدم الخدمة	مركز الخريجين والتنمية المهنية
01-01-2024		المستفيدون	المستفيدون



### جدول المحتويات

١. نظرة عامة على الاتفاقية ..... ٣
٢. الأهداف والغايات ..... ٣
٣. أصحاب المصلحة ..... ٣
٤. مقاييس الخدمة والأهداف ..... ٤
٤. المراجعة الدورية ..... ٤
٦. اتفاقية الخدمة ..... ٥
٧. إدارة الخدمة ..... ٦



## ١. نظرة عامة على الاتفاقية

تمثل هذه الاتفاقية اتفاقية مستوى الخدمة ("SLA") أو "الاتفاقية" بين مركز الخريجين والتنمية المهنية والمستفيدين لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات المطلوبة لدعم الخدمات واستدامتها.

تظل هذه الاتفاقية سارية حتى يتم استبدالها باتفاقية منقحة يصادق عليها أصحاب المصلحة بشكل مشترك. تحدد هذه الاتفاقية معايير جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات المشمولة كما يفهمها أصحاب المصلحة الأساسيون بشكل متبادل. لا تحل هذه الاتفاقية محل العمليات والإجراءات الحالية إلا إذا تم ذكر ذلك صراحةً هنا.

## ٢. الأهداف والغايات

الغرض من هذه الاتفاقية هو ضمان توفر العناصر والالتزامات المناسبة لتقديم دعم وتقديم خدمات تكنولوجيا معلومات متنسقة للمستفيدين من قبل مركز الخريجين والتنمية المهنية.

الهدف من هذه الاتفاقية هو الحصول على اتفاق متبادل لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بين مركز الخريجين والتنمية المهنية والمستفيدين.

### أهداف هذه الاتفاقية هي:

- تقديم مرجع واضح لملكية الخدمة والمساءلة والأدوار و / أو المسؤوليات.
- تقديم وصف واضح وموجز وقابل للقياس لتقديم الخدمة للمستفيدين.
- مطابقة تصورات توفير الخدمة المتوقعة مع دعم وتقديم الخدمة الفعلي.

## ٣. أصحاب المصلحة

سيستخدم مزودو الخدمة والعملاء التاليون كأساس للاتفاقية ويمثلون أصحاب المصلحة الأساسيين المرتبطين باتفاقية مستوى الخدمة هذه:

- مزودو خدمات تكنولوجيا المعلومات: مركز الخريجين والتنمية المهنية ("مقدم الخدمة").
- عملاء تكنولوجيا المعلومات: المستفيدون (الخريجون وأصحاب العمل والأقسام الداخلية).

#### ٤. مقاييس الخدمة والأهداف

الهدف	المقياس	فئة الخدمة
خلال [48] ساعة عمل	وقت الرد الأول (البريد الإلكتروني / الهاتف)	الرد على الاستفسار
الحد الأدنى للإشعار [3] أسابيع	المهلة الزمنية لطلبات تنظيم الفعالية	تخطيط الفعالية
الإطار الزمني يعتمد على نطاق ونوعية الفعالية.	وقت الاستجابة من الطلب إلى التنفيذ	تخطيط الفعالية
خلال (72) ساعة عمل	تأكيد غرفة الاجتماع / المساحة	حجز الموارد
في غضون [3] أسابيع	الإطار الزمني لتحديد موعد مع المرشد / المتدرب	برامج التوجيه
التغييرات تنعكس في غضون [يومين]	تحديثات سجلات الخريجين	إدارة البيانات
الحد الأدنى للإشعار [3] أسابيع	إصدار بطاقة هوية الخريجين	اصدار بطاقة هوية الخريجين
بعد أدنى 3 أشهر	وقت التنفيذ من لحظة الطلب إلى التنفيذ	تدريب الخريجين

#### ٥. المراجعة الدورية

تكون هذه الاتفاقية سارية من تاريخ السريان المحدد هنا وتكون سارية حتى إشعار آخر. يجب مراجعة هذه الاتفاقية مرة واحدة على الأقل في السنة المالية ؛ ومع ذلك ، بدلاً من المراجعة خلال أي فترة محددة ، ستظل الاتفاقية الحالية سارية المفعول.

مدير علاقات العمل ("صاحب المستند") مسؤول عن تسهيل المراجعات المنتظمة لهذه الوثيقة. يجوز تعديل محتويات هذه الوثيقة حسب الاقتضاء ، بشرط الحصول على اتفاق متبادل من أصحاب المصلحة الرئيسيين وإبلاغ جميع الأطراف المعنية. سيقوم مالك المستند بدمج جميع المراجعات اللاحقة والحصول على الاتفاقات / الموافقات المتبادلة حسب الاقتضاء.

مدير علاقات العمل: مركز الخريجين والتنمية المهنية

فترة المراجعة: كل سنتين (12 شهرًا)

تاريخ المراجعة السابقة: ٠١/٠١/٢٠٢٤

تاريخ المراجعة التالية: ٠١/١٢/٢٠٢٥

## ٦. اتفاقية الخدمة

تقع على عاتق مقدم الخدمة المعايير التفصيلية للخدمة التالية في الدعم المستمر لهذه الاتفاقية.

### ٦.١ نطاق الخدمة

تغطي هذه الاتفاقية الخدمات التالية.

- دعم هاتفي تحت المراقبة.
- دعم البريد الإلكتروني تحت المراقبة.
- المساعدة المخطط لها أو الطارئة في الموقع.
- الفحص الشهري لصحة النظام.

### ٦.٢ متطلبات العميل

تشمل مسؤوليات المستخدمين و / أو متطلباتهم لدعم هذه الاتفاقية ما يلي:

- تزويد المركز ببيانات واضحة.
- التوافر (التواجد) المعقول لممثلي المستفيد (المستفيدين) عند حل حادثة أو طلب متعلق بالخدمة.

### ٦.٣ متطلبات مقدم الخدمة

تشمل مسؤوليات مقدم الخدمة و / أو متطلباته لدعم هذه الاتفاقية ما يلي:

- الالتزام بأوقات الاستجابة المرتبطة بالأحداث المتعلقة بالخدمة.
- الإخطار المناسب للعميل بجميع عمليات الصيانة المجدولة.

### ٦.٤ افتراضات الخدمة

تشمل الافتراضات المتعلقة بالخدمات و / أو المكونات الداخلة في النطاق ما يلي:

- سيتم توصيل التغييرات على الخدمات وتوثيقها لجميع أصحاب المصلحة.

## ٧. إدارة الخدمة

الدعم الفعال للخدمات الداخلة في النطاق هو نتيجة للحفاظ على مستويات خدمة ثابتة. توفر الأقسام التالية تفاصيل ذات صلة حول توفر الخدمة ومراقبة الخدمات الداخلة في النطاق والمكونات ذات الصلة.



#### ٧.١ توفر الخدمة

معايير التغطية الخاصة بالخدمة (الخدمات) المشمولة في هذه الاتفاقية هي كما يلي:

- دعم الهاتف: من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 2:00 ظهرًا من الأحد إلى الخميس.
- دعم البريد الإلكتروني: تتم مراقبته وفحصه من 8:30 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا من الأحد إلى الخميس.
- سيتم تجميع رسائل البريد الإلكتروني التي يتم استلامها خارج ساعات العمل ، ولكن لا يمكن ضمان اتخاذ أي إجراء حتى يوم العمل التالي.
- المساعدة في الموقع مضمونة في غضون 72 ساعة خلال أسبوع العمل.

#### ٧.٢ طلبات الخدمة

لدعم الخدمات الموضحة في هذه الاتفاقية ، سيستجيب مقدم الخدمة للأحداث و / أو الطلبات المتعلقة بالخدمة المقدمة من المستفيدين ضمن الأطر الزمنية التالية:

- 8-0 ساعات (خلال ساعات العمل) للمشكلات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية.
  - في غضون 48 ساعة للقضايا المصنفة على أنها ذات أولوية متوسطة.
  - في غضون 5 أيام عمل للمسائل المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة.
- سيتم توفير المساعدة عن بعد بما يتماشى مع الجداول الزمنية المذكورة أعلاه بناءً على أولوية طلب الدعم.