SAMPLE · ARABIC

اتفاقية مستوى الخدمة الداخلية (SLA)

الإدارة مقدمة الخدمة ووحدات الأعمال

شركة هورايزن: دعم المرافق وتقنية المعلومات (شركة افتراضية لأغراض التوضيح)

رقم الاتفاقية	SLA-INT-007
الإصدار / التاريخ	الإصدار 1.0 · 1 يونيو 2026
مالك الخدمة	رئيس المرافق وتقنية المعلومات
المراجعة	كل ستة أشهر

1. الغرض

تحدد هذه الاتفاقية الخدمات التي يقدمها دعم المرافق وتقنية المعلومات (مقدم الخدمة) إلى وحدات الأعمال في شركة هورايزن (العملاء)، ومستويات الخدمة المتوقعة، وكيفية قياس الأداء وتحسينه.

2. الأطراف والأدوار

الطرف	الدور
مقدم الخدمة: دعم المرافق وتقنية المعلومات	يقدم الخدمات ويرفع تقارير الأداء.
العملاء: رؤساء وحدات الأعمال	يرفعون الطلبات ويقدمون المعلومات في وقتها ويتبعون الإجراءات.
مالك الخدمة: رئيس المرافق وتقنية المعلومات	مسؤول عن جودة الخدمة وعن هذه الاتفاقية.
الراعي التنفيذي: الرئيس التنفيذي للعمليات	يفصل في النزاعات ويعتمد التغييرات.

3. الخدمات المشمولة

الخدمة	الوصف	ساعات الدعم
مكتب مساعدة تقنية المعلومات	الحسابات والبريد الإلكتروني والأجهزة والبرامج والطابعات.	من الأحد إلى الخميس، من 08:00 إلى 18:00
الشبكات والأنظمة	الإنترنت والشبكة الافتراضية الخاصة (VPN) والخوادم والنسخ الاحتياطي.	مراقبة على مدار 24 ساعة؛ والدعم في ساعات العمل
صيانة المرافق	التكييف والإضاءة والأثاث والإصلاحات الصغيرة.	من الأحد إلى الخميس، من 08:00 إلى 17:00
قاعات الاجتماعات والفعاليات	تجهيز القاعات والدعم الفني.	بحجز مسبق
الدخول والأمن	بطاقات الهوية وصلاحيات الدخول.	من الأحد إلى الخميس، من 08:00 إلى 17:00

4. مستويات الأولوية والأهداف

الأولوية	التعريف	الاستجابة الأولى	الحل المستهدف
P1 حرجة	خدمة متوقفة لدى عدد كبير من المستخدمين، أو توقفت عملية حيوية للأعمال.	15 دقيقة	4 ساعات

الأولوية	التعريف	الاستجابة الأولى	الحل المستهدف
P2 عالية	فريق متأثر بشدة ولا يوجد حل بديل.	ساعة واحدة	8 ساعات
P3 متوسطة	مستخدم واحد متأثر، أو يوجد حل بديل.	4 ساعات	3 أيام عمل
P4 منخفضة	طلب عام أو تحسين.	يوم عمل واحد	5 أيام عمل

5. كيفية طلب الخدمة

1. سجّل كل طلب أو حادثة عبر بوابة مكتب الخدمة، أو بالبريد الإلكتروني، أو على التحويلة 100.
2. اذكر وصفًا واضحًا والموقع ودرجة الاستعجال ورقم هاتف للتواصل.
3. يخصص مكتب الخدمة رقم تذكرة وأولوية خلال وقت الاستجابة الأولى.
4. يُبلَّغ العملاء عند كل تغيير في الحالة وعند حل التذكرة.
5. يؤكد العملاء الحل خلال يومي عمل؛ وإلا تُغلق التذكرة.

6. مسؤوليات العملاء

- تقديم معلومات دقيقة وكاملة.
- إتاحة الأشخاص وصلاحيات الدخول عند الحاجة.
- اتباع سياسات الشركة في تقنية المعلومات والسلامة والأمن.
- التخطيط للطلبات الكبيرة (الموظفون الجدد، الانتقالات، الفعاليات) قبل خمسة أيام عمل على الأقل.
- إبلاغ مالك الخدمة بأي ملاحظات مبكرًا.

7. مقاييس الأداء

المقياس	المستهدف	دورية التقرير
التذاكر المحلولة ضمن المستهدف	95%	شهريًا
الاستجابة الأولى ضمن المستهدف	98%	شهريًا
توفر الأنظمة الأساسية	99.5%	شهريًا
رضا العملاء	4.3 من 5 أو أكثر	ربع سنويًا
الحوادث المتكررة	5% أو أقل	شهريًا

8. التصعيد

المستوى	الجهة	متى يتم التصعيد
1	مشرف مكتب الخدمة	عدم الاستجابة خلال الوقت المستهدف.
2	مالك الخدمة	حادثة P1 لم تُحل بعد ساعتين، أو تكرر عدم تحقيق المستهدفات.
3	الراعي التنفيذي	نزاع لم يُحل أو أثر كبير على الأعمال.

9. الاستثناءات والاعتماديات

لا تشمل هذه الاتفاقية الأجهزة الشخصية، ولا الأعمال الناتجة عن سوء الاستخدام، ولا الطلبات خارج ساعات الدعم (باستثناء P1)، ولا التأخير الناتج عن موردين خارجيين خارج سيطرتنا. وتُعلَّق المستهدفات أثناء انتظار معلومات من العميل.

SAMPLE · allbizdoc.com

10. التقارير والمراجعة

يرسل مالك الخدمة تقريرًا شهريًا عن الأداء إلى جميع رؤساء وحدات الأعمال ويراجع هذه الاتفاقية معهم كل ستة أشهر. ويؤدي عدم تحقيق المستهدفات إلى خطة إجراءات تصحيحية مكتوبة خلال خمسة أيام عمل. وتتطلب التغييرات موافقة الراعي التنفيذي.

هذه اتفاقية داخلية بين الإدارات، ولا تنشئ التزامات قانونية خارج الشركة.

مالك الخدمة	ممثل وحدة الأعمال	الراعي التنفيذي

وثيقة نموذجية للتوضيح فقط. أسماء الشركات والأوقات والأرقام افتراضية. تتوفر اتفاقية مستوى خدمة مخصصة لمؤسستك وبلدك ولغتك على allbizdoc.com.