

## اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

### مقدمة

يتم تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة كوسيلة عالية الكفاءة في الإدارة و التحكم في العلاقة بين مقدم الخدمة و المستخدم النهائي داخلياً و خارجياً. تلك الاتفاقيات تساعده على تشكيل توقعات الطرفين، و وضع محددات للمسؤوليات و توفير مؤشرات الأداء. إن إعداد و إدارة اتفاقيات رسمية مع موردي المعدات و خدمات الصيانة، يتطلب فهماً كاملاً لمتطلبات العمل و احتياجات المؤسسة.

هذه الدورة سوف تساعده على فهم أهمية التخطيط و إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA's. بالإضافة لذلك سوف يتم شرح الأنماط المختلفة للعقود وما يصاحبها من اتفاقيات مستوى الخدمة مما يساعد على تجنب بعض المشاكل أثناء تنفيذ بنود العقد. فوجود اتفاقيات مستوى خدمة SLA's معدة إعداداً صحيحاً يساعد على تحسين الأداء، خصوصاً إذا تم تضمين معايير و أدوات لتحسين الأداء داخل تلك الاتفاقيات. حيث يمكن استخدام بطاقات الأداء المتوازن Balanced Score Cards لقياس أداء التنفيذ.

### المحاور

#### إسناد الأعمال لجهات خارجية

مفهوم إسناد الأعمال لجهات خارجية  
إدارة الأصول

اعتبارات مهمة في إسناد الأعمال لجهات خارجية Outsourcing  
النماذج المختلفة للتعهدات الخارجية

#### العناصر الأساسية لاتفاقية مستوى الخدمة

الأنواع المختلفة للعقود

العقود القائمة على العلاقات بين أطرافها

ما هي اتفاقية مستوى الخدمة؟

الأطراف المشاركة

تقييم مستويات الخدمة

تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل الأطراف المشاركة

استخدام بطاقات الأداء المتوازن

كيفيةربط الأداء بالجزاءات و المكافآت

هل اتفاقية مستوى الخدمة هي الحل الأنسب؟

## إعداد اتفاقية مستوى الخدمة

دوره التعاقد

ادارة الموردين

عملية تقديم العطاءات

تحديد تكلفة الخدمة

اختيار المقاول المناسب

كتابة اتفاقية مستوى الخدمة

مراجعة مسودة اتفاقية مستوى الخدمة

تنفيذ العقود و التوريد

## التفاوض

أهمية تشكيل التوقعات

تحديد أهداف التفاوض

بعض النصائح الخاصة بالتفاوض

## ورشة عمل نهائية

نموذج لاتفاقيات مستوى الخدمة

صياغة العناصر و البنود و الأحكام

صياغة اتفاقية مستوى الخدمة