

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 تساعد 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 تساعدك على فهم أهمية التخطيط و إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA's. بالإضافة لذلك سوف يتم شرح الأنواع 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

كيفية ربط الأداء بالجزاءات و المكافآت

هل اتفاقية مستوى الخدمة هي الحل الأنسب؟

إعداد اتفاقية مستوى الخدمة

- دورة التعاقد
- إدارة 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