

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج

# اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

## أهداف الدورة التدريبية

- نظرة تفصيلية عن اتفاقيات مستوى الخدمة
- ماذا يجب أن تتضمنه تلك الاتفاقيات و ماذا يخرج عن نطاقها
- فوائد و بعض الأخطاء الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة، و الطرق البديلة لتفادي الأخطاء

## أثر التدريب على المؤسسة

- التأكيد على الاستفادة الكاملة للمؤسسة من اتفاقيات مستوى الخدمة
- المساعدة على التحسين، التفاوض و تنفيذ اتفاقيات مستوى خدمة أفضل
- تجنب المشاكل المحتملة في إعداد و تنفيذ اتفاقيات مستوى خدمة
- مساعدة المؤسسة على توفير الوقت، الجهد و التكلفة المترتبة على عدم وجود توزيع واضح للمسئوليات والأدوار بين أطراف التعاقد

## أثر التدريب على المتدرب

- فهم الاعتبارات الأساسية للاستعانة بمتعهدين خارجيين Outsourcing
- تعلم المميزات، المهام و الفوائد من استخدام عقود قائمة على العلاقات
- فهم الأنواع المختلفة للعقود و متى و كيف يتم استخدامها
- فهم أساسيات اتفاقيات مستوى الخدمة
- تعلم كيفية تحديد و تعريف مستوى الخدمة
- فهم كيفية متابعة أداء المقاول / المورد و ربط الأداء بالجزاءات و المكافآت
- تعلم كيفية الإعداد و التفاوض للعقود
- معرفة بعض النصائح الخاصة بالتفاوض
- تعلم كيفية إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة أثناء مدة التعاقد



## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية تُقدّم فائدة لكل:

- الموظفين و الأشخاص المسؤولين عن التفاوض و إدارة العلاقات مع الموردين الداخليين و الخارجيين
- المسؤولين عن إعداد العقود
- فِرَق العمل المنوطة بتأسيس اتفاقيات مستوى الخدمة سوف يجدوا فائدة عظيمة من هذا البرنامج

## محاور الدورة

### 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

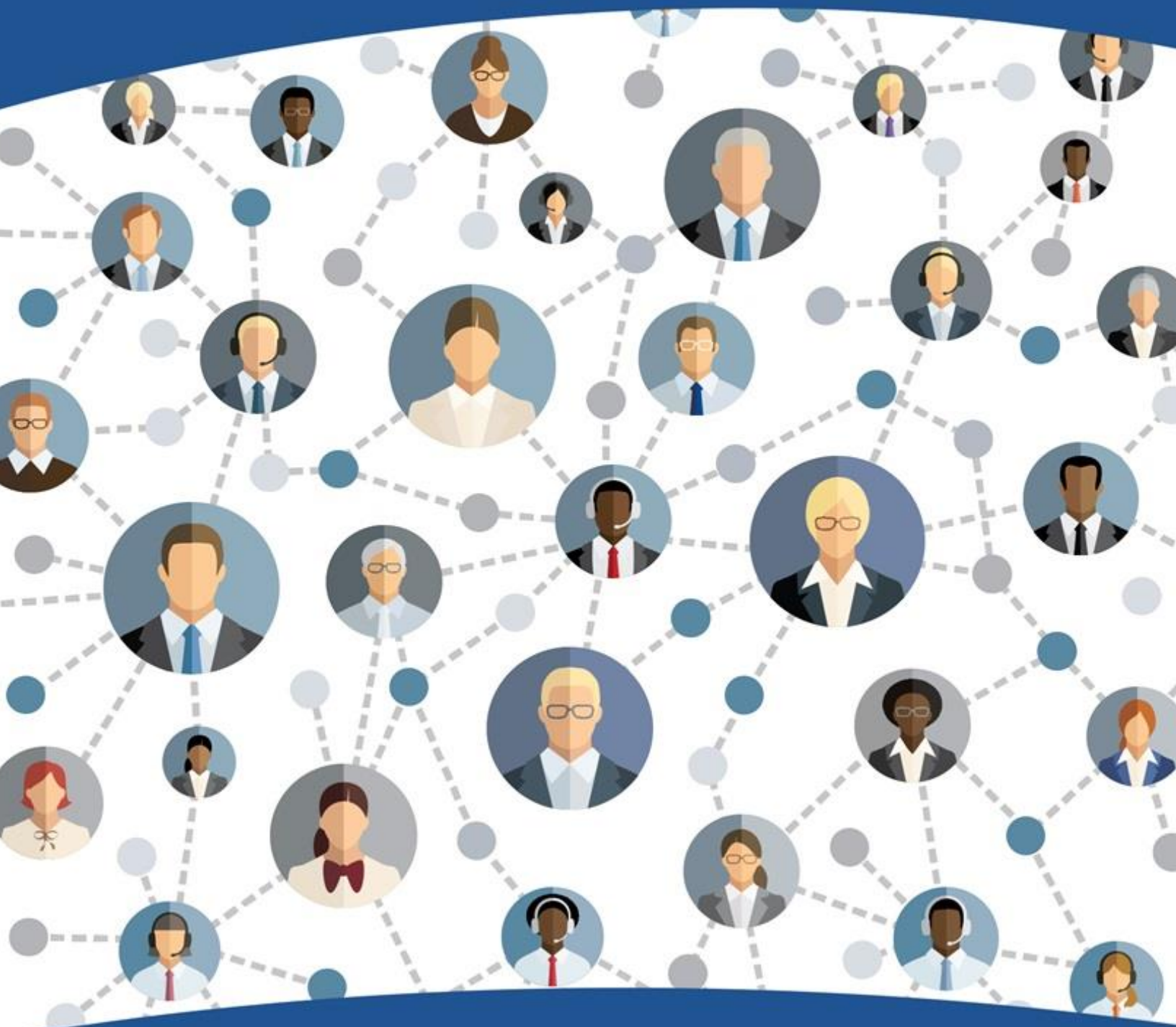
## التفاوض

- 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

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج