

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج

## اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

### فكرة الدورة

- 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 للمسئوليات و توفير مؤشرات الأداء. إن إعداد و إدارة اتفاقيات رسمية مع موردي المعدات و خدمات الصيانة، يتطلب فهماً كاملاً لمتطلبات العمل و احتياجات المؤسسة.
- هذا البرنامج التدريبي الافتراضي المقدم من معهدنا، سوف يساعدك على فهم أهمية التخطيط و إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA's. بالإضافة لذلك سوف يتم شرح الأنواع المختلفة للعقود وما ي صاحبها من اتفاقيات مستوى الخدمة مما يساعد على تجنب بعض المشاكل أثناء تنفيذ بنود العقد. فوجود اتفاقيات مستوى خدمة SLA's فعدة 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.
- هذا البرنامج التدريبي سوف يُمدك بالأدوات و الممارسات العملية لإعداد اتفاقيات مستوى خدمة متطورة. في المناخ التنافسي الحالي من المهم جداً أن تقوم بإدارة فعّالة للعقود، وخصوصاً الأنشطة التي يتم إسناد تنفيذها لمصادر خارجية Outsourcing مثل: تكنولوجيا المعلومات، العمليات، الصيانة و إدارة المنشآت.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة التدريبية ستكون لديك معرفة واضحة عن:

- 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



## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية تُقدّم فائدة لكل:

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

## محاوّر 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

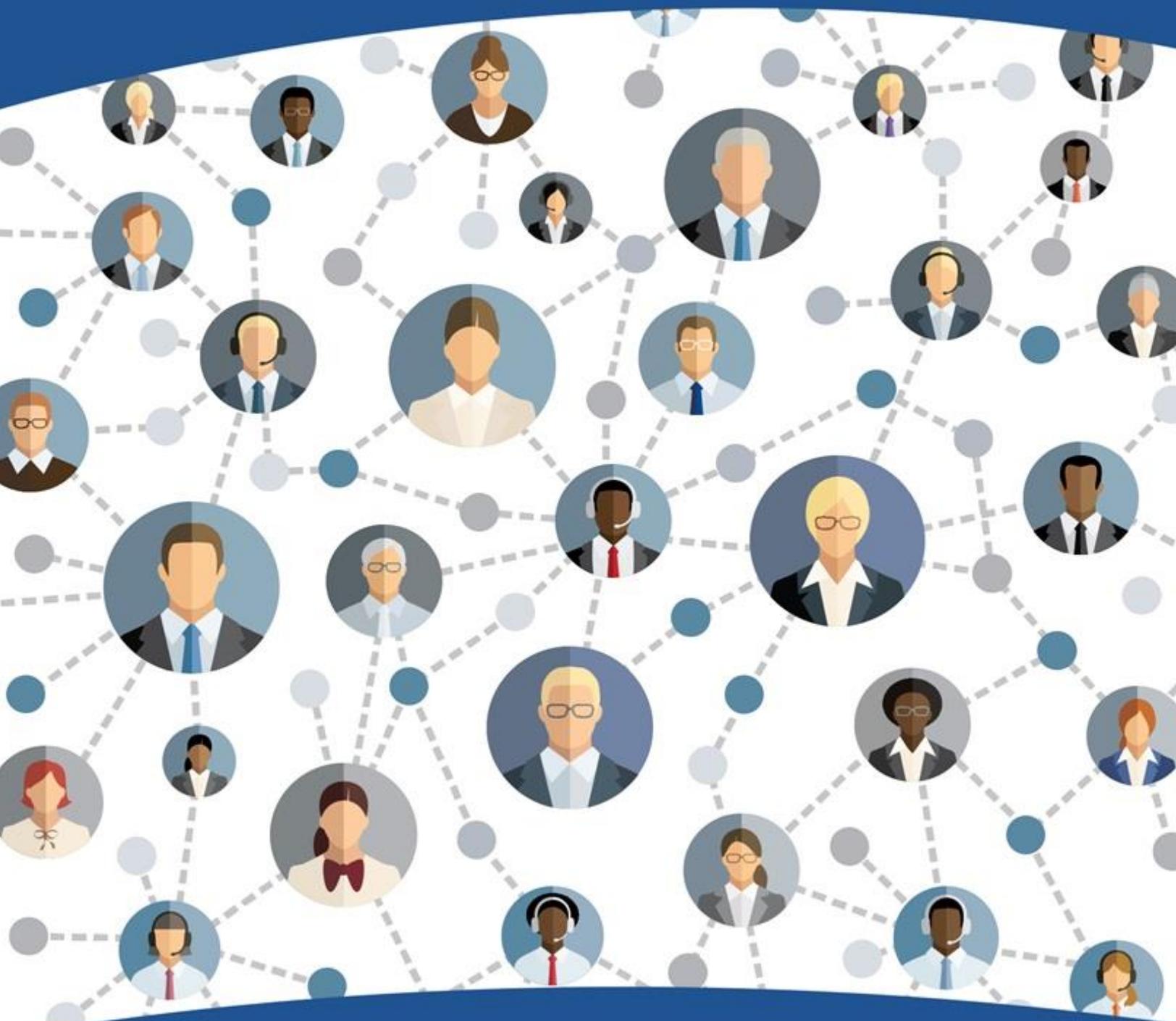
## التفاوض

- 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