****

**اتفاقية مستوى الخدمة**

**حررت في:**

**01/01/2014**

جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة ورقي. جميع المعلومات الواردة في هذه الاتفاقية تعامل بسرية وتعود ملكيتها إلى مؤسسة ورقي. لا يسمح بتصوير أو النقل إلكترونيا، تعديل، أو إعادة إنتاج هذه الاتفاقية بأي شكل من الأشكال بدون موافقة خطية مسبقة من مؤسسة ورقي.

جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات المذكورة في هذه الاتفاقية مسجلة للشركة أو المنظمة المعنية بها.

|  |  |
| --- | --- |
| **المحتويات** | **رقم الصفحة** |
| **أ. نظرة عامة** | **3** |
| **ب. الأهداف** | **4** |
| **ج. أصحاب المصلحة** | **5** |
| **د. المراجعة الدورية للاتفاقية** | **6** |
| **ه. اتفاقية الخدمة** | **7** |
| **و. إدارة الخدمة** | **8** |
| **ز. الاتفاق** | **9** |

1. **نظرة عامة:**

أكتب هنا مختصر يفيد ما السبب وراء كتابة هذه الاتفاقية؟ ومن الطرفين الذين سيتفقون؟

هنا نص شائع بإمكانك استخدامه بما يتناسب معك

اتفاقية مستوى الخدمة هذه بين مؤسسة ورقي ومحمد محمد محمد لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات اللازمة لدعم وإدامة المنتج أو الخدمة.

تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى تحل محلها اتفاقية حديثة وموقعة من الطرفين والجهات المعنية.

وتحدد هذه الاتفاقية جميع خدمات تقنية المعلومات كما هي مفهومة للطرفين. هذه الاتفاقية لا تحل محل الإجراءات العملية المتفق عليها في عقد العمل بين الطرفين ما لم ينص صراحة في هذه الاتفاقية.

1. **الأهداف:**

أكتب هنا بالتفصيل الأهداف المرجوة من تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة من الطرفين وتوثيقها في هذا المستند؟

هنا نص شائع بإمكانك استخدامه بما يتناسب معك

الغرض من هذه الاتفاقية هو التأكد من أن العناصر المناسبة والالتزامات المعمول بها لتقديم الدعم المناسب لخدمات تكنولوجيا المعلومات وإيصالها إلى العميل من قبل مؤسسة ورقي. والحصول على اتفاق متبادل لما سيتم ذكره.

**أهداف هذه الاتفاقية هي:**

* الإشارة بشكل واضح إلى ملكية الخدمة، وعلى من تعتمد عليه الخدمة، والأدوار والمسؤوليات.
* تقديم وصف واضح ومختصر وقابل للقياس لتقديم الخدمة للعميل.
* تصوير مستوى الخدمة المقدمة بشكل واضح للعميل من خلال هذا المستند يتوافق مع ما سيتم تطبيقه في الواقع.

1. **أصحاب المصلحة:**

عرّف في هذا البند أصحاب المصلحة الذين سيشاركون في تقديم الخدمة ودورهم الرئيسي فقط مثال:

العميل: سيقوم بتقديم بيانات الشركة الأساسية لمؤسسة ورقي

مؤسسة ورقي: ستقوم بتقديم الاستشارات وتقديم الدعم ومراقبة أداء الخدمات والشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة.

طرف ثالث: سيقوم بتقديم الأدوات اللازمة لمؤسسة ورقي دون التواصل مع العميل بشكل مباشر حيث أن مؤسسة ورقي هي الطرف الأول وهي من سيقوم بإدارة هذه الخدمة بين العميل وجميع الأطراف الأخرى التي قد يتم التعاقد معها للوفاء بالخدمة المتفق عليها للعميل.

1. **المراجعة الدورية للاتفاقية:**

هذه الاتفاقية سارية المفعول من تاريخ توقيعها من الطرفين. ينبغي مراجعة هذه الاتفاقية على الأقل مرة واحدة في السنة؛ ومع ذلك، في حال الفشل في الوفاء بالمراجعة الدورية، ستبقى آخر اتفاقية موقعة ومتفق عليها سارية المفعول حتى يتم تحديثها ومراجعتها والتوقيع عليها من الطرفين.

1. **اتفاقية الخدمة:**
2. **نطاق الخدمة:**

الخدمات التالية هي الخدمات المتفق عليها في هذه الاتفاقية:

* دعم السيرفرات
* دعم الأجهزة المكتبية للعميل
* دعم الخطوط الهاتفية
* دعم أجهزة المراقبة والتحكم

1. **مسؤوليات العميل:**

يجب أن يكون العميل متعاونا مع مؤسسة ورقي للوفاء بالمتطلبات اللازمة لتقديم الخدمة المتفق عليها، ومثال على التعاون أن يلتزم العميل بالتالي:

* سداد الفواتير المستحقة بشكل منتظم
* الالتزام بالأوقات المتفق عليها لعقد الاجتماعات الدورية بين الطرفين

1. **مسؤوليات مقدم الخدمة:**

يجب أن تكون مؤسسة ورقي ملتزمة التزام كامل بالوفاء بمتطلبات العميل المتفق عليها، ومثال على الالتزام:

* اتاحة الدعم الفني هاتفيا على مدى 7 أيام بالأسبوع و24 ساعة خلال اليوم
* ارسال فنيين لموقع العميل في حالة الاحتياج

1. **الافتراضات:**

قم بذكر أي افتراضات محتملة وهنا نضع مثال واحد:

* أي تغيير في نطاق الخدمة يتطلب إعادة كتابتها والتوقيع عليها من جميع الأطراف

1. **إدارة الخدمة:**

اذكر بالتفصيل الممل كيف ستدار الخدمة والنتائج المتوقعة ومن المسؤول وكم الوقت المستغرق لتنفيذها.

افضل طريقة عرض لكيفية إدارة الخدمة تكون باستخدام الجدول التالي:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| اسم الخدمة | وصف الخدمة | الطرف المسؤول | الوقت |
| استقبال طلب اصلاح | تلقي طلبات اصلاح من خلال الهاتف وقيدها في نظام مؤسسة ورقي لمتابعة الطلب حتى اقفاله | مؤسسة ورقي | 1 – 2 يوم عمل |
| تقرير الإنتاجية | تقرير يستخرج بشكل يومي يبين مبيعات العميل بالسعر والربح والعد وجميع التفاصيل | مؤسسة ورقي | يوم عمل |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **الاتفاق:**

هذا وقد اتفق الطرفان بعد تبادل الإيجاب والقبول وهما بكامل أهليتهما المعتبرة شرعا ونظاما على ما ورد في هذه الاتفاقية.

حررت هذه الاتفاقية من نسختين اصلية واحتفظ كل طرف نسخة للعمل بموجبها

|  |  |
| --- | --- |
| **توقيع الطرف الأول "مؤسسة ورقي"** | **توقيع الطرف الثاني "العميل"** |
| **يمثلها**: محمد محمد محمد محمد | **الاسم**: محمد محمد محمد محمد |
| **التوقيع** .................. | **التوقيع** .................. |
| **التاريخ** 01/01/1400 هـ | **التاريخ** 01/01/1400 هـ |
|  |  |