



SNSO
LTS17

اتفاقية مستوى الخدمة
Service Level Agreement
SLA
(النسخة الثانية)

هذه الاتفاقية ضمن عقد تنفيذ نظام سنسو والموقع مع:



الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على رسول الله

صلى الله عليه وآله وسلم



محتويات الاتفاقية

- ١- مقدمة الاتفاقية
- ٢- الأهداف والأغراض
- ٣- أصحاب المصلحة
- ٤- الوسائل والأدوات
- ٥- المراجعة الدورية
- ٦- نطاق الاتفاقية
- ٧- مسؤوليات العميل
- ٨- مسؤوليات مقدم الخدمة
- ٩- افتراضات الخدمة
- ١٠- إدارة الخدمات
- ١١- الاستضافة
- ١٢- المستخدمون
- ١٣- التطوير والدعم الفني
- ١٤- تحديث الاتفاقية.



اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement)

يلتزم الطرفان (سنسو، العميل) ببنود الاتفاقية التالية:

١- مقدمة الاتفاقية:

تمثل هذه الاتفاقية تحديد مستوى الخدمة (SLA) بين كل من (سنسو/مقدم الخدمة) و (العميل) لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للدعم والحفاظ على جودة وسلامة واستمرارية نظام (SNSO) المقدم للعميل، ويبقى هذا الاتفاق ساري المفعول حتى تحل محله اتفاقية جديدة موقعه من قبل الأطراف أصحاب المصلحة، ويحدد هذا الاتفاق الخدمات والأنشطة التقنية حسب الفهم المتبادل بين أصحاب المصلحة الأساسيين للاتفاقية ولا يشمل هذا الاتفاق أي خدمات أو أنشطة أخرى غير المنصوص عليها صراحة في هذه الاتفاقية.

٢- الأهداف والأغراض:

الغرض من هذه الاتفاقية هو التأكد من أن الشروط والالتزامات المناسبة في مكانها الصحيح لتقديم خدمات الدعم الفني والتطوير بما يتفق مع أنشطة مجال تقنية المعلومات وإيصالها إلى العميل من قبل مقدم الخدمة.

أهداف هذه الاتفاقية هي:

- تقديم إشارة واضحة إلى أحقية الخدمة والمساءلة والأدوار و/أو المسؤوليات.
- تقديم وصف واضح وموجز وقابل للقياس لتقديم الخدمة للعميل.
- تطابق توفير الخدمة المتوقعة مع خدمات الدعم الفعلي والتسليم.

٣- أصحاب المصلحة:

مقدم الخدمة والعميل المذكورين في الفقرة الأولى (مقدمة الاتفاقية) هم أساس الاتفاق ويمثلان أصحاب المصلحة الأساسيين المرتبطين باتفاقية مستوى الخدمة.

٤- الوسائل والأدوات:

يتم استخدام العديد من الوسائل والأدوات التي تساعد في الدعم الفني

- خط هاتف آمن
- برنامج تيم فيور (TeamViewer)
- تذاكر الدعم الفني.
- منصة المعرفة التابعة لنظام سنسو.
- قناة اليوتيوب الخاصة بنظام سنسو
- الزيارات في موقع العميل سواء زيارات مخطط لها أو طارئة (ويتكفل العميل بدفع مصروفات السفر والإعاشة والسكن لموظف الدعم الفني إذا كانت الزيارة بسبب طلب العميل نفسه).



٥- المراجعة الدورية:

هذه الاتفاقية حق من حقوق شركة شمس الإدارة وهي سارية المفعول من توقيع العقد، ويعاد النظر في بنودها على الأقل مرة واحدة في السنة المالية؛ ومع ذلك إذا لم تراجع في أي فترة يبقى الاتفاق الحالي ساري المفعول، وسنسو هي المسؤولة عن مراجعة هذه الاتفاقية بصورة منتظمة، ويجوز التعديل على بنودها وشروطها وتضمن هذه التعديلات في الاتفاقية المعدلة وتسليم نسخه منها لأصحاب المصلحة الأساسيين للاطلاع والتوقيع عليها.

٦- نطاق الاتفاقية:

تغطي الاتفاقية بيئات العمل التالية:

- بيئة التدريب.
- بيئة التشغيل الفعلي وتشمل التالي:
 - إدارة السيرفرات
 - أمن البيانات.
 - مراقبة جودة عمل المهام والدوال.
 - الفحص الدوري لسلامة النظام من قبل مقدم الخدمة
 - نسخ احتياطي دوري للبيانات.

٧- مسؤوليات العميل:

- مسؤوليات العميل و/أو متطلبات تلقي الخدمة بناءً على هذه الاتفاقية ما يلي:
- اتباع كافة الوسائل والسياسات الخاصة بالدعم من ناحية الإجراءات ونماذج البيانات وغيرها.
 - التأكد من توفر الوسائل المحددة في الدعم الفني لديه.
 - دفع كافة التكاليف المطلوبة منه في الإطار الزمني المتفق عليه.
 - توافر معقول لممثل العميل أثناء تقديم الخدمة أو معالجة الطلب.

٨- مسؤوليات مقدم الخدمة:

- مسؤوليات مقدم الخدمة و/أو متطلبات الدعم بناءً على هذه الاتفاقية ما يلي:
- الإيفاء والالتزام بزمان الاستجابة المرتبط بالخدمة أو الطلب المرسل من قبل العميل وفق تقسيمات الخدمة وتفصيلها الموضحة.
 - الإخطار المناسب للعميل بأوقات الصيانة الدورية.
 - تقديم المساعدة المطلوبة من قبل العميل في تحديد احتياجات أو تقييم بعض المهام لاحقاً في حالة طلب مميزات إضافية أو طلب تغيير في النظام.



٩- افتراضات الخدمة:

- يجب أن تسبق أي تغييرات على هذه الوثيقة أو أي من الشروط والبنود المضمنة بها عملية تواصل فعالة بين أصحاب المصلحة الأساسيين.
- أي تغييرات على هذه الوثيقة أو أي من الشروط والبنود المضمنة بها يجب أن توثق ويوقع عليها من قبل أصحاب المصلحة الأساسيين.

١٠- إدارة الخدمات:

الدعم الفعال للخدمات الداخلة في نطاق هذا الاتفاق يأتي نتيجة المحافظة على مستوى خدمة متزن ومتسق والنقاط التالية توضح تفاصيل ذات صلة بالمحافظة على مستوى خدمة متزن ومتسق:

١٠-١- توافر الخدمة:

الحد الزمني لتغطية الخدمات المضمنة في هذه الاتفاقية كما يلي:

- الدعم الفني من خلال نظام سنسو:
 - يتاح تقديم طلبات الدعم الفني من خلال نظام سنسو بشكل دائم ومستمر (7 أيام/24 ساعة)
 - تتم الإجابة على تذاكر وطلبات الدعم الفني في أوقات العمل الرسمية (من الأحد إلى الخميس 8:00 - 18:00)
 - تذاكر وطلبات الدعم الفني الواردة خارج دوام عمل مقدم الخدمة يتم الرد عليها في مدة لا تتجاوز (24) ساعة من بداية دوام العمل التالي.
- الدعم عبر الهاتف:
 - سيتم اتخاذ أقصى الجهود الممكنة للإجابة على المكالمات الهاتفية ومعالجة الطلبات والخدمات الواردة عبرها في أوقات العمل الرسمية (من الأحد إلى الخميس 8:00 - 18:00).
- تتاح طلبات الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني: 7 أيام / 24 ساعة (فقط في الحالات التي تتطلب تقديم الخدمة عبر البريد الإلكتروني):
 - سيتم اتخاذ أقصى الجهود الممكنة للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني ومعالجة الطلبات والخدمات الواردة عبرها في مدة لا تتجاوز 72 ساعة.
 - سيتم الاطلاع على رسائل البريد الإلكتروني الواردة خارج ساعات العمل و يتم الرد عليها في مدة لا تتجاوز (24) ساعة من بداية دوام العمل التالي.
- في حال طلب العميل إيقاف خدمة الدعم الفني (بخطاب رسمي يرسل الي الشركة) فإنه يترتب على ذلك التالي:
 - ١- سيتم إيقاف التحديثات اللاحقة ماعدا التحديثات الخاصة (بإكمال الجزئيات الخاصة بالبرامج المتفق عليها في العقد) وتحديثات (الأمان Security) وتحديثات (التعديلات الجوهرية في البرامج).



٢- سيتم تحديد أسعار لخدمات الدعم الفني في حال ان العميل احتاج لتقديم خدمات دعم فني بعد طلب توقفه لهذه الخدمة فان قائمة خدمات الدعم الفني المتاحة تشمل:

- تذاكر الدعم الفني.
- الاتصالات
- الزيارات الميدانية

وسيتم تحديد هذه الأسعار بخطاب رسمي من الشركة.

٣- في حال طلب العميل العودة (الي خدمة الدعم الفني) بعد فترة وكان خلال فترة توقفه تمت تحديثات بالنظام (نسخ) عديدة شملت عمليات جديدة يترتب على ذلك سداد مبلغ ثابت (١٠٠٠ ريال) عن كل نسخة لم يتم التحديث بها و تدفع مقدماً قبل التحديث ثم (يتم تجديد الاشتراك السنوي وتقدم فاتورة الدعم خلال سنة الاشتراك).

٢-١٠- تنفيذ الخدمة:

في إطار الإيفاء بالخدمات والدعم المبين في هذه الاتفاقية فإن مقدم الخدمة يستجيب لطلبات الخدمات و/أو الدعم المقدمة من قبل العميل وفق الإطار الزمني التالي:

الأولوية	الوصف	الاستجابة بعد طلب الخدمة /الدعم
هام عاجل	يترتب عليه تعطل النظام أو مشكلة في إدخال البيانات	تتم المعالجة في أقل من يوم عمل
هام غير عاجل	مفيد لاحتياجات العملاء لكن لا يمنع استمرار العمل	تتم المعالجة في تحديث LTS التالي
تحسيني	مفيد في تحسين أداء النظام لكن لا يمنع استمرار العمل	تتم معالجته في الإصدارات التالية من LTS
يحتاج دراسة	فكرة غير ناضجة أو طلب يتسبب في مشكلات أو عيوب أخرى	تتم مراجعته وإفادة العميل في إمكانية تنفيذه بعد الدراسة
غير مناسب	يخالف معايير SNSO وشروط الأمان والمرونة أو لا يتطابق مع مكونات النظام	لا يتم تنفيذه

سيتم تنفيذ الخدمة بما يتماشى مع المدد الزمنية المذكورة أعلاه واستناداً على أولوية طلب الدعم الفني من خلال:

- المساعدة عن بعد.
- الدعم الفني في موقع العميل (الزيارة).

٣-١٠- تقارير الخدمة:

تقدم سنسو التقارير التالية في حالة تقديم الشكاوى وطلب التغييرات أو إضافة خدمات جديدة:

- تقرير توفر الأنظمة
- تقرير الشكاوى وطلبات الدعم
- تقرير بالتغييرات أو الطلبات الجديدة



٤- الاستضافة:

- العام الأول: مجاناً.
- بعد إنتهاء الفترة المجانية يدفع العميل (٥٪ سنوياً) من إجمالي مبلغ العقد.
- عندما يتطلب نقل نظام أي عميل لسيرفرات بمواصفات اعلى إما بناء على طلبه أو لكون السيرفرات الحالية لا تتحمل نسبة لزيادة حجم بيانات العميل أو حاجة العميل لموارد إضافية في السيرفر فإن هذا الإجراء يتطلب زيادة نسبة مبلغ الاستضافة والتي ستقدر في حينها، ويتم اشعار العميل بالنسبة الجديدة وبعد موافقته عليها يتم تنفيذ المطلوب.
- عند طلب العميل إيقاف الاستضافة فهذا يعني (توقف النظام عند العميل)
- في حالة عدم سداد قيمة الاستضافة واطار العميل بذلك، يمنح مهلة لمدة (٣) ثلاث اشهر من تاريخ المطالبة واذا لم يتم السداد تقوم الشركة بإجراءات إيقاف السيرفر وحفظ بياناته.

٥- المستخدمون:

- يحصل العميل مجاناً على عدد ١٠٠٠٠ عشرة آلاف مستخدم.
- كل (١٠٠٠٠) مستخدم إضافي مقابل (١٠٠٠٠ ريال) تدفع في حالة طلب العميل لذلك.

٦- التطوير والدعم الفني:

- العام الأول: مجاناً
- بعد إنتهاء الفترة المجانية يدفع العميل (١٠٪ سنوياً) من إجمالي مبلغ العقد.

٧- تحديث الاتفاقية:

هذه الاتفاقية حق من حقوق شركة شمس الإدارة وهي سارية المفعول من توقيع العقد، ولننسو الحق في مراجعتها وإعادة النظر في بنودها وشروطها على الأقل مرة واحدة في السنة المالية؛ و لننسو الحق في تحديث اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) مع تحديثات أو ترقيات (SNSO LTS) متى ما دعت الحاجة إلى ذلك كتجديد البرمجيات أو المنظومات أو العمليات أو الإجراءات، ويتم تضمين اتفاقية مستوى الخدمة المحدثة جميع التعديلات على بنودها وشروطها وتسليم نسخة منها لأصحاب المصلحة الاساسيين للاطلاع والتوقيع عليها.

❖ ❖ النهاية ❖ ❖