



اتفاقية مستوى الخدمة
Service Level Agreement
SLA

(النسخة الأولى)

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 ومتطلبات الدعم الفني
- ٩- سياسة الخصوصية
- ١٠- الاستضافة
- ١١- المستخدمون
- ١٢- التطوير التقني والوظيفي المتعلق بالنظام
- ١٣- النسخ الاحتياطي.

اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement)

يلتزم الطرفان (SNSO net ، العميل) ببنود الاتفاقية التالية:

١- مقدمة الاتفاقية:

تمثل هذه الاتفاقية تحديد مستوى الخدمة (SLA) بين كل من (SNSO net/مقدم الخدمة) و (العميل) لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للدعم والحفاظ على جودة وسلامة واستمرارية نظام (SNSO net) المقدم للعميل، ويبقى هذا الاتفاق ساري المفعول حتى تحل محله اتفاقية جديدة، 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 وتكون الأهداف 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 الفني 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.

- منصة المعرفة التابعة للنظام.
- تذاكر الدعم الفني.
- خط هاتف.
- البريد الإلكتروني.
- برنامج تيم فيور (TeamViewer) أو أي برنامج للتواصل المرئي لحالات التدريب عن بعد.
- الزيارات في موقع العميل سواء زيارات مخطط لها أو طارئة (يتكفل العميل بدفع مصاريف التنقل والسفر والإعاشة والسكن لموظفي الدعم الفني إذا كانت الزيارة بسبب طلب العميل نفسه).

٥- المراجعة الدورية:

- ١-٥- هذه الاتفاقية حق من حقوق شركة شمس الإدارة وهي سارية المفعول من توقيع العقد أو قبول العرض المقدم، وتعتبر نافذة من تاريخ الاشتراك في الخدمة، وتبعاً لذلك يجب على العميل عدم استخدام الخدمة في حال لم يكن موافقاً على الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية.
- ٢-٥- يعاد النظر في بنود هذه الاتفاقية على الأقل مرة واحدة في السنة المالية؛ وفي حالة أنها لم تراجع في أي فترة يبقى الاتفاق الحالي ساري المفعول، وشمس الإدارة هي المسؤولة عن مراجعة هذه الاتفاقية بصورة منتظمة، ويجوز التعديل على بنودها وشروطها وتضمن هذه التعديلات في الاتفاقية المعدلة ونشرها وفتحها لأصحاب المصلحة الأساسيين للاطلاع عليها.

٦- نطاق الاتفاقية:

تغطي الاتفاقية التالي:

- إدارة السيرفرات
- أمان البيانات.
- نسخ احتياطي دوري للبيانات.
- مراقبة جودة عمل المهام والدوال.
- الفحص الدوري لسلامة النظام من قبل مقدم الخدمة.

٧- مسؤوليات العميل:

- على العميل كمستخدم للنظام مراجعة هذه الاتفاقية بشكل دوري لمعرفة التحديثات التي تطرأ عليها.
- اتباع كافة الوسائل والسياسات الخاصة بتقديم الدعم الفني.
- التأكد من توفر الوسائل المحددة في الدعم الفني لدى العميل.
- دفع كافة التكاليف المطلوبة منه في الإطار الزمني المتفق عليه.

٨- مسؤوليات مقدم الخدمة ومتطلبات الدعم الفني:

- بناءً على هذه الاتفاقية تلتزم شركة شمس الإدارة بما يلي:
- الالتزام بزمن الاستجابة المرتبط بالخدمة أو الطلب المرسل من العميل في قنوات الدعم الفني التي تتيحها الشركة والموضح ادواتها في البند (٤- الوسائل والادوات) والموضحة تفصيلاً أدناه:
 - الدعم الفني من خلال المنصة المرتبطة بالنظام:
 - يتاح تقديم (تذاكر) الدعم الفني 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 (٢٤) ساعة من بداية دوام العمل التالي.
- الدعم عبر الهاتف (٩٢٠٠١٠١٦١):
- 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 (support@snsnet): 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 (٢٤) ساعة من بداية دوام العمل التالي.

٩- سياسة الخصوصية:

٩-١- البيانات الشخصية:

تقوم الشركة بجمع بيانات شخصية للمستخدمين بطرق مختلفة -مثل الاسم وعنوان البريد الإلكتروني و رقم الهاتف- والتي قد تستخدم في التالي:

- تسويق المنتج للعملاء المحتملين.
- تحسين جودة خدمة العملاء.
- تحسين الخدمة من خلال مقترحات العملاء.
- التواصل بشكل عام مع العملاء في حالات مثل: (تجديد الاشتراك، الاخبار، آخر التحديثات).

٩-٢- حماية معلوماتك الشخصية:

تتبع الشركة الإجراءات السليمة ومعايير الأمان في جمع وحفظ والتعامل مع البيانات، وذلك لحماية تلك البيانات ضد التعامل غير المصرح به، أو التعديل، أو الإفصاح أو إتلاف بياناتك الشخصية، واسم المستخدم، وكلمة المرور، ومعلومات تخص تعاملاتك والبيانات المخزنة على مخدماتنا. يتم تبادل البيانات الحساسة والخاصة بين الشركة والعملاء من خلال قنوات اتصال مؤمنة ويتم تشفيرها وحمايتها من خلال طرق وأساليب رقمية معتمدة.

٩-٣- مشاركة البيانات الشخصية:

الشركة لا تقوم ببيع أو تأجير بيانات الهوية الشخصية الخاصة بالمستخدمين إلى جهات أخرى، وقد نشارك المعلومات والمستخدمين مع شركائنا، والشركات التابعة والمعلنين وذلك كونك أحد مستخدمي خدمتنا.

قد نستخدم طرف ثالث مقدم لخدمات أخرى ليساعدنا في تسيير وتكاملية أنظمتنا مثل الربط مع طرف ثالث قد ترى الشركة فيه المصلحة للعملاء وقد يتطلب الربط مشاركة بياناتك في حدود تلك الأغراض المحددة.

١٠- الاستضافة:

تتم استضافة نظام SNSO ne في شركة ديجيتال أوشن (Digital Ocean) حيث انها تتميز بالتالي:
١. الاستقرار العالي في الخدمة حيث تعد من اوائل الشركات من حيث الاستقرار نسبة للتقنيات والبنية المتقدمة التي تتيحها لعملائها.

٢. الأمان العالي من خلال السياسات والتقنيات والادوات الاكثر تطورا" في مجال الاستضافة.

٣. المرونة العالية في توسعة خصائص الاستضافة وامكانياتها بما يتوافق مع الاستخدام المتزايد للعميل.

١١- المستخدمون:

- يحصل العميل عند الاشتراك على عدد (١٠ عشرة) مستخدمين مجاناً.
- في حالة طلب العميل زيادة عدد المستخدمين فكل (٥ مستخدمين) إضافيين قيمتها (٢٥٠ ريال).
- لا يمكن الغاء باقة المستخدمين الاضافيين بعد تفعيلها إذا طلب العميل ذلك في فترات لاحقة.

١٢- التطوير التقني والوظيفي المتعلق بالنظام:

- تقبل الشركة اراء ومقترحات العملاء في تطوير العمليات وظيفياً وتكون محل دراسة.
- يتم التطوير بناء على آراء ومقترحات مستشاري الشركة.
- يتم دراسة التطوير المراد إضافته من قبل فريق التحليل والتطوير.

١٣- النسخ الاحتياطي:

- تقوم الشركة بعملية النسخ الاحتياطي الدوري لقاعدة بيانات وملفات العميل.
- توفر الشركة إمكانية حفظ نسخة احتياطية من البيانات لكل عميل داخل نظامه.
- في حالة رغبة العميل في استرجاع بيانات نسخة احتياطية محفوظة لديه عليه طلب ذلك من الدعم الفني.
- في حالة ان العميل لم يلتزم بالسداد السنوي أو قام بإيقاف الخدمة فإن الشركة تحتفظ بقاعدة بياناته وملفاته لمدة (٥ سنوات) من تاريخ اخر سداد للاشتراك السنوي.

❖ ❖ النهاية ❖ ❖