

## اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

الطرف الأول : جمعية إخوانكم لتمكين الأيتام

الطرف الثاني : قسم التقنية / مزود خدمة الدعم الفني الداخلي أو الخارجي

تاريخ التفعيل : ..... / ..... / .....

مدة الاتفاقية: سنة واحدة قابلة للتجديد

### أولاً: مقدمة

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد مستوى الخدمة المتوقع تقديمه من قبل فريق الدعم الفني في الجمعية أو الجهة المقدمة للخدمة، والضوابط المتعلقة بتقديم خدمات تقنية المعلومات والصيانة والدعم الفني والبرمجي لموظفي الجمعية وأقسامها.

### ثانياً: نطاق الاتفاقية

تشمل هذه الاتفاقية الخدمات التالية:

- الدعم الفني للأجهزة المكتبية والمحمولة والطابعات والشبكة.
- صيانة وإدارة الأنظمة والتطبيقات المستخدمة في الجمعية.
- متابعة وحل الأعطال التقنية.
- تقديم الاستشارات الفنية.
- تركيب وتحديث البرمجيات المصرح بها.
- حماية وأمان البيانات.
- دعم البريد الإلكتروني والأنظمة الداخلية.
- التعامل مع الحوادث التقنية.





ثالثاً: ساعات العمل والدعم

دعم فني اعتيادي : الأحد إلى الخميس 8:00 صباحاً – 4:00 مساءً

دعم طارئ (حسب الاتفاق) | 7/24 | للحالات الحرجة فقط

| أولوية الطلب | الوصف                   | وقت الاستجابة | وقت الحل المتوقع |
|--------------|-------------------------|---------------|------------------|
| حرجة P1      | توقف كلي للخدمة         | خلال ساعة     | خلال 4 ساعات     |
| عالية (P2)   | خلل كبير في الأداء      | خلال 4 ساعات  | خلال يوم عمل     |
| متوسطة (P3)  | مشكلة عادية             | خلال يوم عمل  | خلال 2-3 أيام    |
| منخفضة (P4)  | استفسار أو طلب دعم بسيط | خلال يومين    | خلال 5 أيام      |

خامساً: واجبات فريق الدعم

- تقديم الدعم الفني وفقاً للأولويات المحددة.
- تسجيل ومتابعة جميع الطلبات عبر نظام الدعم أو البريد الإلكتروني الرسمي.
- الالتزام بأخلاقيات العمل وسرية البيانات.
- تحديث الأنظمة دورياً بالتنسيق مع الإدارات.
- إعداد تقارير شهرية بالإصلاحات والدعم المقدم.

سادساً: واجبات المستخدمين

- تقديم وصف دقيق وواضح للمشكلة.
- استخدام الأصول التقنية بشكل مسؤول.
- عدم تثبيت برامج غير مرخصة أو غير معتمدة.
- التعاون مع الفريق الفني وتوفير الوقت المناسب لحل المشكلة.



سابعاً: متابعة وتقييم الأداء

يتم تقييم أداء الدعم الفني بناءً على:

- سرعة الاستجابة.
- عدد الطلبات المنجزة.
- نسبة رضا المستخدمين.
- التزام الفريق الفني باتفاقية SLA.

ثامناً: السرية وحماية المعلومات

- جميع البيانات الفنية والمعلومات المتعلقة بالمستخدمين محمية بالكامل.
- يُمنع تسريب أو استخدام البيانات لأي أغراض غير مصرح بها.

تاسعاً: مدة الاتفاقية وتحديثها

- مدة هذه الاتفاقية سنة واحدة تبدأ من تاريخ التوقيع، ويتم مراجعتها سنوياً.
- يمكن تعديلها بموافقة الطرفين كتابياً.

تم التوقيع من قبل:

|                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ممثل قسم التقنية أو المزود التقني | ممثل جمعية إخوانكم لتمكين الأيتام |
| الاسم: .....                      | الاسم: هاشم بن فهد ميره           |
| التوقيع: .....                    | التوقيع: .....                    |
| التاريخ: ..... / ..... / .....    | التاريخ: ..... / ..... / .....    |



## نموذج طلب إعادة تهيئة جهاز أو استرجاع بيانات

اسم الموظف: .....

القسم: .....

تاريخ الطلب: ..... / ..... / .....

الطلب المطلوب:

إعادة تهيئة جهاز

استرجاع بيانات مفقودة

فحص فيروسات

أخرى: .....

وصف المشكلة:

.....

هل تم أخذ نسخة احتياطية؟

نعم  لا

مسؤولية البيانات تقع على المستخدم في حال عدم وجود نسخة احتياطية.

توقيع المستخدم: .....

اسم الفني المنفذ: .....



مديم  
modeem

جمعية مديم الرقمية  
Modeem Digital charity

## نموذج طلب تركيب برنامج أو تحديث

اسم المستخدم .....: القسم : .....

التاريخ: ..... / ..... / .....

اسم البرنامج المطلوب: .....

الغرض من الاستخدام:

.....

هل يتوفر البرنامج مسبقاً؟

نعم  لا

نوع التثبيت:

جديد

تحديث

إعادة تثبيت

اسم الفني المنفذ: .....



نموذج طلب دعم تقني عام

الجهة الطالبة ..... القسم: .....

اسم الموظف ..... التاريخ: ..... / ..... / .....

وصف المشكلة :

.....

.....

نوع الطلب :

مشكلة في الحاسوب  مشكلة في الاتصال بالإنترنت

مشكلة في البريد الإلكتروني  مشكلة في النظام الداخلي

أخرى: .....

الأولوية :

عاجل  متوسط  عادي

تم استلام الطلب من قبل فريق الدعم التقني بتاريخ :

..... / ..... / .....

الإجراء المتخذ :

.....

اسم الفني المسؤول .....

توقيع المستلم.....



مديم  
modeem

جمعية مديم الرقمية  
Modeem Digital charity

## نموذج طلب صيانة أجهزة

الجهة : .....

اسم مقدم الطلب : .....

تاريخ الطلب..... / ..... / .....

تفاصيل الجهاز المطلوب صيانتة :

-نوع الجهاز:  كمبيوتر  طابعة  ماسح ضوئي  شاشة  جهاز شبكة

-الرقم التسلسلي للجهاز (إن وُجد)..... :

الخلل الظاهر :

.....

هل تم الإبلاغ عن المشكلة مسبقاً؟

نعم  لا

في حال نعم، متى؟..... / ..... / .....

هل يتطلب الجهاز استبدال قطع؟

نعم  لا  غير معروف

اسم الفني المستلم .....

الملاحظات :

.....

