



KFU
جامعة الملك فيصل
KING FAISAL UNIVERSITY
جامعة ووطن.. نماء.. واستدامة..

اتفاقية مستوى الخدمة



www.kfu.edu.sa

◆◆ هذه وثيقة رقمية

تم اعتمادها من صاحب الصلاحية المذكورة بياناته ويعتبر مالك هذه الوثيقة.

- ◆◆ اعتماد توقيع صاحب الصلاحية على هذه الوثيقة قد يكون من خلال التوقيع التقليدي أو من خلال التوقيع الإلكتروني أو من خلال استخدام خاصية التصديق الرقمي.
- ◆◆ تم إرسال هذه الوثيقة إلى هيئة الحكومة الرقمية عبر نظام قياس التحول الرقمي الحكومي وذلك من أجل قياس مستوى التزام جامعة الملك فيصل بتطبيق المعايير المستمدة من القرارات والأوامر السامية والتعاميم وكذلك قياس الالتزام بمعايير منهجية التحول الرقمي.
- ◆◆ جميع حقوق التأليف والنشر وإشعارات الملكية الفكرية والتصميمات والشعارات وكذلك الحقوق التي لم يتم الإعلان عنها محفوظة لجامعة الملك فيصل، ولا يجوز مطلقاً للقارئ أو لأي جهة سواء داخل أو خارج المملكة العربية السعودية استخدام أو تعديل أو نشر أو تحرير أو نسخ أو إعادة إنتاج أو إنشاء أعمال مشتقة أو إجراء أعمال الهندسة العكسية أو إعادة الصياغة أو التحسين على هذه الوثيقة.

◆◆ Digital Document

This is a digital document that has been approved by the authorized person whose data are mentioned and that person is considered to be the owner of this document.

- ◆◆ Approving the signature of the authorized person on this document may be through the traditional signature or through the electronic signature or even through the use of the digital certification feature.
- ◆◆ This document was sent to Digital Government Authority through the government digital transformation measurement System, For measuring the level of commitment of King Faisal University in applying the standards derived from decisions, supreme orders and circulars, and measuring the compliance with the standards of the digital transformation methodology.
- ◆◆ All copyrights, intellectual property, designs and logos as well as rights that have not been announced are reserved to King Faisal University, and it is absolutely not permissible for the reader or any party, whether inside or outside the Kingdom of Saudi Arabia, therefore it is not allowed to use ,modify, publish, edit, copy, reproduce or create a similar works, implementing a reverse engineering works, reformulate or improvement regarding this document.

1. مقدمة:

تقدم هذه الوثيقة اتفاقية لمستوى الخدمة بين عمادة تقنية المعلومات (الطرف الأول) وبقية الجهات بجامعة الملك فيصل (الطرف الثاني) والتي تعتبر المالك الرئيسي للخدمات الالكترونية والتي تقوم عمادة تقنية المعلومات بتطويرها وصيانتها. سيتم التطرق في هذا الملف إلى مستوى أولويات الأخطاء والملاحظات المقدمة من طرف المستخدمين من الخدمات الالكترونية التي توفرها عمادة تقنية المعلومات، وذلك انطلاقاً من مستوى خطورة الخطأ وحساسية الخدمة بالنسبة للمستخدمين. كما سيتم تحديد الوقت الأقصى للاستجابة من قبل فريق الصيانة، وسياسة التصعيد المتبعة في حالة عدم الاستجابة في الوقت المحدد.

2. طرفا الاتفاقية:

تم إبرام هذه الاتفاقية بين كل من عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك فيصل وبين الجهات المختلفة بالجامعة والتي تقدم خدمات إلكترونية للمستخدمين (الطرف الثاني)، وذلك في كل ما يتعلق بالخدمات الالكترونية المقدمة من قبل جهات الجامعة وصيانتها والاستجابة لطلبات الدعم وتحديد الزمن الأقصى لتقديم الخدمة للمستخدمين.

3. تاريخ البداية:

تبدأ هذه الاتفاقية اعتباراً من 2022/1/1 م.

4. مدة الاتفاقية:

تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ بداية الخدمة وتستمر إلى تاريخ 2022/12/31 م، ويمكن تجديدها أو تعديلها حسب الحاجة.

5. تعريفات:

الخطورة: يمكن أن نقسم خطورة الأخطاء إلى 4 مستويات:

- **حرجة:** عند انقطاع خدمة مع عدم إمكانية تجاوزها.
- **عالية:** عند تعطل خدمة أو سوء أدائها على مجراها الطبيعي.
- **متوسطة:** لا يؤثر على مجرى الخدمات لكن يؤثر على المردود
- **ضعيفة:** ما دون ذلك من الأخطاء والملاحظات

الأولويات: ترتبط أولويات الأخطاء في البيئة الإنتاجية مباشرة بالخطورة، وبالتالي فهي تنقسم إلى 4 مستويات:

- مستعجلة
- عالية
- متوسطة
- ضعيفة

6. آلية تحديد الأولويات:

الاختبار	قبل الانتاجية	الانتاجية	البيئة الخطورة
		مستعجلة	حرجة
		عالية	عالية
		متوسطة	متوسطة
		ضعيفة	ضعيفة

7. المراجعة الدورية:

ينبغي إخضاع هذه الاتفاقية للمراجعة بمعدل (مرة واحدة) في العام على أقل تقدير؛ وعضواً عن أي مراجعة يتم إجراؤها في أي فترة زمنية، فإن هذه الاتفاقية تظل نافذة وسارية المفعول.

يكون مكتب إدارة الجودة بعمادة تقنية المعلومات مسؤولاً عن تسهيل عملية إجراء المراجعة الدورية المنتظمة لهذه الوثيقة. ويجوز تعديل محتويات هذه الاتفاقية أو تحويلها عند اللزوم وفي هذه الحالة يشترط الحصول على موافقة جميع الأطراف الموقعة على الاتفاقية.

8. النطاق (وصف الخدمات التقنية):

8.1. خدمات الدعم الفني:

الدعم الفني:

هذا هو مستوى الدعم الأساسي وينص على دعم وصيانة ومراقبة الخدمات الالكترونية لمختلف الجهات بجامعة الملك فيصل والتي تقدم إلى المستفيد النهائي عن طريق بوابة الجامعة أو عن طريق الأنظمة المتوفرة بالجامعة والتي تدعمها عمادة تقنية المعلومات.

دعم النسخ الاحتياطي: Managed Backup support

النسخ الاحتياطي لجميع البيانات للخدمات الالكترونية والأنظمة من أجل توفير الاستعادة للخدمات الالكترونية والأنظمة وبياناتهم حسب الحاجة وفي أي وقت وتكون عمادة تقنية المعلومات مسئولة عن النسخ الاحتياطية اليومية للبيانات.

8.2. الخدمات الالكترونية:

م	اسم الخدمة
1.	طلب اعتذار عن الدراسة لطلبة الانتظام
2.	الارشاد الأكاديمي
3.	طلب تأجيل الدراسة لطلبة الانتظام
4.	طلب إعادة قيد بالفصل الدراسي لطلبة الانتظام
5.	طلب معادلة مقرر دراسي داخلي لطلبة الانتظام
6.	طلب إضافة مقرر دراسي لطلبة الانتظام
7.	طلب اعتذار عن مقرر دراسي لطلبة الانتظام
8.	طلب الحصول على فرصة إضافية لطلبة الانتظام
9.	طلب تغيير تخصص لطلبة الانتظام
10.	طلب تغيير شعبة لطلبة الانتظام
11.	استعلام عن نتائج الاختبارات لطلبة الانتظام
12.	طلب اختبار بديل / تكميلي لطلبة الانتظام
13.	حذف مقرر دراسي لطلبة الانتظام
14.	الاستعلام عن الجدول الدراسي لطلبة الانتظام
15.	طلب القبول الإلكتروني لطلبة الانتظام
16.	طلب تحديث بيانات المتوقع تخرجهم
17.	إشعار العودة للدراسة للدراسات العليا
18.	طلب القبول الإلكتروني للدراسات العليا
19.	طلب التأجيل القبول الإلكتروني للدراسات العليا
20.	طلب الانسحاب للدراسات العليا
21.	طلب اعتذار عن فصل دراسي
22.	طلب فرصة إضافية لتحسين المعدل للدراسات العليا
23.	طلب تحديد موعد لمناقشة الرسالة
24.	طلب تأجيل دراسة للدراسات العليا
25.	طلب فرصة إضافية لتجاوز المدة النظامية للدراسات العليا
26.	تقديم مقترح مشروع
27.	اثبات سداد رسوم دراسية
28.	طلب القبول الدولي
29.	طلب مشرف مشروع
30.	طلب تغيير مشرف مشروع
31.	طلب تغيير مشرف علمي (أكاديمي)
32.	طلب مشرف علمي (أكاديمي)

م	اسم الخدمة
33.	طلب مرشد علمي (اكاديمي)
34.	طلب تغيير مرشد علمي (اكاديمي)
35.	طلب مقترح خطة بحثية
36.	طلب الإلتحاق بالاسكان الطلابي لطلبة الانتظام
37.	طلب إصدار تصريح دخول سيارة لمنسوبي الجامعة
38.	طلب إصدار بتصريح إيقاف سيارة لمنسوبي الجامعة
39.	طلب تحديث بيانات الهوية الرقمية لمنسوبي الجامعة
40.	طلب إصدار بطاقة جامعية رقمية لمنسوبي الجامعة
41.	طلب إصدار تصريح خروج مواد من مواقع الجامعة
42.	طلب حجز موعد في العيادات الطبية
43.	طلب تقرير طبي
44.	طلب التسجيل في البرامج التدريبية الداخلية
45.	حجز المنصات الرياضية
46.	خدمة تقديم مبادرة
47.	تقديم ملاحظات إلى رئيس الجامعة
48.	طلب تقديم عذر تغيب عن المحاضرات
49.	طلب تقديم عذر تغيب عن الاختبار
50.	تحديث كلمة المرور
51.	تحديث رقم الجوال
52.	طلب دعم فني (ساند)
53.	طلب تحويل داخلي لطلبة الانتظام
54.	التحويل بين الجامعات
55.	طلب الدراسة كطالب زائر
56.	طلب اختيار تخصص لطلبة الانتظام
57.	طلب إخلاء الطرف بغرض الإنسحاب من الجامعة لطلبة الانتظام
58.	طلب إخلاء الطرف بغرض التخرج من الجامعة
59.	طلب عقد اجتماع
60.	طلب تقديم تدريب تعاوني
61.	طلب حجز مرفق
62.	طلب زيارة المكتبة
63.	البحث عن رسالة علمية
64.	طلب وثيقة خارجية
65.	طلب حجز خلوة بحثية
66.	طلب تنفيذ ورشة عمل

معايير وأهداف جودة الخدمة:

9. وقت الاستجابة:

الخطورة: يمكن أن نقسم خطورة الأخطاء إلى 4 مستويات:

- حرجة: عند انقطاع خدمة مع عدم إمكانية تجاوزها.
- عالية: عند تعطل خدمة أو سوء أدائها على مجراها الطبيعي.
- متوسطة: لا يؤثر على مجرى الخدمات لكن يؤثر على المردود
- ضعيفة: ما دون ذلك من الأخطاء والملاحظات

الألويات: ترتبط أولويات الأخطاء في البيئة الإنتاجية مباشرة بالخطورة، وبالتالي فهي تنقسم إلى 4 مستويات:

- مستعجلة
- عالية
- متوسطة
- منخفضة

هناك نوعين من أوقات الاستجابة:

- وقت استجابة للتقييم: وهو الوقت اللازم لتقييم الخطأ والرد على التذكرة.
- وقت استجابة لحل المشكل: وهو الوقت اللازم لإصلاح الخطأ وإرجاع الخدمة الالكترونية أو النظام لوضعه الطبيعي.

بعد قيام فريق الصيانة المختص من عمادة تقنية المعلومات بتقييم الوقت اللازم لمعالجة الخطأ، يتم مناقشة هذا التقييم مع مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيق من جهة ومقدم الخدمة من جهة ثانية ويمكن المرور إلى حل المشكل مباشرة إذا كان إصلاح الخطأ لا يتطلب أكثر من عدد 1 ساعة.

ويتطلب من فريق الصيانة الاستجابة للطلبات حسب الوقت المحدد لكل أولوية كما هو موضح في الجدول التالي:

الألوية	وقت استجابة للتقييم	وقت استجابة لحل المشكل
مستعجلة	30 دقيقة	<u>2 ساعات</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيق
عالية	2 ساعة	<u>4 ساعات</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيق
متوسطة	4 ساعات	<u>1 يوم عمل</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيق
منخفضة	1 يوم عمل	<u>5 أيام عمل</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيق

10. مسؤوليات عمادة تقنية المعلومات (الطرف الأول):

وصف البنود

المراجعة الدورية:

- يتم الدخول يوميا على البيئة الإنتاجية الساعة 07:30 بتوقيت المملكة العربية السعودية من فريق الصيانة للتأكد من سلامة الدخول على بوابة الجامعة ومختلف الأنظمة والتأكد من عدم وجود أي مخاطر أو مشاكل تعرقل العمل وفي حالة وجود أي مشاكل يترتب عليها إيقاف العمل لإصلاحها يتم تحديد نسبة الخطر ويجب ألا تزيد مدة إصلاح المشاكل عن ساعة واحدة وعلى عمادة تقنية المعلومات إرسال إخطار بذلك.
- العمل على استعادة الوظيفة الكاملة للنظام في حالة فشل أحد أجهزة الخوادم في أي وقت خلال الأسبوع 24*7.
- إنشاء وإدارة وحذف حسابات المستخدمين على النظام.
- إزالة أي نوع من البرمجيات إذا كان يسبب مشاكل مع حسن سير النظام أو غيرها من البرامج المدعومة ويجب على عمادة تقنية المعلومات إخطار مقدم الخدمة أولا بأسباب حذف مثل هذه البرمجيات حتى يتم اتخاذ الإجراء الأمثل وإعطاء الموافقة على ذلك.
- إجراء النسخ الاحتياطي اليومي للبيانات.
- يتم اختبار البيانات التي تم نسخها على بيئة اختبار كل أسبوعين تحت إشراف مسؤول الخدمات الالكترونية أو التطبيقات بعمادة تقنية المعلومات.
- التحسين المستمر والصيانة لجميع الخدمات والأنظمة بما يتوافق مع منظور الجهة (مقدم الخدمة) وبما يتوافق مع تطور العمل لدى الجهة.
- لا يحق لعمادة تقنية المعلومات رفع أي تحديث على الخدمات الالكترونية أو التطبيقات إلا بعد اعتماده من قبل الجهة (مقدم الخدمة).
- لا يحق لعمادة تقنية المعلومات إيقاف الخدمات الالكترونية من أجل الصيانة وإعادة تشغيل الخوادم دون التنسيق مع الجهة المقدمة للخدمة.

11. مسؤوليات مقدم الخدمة (الطرف الثاني):

وصف البنود

- على مقدم الخدمة أن يقوم بمراجعة الخدمات بصفة دورية.
- على مقدم الخدمة أن يحدد مواصفات الخدمة وسير إجراءاتها ووصفها وتقديمها لعمادة تقنية المعلومات.
- على الجهة (مقدم الخدمة) إخطار عمادة تقنية المعلومات بأي تعديلات مطلوبة قبل وقت كاف حتى تتمكن عمادة تقنية المعلومات من التخطيط لتنفيذها.
- على الجهة (مقدم الخدمة) إخطار عمادة تقنية المعلومات بأي مشاكل حال حدوثها.

12. إدارة الخدمة:

يحتوي هذا الجزء من الاتفاقية على تحديد مواصفات توفير الخدمة وصيانتها والمحافظة على تقديمها وقياس أدائها وإعداد التقارير بشأنها.

12.1 مؤشرات قياس جودة الخدمة (مدى توفر الخدمة):

تحدد هذه الفقرة مواصفات توفير الخدمات المطلوبة والاتفاق على ذلك.

مسمى الخدمة	مدة توفر الخدمة (كفترة زمنية)	الصيانة	مدى توفر الخدمة (كنسبة مئوية)	القيود والتحفظات
الدعم الفني	على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع	بمعدل ساعتين في يوم الخميس من كل أسبوع	100%	يتم الدخول يوميا على خادم النظام بالأمانة للتأكد من سلامة النظام
دعم النسخ الاحتياطي	30 Minute x7	يوميًا	100%	يتم أخذ النسخ الاحتياطية في نهاية الدوام الرسمي.

12.2 القيود المتعلقة بتوفر الخدمة:

القيود المحددة المفروضة على توفر الخدمات المشمولة في هذه الاتفاقية تدرج تحت الآتي:

- ✓ أوقات العطلات الرسمية في المملكة العربية السعودية وعطلات نهاية الأسبوع.
- ✓ أوقات فترات الصيانة المجدولة مسبقاً، والمتفق عليها بين الطرفين.
- ✓ أوقات فترات الصيانة غير المجدولة، والتي سيتم الاتفاق عليها بين الطرفين لاحقاً.
- ✓ فترات المساندة الاحتياطية المتعلقة بالخدمة.

12.3 صيانة الخدمات:

نظرا لحساسية الخدمات المقدمة من جامعة الملك فيصل فإنه يجب توفير خدمات الصيانة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع.

12.4 مؤشرات قياس جودة الخدمة (صيانة الخدمة):

اسم الخدمة	الوصف	الأداء المنخفض	الأداء المثالي	المخاطر
الدعم الفني دعم النسخ الاحتياطي	في حالة توقف النظام أو تعطل لأي سبب من الأسباب أو الاستدعاء إلى نقل النظام من خادم إلى خادم آخر. أو إعادة تنصيبه يشمل هذا البند تهيئة النظام مع AD	25 min – 30 min	< 5 min	40 – 60 min
خدمات الترابط والتكامل الفهرسة والبحث والتقارير	كل ما يتعلق بصيانة الخدمات الحالية للنظام	4 ساعات	2 ساعة	6+ ساعة

المخاطر	الأداء المثالي	الأداء المنخفض	الوصف	اسم الخدمة
7+ ساعة	4 دقائق	10 ساعات	في حالة تحسين الخدمات الحالية والارتقاء بها وفقا للمتطلبات الجيدة	تحسين خدمات النظام وفقا لحاجة العمل والخدمات العامة

12.5 طلبات الخدمة:

من أجل مساندة الخدمات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية سوف تستجيب عمادة تقنية المعلومات للحالات أو الطلبات المقدمة من قبل الجهة المقدمة للخدمة فيما يتعلق بتلك الخدمات وذلك في حدود الفترات الزمنية التالية:

- ✓ ساعة واحدة (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها "حرجة / بالغة الحساسية."
- ✓ ساعتان (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية عليا.
- ✓ أربع ساعات (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية متوسطة.
- ✓ ثماني ساعات (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية منخفضة.
- ✓ أربع وعشرون ساعة (أثناء ساعات العمل) لطلبات الخدمة العامة.

13 إعداد تقارير الخدمة:

يتم اعداد التقارير المتعلقة بطلبات وتنفيذ الخدمات بواسطة عمادة تقنية المعلومات بشكل دوري (شهري) ورفعها بشكل مباشر إلى عميد تقنية المعلومات مع إرفاق صورة منها إلى مكتب إدارة الجودة.

التقارير المقدمة تحوي بشكل تفصيلي على جميع العمليات التي تمت في الخدمة المطلوبة، وتحتوي على التالي:

- نوع الخدمة.
- وصف الخدمة.
- وقت التنفيذ: البداية والنهاية.
- القائمين على الخدمة: جهة الاشراف، التنفيذ والمتابعة.
- التسليم: الآلية التي تم بها تسليم الخدمة.
- الاستدامة: فترات الصيانة والدعم للخدمة.

-- نهاية الوثيقة --



KFU

جامعة الملك فيصل
KING FAISAL UNIVERSITY
جامعة ووطن.. نساء.. وأسد تدامة..



www.kfu.edu.sa