

# اتفاقية مستوى الخدمة

الإصدار 1.0

إعداد

عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات

## المحتوى

3	.....مقدمة
3	..... طرفا الاتفاقية
3	..... ملخص الخدمات المقدمة
4	..... إطار المسؤولية
4	..... الالتزام
5	..... قائمة أهم خدمات الدعم الفني
6	..... ساعات تقديم خدمة الدعم الفني
6	..... تمديد طلب خدمة الدعم الفني
6	..... الصيانة الدورية
6	..... الصيانة الطارئة
7	..... التواصل مع الدعم الفني

## مقدمة

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح الخدمات التي تقدمها عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات فيما يتعلق بالدعم الفني للهيئة الإدارية والأكاديمية وتتضمن في محتواها تحديد مستويات الخدمة المتفق عليها والتي يمكن توقع استلامها وانتهاءها. سوف تتم مراجعة هذه الاتفاقية رسمياً كل ١٢ شهر على الأقل وسيتم تحديثها مع أي تغييرات يتم إجراؤها على الخدمات.

## طرفا الاتفاقية

هذه الاتفاقية هي بين عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الطائف والتي تعد الجهة المسؤولة والرسمية عن تقديم خدمات الدعم الفني بجامعة الطائف وبين كافة أصحاب المصلحة والمستفيدين من خدمات الدعم الفني.

## ملخص الخدمات المقدمة

تغطي هذه الاتفاقية كافة خدمات الدعم الفني والتي تقدمها عن طريق عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الطائف وسوف يقوم منسوبي العمادة بكل مما يلي:

1. التأكد من أن كافة خدمات الدعم الفني متوفرة عند حاجة المستخدمين لها.
2. حماية البيانات الإلكترونية ومنع الوصول غير المصرح لها.
3. القيام بمهام الصيانة الوقائية للحفاظ على الممتلكات التقنية.
4. التأكد من أن البرامج وكافة التطبيقات محدثة وبالإصدارات المدعومة.
5. تقديم الحلول الآمنة التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى الأنظمة والخدمات الإلكترونية.

6. التأكد من توفر الحلول البديلة في حالات الكوارث .
7. تقديم المساعدة والدعم لكافة المستخدمين لخدمات تقنية المعلومات .
8. تقديم التدريب اللازم للأنظمة التي تقدمها عمادة التعليم الإلكتروني و تقنية المعلومات .

## إطار المسؤولية

سوف تقدم عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الطائف خدمات الدعم الفني وفق أطر المسؤولية التالية :

- سوف يتم تقديم خدمات الدعم الفني على النحو المحدد في هذه الوثيقة .
- سوف يتم التعامل مع طلبات المستخدمين بطريقة عادلة ومتسقة .
- سوف يتم التواصل مع طالب الخدمة بمصداقية .
- سوف يتم توفير الإشعارات المتعلقة بأعمال الصيانة والتي يمكن أن تؤثر على توفر الخدمة .
- سوف يتم تزويد أصحاب الشأن بتقارير دورية عن مستوى الأداء .

## الالتزام

سوف يلتزم كافة مقدمي خدمة الدعم الفني بالضوابط الواردة في هذه الوثيقة .  
سوف يلتزم كافة مقدمي خدمة الدعم الفني بمراعاة أولوية الطلبات وفقاً لأهميتها .  
سوف يلتزم كافة مقدمي خدمة الدعم الفني بتقديم الإشعارات المرتبطة بتوقف الخدمة أو تأثيرها على سير العمل لطالب الخدمة .

## قائمة أهم خدمات الدعم الفني

الخدمة	وصف الخدمة	نسبة تشغيل النظام	وقت توفر الخدمة	وقت توفر الدعم
الوصول للانترنت	الوصول إلي الانترنت وخدمات الشبكة	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٤ م
البريد الإلكتروني	ارسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني الخاص بحساب جامعة الطائف	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الهاتف	استخدام خط الهاتف المرتبط بالشبكة.	99.9%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٤ م
الطباعة	الطباعة والنسخ والمسح الضوئي .	99.9%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٤ م
الحاسب الآلي	الوصول لأجهزة الحاسب الآلي التي توفرها جامعة الطائف	99.9%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٤ م
الوصول للشبكة المحلية	الوصول للشبكة المحلية وتشغيل الأنظمة المستندة عليها	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الوصول لـ Wifi	الوصول للشبكة اللاسلكية الخاصة بالجامعة	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الاستديوهات التعليمية	استخدام أجهزة الاتصال والفيديو كونفرانس الخاصة بالفصول الدراسية	99.9%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
البلاك بورد	الوصول لنظام إدارة التعلم .	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
المنظومة الجامعية	الوصول لخدمات المنظومة الجامعية .	99.9%	24 X7	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م

## ساعات تقديم خدمة الدعم الفني

تقوم عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الطائف بتقديم خدمات الدعم الفني من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثامنة مساءً. على الرغم من توفر بعض الخدمات ٧ X 24 واستجابة مقدمي خدمة الدعم الفني للدعم الطارئ إلا أن الدعم يتم بشكل روتيني من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثامنة مساءً خلال أيام الأسبوع .

## تمديد طلب خدمة الدعم الفني

في حالة الحاجة لطلب خدمة أو تطبيق أو دعم لتكون متاحة بعد ساعات العمل المعتادة يمكن الاتصال بمكتب الدعم الفني بعمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات وسوف يتم التعامل مع الطلب ببالغ الأهمية وسيتم توفير الطلب وفق الإمكانيات وأفضل الجهود .

## الصيانة الدورية

تلتزم عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الطائف بتقديم الإشعارات اللازمة لأصحاب المصلحة والمستفيدين من الخدمة بما لا يقل عن ثلاثة أيام قبل القيام بالصيانة المخطط لها .

## الصيانة الطارئة

من حين لآخر قد تستدعي الحاجة للقيام أعمال صيانة عاجلة للتخفيف من المخاطر وعند حدوث سيتم اشعار أصحاب المصلحة بالخدمات المتأثرة .

## التواصل مع الدعم الفني

إن نقطة الاتصال الأولى مع عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بشأن طلب خدمة الدعم الفني هي التوجه لمقر العمادة أو ارسال طلب خدمة عبر ( نظام سير العمل )، وفي حال وجود مشكلة استفسار يمكن الاتصال بنا من خلال:

### الهاتف

تحويلة ٦٩٧٠ ( شطر الطلاب )  
تحويلة ٣٦٥٠ ( شطر الطالبات )

يتم أخذ كافة الطلبات ببالغ الأهمية ويتم تقديم الخدمة بنسبة ٧٠٪ من الوقت المحدد للطلب وفقاً لأهميته.

الأولوية	التواصل من الدعم الفني	المتابعة والتحديث
حرجة	خلال ١٥ دقيقة	كل ساعة
عالية	خلال ساعة عمل واحدة	كما يتم الاتفاق عليه
متوسطة	خلال ساعتين عمل	كما يتم الاتفاق عليه
منخفضة	خلال ساعتين عمل	كما يتم الاتفاق عليه