

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة تبوك
عمادة تقنية المعلومات



اتفاقية مستوى الخدمة SLA للخدمات التقنية المقدمة من عمادة تقنية المعلومات بجامعة تبوك

مستوى التصنيف: للاستخدام الداخلي



تفاصيل الوثيقة

اسم الوثيقة	اتفاقية مستوى الخدمة SLA للخدمات التقنية المقدمة من عمادة تقنية المعلومات بجامعة تبوك
تصنيف الوثيقة	للاستخدام الداخلي
رقم آخر إصدار	1.1
نوع الوثيقة	تحديث الوثيقة
مالك الوثيقة	عمادة تقنية المعلومات
مرجعية الوثيقة	ITIL, ISO 20000-1:2018

جدول التعديلات على الوثيقة

وصف التغيير	تم الإعداد بواسطة	رقم الإصدار	التاريخ
إعداد الوثيقة	إدارة التخطيط و الجودة	1.1	1-سبتمبر-2022

جدول مراجعة الوثيقة

تمت المراجعة بواسطة	الاسم	التاريخ	التوقيع
مدير إدارة التخطيط والجودة	م. معوض سالم العطوي	1-سبتمبر-2022	

جدول اعتماد الوثيقة

تم الاعتماد بواسطة	الاسم	التاريخ	التوقيع
عميد عمادة تقنية المعلومات	د. ماجد أبو ركبہ	1-سبتمبر-2022	

قائمة المحتويات

3	مقدمة
3	المساندة والدعم
3	الخصوصية وسرية المعلومات
3	التواصل
4	مستوى الخدمة لموقع الجامعة والبوابة الاكاديمية
4	مستويات الخدمة لخدمات تقنية المعلومات
4	أطراف الاتفاقية
5	شرح مستويات الخدمة لخدمات تقنية المعلومات
7	خدمات تقنية المعلومات المقدمة للجامعة

مقدمة

تحرص عمادة تقنية المعلومات بجامعة تبوك على توفير خدمات البوابة الإلكترونية الأكاديمية للجامعة في جميع الأوقات على مدى أيام الأسبوع. وسيتم توضيح كافة الخدمات التي تحقق معايير الخدمات الإلكترونية في هذه الصفحة، إلى جانب الحد الأقصى لتقديم الخدمة. علماً بأن الزمن المحدد لن يشمل الطلبات غير المكتملة المعلومات عند تقديمها، ولا يشمل الزمن المستغرق في معالجة الطلب من قبل طرف آخر في حال وُجد ذلك. كما يجب على مستخدمي الأنظمة مراعاة الشروط والأحكام الخاصة بكل خدمة كما هو موضح في دليل الخدمات الإلكترونية في الموقع الرسمي لجامعة تبوك.

المساندة والدعم

تعمل عمادة تقنية المعلومات على توفير الدعم التقني والفني للمستخدمين عبر القنوات الإلكترونية والوسائل المتاحة للتواصل إضافةً على توفير محتوى مقروء (كالأسئلة المتكررة وأدلة الاستخدام) أو وسائط متعددة لعرض معلومات تفصيلية وشروحات تدعم المستخدمين من خدماتها.

الخصوصية وسرية المعلومات

تحرص عمادة تقنية المعلومات بجامعة تبوك على الالتزام التام بمبادئ السرية وحفظ المعلومات والحقوق لكافة المستخدمين ومستخدمي الأنظمة مع مراعاة جودة الخدمات المقدمة لهم من خلال وثائق الخصوصية وسرية المعلومات.

التواصل

الدعم الفني - عمادة تقنية المعلومات - تحويلة رقم 3344

البريد الإلكتروني : it_deanship@ut.edu.sa

موقع نظام الدعم الفني : <https://gate.ut.edu.sa/uthelpdesk/StartPage.aspx>

مستوى الخدمة لموقع الجامعة والبوابة الاكاديمية

- الزمن المستغرق للصفحة الرئيسية وكافة الصفحات المتفرعة من البوابة الأكاديمية لا يتجاوز 10 ثوانٍ كحد أقصى.
- الزمن المستغرق للصفحة الرئيسية في البوابة لجاهزية استخدامها يتراوح بين 2 إلى 4 ثوانٍ
- نسبة الجاهزية 99%
- الأعطال التي قد ترد في السنة 48 ساعة
- الأعطال التي قد ترد في الشهر 6 ساعات

مستويات الخدمة لخدمات تقنية المعلومات

تم تقسيم باقات ومعايير مستويات الخدمة إلى ثلاثة باقات وهي:

المستويات	تصنيف اهمية الخدمة
0	الدرجة
1	أهمية مرتفعة
2	أهمية متوسطة - منخفضة

أطراف الاتفاقية

الطرف الأول	الطرف الثاني
عمادة تقنية المعلومات بجامعة تبوك	المستفيد من الخدمات التقنية (طالب الخدمة)

شرح مستويات الخدمة لخدمات تقنية المعلومات

صفر (0)			مستوي الخدمة	
ملاحظات	الوقت / المعيار	الحد الأدنى		نوع المقياس
	24 ساعة يوميا	أيام العمل		ساعات الدعم الفني
	24 ساعة يوميا	أيام الإجازات (الجمعة والسبت)		
	24 ساعة يوميا	الإجازات الرسمية		
	دقيقة	15 :	الدرجة	فترة الاستجابة
	دقيقة	30 :	المتوسطة	
	ساعات	3 :	المنخفضة	
عدا ساعات الصيانة الدورية المعلنة		7/24		ساعات إتاحة الخدمة
	%100	خلال أوقات الدوام		نسبة إتاحة الخدمة
	%98	خارج أوقات الدوام		
	دقيقة	5:	الدرجة	متوسط المدة الزمنية اللازمة للإصلاح MTR
	دقيقة	30:	المتوسطة	
	دقيقة	60:	المنخفضة	
	ساعات	3		استرجاع الخدمة للوضع السابق
		أسبوعياً		التقارير الدورية

1			مستوي الخدمة
ملاحظات	الوقت / المعيار	الحد الأدنى	نوع المقياس
	من 14:30 – 7:30 من 22:00 – 16:00	أيام العمل	ساعات الدعم الفني
	من 20:00 – 14:00	أيام الإجازات (الجمعة والسبت)	
	من 12:00 – 10:00	الإجازات الرسمية	
	دقيقة	الدرجة : 30	فترة الاستجابة
	دقيقة	المتوسطة : 60	
	ساعات	المنخفضة : 5	
عدا ساعات الصيانة الدورية المعننة		7/24	ساعات إتاحة الخدمة
	%100	خلال أوقات الدوام	نسبة إتاحة الخدمة
	%95	خارج أوقات الدوام	
	دقيقة	الدرجة : 60	متوسط المدة الزمنية للإصلاح MTTR
	دقيقة	المتوسطة : 120	
	ساعات	المنخفضة : 4	
	ساعات	6	استرجاع الخدمة للوضع السابق
		أسبوعيا	التقارير الدورية

2			مستوي الخدمة
ملاحظات	الوقت / المعيار	الحد الأدنى	نوع المقياس
	من 7:30 – 14:30	أيام العمل	ساعات الدعم الفني
	من 10:00 – 12:00	أيام الإجازات (الجمعة والسبت)	
والأعياد	من 10:00 – 12:00	الإجازات الرسمية	
	دقيقة	الدرجة : 60	فترة الاستجابة
	دقيقة	المتوسطة : 120	
	ساعة	المنخفضة : 2	
عدا ساعات الصيانة الدورية المعلنة		7/24	ساعات إتاحة الخدمة
	%98	خلال أوقات الدوام	نسبة إتاحة الخدمة
	%90	خارج أوقات الدوام	
	ساعة	الدرجة : 2	متوسط المدة الزمنية للإصلاح MTTR
	ساعات	المتوسطة : 5	
	يوم	المنخفضة بنهاية اليوم التالي	
	يوم	1 يوم عمل	استرجاع الخدمة للوضع السابق
		شهريا	التقارير الدورية

خدمات تقنية المعلومات المقدمة للجامعة

م	الخدمة	باقة مستوي الخدمة
1	طلب صيانة اجهزة الكمبيوتر وتثبيت البرامج وتعريف الاجهزة	0
2	خدمة لربط جهاز الكمبيوتر بشبكة الجامعة	0
3	مستخدم جديد	0
4	حل مشكلة في خدمة داخل سهل	0
5	طلب انشاء او تعديل خدمة الكترونية على E-register	1
6	طلب بريد الكتروني جامعي للمنسوب او الجهة	1
7	طلب هاتف شبكي	2
8	طلب حل خلل تقني الخاصة في E-Register	0
9	طلب تعديل على برنامج	1
10	طلب حل خلل تقني في بوابة MyUT	0
11	خلل في موقع الجامعة	0
12	طلب انشاء او تعديل خدمة الكترونية على بوابة MyUT	2
13	طلب تثبيت النظام الاكاديمي والإداري والمالي	1
14	طلب تغيير الرقم السري للبريد الإلكتروني الجامعي	1
15	طلب صيانة معامل الحاسب	2
16	طلب معالجة بيانات	2
17	طلب انشاء برنامج جديد	2
18	خدمة الاتصال عن طريق VPN	1
19	طلب انشاء تقرير على نظام التقارير	2
20	طلب صلاحيات للوصول إلى خادم (سيرفر)	0
21	طلب انشاء حساب مستخدم على النظام الإداري و المالي	0
22	حل مشكلة في خدمة الاتصال الموحد	1
23	طلب انشاء موقع لعضو هيئة التدريس او تصميم لموقع الجهة	2
24	طلب صلاحية وصول للشبكة اللاسلكية من خلال الأجهزة المكتبية	1
25	طلبات نظام الإيرادات الذاتية	2
26	طلب إضافة او حذف صلاحية لمجلد مشاركة	2
27	طلب تثبيت برنامج على معمل افتراضي	2
28	خدمة الرسائل النصية	2
29	طلب تدريب عضو هيئة تدريس	2
30	طلب انشاء مجلد مشاركة لجهة	2
31	طلب تدريب مشرف جهة	2
32	طلب فتح صلاحية USB على الجهاز	2
33	طلب انشاء حساب لمشرف موقع الجهة في موقع الجامعة الرسمي الجديد	0
34	طلب إنشاء اسم مستخدم لمشرف الجهة	0
35	طلب معمل حاسب افتراضي	2
38	اضافة خبر أو فعالية على موقع الجامعة	2
37	طلب تغيير الرقم السري لاسم المستخدم لمشرف الجهة	0
38	طلب إنشاء موقع فرعي	2
39	طلب إنشاء حساب مستخدم على النظام الأكاديمي	0
40	طلب تقرير احصائي للكليات	2