



عمادة تقنية المعلومات

## Deanship of Information Technology

### Northern Border University

ISO 20000

SLA Form

Code:	DIT.DQU-SMS-2.0-1.0
Created by:	Development & Quality Unit
Reviewed by:	Management Representative
Approved by:	Dean, Deanship of Information Technology Dr. Sultan Saleh AlKhlwi
Date of version:	01-2-2022
Signature:	



SLA Form		Page No.	Page 1 of 10
		Revision No.	0
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Effective date	30-01-2022

### اتفاقية مستوى الخدمة

DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	الكود
1.0	الاصدار
1 / 2 / 2022	تاريخ الاصدار
عادي	مستوى السرية
سنوياً	مدة المراجعة المنتظمة

جامعة الحدود الشمالية  
NORTHERN BORDER UNIVERSITY

### التغيرات على الوثيقة

وصف التغيير	النسخة	مكان الاصدار	التاريخ
مسودة	0.1	وحدة الجودة والتطوير	1 / 2 / 2022
النسخة الاولى من اتفاقية مستوى الخدمة	1.0	وحدة الجودة والتطوير	1 / 2 / 2022

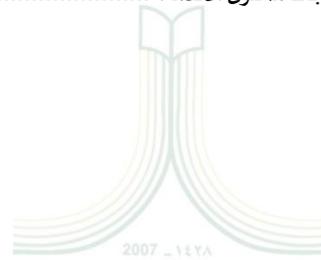
THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 2 of 10
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Revision No.	0
		Effective date	30-01-2022

### الفهرس

1. مقدمة: ..... 3
2. الاهداف: ..... 3
3. مدة الاتفاقية: ..... 3
4. الخدمات: ..... 4
5. العلاقة والمسؤولية: ..... 5
6. التغييرات: ..... 6
7. خطة التواصل: ..... 7
8. أولويات الخدمة: ..... 7
9. احتياجات مستوى الخدمة: ..... 8





SLA Form		Page No.	Page 3 of 10
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Revision No.	0
		Effective date	30-01-2022

## 1. مقدمة:-

هذه الاتفاقية موقعة بين عمادة تقنية المعلومات بجامعة الحدود الشمالية و.....  
وموضوع هذه الاتفاقية هو دعم وصيانة المعدات والخدمات التقنية المدرجة في الاتفاقية، لضمان استمرارية الاعمال  
بفاعلية وكفاءة، وهذه الاتفاقية سارية المفعول اعتباراً من تاريخ اقرارها في لجنة التعاملات الالكترونية.  
وعلى المستخدمين من الخدمات الالتزام بشروط ومسوغات كل خدمة، ووفقا لسياسات عمادة تقنية المعلومات.

## 2. الاهداف:-

1. تحقيق الكفاءة والفاعلية في الموارد التقنية.
2. المحافظة على المقدرات التقنية، وتنفيذ اعمال الصيانة الدورية.
3. رسم الخطط البديلة لتنفيذ مبدأ استمرارية الأعمال.
4. ضمان التحسين والتحديث المستمر.
5. تحقيق معايير أمن المعلومات.
6. رفع مستوى رضا المستفيد.

## 3. مدة الاتفاقية:-

مدة الاتفاقية سنه ميلادية، تبدأ من تاريخ التوقيع والمصادقة من الطرفين ، وتجدد تلقائياً ما لم يرغب أي من الطرفين في  
فسخ الاتفاق. على أن يقدم أشعاراً في مدة لا تقل عن شهرين.



SLA Form		Page No.	Page 4 of 10
		Revision No.	0
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Effective date	30-01-2022

4.

الخدمات:-

- نطاق الاتفاقية:- توثق هذه الاتفاقية وصفاً للخدمة المقدمة والالتزامات المتبادلة وإعداد التقارير.

تقع الخدمات التالية ضمن نطاق هذه الاتفاقية:

الخدمة	وصف الخدمة	وقت توفر الخدمة	وقت توفر الدعم
الوصول للإنترنت	الوصول الى الإنترنت عبر الشبكة السلكية واللاسلكية.	على مدار الساعة	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء
البريد الإلكتروني	ارسال واستقبال البريد بحساب الجامعة .	على مدار الساعة	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء
الهاتف	استخدام خدمة الهاتف الشبكي وخدمة سيسكو جابر	على مدار الساعة	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء
الحاسب الآلي وملحقاته	اتاحة الوصول إلى أجهزة الحاسب التي توفرها الجامعة وملحقاتها من ( طابعة، ماسح ضوئي).	على مدار الساعة	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء
الوصول إلى السيرفرات	منح الاذن حسب الصلاحية للولوج الى السيرفرات.	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء
الوصول إلى قواعد البيانات	منح الاذن حسب الصلاحية للولوج إلى قواعد البيانات.	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء

THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 5 of 10
		Revision No.	0
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Effective date	30-01-2022

على مدار الساعة	على مدار الساعة	تأمين البرمجيات والانظمة والمعدات التقنية	الامن السيبراني
من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	الوصول الى نظام إدارة المنظومة التعليمية.	البلاك بورد
من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	الوصول الى نظام إدارة منظومة البانر.	البانر
من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	الوصول الى نظام إدارة منظومة ERP	ERP
من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	على مدار الساعة	منح الاذن باستخدام خدمات التطبيقات المصممة من قبل العمادة	الخدمات الالكترونية
من الاحد إلى الخميس من 8 ص إلى 3 مساء	على مدار الساعة	منح الاذن بدخول باستخدام Active Directory	الدخول الموحد

تشمل الاتفاقية جميع مواقع تقديم الخدمة جميع فروع الجامعة في عرعر، وطريف، ورفحاء، والعيقيلة. ولا تشمل أي أنظمة تم استضافتها خارج مركز البيانات، او معدات تقنية غير مسجلة في نظام اصول عمادة تقنية المعلومات.

#### 5. العلاقة والمسؤولية:-

1. يلتزم المستفيد من اتفاقية الخدمة بتباعد الانظمة واللوائح المنصوص عليها في سياسات عمادة تقنية المعلومات (الاستخدام المقبول، والاستخدام الفعال، والسرية وخلافة).

THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 6 of 10
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Revision No.	0
		Effective date	30-01-2022

2. يقر مقدم الخدمة على انه على دراية كاملة للبند السادس عشر من سياسات عمادة تقنية المعلومات (سياسة إدارة واستخدام الأنظمة).

3. يلتزم مقدم الخدمة بقياس رضا المستخدمين من تلك الانظمة والعمل على تحسينه.

4. يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الوصف التفصيلي لتلك الخدمة والتوثيق الكامل، وتقارير دورية حسب حاجة عمادة تقنية المعلومات.

5. يلتزم مقدمي الخدمة بتعيين ضابط ارتباط ليكون حلقة الوصل مع عمادة تقنية المعلومات.

6. يلتزم مقدمي الخدمة بضوابط أولويات الخدمة المبينة في الوثيقة.

7. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار متلقي الخدمة قبل الصيانة الدورية أو الطارئة.

8. يلتزم مقدم الخدم بإعداد دليل الخدمة، وتعبئة تفاصيل الخدمة بشكل نصف سنوي على نظام حصر الخدمات.

9. يلتزم الطرفين بضوابط الأمن السيبراني.

- عدم مشاركة أو منح أي أطراف أخرى البرمجيات أو المعدات أو المعلومات المتعلقة بالخدمة.
- عدم الإفصاح عن بيانات الخدمة إلا في حال الحصول على موافقة كتابياً.
- اتخاذ التدابير الإدارية والفنية اللازمة لتحقيق الحماية المادية للمعدات والبرمجيات.
- لايجوز لمقدم الخدمة استخدام أو تشجيع أو ترويج أو تسهيل أو توجيه الآخرين نحو استخدام الخدمة في أي غرض غير قانوني أو ضار أو مخالف للانظمة والقوانين.
- يحظر على مقدم الخدمة التشويش أو تعطيل أو إعاقة الخدمة بأي طريقة.
- يحظر على مقدم الخدمة اختبار الاختراق دون الحصول على موافقة كتابية.

6. التغييرات :-

1. يمكن لمقدم الخدمة إجراء التغييرات أو الاصدارات الطارئة خارج أوقات العمل.

THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 7 of 10
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Revision No.	0
		Effective date	30-01-2022

2. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار العمادة في حال إجراء التغييرات أو الإصدارات بمدة لا تقل عن اسبوعين.

3. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد قبل تنفيذ أي تغيير أو إصدار.

7. خطة التواصل:-

يكون مخطط التواصل الرسمي في الاتفاقية حسب الترتيب التالي:-

1. نظام معاملي.
2. نظام الدعم الفني ( ادعمني).
3. الايميل الرسمي للعمادة [it@nbu.edu.sa](mailto:it@nbu.edu.sa)
4. وحدة خدمة المستفيد في العمادة.
5. ضابط الاتصال في العمادة ( مدير وحدة الدعم الفني خدمة المستفيد 4142).

8. أولويات الخدمة:-

- يلتزم مقدم الخدمة بأولويات الخدمة التي وردت في سياسات عمادة تقنية المعلومات حسب المصفوفة التالية:-
1. حرج: وتعني خدمة حرجة للمستفيد ومما يعني ان هناك تعطل بالعمل ولايوجد حل متاح.
  2. عالية: الميزات الهامة غير متوفرة في الخدمة، على الرغم من ان العمل يمكن ان يستمر على نحو محدود.
  3. متوسط: أن الخدمة لا تعمل كما تم تصميمه مما أدى الى خسارة طفيفة في الاستخدام.
  4. منخفض: وهذا يعني انه لا يوجد أي خسائر في الخدمة وقد يكون الطلب بغرض الحصول على بعض الملفات او المعلومات او تحسين المنتج.

وتوزع مدة الاستجابة والوقت الاقصى لحل المشكله حسب الجدول التالي:-

THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 8 of 10
		Revision No.	0
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Effective date	30-01-2022

الوقت الاقصى لحل المشكلة	وقت الاستجابة	الاولوية
ثلاث ساعات	ساعة	حرجة
يوم عمل	اربع ساعات	عالية
ثلاثة ايام عمل	يوم عمل	متوسطة
خمسة ايام عمل	ثلاثة ايام عمل	منخفضة

وتحدد الاستجابة بناء على الاولوية والتأثير معا وفق المصفوفة التالية.

التأثير الاولوية	عالي	متوسط	منخفض
حرجة	1	2	3
عالية	2	3	4
متوسطة	3	4	4
منخفضة	4	4	4

9. احتياجات مستوى الخدمة:-

THIS DOCUMENTED INFORMATION WHEN PRINTED is an UNCONTROLLED COPY. ENSURE that the printed copy used is the current version by checking the effectivity date of the CONTROLLED COPY in the DIT-NBU QMS PORTAL.



SLA Form		Page No.	Page 9 of 10
		Revision No.	0
DIT.DQU-SMS-2.0-1.0	SLA	Effective date	30-01-2022

يلتزم مقدم الخدمة بتقديم البيانات التالية بشكل دوري:-

المتطلبات	احتياجات مستوى الخدمة
مثل (سعة الخوادم، اعداد المعاملات، ساعات الذروه، وخلافة)	سعة الخدمة
مثل ( اعداد المستخدمين بالتزامن)	العبء
مثل ( اعداد الانقطاعات، والحد الادنى والاعلى لفترات الانقطاع )	الموثوقية
يلتزم بحد 99.5% فما فوق ويلتزم بالصيانة الدورية	توفر الخدمة
مثل ( النسخ الاحتياطي، و التعافي من الكوارث)	استمرارية الخدمة
يلتزم بسرد جميع الاستثناءات	الاستثناءات

التوقيع

التوقيع

التاريخ

التاريخ