Taqnyat

# اتفاقية مستوى الخدمة

جامعة حائل

## نظرة عامة على الاتفاقية

تعتبر اتفاقية مستوى الخدمة التالية المعروفة أيضًا بـ ("SLA") فعالة اعتبارًا من 18-06-2026 ("تاريخ البدء")، وهي اتفاقية تم إبرامها بين جامعة حائل التي اشترت خدمات توافق شركة تقنيات الجوال على دعمها وفقًا لهذه الاتفاقية، وشركة تقنيات الجوال المعلومات المحدودة ("تقنيات")

## أهداف اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد التوقعات لتوفير الخدمة كما هو محدد هنا بالنسبة إلى:

- متطلبات تشغيل الخدمة.
- المعايير التي ستُستخدم لقياس الخدمة.
- الأهداف المتفق عليها لمستوى الخدمة والتي تشكل الحد الأدنى لمتطلبات الأداء.
- أدوار ومسؤوليات تقنيات والعميل.
- جهات الاتصال للتصعيد.
- العمليات المرتبطة والمدعومة وأي انحرافات.

## مدة ومعايير اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

تحدد هذه الفقرة المدة وتوضح القواعد المتعلقة بالتجديد والتعديل وإنهاء اتفاقية مستوى الخدمة:

1. تظل هذه الاتفاقية سارية حتى يتم استبدالها باتفاقية معدلة يتم التوافق عليها بالتراضي من قبل أصحاب المصلحة.
2. ستتجدد هذه الاتفاقية تلقائيًا ما لم يتوافق تقنيات والعميل على ترتيب آخر.
3. يجوز إجراء استعراض لهذه الاتفاقية من قبل تقنيات والعميل، إذا تم طلب ذلك، قبل تاريخ انتهاء الاتفاقية بحد أدنى 30 يومًا. يجب تقديم طلبات التعديل بالكتابة عبر البريد الإلكتروني إلى مالك خدمة تقنيات لخدمات البنية التحتية.
4. يجب الاتفاق على أي تعديلات أو شروط أخرى خارج ما ورد في هذه الاتفاقية من قبل الطرفين.
5. يتحمل العميل مسؤولية تزويد تقنيات بتفاصيل أي مشاريع حالية أو مستقبلية قد تؤثر على توفير هذه الاتفاقية.

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

Taqnyat

JEDDAH: 4030394715

RIYADH: 1010296254

KHOBAR: 2051240697

6. تمديد الخدمة: يجب تقديم أي طلب لتمديد ساعات الخدمة بشكل مؤقت ليوم معين إلى فريق خدمات البنية التحتية في أقرب فرصة ممكنة. إذا لم يتم تقديم طلب لتمديد الخدمة، فإن ذلك يعني أن الخدمة لن تكون مضمونة بعد الساعات المحددة في هذه الاتفاقية.
7. إنهاء اتفاقية مستوى الخدمة: يجب على الطرفين الاتفاق على أي ترتيب لإنهاء الاتفاقية. تقنيات تتطلب إشعارًا بحد أدنى 90 يومًا بشأن إنهاء مبكر لاتفاقية مستوى الخدمة.

## وصف الخدمة

تقدم تقنيات خدمة الرسائل النصية القصيرة ورسائل واتساب أعمال الموجهة للمملكة العربية السعودية وخدمات أخرى إلى المستخدمين من جميع الفئات بدءًا من الأعمال الصغيرة إلى الشركات الكبيرة والحكومية. يتم إرسال جميع رسائل الجوال القصيرة من بوابات المشغلين في المملكة العربية السعودية.

## التوفر

سيتاح نظام الرسائل للعملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع باستثناء فترات الصيانة أو الصيانة المجدولة الأخرى المحددة في هذا الوثيقة.

- هدفنا ضمان أن الخدمات التي تدعم الخدمة يتم اعتبارها موثوقة من حيث التوفر والأداء. ولذلك، سنقيس الموثوقية باستخدام متوسط الوقت بين الأعطال (MTBF) ونحسب الوقت المتوسط (حسب الشهر والسنة) بين كل "عطل". ستعمل تقنيات على تحقيق MTBF بحد أدنى يبلغ 100 يوم.
- على الرغم من أن عملياتنا العادية تتضمن تسليم الرسائل في غضون 4 إلى 5 ثوانٍ، إلا أن السرعة المتوسطة للتسليم الفعلي تبلغ حوالي 30 ثانية فقط. ومع ذلك، قد يتأخر حركة المرور عادة لمدة دقيقتين أو أكثر لأحد الأسباب التالية:
    - حجم حركة المرور على الشبكة
    - حدوث أعطال في عملية الإرسال
    - حدوث عطل في شبكةGSM/CDMA
    - حدوث تأخير او اعطال من مزود الخدمة نفسه (Meta)

يُعرَّف العطل كأي حادث يتعلق بالبنية التحتية يتسبب في عدم توفر الخدمة. ويمكن أيضًا أن يشمل تدهورًا حادًا في الأداء إذا استمر حدوث الأعطال. ستقوم تقنيات بتحويل حركة المرور الخاصة بك إلى بوابة بديلة لتحقيق تسليم سريع للكميات التالية المرسلة بعد حدوث الأعطال. سيتم التعامل مع هذا الإجراء اعتمادًا على حالة العطل والوضع.

الهدف المستهدف لمستوى التسليم هو 99.99% - 24 × 365، كما هو موضح في الملحق ج.

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة
Taqnyat
JEDDAH: 4030394715
RIYADH: 1010296254
KHOBAR: 2051240697

## صيانة الخدمة

تشمل الصيانة، على سبيل المثال لا الحصر، إضافة/إزالة/استبدال الأجهزة على الخوادم أو الشبكة، تشغيل خوادم جديدة، تحديث الخوادم/أجهزة العمل/أجهزة الشبكة، تثبيت برامج جديدة/مُحدّثة على الخوادم/أجهزة العمل/أجهزة الشبكة، إلخ. سيتم توقف الشبكة و/أو الأنظمة فقط إذا كان ذلك ضروريًا تمامًا.

إذا كان هناك حاجة لتغيير خارج ساعات نافذة الصيانة القياسية، فإن نافذة الصيانة غير القياسية الناتجة ستتطلب موافقة رسمية من مالك خدمة الأعمال في تقنيات.

من المفهوم أنه في بعض الحالات، قد يكون هناك حاجة لنوافذ صيانة طارئة.

إشعارات/إعلانات الصيانة

ستعلن تقنيات جميع نوافذ الصيانة (القياسية وغير القياسية والطارئة)، بما في ذلك الخدمات التي ستتأثر والمدة التقريبية، بالطرق التالية:

- عبر البريد الإلكتروني إلى service-alerts@taqnyat.sa
  - يجب على العميل تزويد تقنيات بعنوان بريد إلكتروني صحيح للممثل المعين أو المجموعة ليتم إضافته إلى قائمة التوزيع
  - يجب على العميل إبلاغ تقنيات بشكلٍ سريع في حالة حدوث أي تغيير/تحديث لعنوان البريد الإلكتروني لذلك الممثل أو المجموعة.

## استمرارية الخدمة

تمتلك كل من مواقعنا محطتين فرعيتين منفصلتين للتغذية الكهربائية، وجميعها مجهزة بمصدر طاقة غير قابل للانقطاع .(UPS) يتم توضيب خوادمنا في مبانٍ آمنة ومكيفة ومجهزة بأنظمة إنذار كاملة على مستوى الناقل. يتم إشراف الوصول إلى هذه المباني وفقًا لمواعيد محددة فقط.

تتمثل المهمة الأساسية لتقنيات في حالة استدعاء الكوارث في استعادة جميع تطبيقات الإنتاج. بمجرد الانتهاء من ذلك، ستستأنف معالجة التطبيقات الحرجة خلال فترة زمنية محددة بعد إعلان حدوث انقطاع طارئ.

## قابلية التوسع للخدمة

ستواكب تقنيات توسعة الخدمة بناءً على طلب العميل للسماح بالنمو و/أو تحقيق الاستعاضة. ومع ذلك، قد يتم وضع حدود لمثل هذه القابلية للتوسعة وسيكون هناك حاجة إلى فترات زمنية مسبقة.

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

Taqnyat

JEDDAH: 4030394715

RIYADH: 1010296254

KHOBAR: 2051240697

## أمان الخدمة

تتوافق الخدمات التي تقدمها تقنيات مع سياسات الأمان وتصنيف البيانات الخاصة بتقنيات.

إذا تبين أن أي جزء من الخدمة يؤثر سلبًا على توفر الخدمة، مثل حالة إنكار الخدمة، فإن تقنيات تحتفظ بالحق في إنهاء الخدمة فورًا حتى يتم إصلاح الحالة المؤثرة.

عند توفير بو ابة تقنيات، ستتلقى تعليمات الوصول. يُرجى ملاحظة أنه من أجل الالتزام بسياسات الأمان وبيئة التشغيل القياسية (SOE) لتقنيات، ستنطبق القيود التالية:

1. تقنيات ستكون الشخص الوحيد الذي يمتلك اعتمادات الجذر (ROOT) أو المسؤول للخادم.
2. ستحصل على حساب يتمتع بامتيازات كافية لأداء العمليات اليومية العادية مثل إرسال الرسائل.
3. سيتم تكوين كل حساب بأدوات إدارة تقنيات بما في ذلك اعتمادات الوصول والإعدادات الشخصية ومفاتيح API والتي لا يمكن تعطيلها ويجب أن تظل في حالة تشغيل حتى يتمكن العميل من استخدام الخدمات.
4. سيتم توفير كل رسالة مرسلة أو تبادل معلومات بين الخوادم في منطقة أمان مخصصة استنادًا إلى التكوين الأولي الخاص بك.
5. ستتم تشفير كل رسالة قبل إرسالها إلى الخوادم، وفي حالة قواعد البيانات المخزنة، ستتم تخزين الرسائل بشكل مشفر للحد من إمكانية الاستفادة منها في حالة الوصول غير القانوني إليها، نعمل على نشر نصائح وحلول في بوابة العملاء لضمان الأمان في التعامل مع البيانات.
6. تحمي الخوادم بشكل جيد باستخدام برامج مكافحة الفيروسات وجدار الحماية المحدث باستمرار للحفاظ على أمان البيانات ومنع أي وصول غير مصرح به إلى الخوادم والبيانات.

## إدارة الخدمة والدعم وتصعيد الأمور

**قنوات تواصل تقنيات المتاحة:**

سيتم دعم البنية التحتية والخدمات المحددة في هذه العرض الفني على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وعلى مدار السنة (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يومًا في السنة).

تقدم الدعم التقني من خلال قنوات مختلفة للإجابة على استفسارات حول المعلومات التقنية المحددة:

- نظام التذاكر: يمكن للعملاء الحاليين تقديم تذاكر والحصول على إجابات على نفس البوابة.
- البريد الإلكتروني: يمكن للعميل إرسال بريد إلكتروني مباشرة إلى قسم الدعم التقني support@taqnyat.sa وسيتم الرد عليه بسرعة.
- نظام الشات المتوفر على الموقع الرئيسي لموقع تقنيات https://www.taqnyat.sa/
- الخط الساخن 920015404

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

Taqnyat

JEDDAH: 4030394715

RIYADH: 1010296254

KHOBAR: 2051240697

## إدارة الحوادث والحوادث الكبيرة:

يهدف عملية إدارة الحوادث الكبيرة إلى ضمان إدارة جميع الأخطاء والاستفسارات المُبلَّغ عنها إلى مكتب الخدمة للحد من تأثيرها على العمل من خلال استعادة الخدمة في أقرب وقت ممكن وفقًا لاتفاقية مستوى الخدمة.
يتم استخدام العمليات التالية لإدارة حوادث تقنيات:

- إدارة الحوادث
- إدارة الحوادث الكبيرة

تم الاتفاق على التعريفات والأولويات التالية بالأخطاء المبلغ عنها لمكتب الخدمة في تقنيات:
(تُعرَّف كل أولوية ووقت حل مرتبط بها فيما يتعلق بجميع الأخطاء المُبلَّغ عنها إلى مكتب الخدمة في تقنيات.)

| الاولوية | وقت الاستجابة | أهداف الاستجابة | وقت التحديث | أهداف التحديث | وقت حل المشكلة | أهداف الحل |
|---|---|---|---|---|---|---|
| حرجة | 15 دقيقة | 95% | كل 30 دقيقة | 80% | 1 ساعة | 80% |
| عالي الاهمية* | 1 ساعة | 90% | كل 2 ساعة | 80% | 4 ساعة | 80% |
| متوسط الاهمية* | 4 ساعة | 80% | عند حل المشكلة | 75% | 12 ساعة | 75% |
| منخفض الاهمية* | 8 ساعة | 75% | عند حل المشكلة | 75% | 48 ساعة | 75% |

*يمثل ساعات العمل فقط -على سبيل المثال، سيستمر الحل خلال 8 ساعات لحادث ذي أولوية عالية يتم الإبلاغ عنه في الساعة 12:30 ظهرًا بالتوقيت الشرقي يوم الثلاثاء حتى الساعة 12:30 ظهرًا يوم الأربعاء

**وقت الاستجابة:** الفترة الأولية التي يتم فيها تعيين خبير تقنيات للحادث
**وقت التحديث**: الفترة التي ستقدم فيها تقنيات تحديثًا حول تقدم الحل للعميل
**وقت الحل**: الفترة التي ستحل فيها تقنيات المشكلة.
ستقوم تقنيات بتحديد أولوية المكالمة بناءً على العوامل التالية: حرجية المشكلة وتأثيرها؛ عدد المستخدمين المتأثرين.

## طلبات التصعيد والإجراءات

1. في حالة عدم الرضا عن الخدمة، سيقوم العميل بالاتصال بمالك خدمة تقنيات المدرج في الملحق أ لطلب تصعيد لحادث/مشكلة/طلب.
2. إذا لزم الأمر، سيتم عقد اجتماع مشترك بين العميل وتقنيات لمناقشة وحل المشكلات لاستعادة الخدمات إلى مستويات مرضية.
3. في حال تحديد الحاجة إلى تصعيد إضافي، ستقوم تقنيات بتصعيدها إلى فريق القيادة العليا لاتخاذ قرار بحل المشكلة.
4. قد تطلب تقنيات بشكل دوري ملاحظاتكم وآرائكم.

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة
Taqnyat
JEDDAH: 4030394715
RIYADH: 1010296254
KHOBAR: 2051240697

## إدارة الأمان السيبراني

تلتزم تقنيات بالحفاظ على مستوى عالٍ من الأمان لبنيتها التحتية وخدماتها. في حالة حدوث أي حادث أمني أو انتهاك، ستتخذ تقنيات الخطوات التالية:

1. عند اكتشاف أي حادث أمني أو انتهاك، ستستجيب تقنيات بسرعة في غضون ساعة واحدة وتُعلم إدارة الأمن السيبراني عبر عنوان البريد الإلكتروني الذي سوف يتم تزويدنا به لاحقا.
2. إذا فشلت تقنيات في الاستجابة أو حل الحادث في الإطار الزمني المتفق عليه، ستنطبق العقوبات المتفق عليها في العقد. ستكون تقنيات مسؤولة عن أي خسائر مالية أو فقدان للبيانات ناتجة عن الحادث.
3. إذا كان الحادث الأمني أو الانتهاك ناتجًا عن أي إهمال أو سلوك غير قانوني من جانب تقنيات، ستتحمل تقنيات تكاليف بناء وتكوين النظام بالكامل.
4. تلتزم تقنيات بالحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بخدمات العميل ولن تشاركها مع أي طرف ثالث ما لم يكن مطلوبًا بموجب القانون. أي كشف غير مصرح به سيؤدي إلى إشراك الجهات الأمنية ذات الصلة.

## مراقبة أداء الخدمة

### المسؤوليات العملية والإجرائية

ستضمن تقنيات وجود إجراءات لقياس ومراقبة مستوى الخدمة المقدمة بناءً على الأهداف المحددة. تتماشى خدمات تقنيات مع منهجيات إدارة الخدمة المتميزة ITIL Best Practice فيما يتعلق بمكتب الخدمة وإدارة الحوادث وإدارة المشكلات (PIR) وإدارة التغيير.

### تقارير الخدمة

تخطط تقنيات لتقديم تقارير فصلية عن استخدام الخدمة (القدرة) والأداء والتوفر للخدمة. يمكن للعميل طلب التقرير عن معلمات إضافية؛ ومع ذلك، سيتم تضمين مثل هذه المعلمات بناءً على تقدير تقنيات الخاص بالتأثير والموارد المطلوبة.

### مراجعة الأداء

سيتم عقد اجتماعات دورية لمراجعة مستوى الخدمة (SLR) لجميع أصحاب المصلحة. ستكون الأهداف الرئيسية لهذه الاجتماعات هي مراجعة الأداء مقابل الأهداف المحددة للخدمة والاتفاق على أي إجراء تصحيحي مناسب. ستوفر اجتماعات SLR فرصة لمناقشة التغييرات التنظيمية والتشغيلية والاستراتيجية.

ستقوم تقنيات بمراقبة ومراجعة الأداء الخدمة بشكل مستمر وإذا لزم الأمر، ستتخذ الإجراءات اللازمة وفقًا لمستوى الخدمة المحدد في هذا اتفاقية مستوى الخدمة.

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

Taqnyat

JEDDAH: 4030394715

RIYADH: 1010296254

KHOBAR: 2051240697

# الملحقات

## الملحق أ: مالك خدمة تقنيات وأصحاب المصلحة الرئيسيين في الأعمال

سيتم توزيع هذا المستند على النحو التالي؛ تم تحديد كل اسم في قائمة التوزيع كأحد أصحاب المصلحة الرئيسيين في الأعمال.

### القضايا التقنية

| المستوى | المسمى الوظيفي | معلومات التواصل |
|---|---|---|
| المستوى ١ | جميع القنوات المتاحة | الملحق ب |
| المستوى ٢ | قائد الشفت | supportop@taqnyat.sa |
| المستوى ٣ | مدير التصعيد | D.alqwasmi@taqnyat.sa |

### للأمن السيبراني

| المستوى | المسمى الوظيفي | معلومات التواصل |
|---|---|---|
| المستوى ١ | جميع قنوات التواصل المتاحة | الملحق ب |
| المستوى ٢ | مدير قسم الامن السيبراني | soc@taqnyat.sa |
| المستوى ٣ | مدير التصعيد | d.alqwasmi@taqnyat.sa |

## الملحق ب: قنوات تواصل تقنيات المتاحة

مركز دعم العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع متاح لمساعدتك في أي وقت تحتاج إلينا عبر القناة التي تفضلها.

| المستوى | معلومات التواصل |
|---|---|
| التذاكر | مدير حساب |
| البريد الالكتروني | Support@taqnyat.sa |
| الخط الساخن | 920015404 |

## الملحق ج: ضمان خدمة تقنيات وفقًا للمعايير التالية:

### الرسائل النصية

| معيار الخدمة | القيمة |
|---|---|
| توافر الخدمة | 99.99% |
| متوسط التأخير | 5 ثواني |
| معدل الارسال | 300 رسالة / ثانية |

ختم الشركة

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

Taqnyat

JEDDAH: 4030394715

RIYADH: 1010296254

KHOBAR: 2051240697