



اتفاقية مستوى الخدمة

Service Level Agreement (SLA)

محتويات الاتفاقية Agreement Contents

Item البند	Description الوصف	Example مثال
مقدمة Introduction	مقدمة تعريفية عن اتفاقية مستوى الخدمة	هذه الاتفاقية تم اعدادها لوضع الأطر في التعامل مع إدارة الموارد البشرية بالمنظمة وتعزيز العلاقات مع الجهات المستفيدة من خدماتها بما يضمن الوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.
تعريفات Definitions	شرح للمصطلحات الرئيسية المنصوص عليها في الاتفاقية	- اتفاقية مستوى الخدمة: هي اتفاقية لتحديد التعامل..... - إدارة الموارد البشرية: هي إدارة الموارد البشرية بالمنظمة. - نظام العمل: نظام العمل السعودي.
أهداف الاتفاقية Agreement Objectives	الأهداف من الاتفاقية	- توضيح الخدمات المقدمة من إدارة الموارد البشرية. - توثيق مسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في الاتفاقية.
أطراف الاتفاقية Agreement Parties	الأطراف المشاركين في الاتفاقية	- إدارة الموارد البشرية. - العملاء الداخليين (العاملين / الموظفين) - العملاء الداخليين (الإدارات الأخرى للمنظمة) - العملاء الخارجيين (الجهات الخارجية)
تاريخ سريان الاتفاقية Agreement Activation Date	تاريخ سريان/اعتماد الاتفاقية	هذه الاتفاقية سيتم العمل بها من تاريخ اطلاقها.
مدة الاتفاقية Agreement Duration	مدة سريان الاتفاقية	هذه الاتفاقية تجدد سنوياً بشكل تلقائي وفي حال وجود أي تعديلات سيتم اضافتها وإصدار نسخة جديدة منها وإبلاغ جميع الأطراف المستفيدة منها.
الخدمات المقدمة من إدارة الموارد البشرية Services Provided by HRD	شرح مفصل للخدمات المقدمة لعملاء إدارة الموارد البشرية	- اسم الخدمة. - الجهة المقدمة للخدمة (الإدارة/القسم). - العميل المستهدف. - شرح خطوات الاستفادة من الخدمة (خارطة العمليات). - مدة انجاز الخدمة. - مسؤوليات العميل (المتطلبات).

