

اتفاقية مستوى الخدمة

الإصدار 1.12

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	 معايير الجودة
6	 ساعات تقديم خدمة الصيانة والدعم الفني
6	 تمديد طلب خدمة الصيانة والدعم الفني
7	 الصيانة الدورية
7	 الصيانة الطارئة
7	 مدة تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني
7	 التواصل مع الدعم الفني

مقدمة

تعتبر إدارة الصيانة والدعم الفني قناة الاتصال الأولى المختصة بخدمة منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس والموظفين والطلاب، وذلك في مجال الصيانة والدعم الفني للنظم والتجهيزات الحاسوبية والبرامج والخدمات الإلكترونية بالجامعة، وتتطلع إدارة الصيانة والدعم الفني إلى الريادة في تقديم خدمة متفوقة واحترافية في الأداء لدعم خدمات العمادة الإلكترونية للمستفيدين على مستوى الجامعة واستمرارية العطاء، ويتجلى ذلك في تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني لتطوير ودعم المستفيدين وتمكين الجامعة من تحقيق أهدافها بحسب أفضل المنهجيات والمعايير العالمية وتقديمها في أحسن قالب يرضى المستفيد قبل أن يقصدها.

وتهدف 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:

أولاً: خدمات الدعم الفني.

التأكد من أن كافة خدمات الدعم الفني متوفرة عند حاجة المستخدمين لها وحماية البيانات الإلكترونية ومنع الوصول غير المصرح لها كما ويتم القيام بمهام الصيانة الوقائية للحفاظ على الممتلكات التقنية والتأكد أن البرامج وكافة التطبيقات محدثة وبالإصدارات المدعومة وذلك لتقديم الحلول الآمنة التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى الأنظمة والتقنيات المرتبطة بها والخدمات الإلكترونية وتوفير الحلول البديلة في حالات الكوارث؛ كما وأن أساس عملنا يركز على تقديم المساعدة والدعم لكافة المستخدمين لخدمات عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات وتقديم التدريب اللازم للأنظمة التي تقدمها عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات.

ثانياً: خدمات مركز الصيانة.

يقدم مركز الصيانة بالدعم الفني المتقدم الحلول للمشاكل الفنية الخاصة بأجهزة الحاسب الشخصي والمحمول والطابعات لكافة منسوبي الجامعة بالإضافة إلى عملية تركيبها وتجهيزها بأحدث الأنظمة والبرامج المرخصة وخدمات إعداد برامج البريد الإلكتروني، كما تمتد خدمات المركز لتشمل تركيب وتجهيز أجهزة المعامل وقاعات الاجتماعات والفصول الذكية والشاشات الإعلانية وأجهزة الاتصال المرئي والإستوديوهات التعليمية وخدمات الصيانة الدورية الاستباقية لها، يقدم مركز الصيانة أيضاً خدمات الدعم الفني المتقدمة لتركيب وصيانة أجهزة البصمة والتواصل مع الشركة الموردة للنظام فيما يتعلق بالأجهزة، كما يقوم بتقديم التوصيات والاقتراحات (من واقع خبرته) بكل ما من شأنه رفع كفاءة مسمى الصيانة والاستفادة من الحلول التقنية الحديثة في تسهيل تقديم الخدمة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، وتعتبر طلبات صيانة الأجهزة والطابعات بالجامعة أحد أهم مهام مركز الصيانة والتي تمتد لتشمل استبدال قطع الغيار والتواصل مع شركات الضمان، ويساهم مركز الصيانة في تعزيز البيئة الحاسوبية الآمنة بالتعاون مع بقية طاقم العمادة كأحد أهم توجهات العمادة من خلال إضافة أجهزة الجامعة للمجال الآمن وتوعية المستخدمين بأهميته.

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 للإنترنت	دعم توفر الوصول لخدمة الانترنت والدعم في حال انقطاعها	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
البريد الإلكتروني	الوصول للبريد الإلكتروني الجامعي	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الهاتف	استخدام خط الهاتف المتصل بالشبكة	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الحاسب الآلي	تقديم الصيانة اللازمة ودعمها بالبرمجيات والوصول للإنترنت	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الطابعات	صيانة وتوفير الأحبار وربطها بأجهزة الحاسب	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الماسحات الضوئية	تقديم الصيانة وربطها بأجهزة الحاسب	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الحاسب الآلي المحمول	تقديم الصيانة اللازمة ودعمها بالبرمجيات والوصول للإنترنت	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الوصول للشبكة المحلية	ربط الأجهزة بالشبكة المحلية وتشغيل الأنظمة المستندة عليها	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
الوصول لخدمة WIFI	تمكين الوصول للخدمة بما يتناسب مع الضوابط الأمنية للشبكة	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
البلاك بورد	تمكين الوصول لنظام إدارة التعلم	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
المنظومة الجامعية	تمكين الوصول للمنظومة الجامعية الداخلية والخارجية	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
نظام الاتصالات الإدارية	تمكين الأعداد والوصول لنظام استقبال وارسال المعاملات الإلكترونية	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
نظام البصمة	تمكين وتفعيل نظام البصمة لمرافق الجامعة حسب الاحتياج	٩٩,٩%	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م
دعم نظام المباني والقاعات الدراسية (QR)	استقبال الملاحظات والاقتراحات فيما يخص البيئة التعليمية وإعادة توجيهها الى الجهات المعنية بالجامعة عن طريق إدارة الدعم الأكاديمي	٩٩,٩%	٧ X ٢٤	الأحد - الخميس ٨ ص - ٨ م

معايير جودة الخدمات المقدمة من خلال القسم

- تحديد نطاق الخدمة.
- تحديد وقت لاستجابة فريق الدعم الفني على أي بلاغ ووقت محدد لحل المشكلة وتقسيم البلاغات حسب الأولوية ثم تحديد الوقت اللازم للاستجابة والحل لكل نوع من البلاغات.
- تعيين المسؤولين عن تقديم الدعم الفني حسب الشروط المتفق عليها في اتفاقية مستوى الخدمة .
- مراقبة الاداء وقياس مدى الالتزام .
- تحديث اتفاقية مستوى الخدمة التقنية باستمرار لتوائم تطور العمل.

ساعات تقديم خدمة الصيانة والدعم 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 الصيانة والدعم 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 ببالح 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 بأعمال صيانة عاجلة للتخفيف من المخاطر وعند حدوث ذلك سيتم إشعار أصحاب المصلحة بالخدمات المتأثرة.

مدة تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني

يتم أخذ كافة الطلبات ببالغ الأهمية ويتم تقديم الخدمة بنسبة ٩٨% في الوقت المحدد للطلب وفقاً لأهميته.

• خدمات الدعم الفني:

الأولوية	التواصل من الدعم الفني	المتابعة والتحديث
حرجة	خلال ١٥ دقيقة	كل ساعة
عالية	خلال ٤٠ دقيقة	حسب المتفق عليه
متوسطة	خلال ساعة عمل	حسب المتفق عليه
منخفضة	خلال ساعتي عمل	حسب المتفق عليه

• خدمات مركز الصيانة:

الأولوية	التواصل من الدعم الفني	المتابعة والتحديث
حرجة	خلال ٣٠ دقيقة	مباشرة
عالية	خلال ساعتي عمل	مباشرة
متوسطة	خلال أربع ساعات عمل	مباشرة
منخفضة	خلال ٢٤ ساعة	مباشرة

التواصل مع الصيانة والدعم الفني

إن نقطة الاتصال الأولى مع عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بشأن طلب خدمة الصيانة والدعم الفني .

- ارسال طلب خدمة عبر (نظام سير العمل)
- الاتصال بالإدارة عبر الهاتف أو التواصل معنا عبر الجوال وتطبيق الواتس اب من خلال الأرقام التالية:

تحويلة: ٧٠٣٠ (شطر الطلاب)

تحويلة: ٢٤٠٥ (شطر الطالبات)

جوال + واتس أب: ٠٥٠٨٩٢١١٣١