



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

اتفاقية مستوى الخدمة

SMS-AGR- 001	رمز الوثيقة
3.1	الإصدار
9/21/2025	تاريخ الإصدار
احمد النعيمي	أنشئت بواسطة
مستشار نظام إدارة الخدمات	وافق عليها
ا. وليد محمد السليطين	مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات
<input type="checkbox"/> سري <input type="checkbox"/> محظور <input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input type="checkbox"/> عام	مستوى الخصوصية
9	عدد الصفحات



ضبط التغيير

التاريخ	الإصدار	أنشئ بواسطة	وصف التغيير	الحالة
26-02-2017	1.0	احمد النعيمي - شركة النافذة الدولية	الإصدار الأولي	مسودة
05-03-2017	1.0	عبدالله لطيف العنزي - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
25-09-2017	1.0	عادل الكحلوت - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
25-10-2017	1.0	د. عبد الله عبد العزيز البهدل - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	اعتماد	نهائي
10-01-2023	2.0	ريان هشام العواد- عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	تعديل	مسودة
15-01-2023	2.0	د. عبدالعزيز عبدالله الداغ - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	اعتماد	نهائي
20-07-2025	3.0	الهنوف عبدالله الشغورد-الإدارة العامة لتقنية المعلومات	تعديل	مسودة
27-07-2025	3.0	أ. وليد محمد السليطين-الإدارة العامة لتقنية المعلومات	اعتماد	نهائي
01-09-2025	3.1	الهنوف عبدالله الشغورد-الإدارة العامة لتقنية المعلومات	تعديل	مسودة
21-09-2025	3.1	أ. وليد محمد السليطين-الإدارة العامة لتقنية المعلومات	اعتماد	نهائي



جدول المحتويات

٤	١. غاية الوثيقة.....
٤	٢. الاتفاقية.....
٦	٣. متطلبات الخدمة.....
٦	٤. إدارة تلبية الطلبات.....
٧	٥. إدارة الحوادث.....
٨	٦. إدارة التغيير.....
٨	٧. التصعيد.....
٨	٨. إدارة الشكاوى والاقترحات.....
٩	٩. التقارير.....
٩	١٠. مدة الاتفاقية.....
٩	١١. مراجعة الاتفاقية.....



١. غاية الوثيقة

الهدف من هذه الوثيقة هو تحديد تفاصيل اتفاقية مستوى الخدمة بين الإدارة العامة لتقنية المعلومات وبين جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز. والغاية من هذه الاتفاقية تحديد آلية الدعم الفني والصيانة للخدمات المعرّفة في سجل الخدمات المعتمد بين الطرفين.

٢. الاتفاقية

٢,١ النطاق

تشمل هذه الاتفاقية جميع الخدمات المدرجة في "سجل الخدمات" والتي تم اعتمادها وتوفيرها من الإدارة العامة لتقنية المعلومات. وتشمل هذه الاتفاقية تحديد موقع تقديم الخدمة مثال: جميع الكليات والمباني والأقسام والمستفيدين من خدمات الإدارة العامة لتقنية المعلومات في مدينة الخرج في جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز.

٢,٢ تحديد العلاقات

تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بتوفير ما يلزم لتقديم الخدمات حسب هذه الاتفاقية. تلتزم الجامعة بتوفير ما يلزم من دعم مالي وإداري لمساعدة الإدارة العامة لتقنية المعلومات لتوفير الخدمات حسب هذه الاتفاقية، كما تلتزم الجامعة بالالتزام بنص هذه الاتفاقية وما تتضمنه من شروط والتزامات.

٢,٣ التواصل والاتصال

فيما يلي قائمة بالأشخاص - من طرف الجامعة - الذين يتم الاتصال بهم بخصوص اتفاقية مستوى الخدمة:

الاسم	الخدمة	القسم/الكلية/الإدارة	معلومات الاتصال
الهنوف الشغروود	جميع الخدمات	إدارة علاقات المستفيدين	a.alshagrood@psau.edu.sa ☎ 0404
ريان العواد	خدمات الهواتف والشبكات والبريد الإلكتروني وصيانة الأجهزة المكتبية	إدارة البنية التحتية	r.alawad@psau.edu.sa ☎ 2193
سلطان العتيبي	خدمات صلاحيات الأنظمة الإلكترونية وتطوير الخدمات الرقمية	إدارة الخدمات الرقمية	su.alotaibie@psau.edu.sa ☎ 0337
عبدالله العنزي	خدمات صفحات المواقع الإلكترونية	إدارة المحتوى الرقمي	a.alanazi@psau.edu.sa ☎ 2125

ويقومون بتمثيل الإدارة / الكلية / القسم الذي ينتمون إليه في أي شأن يخص اتفاقية مستوى الخدمة والخدمات التي يستفيدون منها.



٣. متطلبات الخدمة

يتم تعريف متطلبات كل خدمة في بطاقة الخدمة المخصصة لتعريف كل خدمة بحيث يشمل تعريف الخدمة النواحي التالية:

- وصف الخدمة
- ساعات تقديم الخدمة
- مستوى الخدمة، ويشمل:
 - متطلبات السعة
 - الأوقات الحرجة
 - متطلبات الإتاحة
 - متطلبات الحماية

٤. إدارة تلبية الطلبات

يتم التعامل مع جميع طلبات الخدمة من خلال عملية إدارة تلبية الطلبات المعتمدة وبالرجوع لمصفوفة الأولويات التي يتم تحديدها من بتحديد كل من "الإلحاح/ الضرورة" و"الأثر". وهي كالتالي:

تأثير العمل			عالي	متوسط	منخفض
عالي	متوسط	منخفض			
1	2	3	عالي	الإلحاح / ضرورة الاسترجاع	
2	3	4	متوسط		
3	4	5	منخفض		

0. إدارة الحوادث

يتم التعامل مع جميع الحوادث من خلال عملية إدارة الحوادث المعتمدة وبالرجوع لمصفوفة الأولويات التي يتم تحديدها من بتحديد كل من " الإلحاح / الضرورة " و "الأثر". وهي كالتالي:

تأثير العمل			الضرورة	الإلحاح / الاسترجاع
منخفض	متوسط	عالي		
3	2	1	عالي	
4	3	2	متوسط	
5	4	3	منخفض	

وسيتم إصلاح الحوادث في الأوقات المحددة في الجدول التالي وحسب الأولوية:

الأولوية	وقت الاستجابة	وقت الإصلاح
1 (حرج)	2 ساعة عمل	6 ساعات عمل
2 (مرتفع)	2 ساعة عمل	2 أيام عمل
3 (متوسط)	2 ساعة عمل	3 أيام عمل
4 (منخفض)	2 ساعة عمل	5 أيام عمل
5 (مخطط له)	2 ساعة عمل	5 أيام عمل

6. إدارة التغيير

يتم التعامل مع كل طلبات التغيير من خلال عملية إدارة التغيير المعتمدة. حيث تم تحديد أنواع طلبات التغيير التالية:

- تغيير قياسي
- تغيير اعتيادي
- تغيير طارئ

ويمكن استقبال طلبات التغيير من مدير الجامعة/ وكيل الجامعة/ ممثلي الجامعة عن كل خدمة. يقوم مجلس إدارة التغيير التابع للإدارة العامة لتقنية المعلومات بمراجعة طلبات التغيير بشكل أسبوعي، ويتم إعلام طالب التغيير بحالة الطلب بعد أسبوعين من استلام الطلب.

7. التصعيد

يتم التصعيد في حالة عدم تمكن الفنيين من حل حادثة أو تلبية طلب خلال الوقت المحدد، ويتم التصعيد وفقاً للإجراءات المحددة في الوثائق المعتمدة لـ "عملية إدارة الحوادث وعملية إدارة تلبية الطلبات".

8. إدارة الشكاوى والاقتراحات

يتم استقبال جميع الاتصالات الواردة للإدارة العامة لتقنية المعلومات من خلال مركز الخدمة وباستخدام القنوات التالية:

- هاتف: داخل الجامعة 2000 | خارج الجامعة 0115882000
- البريد الإلكتروني 2000@psau.edu.sa
- المنصة الموحدة الرقمية my.psau.edu.sa
- نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ithelp.psau.edu.sa
- تطبيق موارد للأجهزة الذكية.
- نظام الرد الآلي للجامعة Sattam ChatBot

٩. التقارير

يتم إصدار التقارير التالية لقياس أداء الاتفاقية:

التقرير	الفترة الزمنية	الجهة المستقبلة للتقرير
عدد الحوادث بجميع حالاتها "مفتوح/انتظار/قيد المعالجة/تم الحل/مغلق"	شهري	المدير العام
عدد الحوادث التي لم يتم فيها الالتزام بالاتفاقية	شهري	المدير العام
عدد طلبات الخدمة بجميع حالاتها "مفتوح/انتظار/قيد المعالجة/تم الحل/مغلق"	شهري	المدير العام
عدد طلبات الخدمة التي لم يتم فيها الالتزام بالاتفاقية	شهري	المدير العام

١٠. مدة الاتفاقية

مدة هذه الاتفاقية هي سنة، ويتم تجديدها بشكل تلقائي فور انتهائها ما لم يتم الاتفاق على إنهاؤها.

١١. مراجعة الاتفاقية

يتم مراجعة هذه الاتفاقية وما تشمله من خدمات كل ستة أشهر ويتم توثيق حالات عدم المطابقة وتسجيلها وحلها بالاتفاق .

ويكون المسؤول عن مراجعة الاتفاقية وتسجيل حالات عدم المطابقة وحلها هو مدير إدارة علاقات المستفيدين.