

**إتفاقية مستوى الخدمة  
 (SLA)**

**ضبط الوثيقة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم النسخة** | **تاريخ الإعداد** | **الكاتب** | **سبب التغيير** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**المراجعة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاسم** | **المسمى الوظيفي** | **تاريخ المراجعه** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

المحتويات

[**هدف الوثيقة** 4](#_Toc507498623)

[**نطاق الوثيقة** 4](#_Toc507498624)

[**قواعد تعديل الخطة** 4](#_Toc507498625)

[ مسئولية التعديل 4](#_Toc507498626)

[ شروط التعديل 4](#_Toc507498627)

[ **إبلاغ أصحاب المصلحة بخطة التواصل** 4](#_Toc507498628)

[**احتياجات التواصل** 5](#_Toc507498629)

[ **فريق عمل إدارة تقنية المعلومات** 5](#_Toc507498630)

[ **فريق عمل (اسم الإدارة)** 5](#_Toc507498631)

[ **احتياجات أصحاب المصلحة بالمشروع** 6](#_Toc507498632)

[**عمليات الاتصال** 6](#_Toc507498633)

[ الجلسات المقررة 6](#_Toc507498634)

[ الوثائق والمستندات 7](#_Toc507498635)

[**قنوات التواصل** 8](#_Toc507498636)

[ البريد الإلكتروني 8](#_Toc507498637)

[ الاتصالات الهاتفية 8](#_Toc507498638)

[**زمن الاستجابة ومستوى الخطورة** 8](#_Toc507498639)

[**مراحل التصعيد** 9](#_Toc507498640)

[ مراحل التصعيد في إدارة تقنية المعلومات 9](#_Toc507498641)

[ مراحل التصعيد لدى (اسم الإدارة) 9](#_Toc507498642)

[**الإعتمادات** 10](#_Toc507498643)

# **هدف الوثيقة**

تهدف خطة التواصل لتوضيح كيفية إنشاء وسائل اتصال يمكن الاعتماد عليها لضمان الوضوح والتعاون بين كافة العاملين في المشروع وتعمل على توفير المعلومات والبيانات عن المشروع بالطريقة والكيفية المناسبة لجميع أصحاب المصلحة بالمشروع.

تعرف هذه الوثيقة الاتصالات المخططة والتي تتم بين جميع أصحاب المصلحة في مشروع **( )** ، كما تحدد الوثائق المفترض تبادلها دورياً ومرحلياً خلال فترات المشروع، وتعتبر هذه الوثيقة جزءاً من كامل خطة إدارة المشروع ويتم تعديلها وتحديثها وفقاً لحاجة العمل.

# **نطاق الوثيقة**

تحدد خطة التواصل الإجراءات المستخدمة لإدارة التواصل لمشروع () **،** وتركز الخطة على عناصر التواصل الرسمية وبالنسبة لقنوات الاتصال الأخرى التي تتم على المستويات غير الرسمية فسوف يتم توضيحها في إطار هذه الوثيقة، هذه الخطة لا تهدف إلى الحد من التواصل ولكنها تعزز وتحسن إجراءات التواصل بين الأطراف المعنية بالمشروع مما يؤدي في النهاية لنجاح المشروع بإذن الله.

# **قواعد تعديل الخطة**

## مسئولية التعديل

مدير المشروع من طرف إدارة تقنية المعلومات هو المسئول مسئولية كاملة عن إجراء أي تعديلات مطلوبة وإرسال نسخة معدلة من الخطة لكافة الأطراف ذات الصلة.

## شروط التعديل

قبل اعتماد خطة التواصل من الأطراف المحددة في فقرة اعتماد الخطة يمكن إدراج أي تعديلات مطلوبة على خطة التواصل مع توثيق هذه التعديلات في فقرة المراجعات والتوثيقات.

بعد اعتماد خطة التواصل من الأطراف المحددة في فقرة اعتماد الخطة يتم تقديم نموذج طلب تعديل لرئيس قسم تخطيط المشاريع وبعد دراسة التغيير وتأثيره على كافة الأطراف أصحاب المصلحة بالمشروع يتم إدراجه في خطة التواصل.

## **إبلاغ أصحاب المصلحة بخطة التواصل**

يقع على عاتق مدير المشروع من إدارة تقنية المعلومات مسئولية إرسال خطة التواصل المعتمدة وأي إصدار جديد لها لكل أصحاب المصلحة بالمشروع وذلك بواسطة البريد الإلكتروني.

# **احتياجات التواصل**

يوفر هذا القسم قائمة بأسماء ومناصب، ومعلومات الاتصال لأصحاب المصلحة بالمشروع لكل من إدارة تقنية المعلومات **و ()** ولمدراء المشاريع من الطرفين تحديد صلاحية مستويات الاتصال بين فرق العمل من الطرفين كل حسب اختصاصه بحيث يتم تسهيل وتفعيل الاتصال المباشر بين الأقسام المختصة في كل جهة.

## **فريق عمل إدارة تقنية المعلومات**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| البريد الالكتروني | الهاتف | الوظيفة | الاسم |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

جدول1 (فريق عمل إدارة تقنية المعلومات)

## **فريق عمل الادارة ()**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| البريد الالكتروني | الهاتف | الوظيفة | الاسم |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

جدول2 (فريق عمل الإداره العامه للبرامج والمنتجات)

## **احتياجات أصحاب المصلحة بالمشروع**

|  |  |
| --- | --- |
| أسم الفرد/الجهة | المعلومات المطلوبة |
| * مدير المشروع   الادارة () | * **نطاق المشروع التفصيلي** * **الخط الزمني لتنفيذ المشروع** * **التعديل على الخط الزمني** * **المعوقات الإدارية والتقنية** * **تسليمات المشروع** |
| * مدير المشروع   إدارة تقنية المعلومات | * **خطة المشروع التفصيلية** * **الخط الزمني لتنفيذ المشروع** * **التعديل على الخط الزمني** * **المعوقات الإدارية والتقنية** * **تعديلات خطة المشروع** * **التفاصيل الفنية لتنفيذ المشروع** * **تسليمات المشروع** * **القوى البشرية المطلوبة** * **تكاليف المشروع** * **المخاطر** * **التقرير الشهري للمشروع** |
| * قسم تخطيط المشاريع   الإدارة العامة لتقنية المعلومات | * **كامل معلومات المشروع (نطاق المشروع – زمن التنفيذ – التكلفة -الجودة)** * **التقرير الأسبوعي للمشروع** |

جدول3 (إحتياجات أصحاب المصلحة)

# **عمليات الاتصال**

## الجلسات المقررة

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الجلسة | نوعها | مقر الجلسة | المشاركين | سبب الجلسة |
| متابعة سير المشروع | حسب الحاجة | مكالمة هاتفية | مدير المشروع  (تقنية المعلومات)  مدير المشروع (الإدارة الطالبة) | مناقشة حالة المشروع وتذليل أي عقبات يقوم برفعها عناصر المشروع |
| اجتماع مدراء المشاريع من الطرفين | شهري  (حسب الحاجة) | مكالمة هاتفية/تقرير | مدير المشروع  (تقنية المعلومات)  مدير المشروع (الإدارة الطالبة) | مناقشة خطة المشروع، وتقارير الجدول الزمني، وحالة التنفيذ، تحديد معوقات المشروع ومراجعة مخرجات المشروع |
| قسم تخطيط المشاريع بإدارة تقنية المعلومات | أسبوعي | مقر الإدارة | كامل فريق عمل المشروع بإدارة تقنية المعلومات (داخلي) | متابعة سير عمل المشروع |

* جدول 4 (الجلسات المقررة)

## الوثائق والمستندات

الخطة الزمنية للمشروع

تطوير وتوزيع وثيقة خطة المشروع الزمنية هي مسؤولية مدير المشروع من إدارة تقنية المعلومات وذلك بناء على مدة تنفيذ المشروع، ولا تعتبر وثيقة خطة المشروع الزمنية داخلة في حيز التنفيذ بالمشروع إلا بعد اعتمادها من الطرفين، ويجب على مدير المشروع اعلام أي تغيير جذري بالجدول الزمني لمدير المشروع **(اسم الإدارة)** ولكامل فريق العمل بإدارة تقنية المعلومات فور حدوث التغيير

تقارير سير العمل

يسلم مدير المشروع من طرف إدارة تقنية المعلومات تقارير الحالة القائمة نهاية كل شهر تشتمل على قائمة بجميع الأنشطة التي أنجزها في الشهر الماضي، المهام المطلوبة في الشهر الذي يليه، إلى جانب قائمة بأسماء جميع التسليمات التي تم إنجازها.

محاضر الجلسات

يقوم مدير المشروع من إدارة تقنية المعلومات بإعداد محضر الاجتماع وإرساله لكافة أطراف الاجتماع ولمدير المشروع من **(اسم الإدارة)**

ومن ينوبهم خلال ثمانية وأربعين ساعة من تاريخ انتهاء الاجتماع ويسمح بالاعتراض على محضر الاجتماع خلال 48 ساعة من تاريخ استلام المحضر، هذا ويعد محضر الاجتماع ورقة رسمية من أوراق المشروع وملزم للطرفين.

طلبات التغير  
في حال رغبة مدير المشروع من الإدارة الطالبة بتغير (نطاق عمل المشروع والمتطلبات السابقة التى تم اعتمادها والتوقيع عليها)  
يتم تعبئة نموذج طلب التغيير المعتمد والخاص بالمشروع ولا يعتبر طلب التغيير في حيز التنفيذ بالمشروع إلا بعد توقيعه واعتماده من الطرفين، وتعتبر طلبات التغيير واعتمادها من المهام الخاصة بمدراء المشاريع من إدارة تقنية المعلومات و**(اسم الإدارة)**

طلب إلغاء المشروع   
في حال رغبة مدير المشروع من الإدارة الطالبة بإلغاء المشروع يتم تعبئة نموذج إلغاء مشروع تقني المعتمد من وحدة التطوير الإداري   
ولا يعتبر طلب الإلغاء في حيز التنفيذ إلا بعد توقيعه واعتماده من الطرفين، ويعتبر طلب الإلغاء واعتماده من المهام الخاصة بمدراء المشاريع من إدارة تقنية المعلومات و **(اسم الإدارة)**

# **قنوات التواصل**

## البريد الإلكتروني

يعتد بالبريد الإلكتروني كوثيقة رسمية بالمشروع، وسوف يتم الاعتماد على رسائل البريد الالكتروني لتكون وسيلة اتصال الرسمية.

## الاتصالات الهاتفية

يعتبر التواصل عن طريق الاتصالات الهاتفية وسيلة اتصال مهمة وفعالة، ولكنها لا تمثل وسيلة اتصال الرسمية، ويجب توثيق ما يعتمد عن طريقها بطرق التواصل الرسمية (البريد الالكتروني )

# **زمن الاستجابة ومستوى الخطورة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| طلب تغير | ضعيف | متوسط | عالي | حرج | مستوى الخطورة |
| خلال ساعات العمل الرسمية | **خلال ساعات العمل الرسمية** | **خلال ساعات العمل الرسمية** | **خلال ساعات العمل الرسمية** | **24/7** | توفير الدعم |
| في اليوم التالي | **في اليوم التالي** | **45 دقيقة** | **30 دقيقة** | **10 دقائق** | وقت الاستجابة |
| n/a | **36 ساعة** | **24 ساعة** | **5 ساعات** | **3 ساعات** | وقت الاستعادة |
| نهاية كل شهر | **n/a** | **نهاية كل شهر** | **ساعتين** | **30 دقيقة** | فترة التحديث عن سير التقدم |

# **مراحل التصعيد**

## مراحل التصعيد في إدارة تقنية المعلومات

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مرحله التصعيد | المرحله الاداريه | الاسم | البريد |
| تصعيد من الدرجة الاولى |  |  |  |
| تصعيد من الدرجة الثانيه |  |  |  |

## 

## مراحل التصعيد لدى (اسم الإدارة)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مرحله التصعيد | المرحله الاداريه | الاسم | البريد |
| تصعيد من الدرجة الاولى |  |  |  |
| تصعيد من الدرجة الثانيه |  |  |  |

# **الإعتمادات**

الصلاحية للموافقة على وثائق المشروع هي من صلاحيات مدير المشروع المحدد من قبل الإدارة العامة لتقنية المعلومات، كذلك مدير المشروع المحدد من قبل الإدارة الطالبة وعلى الطرفين التوقيع على جميع وثائق المشروع في حال إعتماد ما جاء بها.

|  |  |
| --- | --- |
| مدير المشروع-قسم تخطيط المشاريع | مدير المشروع – (اسم الإدارة) |
| الإسم: ي | الإسم: |
| التوقيع: | التوقيع: |
| التاريخ: | التاريخ: |