

اتفاقية مستوى الخدمة SLA



اتفاقية مستوى الخدمة | Service Level Agreement

2023/11/16

التاريخ:

• تمهيد:

تم إعداد هذه الاتفاقية لوضع إطار عام وزمني لإجراءات عمليات الموارد البشرية بالشركة وذلك لضمان الالتزام بإجراءات العمل والتقييد بالمواعيد المحددة لتعزيز العلاقات الإدارية بين أطراف الاتفاقية لتسهيل انسيابية الخدمات وتقديمها بكفاءة وفاعلية عالية.

• أطراف الاتفاقية:

الطرف الأول: إدارة الموارد البشرية.

الطرف الثاني: إدارة المشروع

• أهداف الاتفاقية:

1. تلبية متطلبات العمل وتوضيح الشروط والأحكام التي بموجبها ستقدم إدارة الموارد البشرية خدماتها.
2. توثيق مسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في الاتفاق ووضوح الرؤية بين أطراف الاتفاقية.
3. توفير فهم مشترك للخدمات والآليات التي ستقدم من قبل إدارة الموارد البشرية ومستوى الخدمة المتوقع منها.

• مدة الاتفاقية وتاريخ سريانها:

يتم العمل بهذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ 2023/12/1م تجدد سنوياً بشكل تلقائي ما لم يشعر أحد الطرفين الطرف الآخر بخلاف ذلك. في حال وجود أي تعديلات تشمل بنودها سيتم إضافتها وإصدار نسخة جديدة منها وإبلاغ جميع الأطراف المستفيدة.



الخدمة	شرح خطوات الخدمة	المخاطر المحتملة	مدة الانجاز	الجهة المسؤولة
طلب الإجازة	استلام ودراسة طلب إجازة موظف من خلال النظام والتأكد من استحقاق الاجازة والاعتمادات اللازمة وتسجيل الاجازة	تعطل النظام	يوم عمل	إدارة عمليات الموارد البشرية
اصدار خطاب تعريف	استلام الطلب وإعداد الخطاب وتوثيقه	إيقاف نظام التوثيق	يوم عمل	إدارة عمليات الموارد البشرية
إجراء رحلات العمل	استلام ودراسة طلب رحلة عمل من خلال النظام وحساب بدل رحلة العمل وإرساله للصرف	عدم توفر السيولة المالية	يوم عمل	إدارة عمليات الموارد البشرية
إصدار تأشيرة عمل	رفع طلب تأشيرة عمل من خلال منصة قوى لاستقطاب الموظفين وإصدارها وفق احتياجات التوظيف	عدم أهلية الشركة للحصول على تأشيرات العمل	4 أيام عمل	إدارة عمليات الموارد البشرية
حساب الأجور والرواتب الشهرية	استلام سجلات الحضور وتدقيقها والتأكد من الاعتمادات وإصدار مسير رواتب الموظفين الشهري وارساله للصرف	التأخر في اعتماد سجلات الحضور	5 أيام عمل	إدارة الأجور والرواتب
إغلاق شاغر وظيفي	استلام طلب التوظيف والبحث عن مرشحين مناسبين واجراء المقابلات الشخصية حتى توقيع العرض الوظيفي	عدم توفر مصادر للمرشحين متاحة	15 يوم عمل	إدارة التوظيف

