



## اتفاقية مستوى خدمة (تعريف بالراتب)

١,٠	الإصدار
٢٠٢٤/٠٥/١٤ م	التاريخ
اتفاقية	نوع الوثيقة
عام	تصنيف الوثيقة
SU0124	رقم الوثيقة

## مقدمة:

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد مستوى الخدمة المتوقع لتقديم خدمة "تعريف بالراتب" لمنسوبي الجامعة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية. تُقدم هذه الخدمة من قبل الإدارة العامة للموارد البشرية، وتتيح للموظفين إمكانية الوصول إلى معلومات رواتبهم بشكل سهل وسريع.

## المُقدم:

اسم مقدم الخدمة: الإدارة العامة للموارد البشرية

## تعريف المُستفيد:

اسم المُستفيد: منسوبو الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس

شروط الاستفادة:

- أن يكون الموظف مسجلاً في بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة.
- أن يكون لدى الموظف حساب فعال في الدليل النشط.

## معلومات الخدمة:

اسم الخدمة: تعريف بالراتب

وصف الخدمة: تتيح هذه الخدمة للموظفين الوصول إلى معلومات رواتبهم، بما في ذلك:

- الراتب الأساسي.
- العلاوات.
- الاستقطاعات.
- صافي الراتب.
- البدلات.

## طريقة تقديم الخدمة:

- تُقدم الخدمة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة.
- يمكن للموظفين الوصول إلى الخدمة من خلال تسجيل الدخول إلى بوابة الخدمات الإلكترونية باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بهم.
- بعد تسجيل الدخول، يمكن للموظفين النقر على أيقونة "تعريف بالراتب" لعرض معلومات رواتبهم.

## مستوى الخدمة:

### التوفر:

- يجب أن تكون الخدمة متاحة للموظفين على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع.
- يُسمح بانقطاع الخدمة لمدة لا تزيد عن ٢ ساعة في الشهر لأغراض الصيانة أو التحسينات.

### الأداء:

- يجب أن يتم عرض معلومات الراتب للموظفين خلال ٢٠ ثانية من طلب الخدمة.
- يجب أن تكون دقة معلومات الراتب ٩٩,٩%.

### الدعم:

- يجب على الإدارة العامة للموارد البشرية توفير دعم فني للموظفين الذين يواجهون صعوبات في استخدام الخدمة.

- يمكن للمستفيدين رفع تذكرة دعم فني عن طريق نظام (معك)، على الرابط:

<https://maak-rsso.su.edu.sa/rsso/start>

### المسؤوليات:

#### المُقدم:

- توفير الخدمة وفقاً لمستوى الخدمة المحدد في هذه الاتفاقية.
- إبلاغ الموظفين بأي انقطاع في الخدمة مسبقاً.
- معالجة أي شكاوى أو ملاحظات من الموظفين المتعلقة بالخدمة.

#### المُستفيد:

- استخدام الخدمة وفقاً لشروط الاستخدام المحددة في بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة.
- إبلاغ المُقدم بأي مشكلات تواجهه في استخدام الخدمة.

#### مدة الاتفاقية:

- تبدأ هذه الاتفاقية سريانها من تاريخ نشرها على بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة.
- يجوز للمُقدم مراجعة هذه الاتفاقية وتعديلها من وقت لآخر.
- سيتم إبلاغ الموظفين بأي تغييرات يتم إجراؤها على هذه الاتفاقية من خلال نشرها على بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة.

#### اللغة:

تم تحرير هذه الاتفاقية باللغتين العربية والإنجليزية.  
في حال وجود أي اختلاف بين النصين، يعتد بالنص العربي.



جامعة شقراء  
Shaqra University

