



سياسة إدارة مستوى الخدمات





➤ أهداف مستوى الخدمة القياسية الأولية لجميع خدمات تقنيته المعلومات بجامعة شقراء:

تعريف اهداف الخدمة					
قائمة الخدمات	المعايير	اسم العملية	ساعات العمل	الهدف	الوقت المستخدم
جميع جامعة شقراء خدمات	حرج	إدارة البلاغات	24*7	وقت الاستجابة	ساعة عمل واحدة
جميع جامعة شقراء خدمات	مرتفع	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	ثلاث ساعات عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	متوسط	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	يوم عمل واحد
جميع جامعة شقراء خدمات	منخفض	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	يوم عمل واحد
جميع جامعة شقراء خدمات	حرج	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الحل	أربع ساعات عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	مرتفع	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الحل	يوم عمل واحد
جميع جامعة شقراء خدمات	متوسط	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الحل	يومين عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	منخفض	إدارة البلاغات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الحل	ثلاثة أيام عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	حرجه	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	ساعة عمل واحده
جميع جامعة شقراء خدمات	مرتفعة	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	ثلاث ساعات عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	متوسطه	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	يوم عمل واحد
جميع جامعة شقراء خدمات	منخفضه	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاستجابة	يوم عمل واحد
جميع جامعة شقراء خدمات	حرجة	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاكمال	ثلاث ساعات عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	مرتفعة	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل من(8:00-14:30)	وقت الاكمال	يوم عمل واحد



جميع جامعة شقراء خدمات	متوسطه	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل (8:00-14:30) من	وقت الاكمال	يومين عمل
جميع جامعة شقراء خدمات	منخفضه	إدارة الطلبات	شقراء وقت العمل (8:00-14:30) من	وقت الاكمال	ثلاثة أيام عمل

➤ ستكون إجراءات أهداف الخدمة التي تجاوزت وقت مستوى الخدمة كما هو محدد في الجدول التالي:

إجراءات التصعيد					
النسبة المحددة	المعايير	اسم العملية	طريقة التواصل	الهدف	الاجراء
50%	حرجة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني
75%	حرجة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني والمشرف
100%	حرجة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني والمشرف ومدير الادارة
120%	حرجة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	مدير الإدارة
100%	حرجة	إدارة البلاغات	تقرير من نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات	وقت الاستجابة	مدير مكتب خدمة المستفيدين ومدير إدارة مستوى الخدمة
50%	حرجة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني
75%	حرجة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني والمشرف
100%	حرجة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني والمشرف ومدير الادارة
100%	حرجة	إدارة الطلبات	تقرير من نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات	وقت الاستجابة	مدير مكتب خدمة المستفيدين ومدير إدارة مستوى الخدمة
50%	مرتفعة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني
75%	مرتفعة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني والمشرف
100%	مرتفعة	إدارة البلاغات	البريد الالكتروني	وقت الحل	اشعار الفني والمشرف ومدير الادارة
100%	مرتفعة	إدارة البلاغات	تقرير من نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات	وقت الاستجابة	مدير مكتب خدمة المستفيدين ومدير إدارة مستوى الخدمة
50%	مرتفعة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني
75%	مرتفعة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني والمشرف
100%	مرتفعة	إدارة الطلبات	البريد الالكتروني	وقت الاكمال	اشعار الفني والمشرف ومدير الادارة
100%	مرتفعة	إدارة الطلبات	تقرير من نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات	وقت الاستجابة	مدير مكتب خدمة المستفيدين ومدير إدارة مستوى الخدمة