MERCURY

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

9 – 13 مايو 2027

دبي (الإمارات العربية المتحدة)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

المرجع: 189359_120244 **التاريخ:** 9 – 13 مايو 2027 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** 4600 Euro

مقدمة

تُعد اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs من الركائز الأساسية لضمان جودة الخدمات واستدامة العلاقات التعاقدية بين الجهات المختلفة. يهدف هذا البرنامج إلى بناء فهم متكامل لمفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة ودورها في ضبط الأداء وتحقيق الالتزامات التعاقدية. يركز المحتوى على الربط بين اتفاقيات الخدمة في العقود والأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. كما يوضح كيفية إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة بما يضمن وضوح التوقعات ومعايير القياس.

يتناول هذا البرنامج التدريبي في اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs، الأطر القانونية والتنظيمية التي تحكم صياغة SLAs احترافية. ويغطي أساليب إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة ومراقبة الالتزام بها. كما يناقش آليات قياس الأداء في SLAs وتقييم النتائج. ويهدف في مجمله إلى تعزيز الحوكمة وتقليل مخاطر SLAs في البيئات المؤسسية المعقدة.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المستشارون القانونيون في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- المحامون المتخصصون في العقود المحلية والدولية.
- مدراء الإدارات القانونية وإدارات العقود.
- أعضاء فرق إدارة المناقصات والعطاءات.
- مختصو المشتريات وسلاسل الإمداد.
- مسؤولو إدارة عقود SLAs.
- مدراء المشروعات والإشراف التعاقدي.
- العاملون في إدارة الأداء المؤسسي.
- المختصون بحوكمة اتفاقيات SLAs.
- العاملون في الامتثال والرقابة الداخلية.
- المهنيون في إدارة المخاطر التعاقدية.
- القانونيون في الشركات متعددة الجنسيات.
- العاملون في الجهات التنظيمية والتشريعية.
- المهتمون بتطوير مهارات صياغة اتفاقيات الخدمة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذه الدورة التدريبية في اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الإطار المفاهيمي لاتفاقيات مستوى الخدمة SLAs.
- التعرف على معايير اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة.
- اكتساب مهارات إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة المتكاملة.
- تطوير القدرة على صياغة SLAs احترافية وقابلة للتنفيذ.
- تعزيز مهارات التفاوض على شروط اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إدماج إدارة الأداء في SLAs ضمن العقود.
- توضيح آليات قياس الأداء في SLAs.
- فهم التزامات اتفاقيات مستوى الخدمة القانونية.
- تحليل العلاقة بين اتفاقيات الخدمة في العقود وإدارة المخاطر.
- تطبيق أدوات مراقبة الالتزام باتفاقيات SLAs.
- تقييم أداء اتفاقيات الخدمة وفق مؤشرات واضحة.
- دعم قرارات تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ربط اتفاقيات مستوى الخدمة بحوكمة المؤسسات.
- تعزيز الامتثال لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- تقليل النزاعات التعاقدية المرتبطة بالخدمات.
- تحسين التواصل بين مقدمي الخدمة والعملاء.
- دعم أفضل ممارسات SLAs في البيئات المؤسسية.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- الإلمام بأسس العقود والاتفاقيات.
- تحليل الشروط القانونية والتعاقدية.
- صياغة بنود اتفاقيات مستوى الخدمة بدقة.
- تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وفق المعايير.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة بفعالية.
- قياس الأداء في SLAs باستخدام مؤشرات مناسبة.
- مراقبة الالتزام باتفاقيات SLAs بشكل منهجي.
- توثيق النتائج المرتبطة بجودة الخدمة.
- إدارة مخاطر SLAs في العقود طويلة الأجل.
- تطبيق حوكمة اتفاقيات SLAs المؤسسية.
- التفاوض على التزامات اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تقييم أداء اتفاقيات الخدمة بشكل دوري.
- دعم قرارات التحسين المستمر للخدمة.

دراسة سيناريوهات

في تدريب اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل عقد خدمات خارجي يعتمد على SLAs.
- تقييم ضعف مؤشرات قياس الأداء في SLAs.
- دراسة نزاع ناتج عن غموض شروط اتفاقيات مستوى الخدمة.
- مراجعة اتفاقية خدمة بين أقسام داخلية.
- تحليل إخفاق في مراقبة الالتزام باتفاقيات SLAs.
- مقارنة بين تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة المختلفة.
- تقييم أثر إدارة مخاطر SLAs على استمرارية الخدمة.
- دراسة حالة تحسين جودة الخدمة عبر SLAs.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: العقود والاتفاقيات المحلية والدولية

- مفهوم العقد في الإطار القانوني.
- خصائص العقود الملزمة للأطراف.
- العلاقة بين العقود واتفاقيات مستوى الخدمة.
- اختيار القالب التعاقدي المناسب للخدمات.
- التمييز بين العقود المحلية والدولية.
- الشروط العقدية الصريحة وأهميتها.
- الشروط العقدية الضمنية وأثرها القانوني.
- البنود الرئيسية في عقود الخدمات.
- البنود الثانوية ودورها في إدارة الأداء.
- دور المنظمات الدولية في تطوير معايير العقود.

الوحدة الثانية: أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية

- مفهوم الشروط القانونية في العقود.
- شروط اتفاقيات مستوى الخدمة الأساسية.
- البنود والشروط العامة Terms & Conditions.
- الضمانات ودورها في جودة الخدمة.
- التعهدات السابقة Representations.
- الأوامر التعاقدية Orders وأثرها التنفيذي.
- شروط الجزاءات في اتفاقيات الخدمة.
- شروط إنهاء اتفاقيات مستوى الخدمة.
- شروط الامتثال والرقابة.
- شروط إدارة المخاطر التعاقدية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات

- مبادئ الصياغة القانونية الواضحة.
- بناء الجملة القانونية المتماسكة.
- تحديد الفاعل القانوني بدقة.
- صياغة الالتزامات التعاقدية بوضوح.
- استخدام الصيغ الآمرة في SLAs.
- تجنب الغموض في شروط اتفاقيات مستوى الخدمة.
- الربط بين الصياغة وقياس الأداء في SLAs.
- توثيق مؤشرات الأداء في النص التعاقدي.
- صياغة بنود المراقبة والتقارير.
- تطبيقات عملية على صياغة SLAs احترافية.

الوحدة الرابعة: اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs

- ماهية اتفاقيات مستوى الخدمة وأهميتها.
- أهداف تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة.
- اتفاقات مستوى التشغيل ودورها.
- تحديد نطاق الخدمة بدقة.
- مؤشرات قياس الأداء في SLAs.
- معايير اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة.
- إدارة الأداء في SLAs بشكل منهجي.
- التزامات اتفاقيات مستوى الخدمة.
- آليات مراقبة الالتزام باتفاقيات SLAs.
- توثيق نتائج تقييم أداء اتفاقيات الخدمة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة: إدارة وحوكمة اتفاقيات مستوى الخدمة

- مفهوم إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- حوكمة اتفاقيات SLAs المؤسسية.
- دمج SLAs ضمن إدارة عقود الخدمات.
- إدارة مخاطر SLAs في العقود طويلة الأجل.
- أدوات متابعة وتقييم الأداء.
- آليات التحسين المستمر لجودة الخدمة.
- الامتثال لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- معالجة الإخفاقات في تحقيق مؤشرات الأداء.
- دعم اتخاذ القرار بناءً على نتائج التقييم.
- تطبيق أفضل ممارسات SLAs المؤسسية.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

توفر هذه الدورة إطارًا متكاملاً لفهم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة بكفاءة عالية. تسهم في تعزيز جودة الخدمات وتقليل المخاطر التعاقدية. كما تدعم بناء علاقات تعاقدية مستدامة قائمة على الأداء والامتثال. ويُوصى بتطبيق المفاهيم المكتسبة ضمن منظومة حوكمة واضحة لضمان الاستمرارية والتميز المؤسسي.