



اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

02 - 06 مارس 2025
عمّان (الأردن)



اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

رمز الدورة: 118067_120244 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 مارس 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) التكلفة: 2900 يورو

مقدمة:

يقوم البرنامج التدريبي بإلقاء الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعتمد على الترتيبات المتعلقة بالشراكة طويلة الأجل المرتبطة بمقدم الخدمة الخارجي، وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة، ومن ثم، تحتاج تلك العلاقات المؤسسية إلى معرفة كيفية عمل هذه الشراكة إلى جانب كيفية التصدي لأي من المشكلات التي تواجهها. تقوم اتفاقيات مستوى الخدمة بتأسيس منهجية القياس الداعمة لجودة أداء الخدمة والتي تعد بمثابة عقد قانوني بين مقدم الخدمة والعميل، أو باعتبارها اتفاقية رسمية بين النقسام الداخلية للشركات حيث توفر الخدمات المؤسسية للعميل الداخلي، لذا يتعين على جميع العاملين في مجال تقديم الخدمات تفهم القضايا والعمليات المتضمنة في مجال عقود الخدمات.

الفئات المستهدفة:

- المستشارون القانونيون ومساعدهم بالمؤسسات والوزارات والمصالح.
- المحامون والقانونيون العاملون بمجال العقود المحلية والدولية.
- مدراء الإدارات والدوائر القانونية وإدارات العقود وتنفيذها بالجهات المختلفة.
- أعضاء إدارات العقود المختلفة المختصون بمتابعة المناقصات وطرحها.
- أعضاء إدارات المشتريات والاحتياجات وإدارة الموارد.
- المختصون بالإشراف على تنفيذ العقود وطرح المناقصات بإدارات المشروعات.
- مدراء الإدارات والدوائر القانونية وإدارات العقود بالجهات المختلفة.
- أعضاء الإدارات القانونية بالمؤسسات والشركات على اختلاف أغراضها.
- القانونيون المختصون بإبرام العقود بين الدولة والشركات متعددة الجنسيات.
- القانونيين العاملين في الجهات المختلفة.
- أعضاء الإدارات القانونية بالمؤسسات والشركات على اختلاف أغراضها.
- المحامون والقانونيون العاملون بمجال العقود المحلية والدولية وفرض المنازعات الناشئة عنها.
- القانونيون المختصون بإدارات التشريع والعقود بوزارات العدل والجهات الأخرى.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- القدرة على تخطيط وصياغة مجموعة من اتفاقيات مستوى الخدمة وبناء ومراقبة المفاوضات والنزاعات.
- القدرة على توضيح كيفية إدراج جودة اتفاقيات مستوى الخدمة ضمن عمليات الشراء.
- القدرة على التفاوض بشأن اتفاقيات مستوى الخدمة مع المورد الداخلي والخارجي.
- القدرة على توثيق النتائج الملانة للجودة المتعلقة بالمتعاقدين.
- القدرة على تقييم النتائج المحتملة من النظم البديلة لأداء الخدمة.

الكفاءات المستهدفة:

- العقود والاتفاقيات المحلية والدولية.
- أسس العقد والاتفاق.
- أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية.
- الشروط القانونية.
- أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقات.
- بناء الجهة القانونية.
- اتفاقات مستوى الخدمة.
- ماهية اتفاقيات مستوى الخدمة.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، العقود والاتفاقيات المحلية والدولية:

- أسس العقد والاتفاق
- اختيار قالب الملزم للعقد
- الشروط العقدية الصريحة والضمنية
- الشروط العقدية الرئيسية والثانوية
- المظهرات الدولية المتخصصة في مجال العقود

الوحدة الثانية، أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية:

- الشروط القانونية
- البنود والشروط Conditions & Terms
- الضمانات Warranty
- التعهدات السابقة Representations
- الأوامر Orders

الوحدة الثالثة، أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات:

- بناء الجملة القانونية
- الفعل والفاعل القانوني
- الحالة أو الفرض والحكم
- الصيغ النهرية في الصياغة
- تدريب عملي على الأسس القانونية للصياغة

الوحدة الرابعة، اتفاقيات مستوى الخدمة:

- ماهية اتفاقيات مستوى الخدمة
- اتفاقيات مستوى التشغيل
- البيانات الموجزة للأهداف
- محتويات اتفاقيات مستوى الخدمة
- التدريب العملي على اتفاقيات مستوى الخدمة

نموذج تسجيل :
اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

رمز الدورة: 120244 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 مارس 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) التكلفة: 2900 يورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

الهاتف / الجوال:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:

العنوان:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

الهاتف / الجوال:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐