



اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)



اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

مقدمة:

يقوم البرنامج التدريبي بالقاء الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعهد على الترتيبات المتعلقة بالشراكة طويلة الأجل المرتبطة بهدم 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 الأقسام 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 بالعمل القانوني في الجهات المختلفة.
- أعضاء الإدارات القانونية بالمؤسسات والشركات على اختلاف أغراضها.
- المحامون والقانونيون العاملون بمجال العقود المحلية والدولية وفض 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 الملائمة للجودة المتعلقة بالمتعاقدين.
- القدرة على تقييم النتائج المحتملة من النظر البديلة لأداء الخدمة.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، العقود والاتفاقيات المحلية والدولية:

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

الوحدة الثانية، أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية:

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

الوحدة الثالثة، أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات:

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

الوحدة الرابعة، اتفاقيات مستوى الخدمة:

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