



**KFU**  
جامعة الملك فيصل  
KING FAISAL UNIVERSITY  
جامعة وطن.. نماء.. واسـتـدـامة..

## اتفاقية مستوى الخدمة



[www.kfu.edu.sa](http://www.kfu.edu.sa)



## ◆ هذه وثيقة رقمية

**تم اعتمادها من صاحب الصلاحيه المذكورة بياناته ويعتبر مالك هذه الوثيقه.**

◆ اعتمد توقيع صاحب الصلاحيه على هذه الوثيقه قد يكون من خلال التوقيع التقليدي أو من خلال التوقيع الإلكتروني أو من خلال استخدام خاصية التصديق الرقمي.

◆ تم إرسال هذه الوثيقه إلى هيئة الحكومة الرقمية عبر نظام قياس التحول الرقمي الحكومي وذلك من أجل قياس مستوى التزام جامعة الملك فيصل بتطبيق المعايير المستمدة من القرارات والأوامر السامية والتعاميم وكذلك قياس الالتزام بمعايير منهجية التحول الرقمي.

◆ جميع حقوق التأليف والنشر وإشعارات الملكية الفكرية والتصميمات والشعارات وكذلك الحقوق التي لم يتم الإعلان عنها مدفوظة لجامعة الملك فيصل، ولا يجوز مطلقاً للقارئ أو لأي جهة سواء داخل أو خارج المملكة العربية السعودية استخدام أو تعديل أو نشر أو تحرير أو نسخ أو إعادة انتاج أو إنشاء أعمال مشتقة أو إجراء أعمال الهندسة العكسية أو إعادة الصياغة أو التحسين على هذه الوثيقه.



### Digital Document

This is a digital document that has been approved by the authorized person whose data are mentioned and that person is considered to be the owner of this document.

- ◆ Approving the signature of the authorized person on this document may be through the traditional signature or through the electronic signature or even through the use of the digital certification feature.
- ◆ This document was sent to Digital Government Authority through the government digital transformation measurement System, For measuring the level of commitment of King Faisal University in applying the standards derived from decisions, supreme orders and circulars, and measuring the compliance with the standards of the digital transformation methodology.
- ◆ All copyrights, intellectual property, designs and logos as well as rights that have not been announced are reserved to King Faisal University, and it is absolutely not permissible for the reader or any party, whether inside or outside the Kingdom of Saudi Arabia, therefore it is not allowed to use ,modify, publish, edit, copy, reproduce or create a similar works, implementing a reverse engineering works, reformulate or improvement regarding this document.



## 1. مقدمة:

تقدم هذه الوثيقة اتفاقية لمستوى الخدمة بين عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات (الطرف الأول) وبقية الجهات بجامعة الملك فيصل (الطرف الثاني) والتي تعتبر المالك الرئيسي للخدمات الالكترونية والتي تقوم عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات بتطويرها وصيانتها.

سيتم التطرق في هذا الملف إلى مستوى أولويات الأخطاء واللاحظات المقدمة من طرف المستفيدين من الخدمات الالكترونية التي توفرها عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات، وذلك انطلاقاً من مستوى خطورة الخطأ وحساسية الخدمة بالنسبة للمستفيدين.

كما سيتم تحديد الوقت الأقصى للاستجابة من قبل فريق الصيانة، وسياسة التعصي المتبعة في حالة عدم الاستجابة في الوقت المحدد.

## 2. طرفا الاتفاقية:

تم إبرام هذه الاتفاقية بين كل من عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات بجامعة الملك فيصل وبين الجهات المختلفة بالجامعة والتي تقدم خدمات إلكترونية للمستفيدين (الطرف الثاني)، وذلك في كل ما يتعلق بالخدمات الالكترونية المقدمة من قبل جهات الجامعة وصيانتها والاستجابة لطلبات الدعم وتحديد الزمن الأقصى لتقديم الخدمة للمستفيدين.

## 3. تاريخ البداية:

تبدأ هذه الاتفاقية اعتباراً من 1/1/2025 م.

## 4. مدة الاتفاقية:

تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ بداية الخدمة وتستمر إلى تاريخ 31/12/2025 م، ويمكن تجديدها أو تعديلها حسب الحاجة.

## 5. تعاريف:

**الخطورة:** يمكن أن نقسم خطورة الأخطاء إلى 4 مستويات:

- **حرجة:** عند انقطاع خدمة مع عدم إمكانية تجاوزها.
- **عالية:** عند تعطل خدمة أو سوء أدائها على مجريها الطبيعي.
- **متوسطة:** لا يؤثر على مجرى الخدمات لكن يؤثر على المردود
- **ضعيفة:** ما دون ذلك من الأخطاء واللاحظات

**الأولويات:** ترتبط أولويات الأخطاء في البيئة الإنتاجية مباشرة بالخطورة، وبالتالي فهي تنقسم إلى 4 مستويات:

- مستعجلة
- عالية
- متوسطة



- ضعيفة

## 6. آلية تحديد الأولويات:

الاختبار	قبل الانتاجية	الانتاجية	البيئة الخطورة
		مستعجلة	حرجة
		عالية	عالية
		متوسطة	متوسطة
		ضعيفة	ضعيفة

## 7. المراجعة الدورية:

ينبغي إخضاع هذه الاتفاقية للمراجعة بمعدل (مرة واحدة) في العام على أقل تقدير؛ وعوضاً عن أي مراجعة يتم إجراؤها في أي فترة زمنية، فإن هذه الاتفاقية تظل نافذة وسارية المفعول.

تكون وحدة التطوير والجودة الشاملة بعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات مسؤولة عن تسهيل عملية إجراء المراجعة الدوريّة المنتظمة لهذه الوثيقة. ويجوز تعديل محتويات هذه الاتفاقية أو تحوييرها عند اللزوم وفي هذه الحالة يشترط الحصول على موافقة جميع الأطراف الموقعة على الاتفاقية.

## 8. النطاق (وصف الخدمات التقنية):

### 8.1 خدمات الدعم الفني:

#### الدعم الفني:

هذا هو مستوى الدعم الأساسي وينص على دعم وصيانة ومراقبة الخدمات الإلكترونية لمختلف الجهات بجامعة الملك فيصل والتي تقدم إلى المستفيد النهائي عن طريق بوابة الجامعة أو عن طريق الأنظمة المتوفرة بالجامعة والتي تدعمها عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات.

#### دعم النسخ الاحتياطي: Managed Backup support

النسخ الاحتياطي لجميع البيانات للخدمات الإلكترونية والأنظمة من أجل توفير الاستعادة للخدمات الإلكترونية والأنظمة وبياناتهم حسب الحاجة وفي أي وقت وتكون عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات مسؤولة عن النسخ الاحتياطية اليومية للبيانات.



## 8.2. الخدمات الإلكترونية:

م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
1.	إلى رئيس الجامعة	خدمة إلكترونية تمكن المستفيد من إرسال المقترنات والمبادرات والاستفسارات إلى معايير مدير الجامعة من خلال موقع الجامعة الإلكتروني، كما تسمح للمستفيد من تتبع المشاركات ما يضمن وصولها للإدارات المختصة بالجامعة من خلال نظام إلكتروني فعال، ومدعوم بنظام إشعار عبر الخدمات الإلكترونية والبريد الإلكتروني وسائل الجوال. كما تمكن الخدمة المستفيدين من طلب موعد افتراضي لمقابلة معايير رئيس الجامعة عن بعد وذلك لتقديم المبادرات واللاحظات أو أي أمور تهمهم في الجامعة.	تم الإصدار
2.	إلى مسؤول	خدمة إلكترونية تمكن المستفيد من إرسال طلب استفسار أو مقابلة (عن بعد) لمسوؤلي جامعة الملك فيصل من خلال موقع الجامعة الإلكتروني، كما تسمح للمستفيد من متابعة الطلبات التي قام بإرسالها عبر نفس النظام.	تم الإصدار
3.	تحديث كلمة المرور والجوال	خدمة إلكترونية تسمح للمستفيد (عضو هيئة تدريس - طالب - موظف) من إعادة تعيين كلمة المرور للحساب الجامعي الخاص به، والذي يمكنه من إدارة كافة خدماته الإلكترونية، دون الحاجة للحضور لمقر الجامعة، كما يمكن للمستفيد تحديث رقم الجوال المسجل به حسابه الجامعي والذي يتلقى عليه الرسائل والأخبار والاعلانات.	تم الإصدار
4.	خارطة الفعاليات	خدمة إلكترونية لنظام فعاليات جامعة الملك فيصل يُنظم أنشطة متنوعة أكademية ثقافية رياضية تطوعية لدعم مشاركة الطلاب وتنمية مهاراتهم.	تم الإصدار
5.	اصدار ايصال السداد	تمكن هذه الخدمة المتدرب من الحصول على إفادة معتمدة بقيمة رسوم الدورة التدريبية لتقديمها لجهة العمل التابع لها المتدرب	تم الإصدار
6.	طلب الالتحاق ببرنامج تدريسي	بعد قيام المستفيد بإنشاء حساب على المنصة يقوم باختيار البرنامج التدريسي المراد الالتحاق به ثم يقوم بسداد الرسوم على البرنامج الكترونياً وبذلك يكون قد التحق بالبرنامج وينتظر وقت اقامة البرنامج.	تم الإصدار
7.	خدمة الاستفسارات والملاحظات	تتيح الخدمة طلب تقديم مساعدة أو استفسار للمستفيدين بطريقة إلكترونية ومنة	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.8	شهادات التعريف	خدمة إلكترونية تتيح للطلبة أو الموظفين إصدار شهادات تعريف رسمية توضح الحالة الأكademية أو الوظيفية، لاستخدامها في الجهات الرسمية أو لغرض معين، وذلك عبر النظام الإلكتروني.	تم الإصدار
.9	طلب الدورات التدريبية	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على الدورات التدريبية المتاحة، بهدف تطوير المهارات المهنية والأكademية، وذلك عبر المنصة أو النظام الإلكتروني المعتمد.	تم الإصدار
.10	طلب بدل السكن	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس والموظفين تقديم طلب للحصول على بدل السكن المعتمد وفقاً للأنظمة والسياسات المالية للجامعة	تم الإصدار
.11	شهادات الخبرة	خدمة تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس طلب إصدار شهادة خبرة توضح مدة العمل والمسمى الوظيفي وطبيعة المهام التي تم القيام بها، وذلك لاستخدامها لأغراض رسمية أو مهنية	تم الإصدار
.12	طلب تقرير طبي	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس التقديم بطلب تقرير طبي رسمي لأغراض إدارية أو وظيفية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.13	طلب ترقية	خدمة تتيح للموظفين أو أعضاء هيئة التدريس التقديم بطلب ترقية وظيفية وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة، من خلال النظام الإداري أو الأكاديمي الإلكتروني.	تم الإصدار
.14	استعلام احتساب الاجازة الاعتيادية	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين معرفة رصيد الإجازات السنوية وقيمة المستحقات المالية المرتبطة بها، وفقاً للأنظمة المعتمدة.	تم الإصدار
.15	طلب أنتداب	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلبات الانتداب الداخلي أو الخارجي، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة، وذلك عبر المنصة أو النظام الإلكتروني المعتمد.	تم الإصدار
.16	طلب منحة مؤتمر	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلب منحة لحضور مؤتمر علمي محلي أو دولي، بهدف دعم النشاط البحثي والتطوير الأكاديمي، وذلك عبر المنصة أو النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.17	مجالس الأقسام	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس تقديم طلب لصرف المستحقات المالية المتعلقة بحضور اجتماعات مجالس الأقسام،	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
		وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	
18	طلبات تجديد التعاقد	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلبات تجديد التعاقد مع الجهة، وفقاً للضوابط واللوائح المعتمدة، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد.	تم الإصدار
19	طلب العمل التطوعي	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على فرص العمل التطوعي داخل الجهة أو خارجها، بهدف تعزيز المشاركة المجتمعية وتنمية المهارات، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
20	الشهادات والتعريف المصدقة رقميا	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس إصدار الشهادات والتعريف الرسمية المصدقة رقمياً، مثل تعريف الراتب أو إثبات العمل، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
21	طلب تغيير الحساب البنكي	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس تقديم طلب لتحديث أو تغيير بيانات الحساب البنكي المعتمد لتحويل المستحقات المالية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة والإجراءات المعتمدة.	تم الإصدار
22	تسجيل براءات الاختراع	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس والباحثين تقديم طلب لتسجيل براءة اختراع، وتوثيق الابتكارات والإنجازات البحثية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
23	طلب صرف مستحقات البرامج المدفوعة	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس تقديم طلب لصرف المستحقات المالية المرتبطة بالبرامج المدفوعة، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
24	طلب شهادة عدم ممانعة	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلب إصدار شهادة عدم ممانعة، للعمل أو التعاون أو المشاركة في مهام أو أنشطة خارجية، مع جهة خارجية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.25	طلب تعليم الابناء	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلب صرف مستحقات أو دعم تعليم الأبناء، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد.	تم الإصدار
.26	طلب إخلاء الطرف	خدمة إلكترونية تتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس التقديم على طلب إخلاء طرف عند انتهاء العلاقة الوظيفية أو الانتقال إلى جهة أخرى، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة والإجراءات المعتمدة.	تم الإصدار
.27	استعلام العهد لمنسوبي الجامعة	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس الاستعلام عن العهد المسجلة لديهم، مثل الأجهزة أو الأدوات أو المستلزمات الإدارية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.28	تسجيل المرافقين بالخارج	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس تسجيل المرافقين لهم أثناء الابتعاث أو الإيفاد إلى الخارج، مثل الزوج أو الأبناء، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.29	طلب حضور المؤتمرات	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس التقديم بطلب حضور المؤتمرات العلمية داخل المملكة أو خارجها، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.30	طلب اوامر الاركاب - تذاكر السفر	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس التقديم بطلب أوامر الاركاب للحصول على تذاكر السفر الرسمية، سواء للأغراض الأكاديمية أو الإدارية، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.31	طلبات العمل الإضافي	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس تقديم طلبات العمل الإضافي خارج أوقات الدوام الرسمي، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.32	أجزاءات أعضاء هيئة التدريس	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في الجامعة التقديم بطلبات الإجازات بمختلف أنواعها، مثل الإجازة السنوية أو	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
		الاستثنائية أو المراقبة، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	
.33	تسجيل مبادرة الإجازة	خدمة إلكترونية تتيح لمنسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس تسجيل مباشرة الدوام بعد انتهاء الإجازة، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.34	العبء الأكاديمي لاعضاء هيئة التدريس	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة تسجيل والاطلاع على تفاصيل العباءة الأكاديمية الخاص بهم، مثل عدد الساعات التدريسية والمقررات المكلف بها، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.35	متابعة المعيدين و المحاضرين	خدمة إلكترونية تتيح للجهات الأكاديمية في الجامعة متابعة شؤون المعيدين والمحاضرين، مثل خططهم الدراسية والتقارير الدورية وطلبات الابتعاث، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.36	تسجيل المشرفين	خدمة إلكترونية في الجامعة تتيح تسجيل المشرفين الأكاديميين للمبعثين، ومتابعة تحديث بيانات الإشراف وتوثيقها، وذلك عبر النظام الإلكتروني المعتمد، ووفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.	تم الإصدار
.37	تحديث بيانات ذوي الاحتياجات الخاصة	تحديث بيانات ذوي الاحتياجات الخاصة	تم الإصدار
.38	السجل الأكاديمي	هذه الخدمة تعرض للطالب جميع المواد التي درسها، وبيان ساعاتها المعتمدة، ودرجات الطالب بها.	تم الإصدار
.39	استفسار حول السداد	استفسار حول السداد	تم الإصدار
.40	شهادة تعريف	شهادة تعريف	تم الإصدار
.41	إرسال وثيقة التخرج (خدمة أرامكس)	خدمة متاحة للطلبة الخريجين تمكنهم من طلب إرسال وثيقة التخرج الخاصة بك إلى عنوانك مجاناً ويشمل ذلك شهادة الثانوية العامة والسجل الأكاديمي باللغتين العربية والإنجليزية وصورة طبق الأصل من الوثيقة.	تم الإصدار
.42	إفادة بالرسوم الدراسية المدفوعة	تعرض هذه الخدمة للطالب بياناً بما تم تسديده من أقساط دراسية، وتاريخ وقيمة كل مبلغ تم دفعه	تم الإصدار
.43	الاستعلام عن وضع الطالب/الطالبة المالي	تعرض هذه الخدمة الوضع المالي للطالب وإن كان قد سدد الرسوم الدراسية بشكل كامل، أم لا .	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.44	المقررات والساعات المتبقية للتخرج	تسمح هذه الخدمة للطالب من معرفة المقررات وال ساعات الدراسية المتبقية حتى يكمل عملية التخرج.	تم الإصدار
.45	الاستعلام عن حالة الطالب الأكademie	تمكن الطالب من معرفة حالته الأكاديمية، إن كانت فعالة أو متوقفة.	تم الإصدار
.46	إفادة بإنها مستويين دراسين للطلاب	خدمة تمكن الطالب من طباعة إفادة بالساعات المكتسبة خلال فصلين دراسيين التي تمكن الطلبة الموظفين من تقديمها لجهات عملهم.	تم الإرسال
.47	إفادة بتسديد الرسوم الدراسية	تمكن الطلبة الموظفين من تقديمها لجهات عملهم من أجل إجراءات استرداد الرسوم التي دفعوها من حسابهم الخاص، كما أنها تفيد كل من يرغب في التعرف على كيفية احتساب الرسوم الدراسية للفصل الواحد.	تم الإرسال
.48	التدريب الميداني والعملي	تسمح هذه الخدمة بتقديم طلب لمجموعة من الطلاب الذين لديهم مادة تربية عملية أو تدريب ميداني	تم الإرسال
.49	تغيير التخصص الدراسي	خدمة تتيح للطالب إمكانية تغيير التخصص بعد انتهاء الفصل الدراسي دون الحاجة للرجوع إلى عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات.	تم الإرسال
.50	تأجيل الفصل الدراسي الحالي	خدمة تمكن الطالب من تأجيل الدراسة لمدة زمنية محددة وذلك قبل تسجيل المقررات واحتساب الرسوم الدراسية.	تم الإرسال
.51	( طلبة التعليم عن بعد )	خدمة تمكن الطالب من تأجيل الدراسة لمدة زمنية محددة وذلك قبل تسجيل المقررات واحتساب الرسوم الدراسية.	تم الإرسال
.52	تقديم طلب عودة للدراسة	خدمة تمكن الطالب إعادة وضعه الأكاديمي من منقطع عن الدراسة إلى فعال ليتمكن من استكمال الدراسة الجامعية وتنفيذ الإجراءات الأكاديمية وغيرها.	تم الإرسال
.53	طلب توصية إلكترونية	تمكن هذه الخدمة الطالب من طلب الحصول على إفادة بالمقررات التي قام بدراستها بالجامعة بناء على طلبه لغايات أخرى كالدراسات العليا أو العمل	تم الإرسال
.54	تقديم طلب معادلة مقررات	تتيح هذه الخدمة للطالب تقديم طلب معادلة لبعض المقررات التي لا يرغب في دراستها بسبب الدراسة المسبقة لها في كلية أخرى داخل أو خارج الجامعة.	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.55	طلب اعتذار عن الفصل الدراسي الحالي	خدمة تمكّن الطالب من اعتذاره عن الدراسة لمدة فصل واحد بما فيه من مقررات مسجلة.	تم الإرسال
.56	الانسحاب نهائياً من الجامعة	خدمة تمكّن من إغلاق سجل الطالب الأكاديمي وإرسال ملفه للعنوان المذكور من قبله.	تم الإرسال
.57	الخطط الدراسية	خدمة تعرّض للطالب الخارطة الدراسية، والمستويات الدراسية والمواد الخاصة بكل مستوى، وتصويف شامل للمقررات المتضمنة بها.	تم الإرسال
.58	حساب المعدل الفصلي والمعدل التراكمي	خدمة تمكّن الطالب من حساب المعدل لفصل دراسي واحد والمعدل لكافة الفصول.	تم الإرسال
.59	التعارضات	تتيح هذه الخدمة للطالب التوقيع على إقرار لكي يستطيع تقديم اختبارين في نفس اليوم والفترة إذا كان الطالب خريج.	تم الإرسال
.60	تقديم الأعذار للطلاب المتغيبين عن الاختبارات بعد	خدمة تقدم للطالب حيث تسمح له بإرفاق تقرير عن سبب تغيبه عن الاختبار	تم الإرسال
.61	تقديم التظلمات	تتيح للطالب تقديم شكوى تظلم حال عدم رضاه عن درجات الاختبار التي تحصل عليها.	تم الإرسال
.62	إثبات حضور الاختبار	تتيح هذه الخدمة للطالب تقديم طلب للحصول على شهادة بإثبات حضوره للاختبار، حيث إنه عند انتهاء الاختبارات قد تطلب بعض جهات العمل من منسوبيها إثبات حضور الاختبارات، لذلك تم إنشاء هذا البرنامج ليتمكن الطالب من طباعة الإثبات.	تم الإرسال
.63	إفادة لحضور الاختبار	تمكن الطالب من الحصول على شهادة لكي يقدمها إلى جهة العمل لكي يحصل على إجازة لحضور اختبار.	تم الإرسال
.64	تلقي ملاحظات الطلبة حول الاختبار	خدمة تمكّن الطلبة من تقديم ملاحظاتهم عن طبيعة الأسئلة ويتم الرد عليهم بعد الاطلاع عليهما من قبل اللجنة.	تم الإرسال
.65	تحديد مراكز الاختبارات النهائية	خدمة تمكّن الطالب من اختيار أقرب مركز لأداء الاختبارات النهائية به حسب المدينة التي يقيم بها. حيث يمكنه تحديد مركز الاختبار الذي سيؤدي أمامه اختباراته النهائية بشكل مبدئي.	تم الإرسال
.66	الانسحاب من المقرر	تمكن الخدمة الطالب من الاعتذار عن بعض المقررات المسجلة أثناء الدراسة، وبعد تسجيل المقررات في نظام البانر وانتهاء فترة التعديل على الجدول الدراسي وتسديد الرسوم الدراسية، يتم إتاحة	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
	هذه الخدمة والتي تعني حذفه وعدم استكمال الدراسة فيه حتى وقت لاحق، حيث يعيد الطالب تسجيل المقرر على البانر من جديد.		
.67	الأسئلة المتكررة	لا توجد	تم الإرسال
.68	الاستفسارات العامة	خدمة تسمح للطالب بإمكانية طرح استفسار بعد تحديد القسم المختص بالسؤال، كما تسمح للطالب من ارفاق أي مرفقات تدعم استفساره.	تم الإرسال
.69	استكمال اجراءات التخرج	تمكن الطالب من تسجيل اسمه، ورفع صورة من هويته الوطنية أو جواز سفره، لتجهيز وثيقة التخرج الخاصة به.	تم الإرسال
.70	الطلبة المستحقين للإعانة من الضمان الاجتماعي	تخدم شريحة معينة من الطلاب المنصوين للضمان الاجتماعي.	تم الإرسال
.71	الاستعلام عن مراكز الاختبارات النهائية	تمكن الطالب من الاستعلام عن مركز الاختبارات النهائية الذي سيؤدي اختباراته به.	تم الإرسال
.72	إخلاء الطرف إلكترونيا	طلب استخراج إخلاء طرف اذا أكمل الطالب عدد الساعات المعتمدة من كليته (خريج)	تم الإرسال
.73	طلب القبول الإلكتروني	خدمة تسمح للراغبين في الدراسة بالجامعة من تقديم طلباتهم للالتحاق ببرامج الدراسات العليا	تم الإرسال
.74	طلب تأجيل القبول	تمكين طلبة الدراسات العليا من تقديم طلب تأجيل قبول الدراسة في الجامعة	تم الإصدار
.75	إشعار العودة للدراسة	تمكن هذه الخدمة طلبة برامج الدراسات العليا بالجامعة من تقديم طلب العودة للدراسة عندما تكون شروط الخدمة متطابقة عليهم	تم الإصدار
.76	طلب فرصة إضافية لتحسين المعدل	خدمة إلكترونية تقدمها جامعة الملك فيصل تمكن طالب الدراسات العليا من التقديم بطلب فرصة لتحسين المعدل.	تم الإصدار
.77	طلب فرصة إضافية لتجاوز المدة النظامية	خدمة تسمح لطلبة الدراسات العليا بتقديم طلب منح فرصة إضافية لتجاوز المدة النظامية.	تم الإرسال
.78	طلب اختيار تخصص	خدمة تمكن الطالب من التقديم بطلب اختيار التخصص	تم الإرسال
.79	طلب تحويل داخلي	تمكن هذه الخدمة الطالب من التقديم بطلب تحويل من كلية إلى كلية أخرى يرغب بالانتقال إليها.	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.80	طلب إخلاء الطرف بغرض الانسحاب من الجامعة	خدمة إلكترونية تقدمها جامعة الملك فيصل تمكن الطالب من التقدم بطلب إخلاء طرف من الجامعة.	تم الإرسال
.81	طلب الالتحاق بالإسكان الطلابي	تمكن هذه الخدمة الطلاب القادمين من خارج المنطقة بتأمين السكن الجامعي لهم وفق الشروط والضوابط النظامية. ويجب حضور الطالب للجهة إلجراء مقابلة شخصية.	تم الإرسال
.82	استرجاع الرقم الأكاديمي	تمكين طلبة الانتظام من التعرف على الرقم الأكاديمي من خلال إدخال رقم السجل المدني	تم الإرسال
.83	طلب حذف كافة المقررات	تمكن هذه الخدمة الطالب من تقديم طلب لحذف كافة مقررات فصل دراسي معين.	تم الإرسال
.84	إلى معالي رئيس الجامعة	خدمة إلكترونية تمكن المستفيد من إرسال المقترنات والمبادرات والاستفسارات إلى معالي مدير الجامعة من خلال موقع الجامعة الإلكتروني، كما تسمح للمستفيد من تتبع المشاركات ما يضمن وصولها للإدارات المختصة بالجامعة من خلال نظام إلكتروني فعال، ومدعوم بنظام إشعار عبر الخدمات الإلكترونية والبريد الإلكتروني ووسائل الجوال. كما تمكن الخدمة المستفيدين من طلب موعد افتراضي لمقابلة معالي رئيس الجامعة عن بعد وذلك لتقديم المبادرات واللاحظات أو أي أمور تهمهم في الجامعة.	تم الإصدار
.85	طلب الانسحاب	خدمة إلكترونية تمكن طلبة الدراسات العليا من تقديم طلب للانسحاب من الدراسة	تم الإرسال
.86	طلب مناقشة الرسالة	تمكين طلبة الدراسات العليا من تقديم طلب للانسحاب من الدراسة	تم الإرسال
.87	طلب تأجيل دراسة	خدمة تسمح للطلبة بتقديم طلب تأجيل فصل او فصلين دراسيين للطالب أثناء مرحلة الدراسة.	تم الإرسال
.88	مقترن مشروع	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب مقترن مشروع عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.89	طلب سداد الرسوم الدراسية	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب سداد رسوم دراسية عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.90	طلب القبول الدولي	تمكن هذه الخدمة بطلب قبول دولي من هم خارج المملكة العربية السعودية.	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
.91	طلب مشرف مشروع	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب مشرف مشروع عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.92	طلب تغيير مشرف مشروع	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب تغيير مشرف مشروع عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.93	طلب مرشد علمي (أكاديمي)	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب مرشد علمي (أكاديمي) عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.94	طلب تغيير مشرف علمي (أكاديمي)	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب تغيير مرشد علمي (أكاديمي) عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.95	طلب مشرف رسالة	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب مشرف رسالة عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه	تم الإرسال
.96	طلب تغيير مشرف رسالة	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب تغيير مشرف رسالة عندما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.97	طلب مقترن خطة بحثية	يسمح النظام للطالب بتقديم طلب مقترن خطة بحثية ما تكون شروط الخدمة مطابقة عليه.	تم الإرسال
.98	طلب إصدار تصريح دخول سيارة لمنسوبي الجامعة	خدمة إلكترونية من إدارة الأمن بالجامعة تمكّن منسوبي الجامعة من تقديم: طلب إصدار تصريح دخول سيارة ، مع متابعة الطلب واستلام الاستcker.	تم الإرسال
.99	طلب إصدار بتصريح إيقاف سيارة لمنسوبي الجامعة	خدمة إلكترونية من إدارة الأمن بالجامعة تمكّن منسوبي الجامعة من تقديم: طلب إصدار تصريح إيقاف سيارة ، مع متابعة الطلب واستلام الورقة.	تم الإرسال
100	طلب تحديث بيانات الهوية الرقمية لمنسوبي الجامعة	خدمة إلكترونية من إدارة الأمن بالجامعة تمكّن منسوبي الجامعة من تقديم: طلب تحديث البطاقة الجامعية رقمية ، مع متابعة الطلب وتحديث البطاقة الرقمية.	تم الإرسال
101	طلب إصدار بطاقة جامعية رقمية لمنسوبي الجامعة	خدمة إلكترونية من إدارة الأمن بالجامعة تمكّن منسوبي الجامعة من تقديم: طلب إصدار البطاقة الجامعية رقمية.	تم الإرسال
102	طلب حجز موعد في العيادات الطبية	تسمح هذه الخدمة لكافة منسوبي الجامعة من طلبة وموظفي وأعضاء هيئة التدريس بتلقي الخدمات الطبية والعلاجية حسب جدول زمني معين.	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
103	طلب تقرير طبي	تتيح هذه الخدمة لطلبة الجامعة الراغبين في الحصول على تقرير طبي من الجهة الطبية لتقديمه بعد ذلك للكلية كعذر طبي في حالة غياب الطالب	تم الإرسال
104	نظام تدريب	نظام يسمح للمستخدم باستعراض البرامج التدريبية المتاحة له والتسجيل بها، إضافةً إلى استعراض البرامج التي تم الاشتراك بها وطباعة شهادات الحضور، كما يمكنه النظام من استعراض بيانات الشخصية وتحديثها.	تم الإرسال
105	جزء المنصات الرياضية	نظام يمكن المستخدم من حجز القاعات ومرافق الجامعة الأخرى	تم الإرسال
106	مبادرات	نظام يمكن منسوبي الجامعة وأفراد المجتمع من ارسال المبادرات إلى معالي رئيس الجامعة ومتابعة ردودها	تم الإرسال
107	طلب تقديم عذر تغيب عن المحاضرات	نظام يسمح للطلبة بتقديم إثباتات عذر التغيب عن المحاضرات	تحت المراجعة
108	تحديث كلمة المرور ورقم الجوال	نظام الكتروني يستطيع من خلاله منسوبي الجامعة من تحديث كلمة المرور ورقم الجوال	تم الإرسال
109	ساند	نظام إلكتروني يمكن منسوبي الجامعة من تقديم طلب دعم فني ومتابعته وتقييمه .	تم الإصدار
110	طلب تحويل داخلي	تمكن هذه الخدمة الطالب من التقديم بطلب تحويل من كلية إلى كلية أخرى يرغب بالانتقال إليها.	تم الإرسال
111	التحويل بين الجامعات	تمكن هذه الخدمة الطالب من طلب التحويل من جامعة إلى جامعة أخرى يرغب بالانتقال إليها.	تحت المراجعة
112	نظام عقد اجتماع	نظام يتيح لمنسوبي الجامعة (أعضاء هيئة تدريس وموظفي) من إدارة كافة الاجتماعات في الجهة إضافةً مشاركين في الاجتماع وطرح التصويت الإلكتروني واعداد المحاضر .. إلخ.	تم الإرسال
113	طلب تقديم تدريب تعاوني	نظام يمكن الطالب من التسجيل للحصول على الموافقة من كلية على التدريب التعاوني ومتابعة طلبه، كما يمكنه من طباعة خطاب المباشرة إلكترونياً ، إلى جانب السماح للمشرفين من متابعة طلابهم.	تم الإرسال
114	طلب حجز مرفق	عنيت عمادة شؤون المكتبات بتقديم خدمات متميزة وذلك للاستفادة القصوى من المرافق التابعة لها، وتستهدف في ذلك، كل شرائح المجتمع سواءً المجتمع الداخلي، أو من هم خارج الجامعة. فمن خلال هذه الخدمة يمكن تقديم طلب لحجز مرفق من مرافق العمادة (قاعة محاضرات، قاعدة دراسية، مسرح...إلخ).	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
115	طلب زيارة المكتبة	وتقدم هذه الخدمة من خلال تعبئة النموذج الخاص بها، وتهدف إلى تنظيم الزيارات الخارجية أو الداخلية، وتستهدف كل جهات الجامعة وشراائح المجتمع (مؤسسات حكومية، مدارس، شركات، أفراد).	تم الإرسال
116	البحث عن رسالة علمية	تمكن هذه الخدمة الباحثين وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس من البحث عن الرسائل والأطروحات العلمية المتاحة على المنصة والحصول على النص الكامل كما تمكن طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك فيصل من إيداع رسائلهم العلمية بعد اعتمادها على المنصة بيسر وسهولة.	تم الإرسال
117	طلب وثيقة خارجية	تمكن هذه الخدمة الباحثين وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس من البحث عن الرسائل والأطروحات العلمية المتاحة على المنصة والحصول على النص الكامل كما تمكن طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك فيصل من إيداع رسائلهم العلمية بعد اعتمادها على المنصة بيسر وسهولة.	تم الإرسال
118	طلب حجز مكاتب بحثية	تستهدف هذه الخدمة تحديداً شرائح المجتمع الخارجي من غير منسوبي الجامعة، وذلك لما تقدمه العمادة من اسهامات للشراكة المجتمعية تماشياً مع رؤية الجامعة، فهذه الخدمة تمكن أفراد المجتمع الخارجي من الاستفادة من هذه مصادر المعرفة المختلفة الورقية أو الإلكترونية، وتمكن المستفيد من الاستعارة.	تم الإرسال
119	طلب تنفيذ ورشة عمل	يتم تقديم هذه الخدمة من خلال المنصة وتستهدف جهات الجامعة المختلفة أو الجهات من جارج الجامعة.	تم الإرسال
120	خدمة تعليم الأقران للمقررات	تتيح لمركز التميز الطلابي بالجامعة توفير خدمة رقمية للطلبة لحجز موعد مقابلة مع الأقران من الزملاء لتبادل تعليم الأقران للمقررات الدراسية	تم الإرسال
121	خدمة تعليم الأقران للمهارات	تتيح لمركز التميز الطلابي بالجامعة توفير خدمة رقمية للطلبة لحجز موعد مقابلة مع الأقران من الزملاء لتبادل تعليم الأقران للمهارات المختلفة	تم الإرسال
122	التقديم على طلب سكن جامعي	خدمة إلكترونية تتيح لعضو هيئة التدريس إرسال طلب للحصول على وحدة سكنية بإسكان أعضاء هيئة التدريس في الجامعة	تم الإصدار



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
	ومتابعة الطلب- تقديم طلب اخلاء السكن ومتابعته - إصدار نموذج إفادة بالحصول على وحدة سكنية		
123	إلى مسؤول	نظام يمكّن منسوبي الجامعة وأفراد المجتمع من ارسال طلب استفسار إلى المسؤولين بالجامعة ومتابعة الردود عليها	تم الإرسال
124	طلب إضافة نقاط السجل المهاري للطالب	تمكن هذه الخدمة الطالب من إضافة نقاط السجل المهاري.	تم الإرسال
125	طلب تذاكر طيران	تمكن هذه الخدمة من إضافة طلب جديد للتذاكر من قبل عضو هيئة التدريس	تم الإرسال
126	طلب منح درجة	تمكن هذه الخدمة مشرف الرسالة من تقديم طلب منح درجة لطالب الدراسات العليا الذي يشرف عليه	تم الإرسال
127	انذار الطالب	تمكن هذه الخدمة مشرف الرسالة من انذار طالب الدراسات العليا الذي يشرف عليه	تم الإرسال
128	منحي	تمكن هذه الخدمة طالب الدراسات العليا من التقدم بطلب منحة من الجامعة	تم الإصدار
129	طلب تأجيل دراسة	خدمة تسمح للطلبة بتقديم طلب تأجيل فصل او فصلين دراسيين للطالب أثناء مرحلة الدراسة.	تم الإصدار
130	طلب الحصول على فرصة إضافية	خدمة تمكن الطالب من طلب استكمال الدراسة بعد الإنذار الأخير.	تم الإرسال
131	الاستعلام عن الجدول الدراسي	خدمة تمكن الطالب من طلب الاستعلام عن الجدول الدراسي.	تم الإرسال
132	طلب إضافة / حذف / تغيير شعبة مقرر دراسي	خدمة تمكن الطالب من حذف مقرر اكاديمي دراسي تم اضافته مسبقاً.	تم الإرسال
133	طلب اختبار بديل / تكميلي	تمكن هذه الخدمة الطالب من التقدم بطلب اختبار بديل مع تقديم الأسباب والمبررات لذلك	تم الإرسال
134	استعلام عن نتائج الاختبارات	تمكن هذه الخدمة للطالب من الاطلاع على نتائج اختبارات المقررات.	تم الإرسال
135	طلب اعتذار عن الدراسة	تمكن هذه الخدمة الطالب من طلب الاعتذار عن الدراسة أثناء الفصل الدراسي وبعد تسجيل المقررات لمدة زمنية محددة.	تم الإرسال



م	اسم الخدمة	وصف الخدمة	حالة الخدمة
136	استخراج الجدول الدراسي لأعضاء هيئة التدريس	خدمة إلكترونية تتيح لأعضاء هيئة التدريس استخراج جدولهم الدراسي المعتمد، والذي يتضمن تفاصيل المقررات، أوقات المحاضرات، القاعات الدراسية، والأنشطة الأكademie.	تم الإصدار
137	طباعة السجل الأكاديمي	خدمة إلكترونية تتيح للطلبة طباعة سجلهم الأكاديمي المعتمد، والذي يتضمن جميع المقررات الدراسية المسجلة، الدرجات، المعدلات التراكمية، والحالة الأكاديمية.	تم الإصدار
138	استعراض الخطة الدراسية	خدمة إلكترونية تُمكّن الطلبة من استعراض خطتهم الدراسية المعتمدة، بما يشمل المقررات المطلوبة للتخرج، وعدد الساعات، وتسلسل المواد حسب الفصول الدراسية، عبر النظام الأكاديمي الإلكتروني.	تم الإصدار
139	المكافآت المالية	خدمة إلكترونية تتيح للطلبة استعراض المكافآت المالية المقررة لهم، مثل المكافآت الدراسية أو الحوافز المالية.	تم الإصدار
140	طلب تحديث بيانات المتوقع تخرجهم	خدمة إلكترونية تتيح للطلبة المتوقع تخرجهم تحديث بياناتهم الأكademie والشخصية عبر النظام الأكاديمي الإلكتروني، لضمان دقة المعلومات وتسهيل إجراءات التخرج.	تم الإصدار
141	تأجيل الفصل الدراسي الحالي	خدمة إلكترونية تمكن الطالب من طلب تأجيل الدراسة قبل بداية الفصل الدراسي ول فترة محددة	تم الإصدار
142	طلب اعتذار عن مقرر دراسي	تمكن هذه الخدمة الطالب من طلب الاعتذار عن مقرر دراسي قبل فترة الاختبارات.	تم الإرسال

## معايير وأهداف جودة الخدمة:

### 9. وقت الاستجابة:

الخطورة: يمكن أن نقسم خطورة الأخطاء إلى 4 مستويات:

- حرجة: عند انقطاع خدمة مع عدم إمكانية تجاوزها.
- عالية: عند تعطل خدمة أو سوء أدائها على مجريها الطبيعي.
- متوسطة: لا يؤثر على مجرى الخدمات لكن يؤثر على المردود
- ضعيفة: ما دون ذلك من الأخطاء والملاحظات

الأولويات: ترتبط أولويات الأخطاء في البيئة الإنتاجية مباشرة بالخطورة، وبالتالي فهي تنقسم إلى 4 مستويات:

- مستعجلة
- عالية



- متوسطة
- منخفضة

هناك نوعين من أوقات الاستجابة:

- وقت استجابة للتقييم: وهو الوقت اللازم لتقدير الخطأ والرد على التذكرة.
- وقت استجابة لحل المشكل: وهو الوقت اللازم لإصلاح الخطأ وإرجاع الخدمة الإلكترونية أو النظام لوضعه الطبيعي.

بعد قيام فريق الصيانة المختص من عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات بتقدير الوقت اللازم لمعالجة الخطأ، يتم مناقشة هذا التقييم مع مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيق من جهة وتقديم الخدمة من جهة ثانية ويمكن المرور إلى حل المشكل مباشرة إذا كان إصلاح الخطأ لا يتطلب أكثر من عدد 1 ساعة.

ويتطلب من فريق الصيانة الاستجابة للطلبات حسب الوقت المحدد لكل أولوية كما هو موضح في الجدول التالي:

الأولوية	وقت استجابة لحل المشكل	وقت استجابة للتقدير
مستعجلة	<u>2 ساعات</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيق	30 دقيقة
عالية	<u>4 ساعات</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيق	2 ساعة
متوسطة	<u>1 يوم عمل</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيق	4 ساعات
منخفضة	<u>5 أيام عمل</u> أو الوقت المحدد من مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيق	1 يوم عمل

## 10. مسؤوليات عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات (الطرف الأول):

وصف البنود
<b>المراجعة الدورية:</b>
• يتم الدخول يومياً على البيئة الإنتاجية الساعة 07:30 بتوقيت المملكة العربية السعودية من فريق الصيانة للتأكد من سلامة الدخول على بوابة الجامعة ومختلف الأنظمة والتأكد من عدم وجود أي مخاطر أو مشاكل تعرقل العمل وفي حالة وجود أي مشاكل يترتب عليها إيقاف العمل لإصلاحها يتم تحديد نسبة الخطأ ويجب ألا تزيد مدة إصلاح المشاكل عن ساعة واحدة وعلى عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات إرسال إخطار بذلك.
• العمل على استعادة الوظيفة الكاملة للنظام في حالة فشل أحد أجهزة الخوادم في أي وقت خلال الأسبوع 24*.
• إنشاء وإدارة وحذف حسابات المستخدمين على النظام.
• إزالة أي نوع من البرمجيات إذا كان يسبب مشاكل مع حسن سير النظام أو غيرها من البرامج المدعومة ويجب على عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات إخطار مقدم الخدمة أولاً بأسباب حذف مثل هذه البرمجيات حتى يتم اتخاذ الإجراء الأمثل وإعطاء الموافقة على ذلك.
• إجراء النسخ الاحتياطي اليومي للبيانات.



- يتم اختبار البيانات التي تم نسخها على بيئة اختبار كل أسبوعين تحت إشراف مسؤول الخدمات الإلكترونية أو التطبيقات بعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات.
- التحسين المستمر والصيانة لجميع الخدمات والأنظمة بما يتواافق مع منظور الجهة (مقدم الخدمة) وبما يتواافق مع تطور العمل لدى الجهة.
- لا يحق لعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات رفع أي تحديث على الخدمات الإلكترونية أو التطبيقات إلا بعد اعتماده من قبل الجهة (مقدم الخدمة).
- لا يحق لعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات ايقاف الخدمات الإلكترونية من أجل الصيانة وإعادة تشغيل الخوادم دون التنسيق مع الجهة المقدمة للخدمة.

## 11. مسؤوليات مقدم الخدمة (الطرف الثاني):

وصف البنود
• على مقدم الخدمة أن يقوم بمراجعة الخدمات بصفة دورية.
• على مقدم الخدمة أن يحدد مواصفات الخدمة وسير إجراءاتها ووصفها وتقديمها لعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات.
• على الجهة (مقدم الخدمة) إخطار عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات بأي تعديلات مطلوبة قبل وقت كاف حتى تتمكن عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات من التخطيط لتنفيذها.
• على الجهة (مقدم الخدمة) إخطار عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات بأي مشاكل حال حدوثها.

## 12. إدارة الخدمة:

يحتوي هذا الجزء من الاتفاقية على تحديد مواصفات توفير الخدمة وصيانتها والمحافظة على تقديمها وقياس أدائها وإعداد التقارير بشأنها.

### 12.1. مؤشرات قياس جودة الخدمة (مدى توفر الخدمة):

تحدد هذه الفقرة مواصفات توفير الخدمات المطلوبة والاتفاق على ذلك.

القيود والتحفظات	مدى توفر الخدمة (كنسبة مئوية)	الصيانة	مدة توفر الخدمة (كفتة زمنية)	مسى الخدمة
يتم الدخول يوميا على خادم النظام بالأمانة للتأكد من سلامة النظام	%100	بمعدل ساعتين في يوم الخميس من كل أسبوع	على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع	الدعم الفني
يتم أخذ النسخ الاحتياطية في نهاية الدوام الرسمي.	%100	يومياً	30 Minute x7	دعم النسخ الاحتياطي



## 12.2. القيود المتعلقة بتوفير الخدمة:

القيود المحددة المفروضة على توفير الخدمات المشمولة في هذه الاتفاقية تندمج تحت الآتي:

- ✓ أوقات العطلات الرسمية في المملكة العربية السعودية وعطلات نهاية الأسبوع.
- ✓ أوقات فترات الصيانة المجدولة مسبقاً، والمتفق عليها بين الطرفين.
- ✓ أوقات فترات الصيانة غير المجدولة، والتي سيتم الاتفاق عليها بين الطرفين لاحقاً.
- ✓ فترات المساعدة الاحتياطية المتعلقة بالخدمة.

## 12.3. صيانة الخدمات:

نظراً لحساسية الخدمات المقدمة من جامعة الملك فيصل فإنه يجب توفير خدمات الصيانة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع.

## 12.4. مؤشرات قياس جودة الخدمة (صيانة الخدمة):

المخاطر	الأداء المثالي	الأداء المنخفض	الوصف	اسم الخدمة
40 – 60 min	< 5 min	25 min – 30 min	في حالة توقف النظام أو تعطل لأي سبب من الأسباب أو الاستدعاء إلى نقل النظام من خادم إلى خادم آخر. أو إعادة تنصيبه يشمل هذا البند تهيئة النظام مع AD	الدعم الفني دعم النسخ الاحتياطي
6+ ساعة	2 ساعة	4 ساعات	كل ما يتعلق بصيانة الخدمات الحالية للنظام	خدمات الترابط والتكامل الفهرسة والبحث والتقارير
7+ ساعة	4 دقائق	10 ساعات	في حالة تحسين الخدمات الحالية والارتقاء بها وفقاً للمتطلبات الجهة	تحسين خدمات النظام وفقاً لحاجة العمل الخدمات العامة

## 12.5. طلبات الخدمة:

من أجل مساندة الخدمات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية سوف تستجيب عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات للحالات أو الطلبات المقدمة من قبل الجهة المقدمة للخدمة فيما يتعلق بتلك الخدمات وذلك في حدود الفترات الزمنية التالية:

- ✓ ساعة واحدة (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها "حرجة / باللغة الحساسية."
- ✓ ساعتان (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية عليا.
- ✓ أربع ساعات (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية متوسطة.
- ✓ ثمان ساعات (أثناء ساعات العمل) للمشاكل التي يتم تصنيفها بأنها ذات أولوية منخفضة.



✓ أربع وعشرون ساعة (أثناء ساعات العمل) لطلبات الخدمة العامة.

### 13. إعداد تقارير الخدمة:

يتم اعداد التقارير المتعلقة بطلبات وتنفيذ الخدمات بواسطة عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بشكل دوري (شهري) ورفعها بشكل مباشر إلى عميد تقنية المعلومات مع إرفاق صورة منها إلى وحدة التطوير والجودة الشاملة. التقارير المقدمة تحوي بشكل تفصيلي على جميع العمليات التي تمت في الخدمة المطلوبة، وتحتوي على التالي:

- نوع الخدمة.
  - وصف الخدمة.
  - وقت التنفيذ: البداية وال نهاية.
  - القائمين على الخدمة: جهة الاشراف، التنفيذ والمتابعة.
  - التسليم: الآلية التي تم بها تسليم الخدمة.
  - الاستدامة: فترات الصيانة والدعم للخدمة.
- نهاية الوثيقة --

