# دورة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة

18 – 22 أكتوبر 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة

**المرجع:** 1659_222550 **التاريخ:** 18 – 22 أكتوبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

دورة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة هي دورة تطبيقية لمدة أسبوع لمديري خدمات التقنية والعقود والمشتريات وحوكمة الموردين، ويعود المشاركون منها بحزمة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة. تربط الدورة نطاق الخدمة والعقود ومقاييس SLA وأداء الموردين وحوكمة العقود بضوابط قابلة للتتبع. وتطور أجايل للتدريب مهارات إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة.

## الفئة المستهدفة

- فرق خدمات التقنية المسؤولة عن نطاق الخدمات ومستويات أدائها
- فرق العقود المسؤولة عن الشروط والمخرجات وحقوق القرار
- فرق المشتريات المسؤولة عن اختيار الموردين وتقييمهم
- فرق حوكمة الموردين المسؤولة عن المراجعات والمعالجة
- فرق المخاطر والأمن المسؤولة عن متطلبات البيانات والحماية
- فرق الشؤون القانونية المسؤولة عن مراجعة البنود والنزاعات

تفترض الدورة مشاركة المتدربين في دعم خدمات تقنية أو موردين أو اتفاقيات تجارية، ولا تتناول التأهيل القانوني أو المشورة الخاصة باختصاص قضائي أو الإعداد للشهادات.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على خدمات تقنية متعاقد عليها ونتائج قابلة للقياس من الموردين.

- تقنية المعلومات وتشغيل الخدمات
- المشتريات والإدارة التجارية والعمليات القانونية
- الأمن السيبراني وحوكمة البيانات ومخاطر المؤسسة
- الخدمات المالية والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- الطاقة والتصنيع والتجزئة والخدمات اللوجستية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء هياكل لنطاق الخدمة والمسؤوليات
- تطبيق مقاييس SLA وحدودها وضوابط تقاريرها
- تقييم أداء الموردين ومعالجات الخدمة
- تحليل بنود عقود التقنية والواجبات الأمنية
- استخدام ضوابط التغيير والتصعيد والنزاعات
- بناء خطط التجديد والانتقال والخروج

## جدول الدورة

### اليوم 1: نطاق الخدمة وهيكل العقد

- خط أساس وصف الخدمة ومتطلباتها
- خريطة وثائق عقد تقنية المعلومات وملاحقه
- مصفوفة إسناد المسؤوليات RACI
- سجل المخرجات والمحطات ومعايير القبول
- سجل واجبات العقد والاعتماديات

### اليوم 2: مقاييس SLA والمعالجات

- خريطة هيكل اتفاقية مستوى الخدمة
- ورقة تعريف مقاييس SLA وقياسها
- مصفوفة حدود KPI ومصادر البيانات
- نموذج نقاط الخدمة واعتمادات الخدمة
- مسار تقرير الأداء وإجراءات التصحيح

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الحوكمة وأداء الموردين

- منتدى حوكمة العقود وحقوق القرار
- بطاقة تقييم الموردين وخطة الأدلة
- جدول مراجعة الأداء ومتابعة الإجراءات
- مسار التصعيد ومصفوفة شدة المشكلات
- سجل مخاطر العلاقة وفرص التحسين

## اليوم 4: ضوابط البنود والتغيير والخروج

- قائمة فحص معالجة البيانات والواجبات الأمنية
- مصفوفة مسؤوليات حوادث الأمن السيبراني
- طلب تغيير العقد وتقييم الأثر
- شجرة قرار معالجة النزاعات والتعويضات
- خطة جاهزية التجديد والانتقال والخروج

## اليوم 5: ممارسة العقود واتفاقيات SLA

- تمرين تشخيص فجوة في نطاق الخدمة
- تمرين اختبار مقاييس SLA واعتمادات الخدمة
- تمرين تقييم أدلة أداء الموردين
- تمرين معالجة سيناريو تغيير ونزاع
- المشروع الختامي: حزمة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الأنشطة المقترحة أوصاف خدمات وسجلات أداء وأدلة موردين وسيناريوهات تعاقدية.

- نشاط مقترح: تحويل متطلبات الخدمة إلى واجبات قابلة للقياس وإسناد للملكية
- نشاط مقترح: حساب نتائج أداء الخدمة واختيار المعالجة المتناسبة
- نشاط مقترح: مراجعة بنود البيانات والأمن والتغيير مقابل سيناريو تشغيلي
- نشاط مقترح: جمع الحوكمة والمراجعة والتجديد والخروج في حزمة إدارة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة وما متطلباتها؟

تناسب الفرق المسؤولة عن خدمات التقنية والعقود والمشتريات وحوكمة الموردين والمخاطر أو الأمن ممن يشاركون فعليا في دعم خدمات أو موردين.

### كيف تختلف عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة عن دورة عامة في إدارة العقود؟

تركز عقود التقنية واتفاقيات SLA على نطاق الخدمات التقنية والأداء القابل للقياس واعتمادات الخدمة والواجبات الأمنية وضبط التغيير والخروج، بينما تطبق إدارة العقود العامة على أنواع أوسع من المشتريات والاتفاقيات.

### ماذا يجب أن تتضمن مقاييس اتفاقيات مستوى الخدمة؟

يجب أن تحدد المقاييس تعريف الخدمة وطريقة الحساب ومصدر البيانات وحد الأداء وفترة القياس والاستثناءات ومسؤولية التقارير ومسار المعالجة.

### كيف تعمل اعتمادات الخدمة في عقود تقنية المعلومات؟

تربط اعتمادات الخدمة نتيجة الأداء المتفق عليها بمعالجة مالية محددة وفق قواعد الحساب والحدود والاستثناءات الواردة في العقد، ولا تستبدل بالضرورة بقية الحقوق التعاقدية.

### لماذا تحتاج عقود تقنية المعلومات إلى تخطيط التجديد والخروج؟

يحدد تخطيط التجديد والخروج قرارات التمديد ومسؤوليات الانتقال واستمرارية الخدمة ونقل البيانات والأصول والأدلة المطلوبة لتغيير المورد أو إنهاء الترتيب.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة إدارة عقود تقنية المعلومات واتفاقيات مستوى الخدمة التي تجمع النطاق والمقاييس والحوكمة ومراجعة المورد والتغيير والنزاع والتجديد والخروج. تربط الحزمة الواجبات المكتوبة بأدلة التشغيل وحقوق القرار. وتساعد الفرق على إدارة الأداء وضبط التغيير والاستعداد للانتقال باتساق.