

اتفاقية مستوى الخدمة بين إدارة النظم الأمنية وطالبي الخدمة.

إدارة النظم الأمنية - وزارة الداخلية

الإصدار: 1.0



محتويات اتفاق مستوى الخدمة

1. المعلومات الاساسية للاتفاق

- 1.1. مقدمة
- 1.2. أهداف الاتفاق
- 1.3. أطراف الاتفاق
- 1.4. مدة الاتفاق
- 1.5. المراجعة الدورية للاتفاق
- 1.6. إلغاء الاتفاق
- 1.7. مراقبة وقياس الاخلال بالاتفاق
- 1.8. مستويات التصعيد

2. وصف الخدمات والمسؤوليات

- 2.1. دور ومسؤوليات مقدم الخدمة
- 2.2. دور ومسؤوليات متلقي الخدمة
- 2.3. زمن الاستجابة للمراسلات

اتفاق مستوى الخدمة – (1) إصدار (1)

اسم الاتفاق: إتفاقية مستوى الخدمة بين إدارة النظم الأمنية وملتقي الخدمة.

يعتبر هذا الاتفاق ملزم لطرفي الاتفاق وساري المفعول من تاريخه، وبموجبه فقد تم الإتفاق على:

1. المعلومات الأساسية للاتفاق:

أ) مقدمة

يمثل المستند إتفاقية مستوى خدمة Service Level Agreement بين إدارة النظم الأمنية بالادارة العامة للاتصالات ونظم المعلومات بوزارة الداخلية وطالبي خدمات الإدارة.

ب) أهداف الاتفاق:

- الحصول على اتفاق متبادل بين الأطراف المشتركة في الخدمة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل طرف.
- تحديد الخطوات اللازم اتمامها ووضع اطار زمني واضح لها ومعايير يمكن قياسها.
- خلق آلية لمراقبة الخدمات المتضمنة في بنود الاتفاق ووقت انجازها وبالتالي رصد أي اخلال بالاتفاق والعمل على حلها بصورة دورية.
- خلق قنوات اتصال بين الاطراف المعنية بهدف التطوير الدائم للخدمة وإزالة أي معيقات.
- خلق قنوات تصعيد للجوء إليها اذا لزم الأمر.

ت) أطراف الاتفاق

تم الاتفاق بين:
مقدم الخدمة: إدارة النظم الأمنية بالادارة العامة للاتصالات ونظم المعلومات.
ملتقي الخدمة: الشركات الأمنية المسجلة والمعتمدة لدى إدارة النظم الأمنية والاستشاريين والأفراد.

ث) مدة الاتفاق

تكون مدة الاتفاق سنة واحدة ويجدد تلقائياً ما لم يتم اصدار نسخة جديدة منها أو يتم الغاؤه.

ج) المراجعة الدورية للاتفاق

- تتم مراجعة شاملة للاتفاق سنويا بفترة لا تقل عن شهر من تاريخ نهاية الاتفاق من قبل مقدم الخدمة وبالتنسيق مع ملتقي الخدمة ويتم تغيير أيا من البنود او إضافة بنود جديدة حسب ما تقتضي الحاجة. أي تغيير في البنود يستلزم بالضرورة اصدار نسخة جديدة من الاتفاق والتوقيع عليها.
- إذا استدعى الامر استحداث او تغيير أي من البنود قبل التاريخ المحدد للمراجعة السنوية، يقوم ملتقي الخدمة بتحديث وإصدار نسخة جديدة من الاتفاق وعمل اللازم لتوقيعها من أطراف الاتفاق.
- قد يقوم مقدم الخدمة بإجراء تغييرات بسيطة لا تستدعي اصدار نسخة جديدة من الاتفاق مثل (اسم إدارة او مسمى وظيفي أو عنوان بريد الكتروني) وحينها يقوم مقدم الخدمة بإخطار ملتقي الخدمة عبر البريد الالكتروني بالتغييرات.
- قد يقوم ملتقي الخدمة بإجراء تغييرات كبيرة تستدعي إصدار نسخة جديدة من الاتفاق مثل التغيير في أدوار ومسؤوليات ملتقي الخدمة.
- طريقة الإبلاغ عن أي تغييرات رئيسية هي إرسال خطاب رسمي من ملتقي الخدمة إلى مقدم الخدمة للإبلاغ عن التغيير المحدد وفترة الإشعار التي يجب على الجهة المشاركة اتخاذ الخطوات اللازمة بشأنها وفقاً لذلك.

ج) إلغاء الاتفاق

- قد يقوم أي من مقدم الخدمة أو متلقي الخدمة بطلب إلغاء هذه الاتفاق إذا نفيت الأسباب التي وجدت من أجلها أو إذا لم يعد الاتفاق ضروريا لأي سبب من الأسباب. حينها يتم الاتفاق على حيثيات الإلغاء وتحديد تاريخ البدء بالقرار واعلام الأطراف المعنية به من قبل مقدم الخدمة.
- أي إلغاء للاتفاق يتطلب خطابا رسميا مع فترة إشعار محددة لا تقل عن شهر واحد.
- إذا كان الإلغاء عاجلا، فيمكن أن يتم الإلغاء قبل الاجتماع الدوري (ربع السنوي) برسالة رسمية مع فترة إشعار لا تقل عن شهر واحد.

خ) مراقبة وقياس الاخلال بالاتفاق

1. آلية المراقبة والقياس

- يتم التأكد من الالتزام بالاتفاق ضمن معايير القياس والإطار الزمني المتفق عليه من مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة ورصد وتسجيل أي اخلال بالاتفاق في النموذج المخصص لذلك ليتم مناقشته واسباب حدوثه لتجنبها في المستقبل.
- إذا لزم الامر، قد يطلب متلقي الخدمة اجتماع لمناقشة أي أمور متعلقة بالاتفاقي وعلى مقدم الخدمة التنسيق للمناقشة وحل أي أمور متعلقة بالاتفاق.

2. الاجتماعات الدورية

- اجتماع ربع سنوي لعرض ومناقشة حالات الاخلال بالاتفاق واسبابها والحلول المقترحة او أي أمور أخرى متعلقة بالاتفاق.

3. مسؤولية مراقبة الاخلال بالاتفاق

- من مقدم الخدمة: إدارة النظم الأمنية بالإدارة العامة للاتصالات ونظم المعلومات - وزارة الداخلية
- من متلقي الخدمة: الشركات الأمنية المسجلة والمعتمدة لدى إدارة النظم الأمنية والاستشاريين والأفراد.

د) مستويات التصعيد للشكاوى والاقتراحات

لضمان مستوى عال من الجودة، تم تحديد مستويات للتصعيد في حال لزم الأمر كالتالي:

مستويات التصعيد من طرف مقدم الخدمة

- المستوى الأول للتصعيد: منسوبي مقدم الخدمة، ويكون وقت الاستجابة وفقا للمدد الموضحة في النقطة 2 - أ.
- المستوى الثاني للتصعيد: رئيس القسم.
- المستوى الثالث للتصعيد: مدير إدارة النظم الأمنية أو من ينوبه.

مستويات التصعيد من طرف متلقي الخدمة

- المستوى الأول للتصعيد: مقدم الطلب
- المستوى الثاني للتصعيد: مدير الشركة الأمنية أو الشركات الأخرى
- المستوى الثالث للتصعيد: مالك المشروع

2. وصف الخدمات والمسؤوليات:

أ) دور ومسؤوليات مقدم الخدمة

يلتزم مقدم الخدمة في الأوضاع العادية بتقديم الخدمات التالية لمتلقي الخدمة وفقا لما يلي:

▪ قسم التراخيص

- اعتماد مخطط المرحلة التصميمية لكاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية والخدمات المرتبطة بها مثل خدمة تعديل إسم المنشأة على المقترح الفني المعتمد وتعديل عنوان المنشأة على المقترح الفني المعتمد في مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل للمشاريع الصغيرة، و(10) أيام عمل للمشاريع المتوسطة، و(20) يوم عمل للمشاريع الكبيرة، وذلك اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.
- الرد على طلبات ترخيص الشركات الأمنية العاملة في مجال كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية والخدمات المرتبطة بها في مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل من تاريخ إصدار شهادة حسن السيرة والسلوك.
- الرد على طلبات اعتماد المهندسين والفنيين العاملين في مجال كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية في مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.
- الرد على طلبات الإفراج عن الشحنات الجمركية التي تتضمن كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية في مدة لا تتجاوز (3) أيام عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.

▪ قسم التفتيش

- الرد على طلبات اعتماد طلبات إيقاف نظام المراقبة الأمني في مدة لا تتجاوز (2) يوم عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.
- الرد على طلبات اعتماد طلبات مطابقة نظام المراقبة الأمني في مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.
- الرد على طلبات استكمال إجراءات شهادة اتمام البناء للمباني في مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.
- النظر في الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب الأعمال في مواجهة الشركات الأمنية العاملة في مجال كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية في مدة لا تتجاوز (3) أيام عمل اعتبارا من تاريخ استقبال الطلب.

بينما يمكن تلخيص مسؤوليات مقدم الخدمة فيما يلي:

- يضمن مقدم الخدمة توفير الخدمة لمتلقي الخدمة خلال أيام العمل من الأحد إلى الخميس وذلك ابتداء من الساعة 07:00 صباحا وحتى 12:30 مساء.
- دعم متلقي الخدمة والرد على كافة الإستفسارات المقدمة عبر الحضور الشخصي أو عبر تسليم كتب رسمية من متلقي الخدمة يتم الرد عليها رسميا من مقدم الخدمة أو عبر التواصل عبر هواتف مقدم الخدمة: 2343999 – 2343930.
- استقبال شكاوى متلقي الخدمة والنظر فيها فنيا.
- إصدار الموافقات اللازمة لنظام كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية القائم بمنشأة متلقي الخدمة في حال مطابقتها للمواصفات المعتمدة.
- إصدار التصاريح اللازمة والمرتبطة بنظام كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية القائم بمنشأة متلقي الخدمة.
- مخالفة متلقي الخدمة في حال عدم التزامه بما هو مقرر بموجب مواد القانون رقم (9) لسنة 2011م والقرارات الوزارية المنفذة له بشأن عدم التزام منشأة متلقي الخدمة بمطابقة نظام كاميرات وأجهزة المراقبة الأمنية للمواصفات المعتمدة.

ب) دور ومسؤوليات متلقي الخدمة

ينحصر دور ومسؤوليات متلقي الخدمة في التالي:

- الالتزام بأحكام القانون رقم (9) لسنة 2011م ومواده والقرارات المنفذة له.
- الإلتزام بتقديم جميع المستندات المطلوبة من قبل مقدم الخدمة بشكل دقيق بهدف ضمان تقديم الخدمة بشكل صحيح.
- التعاون مع منسوبي مقدم الخدمة والإلتزام بالتعليمات والإرشادات الصادرة من مقدم الخدمة.
- البريد الالكتروني: يتم الرد في إطار زمني لا يتعدى 5 أيام عمل.
- المراسلات الرسمية: يتم الرد في إطار زمني لا يتعدى 5 أيام عمل.