

اتفاقية مستوى الخدمة

- يجب أن تكون وظيفة الدعم متاحة 18 ساعة في اليوم، ٥ أيام في الأسبوع لخدمة مركز الاتصال الموحد (Service Desk) و ٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع لمركز البيانات الرئيسي.
- يجب حل الحوادث ذات الأولوية ١ في غضون 6 ساعات أو أقل.
- يجب حل الحوادث ذات الأولوية ٢ في غضون 24 ساعة أو أقل.
- يجب حل الحوادث ذات الأولوية ٣ في غضون 48 ساعة أو أقل.
- يجب تلبية طلبات الخدمة ذات الأولوية ٤ في غضون 72 ساعة أو أقل.
- سيحصل المتعاقد على حق الوصول إلى أداة Service Manager التي تملكها الإدارة العامة للتحويل الرقمي في PNU ، للاطلاع على التذاكر المرفوعة ويجب الرد من خلالها على التذاكر المفتوحة (المقدمة من خلال أداة Service Manager ، المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني):

الأولوية	وقت الاستجابة	وقت الحل	تجاوز وقت الاستجابة
1	1 ساعة <	6 ساعات <=	6 ساعات >
2	4 ساعات <	24 ساعة <=	24 ساعة >
3	4 ساعات <	48 ساعة <=	48 ساعة >
4	6 ساعات <	72 ساعة <=	72 ساعة >

مستويات التصعيد:

- المستوى ١ 75% من وقت الحل
- المستوى ٢ 100% من وقت الحل
- المستوى ٣ 150% من وقت الحل
- المستوى ٤ 200% من وقت الحل

المعنيون بالتسلسل التصاعدي:

- المستوى ١ (٧٥% من وقت الحل): مدير مركز الاتصال الموحد
- المستوى ٢ (١٠٠% من وقت الحل): مدير التشغيل المتعاقد
- المستوى ٣ (١٥٠% من وقت الحل): مدير التشغيل PNU
- المستوى ٤ (٢٠٠% من وقت الحل): مدير إدارة تقنية المعلومات والاتصالات في PNU