



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM

Document Type : Service Level Agreement
Document Title : Assets Store Service Level Agreement
Document No. : SLA-FGS-09

01	01/09/2022			
		Ahmed Al-Hamar Head of Assets Section	Latifa Alkowari Head of Quality Management Section	Mai Fetais Director, Facilities and General Services Dept.
Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by

Electronic copies are valid without signature

Copyright ©: this document is the property of FGSD at QU or the "Department", shall mean FACILITIES AND GENERAL SERVICE DEPARTMENT and its sections and divisions, and their respective predecessors and successors and all rights are reserved in respect of it. This document may not be reproduced or disclosed in any manner, in whole or in part. Without the prior written consent of FGSD Management. FGSD expressly disclaims any responsibility for or liability arising from the use of this document by the third party. Unless specifically stated otherwise; all printed copies are uncontrolled and not subject to revision control. This document is intended for the internal use of recipients only and may not be distributed externally or reproduced for external distribution in any form without express written permission of FGSD.



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Assets Store Service Level Agreement

SLA-FGS-09

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
01	01/09/2022	Ahmed Al-Hamar	Latifa K. Alkowari	Mai Fetais	Original Drafted Document



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Assets Store Service Level Agreement

SLA-FGS-09

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Table of Contents

01. Purpose	4
02. Scope	4
03. References	4
04. Stakeholders	4
05. Service Level Agreement	4
<u>5.1</u> ASSETS' Service Level Agreement	5



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Assets Store Service Level Agreement

SLA-FGS-09

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

01. Purpose

The purpose of this document is to ensure that the proper elements and commitments are in place to provide consistent service support and delivery to the End-User(s) of Qatar University (QU) by Facilities and General Services Department (FGSD) and its sections.

The goal of this Agreement is to obtain mutual agreement for the service provision between the Provider, represented by Facilities and General Services Department (FGSD) and its sections, and the End-User(s) of Qatar University (QU).

The objectives of this Agreement are to:

- Provide clear reference to service ownership, accountability, roles and/or responsibilities.
- Present a clear, concise, and measurable description of service provision to the End-User.
- Match perceptions of expected service provision with actual service support & delivery.
- Complying with the requirements of ISO 41001:2018 - Facility Management System (FMS), International Standard

02. Scope

This document is applicable to the General Services provided by the Facilities and General Services Department (FGSD) in Qatar University (QU).

03. References

- ISO 9001: 2015 – Quality Management System
- ISO 41001:2018 - Facility Management System (FMS) Standard – Requirements and Guidance for Use

04. Stakeholders

The following Service Provider(s) and Customer(s) will be used as the basis of the Agreement and represent the primary stakeholders associated with this SLA:

1. Assets Store Service Provider(s): Facilities & General Services Department (FGSD) in solidarity with its affiliated section(s) ("**Provider**").

* Note:

The delivery or execution of the service might be done by any **contracted outsourced company/service provider** other than the Facilities and General Services Department (FGSD).

1. Customer(s): End-User ("**Customer**").
The End-User might be any **department/college/unit/Employee**/etc. that located in the Qatar University Camps and one of the contents of its Organizational Structure (OS).

05. Service Level Agreement

5.1 ASSETS' Service Level Agreement

2 إدارة الخدمة		1 نطاق الخدمة				
2.2 أداء مستوى الخدمة		2.1 الاستجابة للخدمة				
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم/ للإنجاز	الوقت المتوقع للاستجابة (RFT)	من سيقدم الخدمة؟ - فني قسم - مقاول - خارجي	كيف سيتم تقديم الخدمة؟	ما هي الخدمات المشمولة؟	ما هي الخدمات غير المشمولة؟
• 99% أو • 6/23	• من يوم الى يومين	• خلال 3 ايام عمل	فني القسم + مقاول خارجي عماله	استقبال الطلبات عن طريق مركز الاتصال او عن طريق ايميل القسم	نقل اثاث نقل الأجهزة تكهين تسجيل الأجهزة الجديدة جرد الأجهزة الجامعية	نقل كراسي الاختبارات نقل كراسي الفعاليات

3 فئة الخدمة

لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم الأصول الثابتة "مزود الخدمة" للبيانات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من "العميل" / المستخدم النهائي ضمن الأطر الزمنية التالية:

1. الخدمات ذات الأولوية القصوى: ▪ وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال العمل) للبيانات / الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية	2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: ▪ وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة	3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: ▪ وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة
الخدمات ذات الأولوية القصوى: 1. نقل الاثاث 2. نقل المواد واجهزه المعامل 3. نقل الكمبيوترات	الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 1. .. تسجيل الأجهزة الجديدة 2. الجرد السريع	الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: 1. تكهين 2. الجرد السنوي 3. عمل كشف العهد الشخصية للموظفين

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

ساعات العمل	أيام العمل	الأرقام الخارجية	الأرقام الداخلية	الأرقام في حالات الطوارئ	أرقام غرفة التحكم	قنوات طلب الخدمة
من 7:30 صباح إلى 2:30 مساء	من الأحد إلى الخميس	4403 5853	5853	- البريد الإلكتروني - لرئيس القسم - موبايل القسم - مركز الاتصال - ادارته	مركز اتصال إدارة المرافق 3636	- قائمة رسائل البريد الإلكتروني - لتسجيل البلاغات/الطلبات - تلفون القسم للاستفسارات - مركز الاتصال ادارته - العمليات والمرافق

العمليات
المرفق

5 متطلبات الخدمة

5.5.2 متطلبات بوفرها المستخدم النهائي

- مسؤوليات المستخدم النهائي / أو متطلبات دعم هذه الاتفاقية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- استخدام القنوات المعلنة لطلب الخدمة والبلاغات واستخدام النماذج المحددة لطلب خدمات الأقسام.
- توفير النماذج الخاصة بالخدمة مع اخذ الموافقات المطلوبة
- توفر ممثل عن المستخدم النهائي / منسق المبنى عند الاستجابة وتنفيذ الخدمة.
- ان يكون هناك ممثل عن طالب في الموقع الخدمة للمتابعة
- تقييم وتقديم ملاحظات حول جودة الخدمة المقدمة من قبل القسم على النموذج المخصص لذلك.

5.5.1 متطلبات بوفرها مقدم الخدمة

- مسؤوليات مقدم الخدمة / أو متطلباته الداعمة لهذه الاتفاقية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- الوفاء / الالتزام بأوقات الاستجابة المنصوص عليها للاستجابة/ تنفيذ الخدمة.
- إخطار المستخدم النهائي (قبل 3 أيام) بجميع المتطلبات
- إخطار المستخدم النهائي (قبل يوم واحد) بأي انقطاع محتمل في الخدمة وكذا وقت استعادة الخدمة المتوقع.

6 افتراضات الخدمة

الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (أو أياً من مكوناتها) مثل:

- التغييرات المحتملة في الخدمة:
- ✓ أي إضافة / حذف / انقطاع متوقع في تنفيذ الخدمة (الخدمات) من القسم. ملاحظة: يتم إبلاغ وتوثيق جميع التغييرات في الخدمة لجميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة. (ممكن يتغير وقت تقدير الخدمة ساعة عن الموعد - ممكن يتغير وقت النقل لوجود طلبه في قاعات الاختبارات)
- أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة:
- ✓ أي توقع لـ "انقطاع" أو "قصور" محتمل في الخدمة (يتم تحديد المنطقة/ المبنى).
- ✓ يجب على "مقدم الخدمة" / القسم التواصل مع جميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة وتوثيق أي "انقطاع" أو "قصور" متوقع في الخدمة، (قد يحدث انقطاع للخدمة في حالات عدم وصول العمال من السكن الى الجامعة بسبب الظروف الجوية) أو انشغال جميع سيارات النقل في الفعاليات الهامة في الجامعة.

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:

- لوحات المعلومات.
- أنظمة مستخدمة. (الرسائل الالكترونية الواردة بعد الخدمة إذا كان هناك نواقص +برنامج الأصول الثابتة)
- أوقات التدقيق الدورية (التدقيق من مركز الاتصال + التدقيق من قسم الأصول في اداره المالية).
- من المخول بمراجعة نتائج الرقابة/الضبط /التدقيق (للاستخدام الداخلي فقط). رئيس القسم + مدير الإدارة

5.8 شروط وأحكام الخدمة

أذكر هنا أي اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- اشتراطات خاصة. (عدم أضافه طلبات جديده اثناء تقديم الخدمة في الموقع)
- اشتراطات عامة. لا يوجد
- ✓ حالات الإخلال بالخدمة (مثل حالات إساءة استخدام الخدمة): لا يوجد.
- ✓ حالات قد تؤدي إلى إنهاء/قطع الخدمة عن المستخدم: لا يوجد.

5.9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

أذكر هنا، إذا كان ذلك مطلوباً:

- تكلفة الخدمة (الإجمالي/ الأقساط): لا ينطبق.
- التكلفة في حالة (إساءة استخدام الخدمة): لا ينطبق.

*** End of Document ***