



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM

Document Type : Services Level Agreement (SLA)

Procedure Title : Food Services Level Agreement

Procedure No. : SLA-FGS-02

01	01/09/2022			
		Rajaa Aljazairi Food Services Section Specialist	Latifa Alkowari Head of Quality Management Section	Mai Fetais Director, Facilities and General Services Dept.
Issue #	Issue date	Prepared by		Reviewed by
				Approved by

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.

Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
01	01/09/2022	Rajaa Aljazairi	Latifa Alkowari	Mai Fetais	Original Drafted SLA

Table of Contents

01. Purpose	4
02. Scope	4
03. References	4
04. Stakeholders	4
05. Services Level Agreement	5

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 **Food 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. Food 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/Student*** etc. that located in the Qatar University Camps and one of the contents of its Organizational Structure (OS).

05. Services Level Agreement

2 إدارة الخدمة		1 نطاق الخدمة				
2.2 أداء مستوى الخدمة		2.1 الاستجابة للخدمة				
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم / للانجاز	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%	• 10-15 دقيقة	• فورا	مقدم خدم خارجي	عن طريق التعاقد مع مقدم خدمة خارجي	تقديم الوجبات عبر المنافذ الغذائية المتوفرة توفير منافذ غذائية جديدة	الخدمات غير التغذية مثل الصيانة
• 99%	• 4-6 أشهر	• 7-10 أيام			متابعة الملاحظات والشكاوى الخاصة بالخدمة	
• 99%	• 1-10 أيام	• فورا				
3 فئة الخدمة						
لدعم الخدمات المبنية في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم خدمات الاغذية "مزود الخدمة" للطلبات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من "العميل" / المستخدم النهائي ضمن الأطر الزمنية التالية:						
3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:		2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:		1. الخدمات ذات الأولوية القصوى:		
<ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة 		<ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة 		<ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للطلبات /الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية 		
الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: 1. توفير منافذ غذائية جديدة		الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: توفير منافذ غذائية جديدة		الخدمات ذات الأولوية القصوى: توفير الوجبات الغذائية الملاحظات والشكاوى		
4 طلب الخدمة ودعم الخدمة						
ساعات العمل	أيام العمل	الأرقام الخارجية	الأرقام الداخلية	الأرقام في حالات الطوارئ	أرقام غرفة التحكم	قنوات طلب الخدمة
2:30- 7:30	الأحد إلى الخميس		44035975 44033826 44033827 44035974 44037947	- لا يوجد	لا ينطبق	قائمة رسائل البريد الإلكتروني الأرقام الداخلية صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجامعة مكتب الاتصال الخاص بإدارة المرافق الحضور مباشرة إلى مكتب قسم الخدمات الغذائية نماذج الكترونية

5 متطلبات الخدمة

5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي

- مسؤوليات المستخدم النهائي و/ أو متطلبات دعم هذه الاتفاقية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- استخدام القنوات المعلنة لطلب الخدمة والبلاغات واستخدام النماذج المحددة لطلب خدمات الأقسام.

5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة

- مسؤوليات مقدم الخدمة و/أو متطلباته الداعمة لهذه الاتفاقية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- الوفاء/ الالتزام بأوقات الاستجابة المنصوص عليها للاستجابة/ تنفيذ الخدمة.
- إخطار المستخدم النهائي بمتأخرات الخدمة وأوقات عملها مع بداية كل فصل دراسي وعند حدوث أي تغيير
- إخطار مستخدم الخدمة بأي منافذ جديدة يتم افتتاحها
- التواصل مع مستخدم الخدمة فوراً والمتابعة معه في حال وجود أي ملاحظات أو شكاوى

6 افتراضات الخدمة

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

- التغييرات المحتملة في الخدمة:
- ✓ أي إضافة / حذف / انقطاع / تغيير الأوقات في تنفيذ الخدمة (الخدمات) من القسم. ملاحظة: يتم إبلاغ وتوثيق جميع التغييرات في الخدمة لجميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة.
- أى 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،

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

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

- سجل الملاحظات والشكاوى
- تقارير التفتيش على سلامة الأغذية
- نتائج فحص الأغذية " عند الحاجة لذلك"
- استبيانات الرضى عن الخدمات

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

في حال طلب منافذ جديدة: يجب توفر المرافق الضرورية في الموقع لتنفيذ الطلبات

9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

- تكلفة الخدمة (سعر الوجبات)