

الدليل الارشادي للاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

يونيو 2023



الموضوع : مشروع تعميم الاتفاقية الإطارية لخدمات
الدوائر الرقمية

تعميم لكافة الجهات الحكومية والجهات التابعة لها أو المرتبطة بها)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٦٤٩) وتاريخ ١٤٤٠/١١/١٣ هـ القاضي في البند (أولاً) بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية، وفي البند (عاشراً) بأن تكون الجهة المختصة بالشراء الموحد الواردة في النظام هي هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، وإلى الفقرة (٢) من المادة (الرابعة عشرة) من النظام المتضمنة اختصاص الجهة المختصة بالشراء الموحد بإعداد قوائم بالأعمال والمشتريات المبرم في شأنها اتفاقيات إطارية، وتمكين الجهات الحكومية من الإطلاع عليها وعلى ما تضمنته الاتفاقيات الإطارية من بنود من خلال البوابة. وإلى ما تضمنته المادة (الخامسة عشرة) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية التي نصت على الآتي:

"(١) لا يجوز للجهة الحكومية تأمين المشتريات أو تنفيذ الأعمال الواردة في القوائم التي تعدها الجهة المختصة بالشراء الموحد إلا من خلال الاتفاقية الإطارية التي أبرمتها الجهة المختصة بالشراء الموحد.

(٢) استثناءً من حكم الفقرة (١) من هذه المادة للجهة الحكومية -بعد موافقة الجهة المختصة بالشراء الموحد- تنفيذ الأعمال وتأمين المشتريات الواردة في القوائم وفقاً لأحكام النظام".

أود الإفادة أن هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية أبرمت اتفاقية إطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية بالتعاون مع هيئة الحكومة الرقمية، وستمكن هذه الاتفاقية الإطارية الجهات الحكومية من طلب خدمات الدوائر الرقمية عبر (سوق اعتماد الإلكتروني) ابتداءً من تاريخ ١٤٤٥/٢/٣ هـ الموافق ٢٠٢٣/٨/١٩ م. وعليه أنشئ بند مخصص للاتفاقية المذكورة أعلاه برقم (٣٣٩٠٠٠١١٣)، بحيث تقوم الجهة الحكومية بطلب نقل المبالغ اللازمة من البنود المخصصة إلى بند الاتفاقية الإطارية في السوق الإلكتروني وفقاً لما تضمنته تعليمات تنفيذ الميزانية العامة للدولة والتعليمات المالية والمحاسبية، ويمكن للجهات الحكومية التواصل مع وكالة الميزانية العامة بوزارة المالية لتفعيل البند. كما سيقدم المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية بدعم من الهيئة عدداً من الدورات التدريبية وتوفير دليل إرشادي كيفية تقديم طلب خدمات الدوائر الرقمية.

هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية

مدينة الرائدة الرقمية، حي النخيل، الرياض 12382، المملكة العربية السعودية
غرناطة بزنس، حي الشهداء، الرياض 12341، المملكة العربية السعودية

وتنوه هذه الهيئة إلى أن ما ورد في الفقرتين (a) و (ب) من المادة (الخامسة عشرة) المشار إليها أعلاه ستسري على المنافسات التي طرحت من تاريخ صدور التعميم ولم تُفتح عروضها بعد، على أن يتم إعادة طلب شراء خدمات الدوائر الرقمية وفق الاتفاقية الإطارية. ويجوز للجهة الاستمرار في إجراءات التقييم والتعاقد للمنافسات التي فتحت عروضها قبل تاريخ صدور التعميم، والاستمرار في تنفيذ العقود أو الاتفاقيات القائمة إلى حين انتهائها أو إنهائها وتقبلوا تحياتي.

محمد بن عبدالله الجدعان

وزير المالية

رئيس مجلس إدارة هيئة كفاءة الإنفاق
والمشروعات الحكومية

مديرة إدارته

1. تعريف بهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية وبالاتفاقية الإطارية التي تبرمها الهيئة

2. الاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

• مقدمة

• أهداف الدليل الإرشادي

• نطاق الدليل الإرشادي

• الفئات المستهدفة

3. خدمات الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

• تعريف بالاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

• ما هي الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

4. بنود الاتفاقية الإطارية للجهات الحكومية

5. خدمات الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

6. اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)



تعريف بهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية والاتفاقيات الإطارية التي تبرمها الهيئة

تعريف بالهيئة

أنشئت هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية (اكسبرو) لمواصلة تحقيق كفاءة الإنفاق ودعم الجهات الحكومية في مجال إدارة المشاريع والمرافق، والبرامج والمبادرات والعمليات التشغيلية الممولة من الميزانية العامة للدولة، ومتابعة تنفيذها.



الإسهام في تحقيق كفاءة الإنفاق في الجهات الحكومية.



متابعة تنفيذ تلك الجهات للبرامج والمبادرات الخاصة بها بما يحقق المستهدفات الوطنية.



الارتقاء بجودة المشروعات، والبرامج والمبادرات والعمليات التشغيلية الممولة من الميزانية العامة للدولة.

تعريف بالاتفاقيات الإطارية

وهي أحد أساليب التعاقد وهي اتفاقية بين جهة أو أكثر من الجهات الحكومية وواحد من الموردين أو أكثر وتهدف إلى:

تحسين جودة المنتجات والخدمات وتوحيد مواصفاتها

02

تحقيق أفضل قيمة للمال العام ورفع كفاءة الإنفاق الحكومي

01

توفير الوقت المستغرق في عملية الشراء من خلال أتمتة وتسهيل الإجراءات عبر السوق الإلكتروني الموحد

04

توحيد أسعار المنتجات والخدمات المقدمة للجهة الحكومية

03



هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية
Local Content & Government Procurement Authority



NCGR
المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية

وزارة المالية
Ministry of Finance

شركاء النجاح



الاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

• مقدمة

يهدف هذا الدليل الإرشادي إلى توفير الإرشادات وتوضيحات ونظرة عامة على نطاق الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية والخدمات المقدمة في الإتفاقية الإطارية والوصول إلى أحدث التقنيات. تمكّن الإتفاقية الإطارية الجهات الحكومية من طلب خدمات الدوائر الرقمية من خلال السوق الإلكتروني "سوق اعتماد". ويشمل هذا الدليل إرشادات للجهات الحكومية حول آليات الشراء والدفع المستخدمة عبر الإتفاقية الإطارية.

تهدف الإتفاقية الإطارية إلى:

- رفع كفاءة المشتريات الرقمية من خلال توحيد المواصفات والمعايير الفنية ورفع جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للجهات الحكومية.
- الإسهام في رحلة التحول الرقمي وتعزيز الاقتصاد الرقمي الحكومي.
- رفع مستوى الشفافية وزيادة مساهمة القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية وخلق بيئة تنافسية بين موردي الخدمات.

• أهداف الدليل الإرشادي

يتمثل الغرض من هذا الدليل الإرشادي الآتي:

- تعريف بالإتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية
- شرح أهداف الإتفاقية الاطارية للدوائر الرقمية للجهات الحكومية التي ترغب بشراء هذه الخدمات
- لمحة عامة عن نطاق عمل وهيكله الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية
- ملخص عن الخدمات المتاحة من خلال الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية
- إرشاد الجهات الحكومية حول آلية إتمام عمليات الشراء من خلال الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية



• نطاق الدليل الإرشادي

يشمل نطاق الدليل على تعريف بخدمات الدوائر الرقمية والتي تحتوي على خدمات الوصول المباشر للإنترنت و الإتصال الداخلي و بروتوكول بدء الجلسة المقدمة للجهات الحكومية للاستفادة منها.

بالإضافة إلى ارشادات حول آليات الشراء واتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit).

• الفئات المستهدفة

ينطبق هذا الدليل على الجهات الحكومية وموردين خدمات الدوائر الرقمية لتطبيق أفضل الممارسات الواردة في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.



هدف الإتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

تتيح الاتفاقية الإطارية للجهات الحكومية شراء خدمات الدوائر الرقمية من الموردين. لتوفير عقد شامل على مستوى الحكومة يمكن الجهات الحكومية من رفع أمر شراء مع الموردين مباشرة من خلال السوق الإلكتروني، "سوق اعتماد"، بحيث يمكن للجهات الحكومية إصدار أوامر شراء للمنتجات أو الخدمات مباشرة إلى الموردين بناءً على مواصفات المنتج والشروط والأحكام المتفق عليها والأسعار المحددة مسبقاً طوال مدة الاتفاقية الإطارية الوطنية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية. مما يمنح المستفيدين وصولاً أسهل وفعال إلى الدوائر الرقمية..

نطاق الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية

تندرج خدمات الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية في واحدة من ثلاث فئات: الوصول المباشر إلى الإنترنت (DIA) و الاتصال الداخلي (Interconnectivity) و بروتوكول بدء الجلسة . (SIP) أذناه الرسم البياني للنطاق المحدد لكل من هذه الخدمات: ملاحظة: يمكن الاستفادة من الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية بواسطة أي من الموردين ضمن الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية.



ملاحظة: يمكن الاستفادة من الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية بواسطة أي من الموردين ضمن الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

- يخضع هذا الدليل لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13/11/1440هـ، ولائحته التنفيذية .

خدمات الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية
تمنح الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية الجهات الحكومية إمكانية الوصول إلى خدمات الدوائر
الرقمية التالية:

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الموجات الدقيقة	
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع – DDoS Protection	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	
الألياف	
الموجات الدقيقة	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع – DDoS Protection	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع	الخدمات الاضافية
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس	
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT	
خدمات الموجه المدارة بدون HW	
الشبكات الافتراضية الخاصة من موقع إلى موقع (لكل 1 ميغابايت)	

الوصول المباشر بالإنترنت



خدمة الوصول المخصص للإنترنت لسرعة التنزيل والتحميل ضمن معدل تنافس 1:10 (من 1-1000 ميجابايت في الثانية)

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الموجات الدقيقة	
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	
الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
الموجات الدقيقة	
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع – DDoS Protection	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع	الخدمات الإضافية
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس	
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT	
خدمات الموجه المدارة بدون HW	
الشبكات الافتراضية الخاصة من موقع إلى موقع (لكل 1 ميجابايت)	

الوصول المباشر بالإنترنت

خدمات الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية

المستوى 2 (الشبكة الافتراضية الخاصة) 1-1000 ميجابت في الثانية - المستوى 3 (الشبكة الافتراضية الخاصة لبروتوكول الإنترنت) 1-1000 ميجابت في الثانية

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الحماية	
خدمة جهاز التوجيه المُدار	
الموجات الدقيقة	
الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
الحماية	
موجه الخدمة المدارة	
الموجات الدقيقة	
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس	الخدمات الإضافية
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT	
جودة الخدمة	
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع	
خدمة جهاز التوجيه المُدار - without HW	

الاتصال الداخلي

المستوى 1 (مضاعف تقسيم الطول الموجي الكثيف) 500-10000 ميجابت في الثانية

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
خدمة جهاز التوجيه المُدار	
الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
الحماية	
موجه الخدمة المدارة	
خدمة جهاز التوجيه المُدار - بدون HW	الخدمات الإضافية



خدمات الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية

عدد القنوات إلى عدد الامتدادات (3:1) القنوات 10 - 10000		الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
		الألياف	الأساسية
		الموجات الدقيقة	
		الحماية	
		السعر / دقيقة محلي	
		السعر / دقيقة وطني	
		السعر / دقيقة للموبايل	
		السعر / دقيقة دولي	
		الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
		الموجات الدقيقة	
		الحماية	
		السعر / دقيقة محلي	
		السعر / دقيقة وطني	
		السعر / دقيقة للموبايل	
		السعر / دقيقة دولي	
		الرقم المجاني 800	الخدمات الإضافية
		الرقم الموحد 9200	
		كود قصير (3 أرقام)	
		كود قصير (4 أرقام)	
		كود قصير (5 أرقام)	
		كود قصير (6 أرقام)	
		كود قصير (7 أرقام)	
		كود قصير (8 أرقام)	
		كود قصير (9 أرقام)	
		“ LTE شبكة الإنترنت من الجيل الرابع ”	

بروتوكول بدء الجلسة



(عدد القنوات إلى عدد الامتدادات 1 : 4)
القنوات 10 - 10000

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الموجات الدقيقة	
الحماية	
السعر / دقيقة محلي	
السعر / دقيقة وطني	
السعر / دقيقة للموبايل	
السعر / دقيقة دولي	
الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
الموجات الدقيقة	
الحماية	
السعر / دقيقة محلي	
السعر / دقيقة وطني	
السعر / دقيقة للموبايل	
السعر / دقيقة دولي	
الرقم المجاني 800	الفئة الفرعية
الرقم الموحد 9200	
كود قصير (3 أرقام)	
كود قصير (4 أرقام)	
كود قصير (5 أرقام)	
كود قصير (6 أرقام)	
كود قصير (7 أرقام)	
كود قصير (8 أرقام)	
كود قصير (9 أرقام)	
“LTE شبكة الإنترنت من الجيل الرابع”	

• آلية الشراء

السوق الإلكتروني "سوق اعتماد"

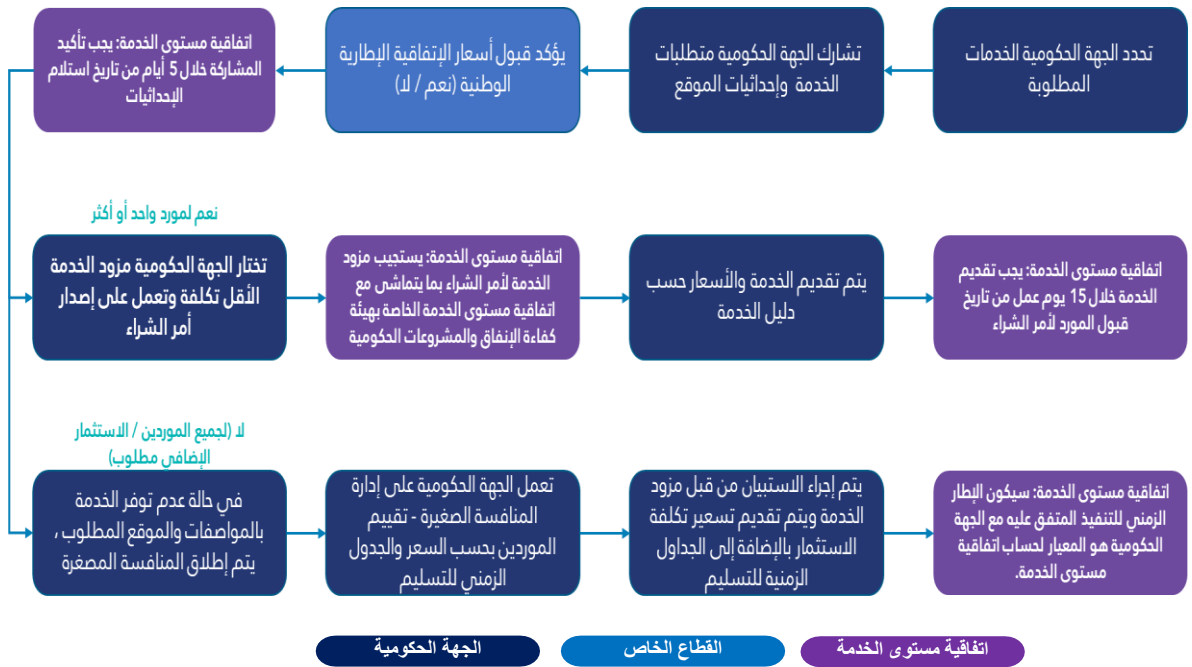
هي منصة تهدف إلى تسهيل عملية الشراء المباشر للجهات الحكومية حيث يمكن للجهة استعراض المنتجات المختلفة مع تعدد خيارات الأسعار لكل منتج تم تحديده من قبل الموردين ضمن الإتفاقيات الإطارية بين هيئة كفاءة الإنفاق و المشروعات الحكومية (الجهة المختصة بالشراء الموحد) و المتعاقدين بحيث يتم استخدام السوق الإلكتروني من قبل جميع الجهات الحكومية عن طريق منصة اعتماد. لمزيد من الإرشادات حول آلية استخدام السوق ، يرجى الاطلاع على دليل مستخدمي السوق الإلكتروني "سوق اعتماد".

• إجراءات الشراء

هناك طريقتان للحصول على الخدمات من الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية: الطلب و الشراء، و المنافسة المصغرة.

متى تستخدم عملية الطلب و الشراء مقارنة بعملية المنافسة المصغرة؟

أدناه توضيح لعملية اتخاذ القرار التي يجب أن تقوم بها الجهة الحكومية بين الطلب و الشراء و عملية المنافسة المصغرة :



1. **الطلب و الشراء -** يتم استخدامها عندما تقوم الجهة الحكومية بطلب خدمة قياسية ضمن قائمة الخدمات.

2. **المنافسة المصغرة-** تُستخدم عندما تريد الجهة الحكومية خدمات غير قياسية (الخدمة / المواصفات غير مدرجة في دليل الخدمة) ؛ أو أن الخدمات المطلوبة غير متوفرة في الموقع المحدد وهناك حاجة إلى مزيد من الاستثمار في البنية التحتية من المورد (الموردين) لتقديم الخدمة.



اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

يجب أن تتضمن جميع اوامر الشراء بموجب الاتفاقية الاطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية اتفاقيات مستوى الخدمة.

- يجب أن تساوي اعتمادات الخدمة 20% كحد أقصى من إجمالي قيمة العقد. في حالة استخدام خطة دفع مرحلية جزئية، ستمدفع الجهات الحكومية 80% فقط من كل دفعة جزئية وتحتفظ بشكل تراكمي بنسبة 20% المتبقية.
- يجب على الجهة الحكومية تقييم أداء الموردين في جميع مراحل الخدمة وفي نهاية مدة العقد.
- ستحتفظ الجهة الحكومية بنسبة 20% المتبقية من إجمالي طلب الشراء حتى يتم استهلاك القيمة الإجمالية للعقد وإعادتها بالكامل بعد "مراجعة الأداء" النهائية ، مرة واحدة بمجرد الاتفاق على استيفاء جميع اتفاقيات مستوى الخدمة.

ملاحظة - لا ينطبق هذا في حالة إجراء دفعة واحدة في نهاية المدة. في هذه الحالة، إذا تم تلبية جميع اتفاقيات مستوى الخدمة في نهاية المدة، فسيتم سداد المبلغ بالكامل.

يجب الالتزام بتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات اعتماد الخدمة التالية على جميع الخدمات المقدمة بموجب الاتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية

الخدمة الأساسية بدون دورة إسترداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 95%	أقل من 98% ولكن يساوي أو أكبر من 96%	2%	3%	5%
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 96% ولكن يساوي أو أكبر من 92%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 89%	أقل من 92% ولكن يساوي أو أكبر من 86%	10%	12%	15%
أقل من 89% ولكن يساوي أو أكبر من 82%	أقل من 86% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	15%	17%	20%



اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

الخدمة الأساسية مع بدون دورة استرداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99% ولكن يساوي أو أكبر من 97%	أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 95.5%	2%	3%	5%
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 95.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 87%	أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	10%	12%	15%
أقل من 87% ولكن يساوي أو أكبر من 81%	أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82.5%	15%	17%	20%

الخدمة الأساسية مع دائرة الإسترداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99% ولكن يساوي أو أكبر من 97%	أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 95.5%	2%	3%	5%
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 95.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 87%	أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	10%	12%	15%
أقل من 87% ولكن يساوي أو أكبر من 81%	أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82.5%	15%	17%	20%

العقوبات على عدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة لوقت الاستجابة:

النسبة المتوقعة للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث (المرحلة 1) شهرياً	النسبة المتوقعة للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث (المرحلة 2) شهرياً	النسبة المتوقعة للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث (المرحلة 3) شهرياً	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%



اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

العقوبات على عدم الامتثال لإتفاقية مستوى الخدمة في حل المشكلات

النسبة المئوية المنوية لحل المشكلات (المرحلة 1) شهرياً	النسبة المئوية المنوية لحل المشكلات (المرحلة 2) شهرياً	النسبة المئوية المنوية للالتزام بوقت حل المشكلات شهرياً (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرارة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%

العقوبات على الخدمة المميزة لعدم الامتثال باتفاقية مستوى الخدمة:

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المرارة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 97.5%	أقل من 99.95% ولكن يساوي أو أكبر من 97.99%	2%	3%	5%
أقل من 97.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	أقل من 97.99% ولكن يساوي أو أكبر من 93.99%	5%	7%	10%
أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	أقل من 93.99% ولكن يساوي أو أكبر من 89.99%	10%	12%	15%
أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82%	أقل من 89.99% ولكنه يساوي أو أكبر من 82%	15%	17%	20%



اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

الغرامات لعدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في معدل الوقت للاستجابة:

النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 1)	النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 2)	النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرارة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الأولى) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	10%	7%	5%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	15%	12%	10%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	20%	17%	15%

الغرامات على عدم الامتثال باتفاقية مستوى الخدمة في حل المشكلات

النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 1)	النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 2)	النسبة المئوية للاتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرارة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرارة الأولى) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	10%	7%	5%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	15%	12%	10%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	20%	17%	15%



اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

العقوبات والجزاءات لعدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في تحليل السبب الجذري:

الالتزام بتوفير تحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 1	الالتزام بتوفير تحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 2	الالتزام بتوفير تحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 3	% رصيد الخدمة (المرحلة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرحلة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرحلة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 10 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 6 أيام عمل	أقل من 14 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 8 أيام عمل	أقل من 20 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 11 أيام عمل	5%	7%	10%
أقل من 15 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 10 أيام عمل	أقل من 21 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 14 أيام عمل	أقل من 30 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 20 أيام عمل	10%	12%	15%
أكثر من 15 يوم عمل	أكثر من 21 يوم عمل	أكثر من 30 يوم عمل	15%	17%	20%



جدول التعريفات

الجهات الحكومية	الجهات
نظام مشتريات مركزي يستخدم عبر جميع الجهات الحكومية. يتم تسهيل طلبات تقديم العروض من خلال بوابة اعتماد حيث يقوم الموردون بتقديم العروض وتلقي التعليقات من خلال النظام.	إعتماد
دليل الخدمات المعتمدة والمحددة مسبقاً والمتاحة للشراء من الموردين من خلال الإتفاقية الإطارية المفتوحة	دليل الخدمة
خدمة للوصول للإنترنت من خلال (Micro-Wave)، Fiber، Satellite) من أي مزود خدمة مرخص للوصول إلى الإنترنت، أو الوصول إلى الإنترنت شاملاً عدد من الخدمات الإضافية مثل (MRS)، (DDoS)	الوصول المباشر إلى الإنترنت "DIA"
خدمة تقوم بالربط بين مواقع جغرافية مختلفة من خلال تقنية الموجات الدقيقة أو الألياف أو القمر الصناعي (Micro-Wave)، Fiber، Satellite)	الاتصال الداخلي "Interconnect"
الخدمات الصوتية عبر الإنترنت والتي يتم تقديمها عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP)	بروتوكول بدء الجلسة "SIP"
التزام تعاقدي بين جهة حكومية ومقدم خدمة يوثق مستوى وجودة الخدمات المتوقعة لتحقيق الأهداف المتفق عليها من خلال تقييم الأداء بحسب المؤشرات والمقاييس. كما يتم الاتفاق على من خلالها على طرق العمل بما تشمل الغرامات والجزاءات ضمن بنود اتفاقية مستوى الخدمة على مستوى الانتهاكات.	اتفاقية مستوى الخدمة
موردي الدوائر الرقمية المعتمدين ويشكلون جزء من الإتفاقية الإطارية	الموردين

