




جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

**QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM**

Document Type : Service Level Agreement  
 Document Title : Central Store Service Level Agreement  
 Document No. : SLA-FGS-08

01				
	01/09/2022	<b>Khalid Mahmoud</b> Store Section Head	<b>Latifa K. Alkowi</b> Quality Management Section Head	<b>Mai Fetais</b> Director, Facilities and General Services Dept.
<b>Issue #</b>	<b>Issue date</b>	<b>Prepared by</b>	<b>Reviewed by</b>	<b>Approved by</b>

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)

## Central Services Service Level Agreement

SLA-FGS-08

Quality and Facility  
Management System  
(QFMS)

### Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
01	01/09/2022	Khalid Mahmoud	Latifa K. Alkowari	Mai Fetais	Original Drafted Document



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services  
Department (FGSD)

## Central Services Service Level Agreement

SLA-FGS-08

Quality and Facility  
Management System  
(QFMS)

### Table of Contents

<b>01. Purpose</b> .....	4
<b>02. Scope</b> .....	4
<b>03. References</b> .....	4
<b>04. Stakeholders</b> .....	4
<b>05. Service Level Agreement</b> .....	5
<b>5.1 General Stores Service Level Agreement</b> .....	5
<b>5.2 ASSETS' Service Level Agreement</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services  
Department (FGSD)

## Central Services Service Level Agreement

SLA-FGS-08

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. Central 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 Central Stores 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؟
• 95% أو • 6/23	• يوم • 3 أيام عمل	• يوم • 3 أيام عمل	قسم المخازن موظفين المخازن	<ul style="list-style-type: none"> <li>طلب توريد الأصناف والمواد من الموردين حسب العقود عن طريق نظام الأوراكل</li> <li>صرف الأصناف والمواد للجهة الطالبة حسب احتياجاتهم عن طريق نظام الأوراكل</li> </ul>	توفير وصرف المواد (التموينية/القرطاسية /الاحبار/الكيموايات والزجاجيات/ مواد الصيانة للجهة) الطالبة حسب عقود التوريد المتعاقد عليها مع جامعة قطر	طلب الجهة الطالبة بعض الأصناف من مواد (التموين/الأحبار/ القرطاسية/الكيموايات/ال زجاجيات/مواد الصيانة) ليست من ضمن عقود التوريد المتعاقد عليها مع جامعة قطر
<b>3 فئة الخدمة</b>						
لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم المخازن العامة "مزود الخدمة" للطلبات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من "العميل" / المستخدم النهائي ضمن الأطر الزمنية التالية:						
<b>3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة</li> </ul>		<b>2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للطلبات المصنفة كأولوية متوسطة</li> </ul>		<b>1. الخدمات ذات الأولوية القصوى:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية</li> </ul>		

الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:	الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:	الخدمات ذات الأولوية القصوى:
1. طلبات الإدارات اليومية	1. طلبات الإدارات الشهرية	1. طلبات الإدارة العليا
2. طلبات الكليات اليومية	2. طلبات الكليات الشهرية	2. طلبات فعاليات حفل التخرج
3. طلبات الأقسام اليومية	3. طلبات الأقسام الشهرية	3. طلبات الخاصة باجتماعات مدراء الإدارات وعمداء الكليات
4. طلبات الأفراد اليومية	4. طلبات الأفراد الشهرية	4. طلبات الخاصة بامتحانات طلبة الكليات

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	الأرقام في حالات الطوارئ	الأرقام الداخلية	الأرقام الخارجية	أيام العمل	ساعات العمل
- نظام الأوراكل.	44033636	- للقسم	44033200	55410004	أيام العمل	ثمان ساعات
- قائمة أرقام واتساب هنا لا يوجد.		- للمقاول / مزود الخدمة الخارجي	44033656	66688908	الرسمي فقط	
- البريد الإلكتروني			44033571	55026262		
- يمكن استخدام أنظمة أخرى لتسجيل البلاغات /الطلبات لا يوجد.			44033626	55077233		
			44034682	33336626		
			44033954	55813587		

5 متطلبات الخدمة

5.5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي	5.5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة
<p><b>مسؤوليات المستخدم النهائي</b> و/ أو متطلبات دعم هذه الاتفاقية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام القنوات المعلنة لطلب الخدمة والبلاغات واستخدام النماذج المحددة لطلب خدمات الأقسام.</li> <li>• استخدام نظام الأوراكل لطلب المواد / للاستعلام البريد الإلكتروني او الهاتف.</li> <li>• توفير ممثل عن المستخدم النهائي / منسق المبنى عند الاستجابة وتنفيذ الخدمة.</li> <li>• وجود المنسق لعمل الطلب (تحديد رقم المبنى والمكتب) استلام الطلب وتوقيع على سند الصرف.</li> <li>• تقييم وتقديم ملاحظات حول جودة الخدمة المقدمة من قبل القسم على النموذج المخصص لذلك.</li> <li>• لا يوجد</li> </ul>	<p><b>مسؤوليات مقدم الخدمة</b> و/أو متطلباته الداعمة لهذه الاتفاقية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الوفاء/ الالتزام بأوقات الاستجابة المنصوص عليها للاستجابة/ تنفيذ الخدمة.</li> <li>• توفير جميع أصناف المواد حسب العقود المبرمة / في أسرع مده زمنية ممكنة/نقل المواد عن طريق العمالة والمركبات المخصصة بالمخازن الى المستخدم.</li> <li>• إخطار المستخدم النهائي (قبل 2:3 أيام) بجميع الصيانات المجدولة.</li> <li>• إخطار المستخدم عبر البريد الإلكتروني او عبر الهاتف بجدول الصيانة (استلام المواد من قبل الموردين او اعمل جرد المواد بالمخازن او اعمال صيانة لمبنى المخازن.</li> <li>• إخطار المستخدم النهائي (قبل يوم واحد) بأي انقطاع محتمل في الخدمة وكذا وقت استعادة الخدمة المتوقع.</li> <li>• تأخر وصول المواد من قبل الموردين لظروف خارجه عن الإرادة ومتى توفر المواد.</li> </ul>

6 افتراضات الخدمة

<p>الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (او أيأ من مكوناتها) مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التغييرات المحتملة في الخدمة:</li> </ul>
---

✓ أي إضافة / حذف / انقطاع متوقع في تنفيذ الخدمة (الخدمات) من القسم. لا توجد اضافاه / تكرار الطلبات من قبل الجهة الطالبة/ انقطاع او تأخر من قبل المورد.  
ملاحظة: يتم إبلاغ وتوثيق جميع التغييرات في الخدمة لجميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة.

• أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة:

- ✓ أي توقع لـ "انقطاع" أو "قصور" محتمل في الخدمة (يتم تحديد المنطقة/ المبنى). انقطاع خدمة الاوراكل / عدم توفر العمالة / عدم توفر سيارات النقل / حدوث تلف للمواد اثناء عملية النقل للمستخدم / عدم تواجد المنسق من قبل الجهة الطالبة للاستلام /عدم تحديد الموقع من قبل الجهة الطالبة بدقه لتوصيل الطلب.
- ✓ 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:

- لوحات المعلومات. سندات صرف الطلبات.
- أنظمة مستخدمة. نظام الاوراكل.
- أوقات التدقيق الدورية (الأطراف التي تقوم بعمليات التدقيق). اسبوعي / شهري / موظفين المخازن
- من المخول بمراجعة نتائج الرقابة/الضبط /التدقيق (للاستخدام الداخلي فقط).

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- اشتراطات خاصة. بعض أصناف المواد تصرف للجهة الطالبة بعد اخذ الموافقة من قبل رئيس المخازن او مدير الخدمات او مدير الإدارة (عبوه ماء الشرب الصغيرة).
- اشتراطات عامة. عدم تكرار طلب المواد في الشهر الواحد / عدم طلب كميات كبيرة من المواد دون ذكر السبب/المواد التي تصرف للجهة الطالبة لجميع منتسبين الجامعة وتستخدم دخل الحرم الجامعي فقط.
- حالات الاخلال بالخدمة (مثل حالات إساءة استخدام الخدمة). طلب المواد من قبل الجهة الطالبة سواء بكميات كبيرة او بكميات قليلة دون استخدامها وتخزينها مما يؤدي إلى تلفها وانتهاء تاريخها.
- ✓ حالات قد تؤدي إلى إنهاء/قطع الخدمة عن المستخدم. انقطاع خدمة الاوراكل / عدم توفر العمالة / عدم توفر سيارات النقل/ تكرار الطلب من قبل المستخدم/ توقف توريد المواد من قبل الموردين.

9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

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

\*\*\* End of Document \*\*\*