

المعايير الدولية في صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

مقدمة:

- يقوم البرنامج التدريبي بإلقاء الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعتمد على الترتيبات المتعلقة بالشراكة طويلة الأجل المرتبطة بمقدم الخدمة الخارجي، وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة، ومن ثم، تحتاج تلك العلاقات المؤسسية إلى معرفة كيفية عمل هذه الشراكة إلى جانب كيفية التصدي لأي من المشكلات التي تواجهها.
- تقوم اتفاقيات مستوى الخدمة بتأسيس منهجية القياس الداعمة لجودة أداء الخدمة والتي تعد بمثابة عقد قانوني بين مقدم الخدمة والعميل، أو باعتبارها اتفاقية رسمية بين الأقسام الداخلية للشركات حيث توفر الخدمات المؤسسية للعميل الداخلي، لذا يتعين على جميع العاملين في مجال تقديم الخدمات تفهم القضايا والعمليات المتضمنة في مجال عقود الخدمات.

اهداف البرنامج:

- تخطيط وصياغة مجموعة من اتفاقيات مستوى الخدمة وبناء ومراقبة المفاوضات والنزاعات
- توضيح كيفية إدراج جودة اتفاقيات مستوى الخدمة ضمن عمليات الشراء
- التفاوض بشأن اتفاقيات مستوى الخدمة مع المورد الداخلي والخارجي
- توثيق النتائج الملائمة للجودة المتعلقة بالمتعاقدين
- تقييم النتائج المحتملة من الأطر البديلة لأداء الخدمة

الفئات المستهدفة:

- المستشارون القانونيون ومساعدوهم بالمؤسسات والوزارات والمصالح
- المحامون والقانونيون العاملون بمجال العقود المحلية والدولية
- مدراء الإدارات والدوائر القانونية وإدارات العقود وتنفيذها بالجهات المختلفة
- أعضاء إدارات العقود المختلفة المختصون بمتابعة المناقصات وطرحها
- أعضاء إدارات المشتريات والاحتياجات وإدارة الموارد
- المختصون بالإشراف على تنفيذ العقود وطرح المناقصات بإدارات المشروعات
- مدراء الإدارات والدوائر القانونية وإدارات العقود بالجهات المختلفة
- أعضاء الإدارات القانونية بالمؤسسات والشركات على اختلاف أغراضها
- القانونيون المختصون بإبرام العقود بين الدولة والشركات متعددة الجنسيات
- القائمين بالعمل القانوني في الجهات المختلفة
- أعضاء الإدارات القانونية بالمؤسسات والشركات على اختلاف أغراضها
- المحامون والقانونيون العاملون بمجال العقود المحلية والدولية وفض المنازعات الناشئة عنها
- القانونيون المختصون بإدارات التشريع والعقود بوزارات العدل والجهات الأخرى

المحتويات الرئيسية:

العقود والاتفاقيات المحلية والدولية:

- أسس العقد والاتفاق
- اختيار القالب الملائم للعقد
- الشروط العقدية الصريحة والضمنية
- الشروط العقدية الرئيسية والثانوية
- المنظمات الدولية المتخصصة في مجال العقود

أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية:

- الشروط القانونية
- البنود والشروط Conditions & Terms
- الضمانات Warranty
- التعهدات السابقة Representations
- الأوامر Orders

أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات:

- بناء الجملة القانونية
- الفعل والفاعل القانوني
- الحالة أو الفرض والحكم
- الصيغ الآمرة في الصياغة
- تدريب عملي على الاسس القانونية للصياغة

إتفاقات مستوى الخدمة:

- ماهية إتفاقيات مستوى الخدمة
- إتفاقات مستوى التشغيل
- البيانات الموجزة للاهداف
- محتويات إتفاقيات مستوى الخدمة
- التدريب العملي على إتفاقيات مستوى الخدمة