

# اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لـ "Where's My Staff"

## المادة الأولى: المقدمة

تُبرم اتفاقية مستوى الخدمة هذه بين "Where's My Staff" (المُقدم) والعميل، تُحدد هذه الاتفاقية معايير الخدمة والشروط التي يتم بموجبها تقديم منصة "Where's My Staff" للعميل. والهدف هو ضمان الاستخدام الفعال والموثوق لخدمة "Where's My Staff" لتتبع وإدارة وتحسين القوى العاملة لدى العميل.

## المادة الثانية: وصف الخدمة

تُقدم "Where's My Staff" حلاً برمجياً كخدمة (SaaS) يتيح تتبع المواقع في الوقت الفعلي، وإدارة الحضور، وإعداد التقارير الشاملة لإدارة القوى العاملة. وتشمل الخدمة إمكانية الوصول إلى تطبيق "Where's My Staff" الجوال، والمنصة الإلكترونية، ودعم العملاء.

## المادة الثالثة: توافر الخدمة

- ضمان وقت التشغيل: تضمن "Where's My Staff" وقت تشغيل بنسبة 99.5٪، باستثناء فترات الصيانة المجدولة.
- الصيانة الدورية: سيتم إبلاغ العميل بموعد الصيانة المجدولة قبل 48 ساعة على الأقل، وسيتم إجراؤها خلال ساعات غير الذروة لتقليل الانقطاع.

## المادة الرابعة: مقاييس أداء الخدمة

- دقة تتبع الموقع: دقة بنسبة 95٪ لتتبع الموقع في الوقت الفعلي.

- زمن الاستجابة: يتم تحميل المنصتين الإلكترونية والجوالة خلال 3 ثوانٍ في ظل الظروف القياسية.
- استجابة دعم العملاء: استجابة أولية خلال ساعة عمل واحدة للقضايا الحرجة، وضمن 4 ساعات عمل للقضايا غير الحرجة.

#### المادة الخامسة: مسؤوليات العميل

- ضمان امتلاك جميع المستخدمين لأجهزة متوافقة وإنترنت للوصول إلى "Where's My Staff".
- تقديم معلومات دقيقة والتعاون مع "Where's My Staff" بشأن أي قضايا تتعلق بالخدمة.
- الامتثال لجميع شروط الاستخدام وسياسات الاستخدام المقبول كما هو موضح من قبل "Where's My Staff".

#### المادة السادسة: الدعم والصيانة

- ستقدم "Where's My Staff" خدمات الدعم عبر البريد الإلكتروني والهاتف والدردشة المباشرة من الساعة 9:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً (GMT+3)، من الأحد إلى الجمعة.
- الدعم في حالات الطوارئ للقضايا الحرجة متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

#### المادة السابعة: رصيد الخدمة

- يحق للعملاء الحصول على رصيد خدمة إذا فشلت "Where's My Staff" في الوفاء بضمان وقت التشغيل. مقابل كل 0.5% أقل من المستوى المضمون، سيحصل العملاء على خصم بنسبة 5% على الفاتورة الشهرية التالية.

#### المادة الثامنة: القيود والاستثناءات

- لا تنطبق هذه الاتفاقية على أي انقطاع في الخدمة ناتج عن:

- مشاكل الشبكة الخاصة بالعميل.
- حالات القوة القاهرة.
- أفعال أو تقصير من العميل أو أطراف ثالثة.
- الصيانة المجدولة وصيانة الطوارئ.

#### المادة التاسعة: مراجعة وتعديل اتفاقية مستوى الخدمة

- سيتم مراجعة هذه الاتفاقية سنويًا، ويمكن تعديلها باتفاق متبادل بين "Where's My Staff" والعميل.

#### المادة العاشرة: الإنهاء

- لا يشكل عدم الالتزام بشروط اتفاقية مستوى الخدمة خرقًا للعقد، ولكنه سيؤدي إلى تشغيل آلية رصيد الخدمة.

#### المادة الحادية عشرة: القانون الحاكم

- تخضع هذه الاتفاقية وتفسيرها لقوانين الولاية التي يتم فيها تسجيل المُقدم.