

• اتفاقية تحديد مستوى الخدمة (SLA)

#	القياس (Measurement)	التعريف (Definition)	الأداء المطلوب (Performance Target)
١	نسبة توفر الخدمة Service Availability Percent	النسبة المئوية لتوفر خدمة التطبيق أو الخدمة الإلكترونية - وقت انقطاع الخدمة (المخطط لها أو التي لم يخطط لها)	> يرجى تحديد مستوى الأداء المطلوب من قبل المقاول <
٢	معدل الاستجابة للمستخدم Average User Response Time	الوقت الذي يستغرقه التطبيق أو الخدمة الإلكترونية لاستكمال طلب المستخدم والاستجابة	> يرجى تحديد مستوى الأداء المطلوب من قبل المقاول <
٣	الاستجابة للمشاكل والأعطال Problem Response (Issues, Bugs)	الوقت اللازم لتلقي الاستجابة بعد الإبلاغ عن المشكلة	أولوية عالية / حرجة: > في حدود ١ ساعة < أولوية العادية: > في غضون يوم عمل < أولوية منخفضة: > في غضون ٢ يوم عمل <
٤	حل المشاكل والأعطال Problem Resolution Time (Issues, Bugs)	الوقت اللازم لحل المشكلة بعد الإبلاغ عنها	أولوية عالية / حرجة: > في حدود ٢ ساعة < أولوية العادية: > في غضون ٣ أيام عمل < أولوية منخفضة: > في غضون أسبوع <