

مقدمة:

يركز هذا البرنامج التدريبي على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة كأحد الأدوات الأساسية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات لتلبية احتياجاتها، خاصة تلك التي تعتمد على شراكات طويلة الأجل مع مزودي الخدمات الخارجيين. تهدف هذه الاتفاقيات إلى ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال تنظيم العلاقة بين مقدم الخدمة والعميل بطريقة واضحة وقانونية. كما تعد اتفاقيات مستوى الخدمة بمثابة عقد رسمي يحدد جودة الأداء المطلوب من مقدم الخدمة، سواء كان ذلك في إطار علاقة بين جهة خارجية أو بين أقسام داخلية داخل نفس المؤسسة التي تقدم خدمات للعملاء الداخليين. لذلك، يتوجب على جميع العاملين في مجال تقديم وإدارة الخدمات أن يكون لديهم فهم شامل للقضايا والعمليات المرتبطة بعقود الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المشكلات التي قد تطرأ خلال تنفيذ هذه الاتفاقيات.

الفئات المستهدفة:

المستشارون القانونيون ومساعدوهم العاملون في المؤسسات والوزارات والهيئات الحكومية.

المحامون والقانونيون المتخصصون في مجال العقود سواء المحلية أو الدولية.

المدراء والموظفون في الإدارات القانونية، دوائر العقود، وإدارات تنفيذ العقود في مختلف الجهات.

أعضاء إدارات العقود المختصون بمتابعة المناقصات وإدارتها.

أعضاء إدارات المشتريات وإدارة الاحتياجات والموارد.

المختصون بالإشراف على تنفيذ العقود وطرح المناقصات في إدارات المشاريع.

القانونيون المعنيون بإبرام العقود بين الدولة والشركات متعددة الجنسيات.

العاملون القانونيون في الجهات المختلفة.

كل من يرى في نفسه الحاجة لتطوير مهاراته وخبراته في مجال اتفاقيات مستوى الخدمة.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

تخطيط وصياغة مجموعة شاملة من اتفاقيات مستوى الخدمة بما يتناسب مع طبيعة العمل ومتطلبات العملاء،
إدارة وبناء عمليات التفاوض المتعلقة باتفاقيات مستوى الخدمة، والتعامل مع أي نزاعات قد تنشأ في هذا الصدد.
توضيح كيفية دمج معايير جودة اتفاقيات مستوى الخدمة ضمن عمليات الشراء والتعاقد مع الموردين.
التفاوض بفعالية مع الموردين الداخليين والخارجيين لضمان الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه.
توثيق وتسجيل النتائج المتعلقة بجودة أداء المتعاقدين بشكل دقيق ومنهجي.
تقييم الأطر البديلة لأداء الخدمة وفهم النتائج المحتملة لكل خيار.

الكفاءات المستهدفة:

فهم شامل لأنواع العقود والاتفاقيات المستخدمة محلياً ودولياً.
الإلمام بأسس العقود والاتفاقيات المختلفة.
معرفة أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية التي تُدرج ضمن العقود.
القدرة على صياغة الشروط القانونية بشكل دقيق وواضح.
إتقان أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات.
فهم بناء الجملة القانونية المستخدمة في العقود.
التعرف على ماهية اتفاقيات مستوى الخدمة وكيفية إعدادها وتنفيذها.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: العقود والاتفاقيات المحلية والدولية

- دراسة أسس العقد والاتفاق وأهم عناصرهما.
- اختيار النموذج أو القالب الملائم لكل نوع من العقود.
- التعرف على الشروط العقدية الصريحة والضمنية وكيفية التعامل معها.
- التمييز بين الشروط العقدية الرئيسية والثانوية.
- التعرف على دور المنظمات الدولية المتخصصة في تنظيم العقود.

الوحدة الثانية: أنواع الشروط الاتفاقية والقانونية

- التعرف على الشروط القانونية الأساسية في العقود.
- دراسة البنود والشروط (Terms & Conditions) المختلفة وأهميتها.
- فهم الضمانات (Warranty) والتزامات الأطراف.
- التعرف على التعهدات السابقة (Representations) والأوامر (Orders) وكيفية تضمينها في العقود.

الوحدة الثالثة: أصول الصياغة القانونية للعقود والاتفاقيات

- دراسة بناء الجملة القانونية المستخدمة في الصياغة.
- التعرف على الفعل والفاعل القانوني وأثرهما في تحديد الالتزامات.

شرح الحالات أو الفروض والحكم القانوني المناسب لها.
التعرف على الصيغ الآمرة في صياغة العقود وأهميتها.
تنفيذ تدريبات عملية لتعزيز فهم الأسس القانونية للصياغة.

الوحدة الرابعة: اتفاقيات مستوى الخدمة

التعريف الكامل بماهية اتفاقيات مستوى الخدمة وأهدافها.
دراسة اتفاقيات مستوى التشغيل وأهم البنود التي تحتويها.
شرح البيانات الموجزة للأهداف التي تحدد جودة الأداء المطلوب.
مراجعة تفصيلية لمحتويات اتفاقيات مستوى الخدمة وكيفية إعدادها.
تنفيذ تدريب عملي على صياغة ومراجعة اتفاقيات مستوى الخدمة لضمان الكفاءة والفعالية.