






جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM

Document Type : Service Level Agreement
Document Title : Logistic Service Level Agreement
Document No. : SLA-FGS-04

				
1	01/09/2022	A.Rahman Al-Hammadi Head of Logistics Services Section	Latifa Alkowari Head of Quality Management Section	Mai Fetais Director, Facilities and General Services Dept.
Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by

Electronic copies are valid without signature

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)

Logistic Service Level Agreement

SLA-FGS-04

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
1	01/09/2022	A.Rahman Al-Hammadi	Latifa Alkowari	Mai Fetais	



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Logistic Service Level Agreement

SLA-FGS-04

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Table of Contents

01. Purpose	4
02. Scope	4
03. References	4
04. Stakeholders	4
05. Service Level Agreement	5
5.1 Logistic Services Service Level Agreement	5



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Logistic Service Level Agreement

SLA-FGS-04

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 Logistic 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. Logistic 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 Logistic Services 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؟ - في قسم - مقابل خارجي	كيف سيتم تقديم الخدمة؟	ما هي الخدمات/المشمولة؟	ما هي الخدمات غير المشمولة؟
%99	طوال ساعات دوام العمل الرسمي تنجز الطلبات حسب الموعد المتفق عليه مع الجهة الطالبة	فوراً وكحد أقصى 5 دقائق	مشرف القسم اللوجستي (عامل من كادر الجامعة) مع مجموعه من عمال تابعين ل (الشركة المقدمة للخدمة)	يستقبل مشرف لوجستي أول (طلب عن طريق مركز الاتصال التابع لإدارة المرافق)	تجهيز الفعاليات، تجهيز الاختبارات، النقل، خدمات لوجستية (إتلاف الورق، وطلب عمال، وكراتين)، توفير عمال ضيافة ومراسلين، والمياه للمطابخ	نقل أثاث المباني أو الأثاث تحت مسؤولية الأقسام الأخرى كالمخازن، اتلاف الأثاث والأجهزة، نقل الأجهزة والأدوات داخل الجامعة، وتجهيزات المعامل والزجاجيات
%10	خلال الاجازات الرسمية والأسبوعية (إذا توفر بدل عمل إضافي من الجهة الطالبة)					
%10	بعد الدوام الرسمي (استثناء حفل التخرج)					

وموادها، نقل
أي مواد
مخالفة
لقوانين وزارة
البيئة

3 فئة الخدمة

لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم الخدمات اللوجستية "مزود الخدمة" للبيانات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من "العميل" / المستخدم النهائي ضمن الأطر الزمنية التالية:

<p>3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة 	<p>2. أذكر هنا الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة 	<p>1. الخدمات ذات الأولوية القصوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبيانات / الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية
<p>الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:</p> <p>1. خدمات لوجستية (الاتلاف) https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Events%20Logistics%20Services%20Request.pdf</p> <p>2. الفعاليات (ترسل لنا مبكراً لكن موعد تنفيذها غالباً من 5 أيام – شهر تحددته الجهة الطالبة، وللتأكد من أخذ موافقة الأقسام الأخرى) https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Events%20Logistics%20Services%20Request.pdf</p>	<p>الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:</p> <p>1. النقل (داخل وخارج الجامعة) تنفيذها من يومين الى 5 أيام حسب ما حددته الجهة الطالبة أو نوع الفعالية. https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Transfer%20Request%20Form.pdf</p> <p>2. الامتحانات من 2-5 أيام https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Processing%20Exam%20Halls%20Request%20Form.pdf</p>	<p>الخدمات ذات الأولوية القصوى:</p> <p>جميع الطلبات نستقبلها فور تحويلها إلينا ولكن حسب سياسات القسم الطلبات بكافة أنواعها تحدد بوقت للتنفيذ من قبل العميل قد يصل من يوم (كالنقل وطلب الكراتين) الى أيام واسابيع مثل (الامتحانات والفعاليات) بتاريخ محدد مسبقاً للتنفيذ.</p> <p>من الطلبات التي يمكن لنا ان نستقبلها ونجزها في نفس اليوم وبشرط عدم وجود ضغط عمل من الطلبات المسجلة مسبقاً</p> <p>1. خدمات لوجستية (كطلب العمال، كراتين) https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Events%20Logistics%20Services%20Request.pdf</p> <p>2. النقل (داخلي) https://mysp.qu.edu.qa/sites/fgs/Document%20Center/LG-Transfer%20Request%20Form.pdf</p>

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	الأرقام في حالات الطوارئ	الأرقام الداخلية		أيام العمل	ساعات العمل
------------------	-------------------	--------------------------	------------------	--	------------	-------------

توجه الطلبات مباشرة لمركز الاتصال بإدارة المرافق Facilities Call Center FGSCC@qu.edu.qa 44033636 قسم الخدمات اللوجستية 4403 3567 QU Logistic e-mail Logistic@qu.edu.qa	القسم: 4403 3567 مركز الاتصال: 44033636	المشرف العمال: 66562319 55407858 مشرف عقود لوجستي (مقدم الخدمة) 66033759 44033548 القسم: 4403 3567	4403 3567	66562319 55407858	من الاحد-الخميس	7:30 ص - 2:30 م
---	--	---	-----------	----------------------	-----------------	-----------------

5 متطلبات الخدمة

5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي

- أذكر هنا **مسؤوليات المستخدم النهائي** و/ أو متطلبات دعم هذه الاتفاقية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - استخدام النماذج الجديدة
- توفر ممثل عن المستخدم النهائي عند الاستجابة وتنفيذ الخدمة أو بالاتصال هاتفياً مع المشرف المنفذ، ولا يتحمل قسم الخدمات اللوجستية أي خطأ أو تأخير يحدث في حال عدم تواجدهم مقدم الطلب.
- تقديم وتقديم ملاحظات حول جودة الخدمة المقدمة من قبل القسم على النموذج المخصص لذلك.

5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة

- أذكر هنا **مسؤوليات مقدم الخدمة** و/أو متطلباته الداعمة لهذه الاتفاقية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - استقبال وتنفيذ الطلب بالوقت المحدد وبالأثاث اللازم لحظة استقباله من مركز الاتصال.
 - في حال نقص الأثاث في اليوم المحدد أو رفض الطلب يتم ابلاغكم بذلك في نفس اليوم أو اليوم التالي.

6 افتراضات الخدمة

أذكر هنا الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (أو أيًا من مكوناتها) مثل:

- التغييرات المحتملة في الخدمة:
 - ✓ أي إضافة / حذف / انقطاع متوقع في تنفيذ الخدمة (الخدمات) من القسم.
 - 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).
 - ✓ 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:

- ملف تسجيل الطلبات واحصائية بالطلبات المنجزة بأنواعها.
- النماذج يوقع عند الانتهاء كل من مشرف القسم المختص بالطلب وبالشخص طالب الخدمة.
- إحصائية شهرية تقدم للإدارة

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- ✓ ضرورة تقديم الطلبات عن طريق مركز الاتصال وبوقت كافي حسب طبيعة كل نوع من الطلبات والمسجل في سياسات القسم
- ✓ استخدام النماذج الجديدة ومكتملة البيانات
- ✓ ضرورة تواجد الشخص طالب الخدمة مع العمال قدر الاستطاعة أو بالاتصال الهاتفي معه خصوصاً للطلبات المهمة كالفعاليات والامتحانات
- ✓ في حال عدم وجود أثاث كافي يتم ابلاغ الجهة بذلك، او في حال التقدم بالطلب في وقت ضيق يتم الاعتذار عن الطلب نظراً لضغط العمل والاولوية لمن تقدم بطلبه مبكراً
- ✓ في حال تجهيز القاعات الدراسية للامتحانات يقوم القسم بترتيب أكبر قدر ممكن منها بشرط توافر الوقت الشاغر بين المحاضرات وخلو القاعات من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ويعتذر القسم عن تجهيز اختبارات في الاجازة الأسبوعية الا للكليات التي توفر بدل عمل إضافي للعمال/كادر الجامعة.

9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

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

*** End of Document ***