



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

دستورالعمل ۲۱۰۰
CAD 2100

Service Level Agreement Compiling Procedure

دستورالعمل تدوین توافق نامه سطح خدمات

صفحه ذخیره

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۲	۱- کلیات
۲	۲- مفاد توافق نامه سطح خدمات
۴	۳- ویژگی های توافق نامه
۴	۴- مراحل تنظیم یک توافق نامه
۵	۵- پیاده سازی توافق نامه
۵	۶- الزامات ارائه دهنده خدمات
۶	۷- الزامات مشتری
۶	۸- عوامل مؤثر در افزایش موفقیت توافق نامه

۱- کلیات

توافق نامه سطح خدمات (SLA^۱)، موافقتنامه ای دو جانبه بین یک مشتری و یک ارائه دهنده خدمات است که می تواند به صورت قراردادهای رسمی و غیر رسمی بوده و از نظر قانونی لازم الاجرا می باشد. بنابراین قرارداد رسمی یا غیر رسمی لازم اجرای بین ارائه دهنده خدمات از یک طرف و مشتری از طرف دیگر را توافق نامه سطح خدمات گویند.

در توافق نامه سطح خدمات مفاهیم کلی در خصوص ارائه خدمات، مباحث مالی، مسئولیت ها، تعهدات و الزامات طرفین قرارداد تشریح می گردد. در این توافق نامه بایستی بخش های خدمات، سطح خدمات، سطح دسترسی خدماتی، عملکردی، عملیاتی و یا دیگر مشخصه های خدمات مشخص شود.

در توافق نامه سطح خدمات می بایست:

- خدمات تعریف شده و به مشتری و ارائه دهنده خدمات تفهیم شود.
- اهداف خاص خدماتی تعیین و طرفین بر روی آنها توافق نمایند.
- طرفین قرارداد به درستی مسئولیت های خودشان را درک کنند.
- هنگام سنجش عملکرد، امکان شناسایی نقاط قوت و نواحی که احتیاج به بهبود دارند وجود داشته باشد.
- امکان توسعه سطح خدمات، بازنگری قانونی توافق نامه و فرصت مذاکره بین مشتری و ارائه دهنده خدمات را فراهم آورد.

۲- مفاد توافق نامه

۱-۲- شرح خدمات

- خدماتی که توسط ارائه دهنده خدمات به مشتری ارائه می شود یا آن دسته از خدماتی که جزء تعهدات ارائه دهنده خدمات نمی باشد در بند شرح خدمات تشریح می گردد.

۲-۲- عملکرد خدمات

1-Service Level Agreement

در این بند

- شرح داده می شود چگونه بر خدمات نظارت می شود و چگونه سطح خدمات را می سنجند. واحدهای اندازه گیری انتخابی جهت سنجش سطح خدمات بایستی معنی دار و به راحتی قابل محاسبه باشد.

- شرح داده می شود چگونه حوادث و مشکلاتی احتمالی پیش بینی نشده در فرآیند قرارداد مرتفع می گردد.

۳-۲- هزینه های ارائه خدمات

- در این بند هزینه های ارائه خدمات که مشتری متعهد به پرداخت آنها می باشد تشریح می گردد.

۴-۲- مسئولیت های ارائه دهنده خدمات و مشتری

- مشتری و ارائه دهنده خدمات در خصوص پشتیبانی از فرآیند خدمات ارائه شده دارای مسئولیت هایی می باشند از این رو، تفکیک این مسئولیت ها و درج آنها در این بند بسیار مهم است.

۵-۲- مدیریت مشکلات، حوادث غیرمترقبه و مشکلات افزایش قیمت خدمات

در این بند موارد ذیل مشخص می گردد:

- در صورت بروز مشکلات در ارائه خدمات چه اقدامی صورت می گیرد

- در صورت بروز افزایش قیمت چه فرآیندی پیش گرفته می شود

- در صورت بروز حوادث و رویدادهای غیرمترقبه چه اقدامی صورت می گیرد

- چگونه می توان شدت اثرات حوادث و رویدادهای غیرمترقبه را کاهش داد

- چگونه سوانح و رویدادها مستندسازی و ثبت می شوند

- نام، شماره تماس و آدرس ایمیل طرفین قرارداد(مشتری و ارائه دهنده خدمات)

۶-۲- فرآیند بازنگری دوره ای موافقت نامه

- در این بند شرایط بازنگری و تغییرات در قرارداد درج می گردد.

۷-۲- خاتمه یا فسخ قرارداد

- در این بند بیان می شود که چگونه موافقت نامه پس از اتمام مدت زمان قرارداد خاتمه می یابد و یا در صورت درخواست هر یک از طرفین به هر دلیل، چگونگی فسخ قرارداد شرح داده می شود.

۸-۲- امضاء قرارداد

- در نهایت توافق نامه می بایست توسط خود یا نمایندگان تام الاختیار مشتری و ارائه دهنده خدمات امضاء شود.

۳- ویژگی های توافق نامه

در یک توافق نامه سطح خدمات می بایست:

- شرح خدمات ارائه شده تعیین شود.
 - مشتریانی که خدمات را دریافت می کنند مشخص شود.
 - چگونگی، تواتر، مقدار و سرعت خدمات ارائه شده را شرح دهد.
 - اطلاعاتی در خصوص هزینه های مرتبط با خدمات ارائه شده فراهم شود.
 - مدت زمان قرارداد در آن درج شده باشد.
 - وظایف و مسئولیت های ارائه دهندگان خدمات و مشتریان تعریف شود.
 - چگونگی نظارت، سنجش و گزارش عملکرد ارائه دهندگان خدمات را توضیح دهد.
 - صریحاً بیان کند که موضوعات و مسایل مرتبط با خدمات چگونه بایستی گزارش شود.
 - زمان و تواتر نتایج بازنگری توافق نامه بین مشتری و ارائه دهنده خدمات ثبت شود.
 - ساده، قابل فهم، قابل اندازه گیری و واقع گرایانه باشد.
- و در نهایت یک توافق نامه می بایست به صوت دو طرفه بین ارائه دهندگان خدمات و مشتریان باشد.

۴- مراحل تنظیم یک توافق نامه

- ۴-۱- مشخص شود چه خدمت یا خدماتی ممکن است در قرارداد نیاز باشد.
- ۴-۲- جمع آوری مستندات (مانند نمونه الگوی توافق نامه و سوابق اطلاعاتی)
- ۴-۳- تشریک مساعی با مشتری در خصوص تفهیم الزامات

- ۴-۴- تدوین سطح خدمات براساس الزامات مشتری و توانایی های ارائه دهنده خدمات به منظور برآورد سازی آن الزامات
- ۵-۴- نوشتن پیش نویس اولیه
- ۶-۴- ملاقات و مذاکره مشتری با ارائه دهنده خدمات به منظور کسب توافقات دو جانبه

۵- پیاده سازی توافق نامه

برای پیاده سازی یک توافق نامه، شرایط ذیل باید اجرا شود:

- ۱-۵- مشتری و ارائه دهنده خدمات باید اولویت های خدماتی خود را بر اساس سطح خدمات تعیین نمایند.
- ۲-۵- تعریف دقیق از خدمات برای اندازه گیری عملکرد واقعی باید ارائه شود.
- ۳-۵- اهداف خاص در سطح خدمات بر اساس توافق نامه باید ارائه شود.
- ۴-۵- مکانیزم برای سنجش و پیگیری اهداف باید به طور مشترک توسط مشتری و ارائه دهنده خدمات انجام شود.
- ۵-۵- پس از اجرا، دو طرف توافق می بایست دوره کالیبراسیون را نیز طی نمایند.

۶- الزامات ارائه دهنده خدمات

- ارائه دهنده خدمات موظف به انجام ممیزی دوره ای به صورت داخلی هستند تا از اجرای استانداردها مقررات اطمینان حاصل نمایند.
- به هنگام ارائه خدمات، دستورالعمل های ایمنی و امنیتی همواره باید نصب العین کارکنان باشد.
- شرکت ارائه دهنده خدمات موظفند به اجرای دستورالعمل های مؤسسه بین المللی حمل و نقل هوایی (یاتا)، سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری (ایکائو) و سازمان هواپیمایی کشوری می باشد.
- جهت عدم عدول ارائه دهنده خدمات از مفاد موافقت نامه، جریمه هایی در نظر گرفته شود.
- شرکت ارائه دهنده خدمات بایستی از پرسنل آموزش دیده با صلاحیت برای انجام وظایف مندرج در قراردادها استفاده کند.

۷- الزامات مشتری

- مشتری متعهد به پرداخت مبلغ قرارداد مطابق شرایط مندرج در توافق نامه به ارائه دهنده خدمات می باشد.
- در حد امکان منابع و اطلاعات لازم را در راستای پیاده سازی توافق نامه در اختیار ارائه دهنده خدمات قرار دهد.

۸- عوامل مؤثر در افزایش موفقیت توافق نامه

عوامل ذیل در افزایش موفقیت پیاده سازی توافق نامه مؤثر هستند:

- ۸-۱- مشاوره نزدیک بین هر دو عناصر مدیریت و خدمات در سراسر فرآیند برنامه ریزی، تشکیل و پیاده سازی مورد لزوم است.
- ۸-۲- توافق نامه خدمات استاندارد به طور مشترک از مشتری و ارائه دهنده خدمات صورت پذیرد.
- ۸-۳- استانداردهای خدمات شرح داده شده در توافق نامه باید با دقت انتخاب شود تا منعکس کننده عملکرد در مناطق خاص و ارائه خدمات به مشاوران باشد.