

توافق نامه سطح خدمات (SLA)

برای برگزاری آزمون های سراسری، استخدامی و زبان

دانشگاه شیراز

۱. مقدمه

این توافق نامه سطح خدمات (SLA) به منظور تعیین شرایط و الزامات مربوط به برگزاری آزمون های سراسری، استخدامی و زبان در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی به امضا می رسد. هدف از این توافق نامه، ایجاد یک چارچوب برای برگزاری مؤثر و کارآمد این آزمون ها، تأمین نیازهای آموزشی و استخدامی، و تضمین رعایت استانداردهای علمی و فنی در فرآیند اجرایی است. این SLA مسئولیت ها، تعهدات، و روش های حل اختلاف میان طرفین را به طور دقیق تعیین می کند.

۲. هدف

هدف از این SLA، تعیین سطح خدمات و فرآیندهای مرتبط با برگزاری آزمون های سراسری، استخدامی و زبان در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی است. این توافق نامه به منظور دستیابی به اهداف زیر تنظیم شده است:

- تأمین یک محیط استاندارد و امن برای برگزاری آزمون ها.
- اطمینان از رعایت تمامی قوانین و مقررات مرتبط با برگزاری آزمون ها.
- ارائه خدمات پشتیبانی فنی، اجرایی و مشاوره ای به شرکت کنندگان و متقاضیان.
- تضمین شفافیت در فرآیندهای ارزیابی و اعلام نتایج آزمون ها.
- بهبود کیفیت برگزاری آزمون ها و رعایت زمان بندی مشخص.

۳. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه

- تعهدات خدمت گیرنده (دانشگاه یا موسسه):

۱. تأمین مکان های مناسب برای برگزاری آزمون ها با شرایط استاندارد.
 ۲. همکاری در تأمین منابع انسانی مورد نیاز برای نظارت و ارزیابی آزمون ها.
 ۳. تأمین زیرساخت های فنی لازم مانند اینترنت، سیستم های رایانه ای و تجهیزات لازم برای برگزاری آزمون.
 ۴. اطلاع رسانی به داوطلبان و ثبت نام آن ها در زمان مقرر.
- تعهدات دستگاه (شرکت برگزار کننده یا تأمین کننده خدمات):

۱. طراحی و مدیریت فرآیند آزمون به‌طور حرفه‌ای و مطابق با دستورالعمل‌ها.
۲. تهیه و تأمین منابع مورد نیاز آزمون‌ها (سؤالات، دفترچه‌های آزمون، نمره‌دهی، و غیره).
۳. نظارت بر روند برگزاری آزمون و اطمینان از رعایت استانداردها و اصول امنیتی.
۴. اطلاع‌رسانی به‌موقع به داوطلبان و دانشگاه‌ها در مورد زمان‌بندی و مکان‌های برگزاری آزمون.

۴. داده‌های مرتبط با خدمت

• اطلاعات و داده‌های ضروری برای برگزاری آزمون:

۱. فهرست داوطلبان و اطلاعات مربوط به ثبت‌نام آن‌ها.
۲. برنامه‌ریزی زمان‌بندی آزمون‌ها.
۳. اطلاعات مرتبط با محتوای آزمون (سؤالات و دستورالعمل‌ها).
۴. گزارش‌های مربوط به ارزیابی و نتایج آزمون‌ها.
۵. داده‌های مربوط به نیازهای فنی و منابع انسانی برای برگزاری آزمون‌ها.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه‌های مرتبط با برگزاری آزمون‌ها شامل موارد زیر خواهد بود:

۱. هزینه‌های اجرایی و دفتری برگزاری آزمون‌ها.
 ۲. هزینه‌های نظارت و ارزیابی آزمون‌ها.
 ۳. هزینه‌های تأمین تجهیزات و نرم‌افزارهای مورد نیاز برای آزمون.
 ۴. هزینه‌های تبلیغات و اطلاع‌رسانی به داوطلبان.
- پرداخت‌ها باید طبق شرایط قرارداد و پس از ارائه فاکتورهای معتبر توسط دستگاه، در مهلت‌های تعیین‌شده صورت گیرد.

۶. فرایند حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین در خصوص اجرای این توافق نامه، ابتدا باید تلاش شود تا از طریق مذاکرات دوستانه و سازنده اختلافات حل و فصل شود. در صورت عدم توافق، طرفین می توانند مسئله را به مرجع داوری مستقل ارجاع دهند که توسط هر دو طرف تعیین خواهد شد. تصمیمات داوری برای طرفین الزام آور خواهد بود.

۷. دوره ی عملکرد

این SLA برای برگزاری هر آزمون سراسری، استخدامی یا زبان به مدت زمان مشخصی از تاریخ امضا تا تاریخ برگزاری و اعلام نتایج آزمون معتبر خواهد بود. پس از پایان هر آزمون، ارزیابی عملکرد برگزارکننده و میزان رعایت تعهدات انجام خواهد شد. در صورت رضایت طرفین، این توافق نامه می تواند برای آزمون های آینده تمدید یا تجدید نظر شود.