

توافق نامه سطح خدمات (SLA)

خدمت: برگزاری رویدادهای علمی ملی و بین المللی

ارائه دهنده خدمت: دانشگاه شیراز

دریافت کنندگان خدمت: اعضای هیئت علمی، پژوهشگران، دانشجویان، نهادهای همکار داخلی و خارجی

۱. مقدمه

این توافق نامه سطح خدمات (SLA) به منظور تعیین و تنظیم شرایط برگزاری رویدادهای علمی ملی و بین المللی در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی به امضا می رسد. هدف از این توافق نامه، ایجاد یک چارچوب مشخص و استاندارد برای اطمینان از کیفیت بالای خدمات ارائه شده در برگزاری این رویدادها و تأمین نیازهای طرفین ذینفع است. این SLA مسئولیت ها و تعهدات هر یک از طرفین (خدمت دهنده و خدمت گیرنده) را تعیین کرده و چارچوبی برای حل و فصل هرگونه اختلاف احتمالی ارائه می دهد.

۲. هدف

هدف از این SLA، تعیین سطح خدمات و فرآیندهای مرتبط با برگزاری رویدادهای علمی در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی است. این توافق نامه به منظور تأمین اهداف زیر تنظیم شده است:

- اطمینان از برگزاری رویدادهای علمی با کیفیت بالا و مطابق با نیازها و استانداردهای دانشگاه ها و مؤسسات.
- ایجاد چارچوبی برای تعامل مؤثر و شفاف بین برگزار کنندگان و سایر طرفین ذینفع.
- شفاف سازی مسئولیت ها و تعهدات طرفین در قبال رویدادهای علمی.
- تضمین برگزاری رویدادها در زمان، مکان و شرایط مطلوب با رعایت الزامات قانونی و علمی.

۳. تعهدات متقابل سرویس گیرنده و دستگاه

- تعهدات خدمت گیرنده (دانشگاه یا موسسه):

۱. تأمین منابع مالی و انسانی لازم برای برگزاری رویداد.

۲. همکاری در برنامه ریزی و زمان بندی رویداد و ارائه اطلاعات مورد نیاز.

۳. رعایت استانداردهای علمی و فنی در انتخاب محتوای رویداد.

۴. ارائه زیرساخت های لازم برای برگزاری رویداد (فضا، تجهیزات، فناوری).

• تعهدات دستگاه (دانشگاه شیراز):

۱. برنامه‌ریزی و مدیریت اجرایی رویداد شامل هماهنگی با سخنرانان، شرکت‌کنندگان و تمامی ذینفعان.

۲. تأمین تجهیزات و امکانات فنی لازم برای برگزاری رویداد (پروژکتورها، سیستم صوتی، اینترنت، موارد فنی).

۳. تبلیغات و اطلاع‌رسانی به موقع برای جذب شرکت‌کنندگان.

۴. اجرای دقیق زمان‌بندی رویداد و نظارت بر روند برگزاری.

۴. داده‌های مرتبط با خدمت

• اطلاعات و داده‌های ضروری برای برگزاری رویداد:

۱. اطلاعات مربوط به تاریخ و زمان برگزاری رویداد.

۲. لیست شرکت‌کنندگان و سخنرانان.

۳. مواد آموزشی و محتوای علمی مورد استفاده در رویداد.

۴. جزئیات فنی (تجهیزات، نرم‌افزارها، زیرساخت‌های لازم).

۵. معیارهای ارزیابی عملکرد برگزاری رویداد.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه‌های برگزاری رویداد شامل موارد زیر خواهد بود:

۱. هزینه‌های اجاره مکان، تجهیزات، و خدمات فنی.

۲. هزینه‌های دستمزد سخنرانان و مدعوین.

۳. هزینه‌های تبلیغات، چاپ و نشر مواد علمی.

۴. هزینه‌های تأمین منابع انسانی و مدیریت رویداد.

پرداخت‌ها باید طبق شرایط توافق‌نامه مشخص شده در قرارداد، در مهلت‌های زمانی معین انجام گیرد. پرداخت‌ها باید طبق فاکتورهای ارائه‌شده توسط دستگاه (شرکت برگزارکننده) به دانشگاه یا مؤسسه آموزش عالی صورت گیرد.

۶. فرایند حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین در خصوص اجرای این توافق‌نامه، ابتدا طرفین باید سعی کنند از طریق مذاکرات مستقیم و توافقی مسئله را حل کنند. در صورت عدم توافق، هر یک از طرفین می‌توانند اختلافات خود را به مرجع داوری مستقل ارجاع دهند که داور توسط هر دو طرف تعیین خواهد شد. تصمیمات داوری برای طرفین الزام‌آور خواهد بود.

۷. دوره عملکرد

این SLA برای برگزاری هر رویداد علمی به مدت زمان مشخصی از تاریخ امضا تا تاریخ اتمام رویداد معتبر است. پس از پایان هر رویداد، ارزیابی عملکرد طبق معیارهای مشخص‌شده انجام خواهد شد و در صورت رضایت‌مندی از خدمات، امکان تمدید و تنظیم SLA برای رویدادهای بعدی وجود خواهد داشت.