



صياغة شروط الأداء ومؤشرات القياس (KPIs/SLAs) في عقود الخدمات والأنظمة الرقمية



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 10 / 01 – 09/27



مقدمة:

في عصر السيادة الرقمية والتحول نحو الخدمات الاستباقية، لم تعد العقود مجرد التزامات قانونية، بل أصبحت "مواثيق أداء" تضمن تدفق القيمة الوطنية. إن صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) تمثل القوة المحركة لضمان كفاءة الأنظمة الرقمية وتصفير زمن التعطل. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المستشارين والقيادات من أدوات "الهندسة التعاقدية للنتائج"، وحوكمة جودة الموردين، وضمان النزاهة في قياس المخرجات، مما يرسخ قيادة المؤسسة كهيئة تشغيلية محصنة تدعم التميز والنمو والشفافية المطلقة.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم "التشغيل الرشيق" وعلاقتها بتصفير البيروقراطية في إدارة الخدمات الرقمية.
- اكتساب مهارات صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) التقنية بوضوح يمنع التأويل القانوني.
- تطبيق أطر القياس الاستراتيجية (KPIs) لضمان مواءمة مخرجات المورد مع الرؤية الوطنية.
- إتقان فن صياغة "بنود الجزاءات والمكافآت" القائمة على الأداء الفعلي والنزاهة.
- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لرصد مؤشرات الأداء لحظياً وتصفير فجوات المراقبة اليدوية.
- تعزيز السيادة المعلوماتية عبر اشتراط معايير أداء تضمن أمن البيانات واستمرارية المرفق.
- بناء منظومة "الرقابة الذاتية على الجودة" لضمان الشفافية ومنع التلاعب في تقارير الأداء.
- تطوير مهارات إدارة "الفشل في الخدمة" وتحويله إلى فرصة للتحسين المستدام والنمو.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل العقود الرقمية إلى محركات للتميز والريادة الاستراتيجية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الأداء وتصفير البيروقراطية في القياس

هندسة "العقد القائم على النتائج" وتفكيك التعقيد في التوقعات

- مفهوم "الأداء السيادي": الانتقال من "توفير المورد" إلى "تحقيق الأثر الملموس والنمو".
- مواءمة مؤشرات الأداء مع مبدأ تصفير البيروقراطية: حذف القياسات الشكلية والتركيز على الجوهر.
- تحليل العلاقة بين "دقة القياس" و"المصداقية المؤسسية": المؤشر كضمانة للنزاهة والشفافية.
- تمرين "رادار الأداء": تحديد العمليات الحرجة وتصميم مؤشرات قياس ذكية تضمن الرشاقة.

الاستقلالية والنزاهة في بناء "مواثيق الجودة"

- مفهوم "الحياد الفني" للمستشار عند صياغة حدود الخدمة الدنيا. (Service Thresholds)
- دور القائد في حماية المصداقية الوطنية عبر ممارسات النزاهة في اعتماد تقارير الإنجاز.
- سيكولوجية النزاهة في القياس: بناء الحصانة الذاتية ضد "تجميل النتائج" من قبل الموردين.
- صياغة "ميثاق الأمانة في الأداء" لضمان توافق الخدمات مع القيم المهنية والوطنية الأصيلة.

اليوم الثاني:

الصياغة الفنية لاتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) والسيادة

تصفير البيروقراطية عبر "الأتمتة الرقابية للخدمة"

- مهارات صياغة بنود "التوافر والاعتمادية (Uptime)" وتصفير زمن التعافي من الكوارث.
- حوكمة "وقت الاستجابة وحل المشكلات": ضمان الرشاقة في التعامل مع الأعطال التقنية بنزاهة.
- مفهوم "السيادة على جودة الخدمة": كيف تضمن الدولة حقوقها في الأنظمة السحابية العالمية؟
- ورشة عمل: صياغة "ملحق مستوى الخدمة" لنظام ذكاء اصطناعي يضمن الدقة والاستمرارية والتميز.

الأمن السيبراني كمعيار أداء وحصانة "البيانات السيادية"

- حدود الشفافية في تقارير الأمان: صياغة مؤشرات تقيس "سرعة رصد الاختراق" والنزاهة والوضوح.
- الأمان الرقمي كمتطلب أداء: مسؤولية المورد في حماية "الهوية الرقمية" للمؤسسة والريادة.
- تطبيق تقنيات "التوثيق الرقمي المحصن" لسجلات الأداء وتصفير فجوات التلاعب في تقارير النظام.
- تمرين تقني: محاكاة "فشل في مستوى الخدمة" وإدارة التبعات القانونية والتقنية بأسلوب رشيق.



اليوم الثالث:

هندسة مؤشرات القياس الاستراتيجية (KPIs) والحياد

النزاهة في "قياس القيمة": موازنة الإنفاق مع التميز الرقمي

- صياغة مؤشرات "تبني المستخدمين" و"رضا المتعامل الرقمي" كضمانة للنمو والريادة الوطنية.
- الرقابة الأخلاقية على "مؤشرات الأداء المضللة": كيف نمنع الانحياز في عرض الإنجازات؟
- تطبيق قاعدة "الاستحقاق مقابل الأداء": كيف تصفّر مخاطر الهدر المالي عبر هندسة الدفعات؟
- حساب معامل كفاءة الخدمة عبر ربط زمن التوافر الفعلي بإجمالي زمن الخدمة المخطط له نصياً.

حوكمة المسؤولية عن "تدهور الأداء" في العقود المعقدة

- المسؤولية القانونية للمؤسسة عند "فشل المورد الفرعي": صياغة بنود الحماية والسيادة والنمو.
- إدارة العلاقة مع مزودي الخدمات (Vendors) الأخلاقيات المرتبطة بضمان "الولاء للأداء والنزاهة".
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحس القانوني في تقييم جودة المخرجات والريادة.
- تمرين محاكاة: إدارة معضلة "نزاع حول دقة القياس" يتطلب رداً استراتيجياً رشيقاً ومحامي سيادياً.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في الأزمات التشغيلية

إدارة تضارب المصالح والسمعة في "عصر البيانات المكشوفة"

- أخلاقيات الإفصاح عن "انقطاع الخدمات": الموازنة بين الوفاق والسيادة والنزاهة والشفافية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية" لتقارير الأداء وأثرها على حيادية ومصداقية الدولة والنمو الشامل.
- بناء نظام "الإبلاغ عن انحرافات الخدمة": أتمتة رصد أي محاولة لتغيير سجلات الأداء لضمان العدالة.
- التدقيق الأخلاقي في سلاسل توريد "الخدمات التقنية" لضمان خلوها من الممارسات المضللة للسيادة.



أخلاقيات الاستجابة للحوادث وحماية "السيادة التشغيلية"

- المسؤولية في التبليغ عن "الثغرات الأدائية" المكتشفة والسيادة والنزاهة والوضوح والريادة والنمو.
- أخلاقيات إدارة "الأدلة والبيانات" في تحقيقات الفشل التشغيلي: ضمان الخصوصية والعدالة والشفافية.
- فن التواصل القانوني الأخلاقي أثناء وقوع "أزمة تقنية": حماية سمعة القيادة بصدق رقمي وريادة.
- بناء خطة "التعافي الاستراتيجي": إجراءات استعادة كفاءة الخدمة والسمعة بعد وقوع انقطاعات كبرى.

اليوم الخامس:

خارطة الطريق وصناعة "القائد الرقمي" القدوة: من القياس التقليدي إلى هندسة السيادة الأدائية الشاملة

هندسة "النبض الاستراتيجي" والرشاقة السيادية في قياس الأداء

- مصفوفة النبض اللحظي لجودة الخدمات السيادية: تصميم نظام رصد يعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحويل تدفق بيانات اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) إلى نبضات استراتيجية تظهر للقائد فوراً. يهدف هذا النظام إلى تصفير زمن "اكتشاف الفشل التشغيلي" وضمان جودة الأنظمة الرقمية بنزاهة ومصداقية تامة، بعيداً عن التقارير الورقية التي قد تفتقر إلى اللحظية أو الدقة في التعبير عن الواقع التقني.
- بروتوكول الرشاقة السيادية للجزءات والمكافآت التلقائية: هندسة مسار قرار صفري الإجراءات يسمح للمنظومة التعاقدية بتنفيذ بنود التحفيز أو الخصم آلياً وفوراً عند رصد النبضة الاستراتيجية التي تؤكد الحياد عن المعايير المتفق عليها. يضمن هذا البروتوكول حصانة المال العام دون قيود بيروقراطية تعطل نبض الإنجاز الوطني، مع الحفاظ الكامل على وقار المؤسسة والنزاهة الإجرائية في التقييم.
- حوكمة النزاهة في تقارير الأداء الرقمي: وضع ضوابط أخلاقية تضمن ملكية الدولة لسجلات الأداء وحصانة البيانات السيادية من محاولات "تجميل النتائج" البرمجية، وتفعيل ميثاق الصدق الأدائي لضمان خلو مؤشرات الأداء (KPIs) من أي تضليل إجرائي. يشمل ذلك الوضوح التام أمام صانع القرار بشأن مستويات الامتثال وضمان أمانة البيانات المستقاة من رصد تجربة المتعامل الرقمي.
- مختبر هندسة الحصانة ضد الأزمات التشغيلية الكبرى: تمرين محاكاة متقدم لاختبار قدرة القائد الرقمي على إدارة نبضة أزمة ناتجة عن "انقطاع شامل للخدمات" أو فشل مورد تقني حيوي، وكيفية تفعيل بروتوكولات التحقق المزدوج والتعافي الاستراتيجي الفوري لحماية هبة المؤسسة والسيادة التشغيلية الشاملة وضمان استعادة الثقة ببيانات صادقة ونزيهة.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة تشغيلية" تضمن نزاهة التعامل مع العقود الرقمية بنسبة 100% والريادة.
- القدرة على هندسة أطر قياس رشيقة وسيادية تتوافق مع متطلبات الريادة العالمية والنمو الشامل.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على "تقارير الأداء الآلية" لضمان الشفافية وتصفير مخاطر التلاعب.
- بناء سجل "ممارسات فضلى" في إدارة جودة الخدمات يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمكتب والقائد للمنافسة في فئات "الحوكمة، النزاهة، والتميز في إدارة الخدمات".

الفئة المستهدفة:

- المستشارون القانونيون والباحثون في الجهات السيادية والاتحادية ووزارات التقنية.
- مدراء تقنية المعلومات، ومدراء المشاريع الرقمية، وفرق تصفير البيروقراطية والتميز.
- مسؤولو المشتريات والامتثال والحوكمة المعنيون بمتابعة أداء الموردين والشركاء.
- الكوادر القانونية والتقنية المعنية بتطوير اتفاقيات مستوى الخدمة في السحابة والذكاء الاصطناعي.
- القيادات الطموحة الساعية لامتلاك جدارات خبير هندسة الأداء والسيادة الرقمية.

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)