



اتفاقية مستوى أداء الخدمة

< عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد >
و
< المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس >

إعداد: : وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نسخة المستند: : 1.0
التاريخ: : 2019

1 مقدمة

تقدم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد مجموعة من الخدمات الإلكترونية والمباشرة التي تدعم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في مساعيهم لتبني التعلم الإلكتروني. ولتحقيق الفائدة القصوى من هذه الخدمات فقد سهلت العمادة الوصول لها من خلال قنوات مختلفة ويتم تفاعل المستفيدين معها كذلك بوسائل اتصال متعددة.

وتصف اتفاقية مستوى أداء الخدمة SLA كل ما يتعلق بالخدمات المقدمة، وآليات التفاعل معها وتقييمها، بما يضمن جودة وحسن سير العملية التعليمية وكذلك يضمن استدامة الخدمات المقدمة.

1-1 الغرض والأهداف

- تم إبرام هذه الاتفاقية للتفصيل في مستوى الخدمات المقدمة من عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد والذي من شأنه تحقيق جملة من الأهداف التي يمكن إيجازها في الآتي :
- عرض الشروط والأحكام والأسس التي سيتم الاستناد عليها لتقديم خدمات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
 - تحديد آليات قياس مستويات أداء الخدمة .
 - التعريف بالخدمات المقدمة.

2-1 طرفا الاتفاقية

تمثل هذه الاتفاقية التزاما بمستوى أداء الخدمة من جهة عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، إحدى العمدات المستقلة التابعة لوكالة الشؤون التعليمية بجامعة الملك عبدالعزيز، والمستفيدين بشكل مباشر من خدماتها (الطلاب وأعضاء هيئة التدريس) في البرامج الجامعية المقدمة في كلياتها سواء داخل مقرها الرئيسي (السليمانية) أو فرعها برباط.

3-1 تاريخ البداية

بدأ العمل بهذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ إنشاء العمادة في عام 1425هـ ويتم تحديث الخدمات المقدمة في الاتفاقية بناء على حيالة العمادة للأنظمة الإلكترونية أو تفعيلها للخدمات المستحدثة والتي تستهدف المستفيدين المشار لهم في 2-1.

4-1 مدة الاتفاقية

الاتفاقية تمثل خدمات أساسية تقدمها عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بشكل مستمر للمستفيدين. وتعتبر سارية المفعول حتى التحديث اللاحق للاتفاقية والمجدول في 1440/12/30هـ أو بإنهاء أو إيقاف الخدمة، أيهما أقرب.

5-1 التعريفات

يتناول هذا البند من اتفاقية مستوى آدا الخدمة (SLA) التعريفات الهامة للمستخدمين من هذه الوثيقة لتمكينهم على التعرف على نطاق عمل الاتفاقية بشكل واضح.

جدول 1 / التعريفات

المصطلح	التعريف
خدمة مباشرة	الخدمات التي تقدم للمستخدمين داخل العمادة خلال فترات الدوام الرسمية
خدمة إلكترونية	الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني داخل وخارج وقت الدوام الرسمي
خدمة إعلامية	خدمة طلب استشارة، تزويد بمقترحات، طلب استفسارات، الخ.
خدمة إجرائية	خدمة تستلزم من العمادة اتباع مجموعة من الإجراءات لحل مشكلة أو التغلب على حدث معين.
أنظمة التعلم الإلكتروني	نظام بلاك بورد وما يحتويه من أدوات تدعم التعلم المتزامن وغير المتزامن.
أنظمة الاختبارات الإلكترونية	نظام الاختبارات الإلكترونية QuestionMark والنظام المستخدم في جدولة مواعيد الاختبارات ونظام التقارير الخاص بها.
أنظمة الدعم الفني	الأنظمة التي تستخدمها العمادة في تقديم الخدمات الداعمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
الحدث	انقطاع غير مجدول لخدمة (عادة إلكترونية) أو انخفاض لمستوى جودتها.
أولوية الطلب	تصنيف للطلب (حالة/حدث) حسب الأهمية
التصعيد	اتخاذ مجموعة من الإجراءات لحل حالة/حدث لمستخدم بعد تجاوز الإطار الزمني المحدد لحلها.
التصعيد لمسؤول أعلى	اتخاذ مجموعة من الإجراءات لحل حالة/حدث لمستخدم تعذر حل مشكلته على مستوى منفذي الخدمة واستلزم الأمر التصعيد لمسؤول أعلى.

تقوم وكالة التطوير بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالمراجعة الدورية لاتفاقية مستوى أداء الخدمة بشكل سنوي في بنهاية شهر ذي الحجة من العام الهجري، وإصدار النسخة المحدثة من الاتفاقية في بداية شهر محرم من العام الهجري الجديد. وتقوم الوكالة برصد وأرشفة الإصدارات السنوية من الاتفاقية وتحديث موقع العمادة الإلكتروني بناء على ذلك

(<https://elearning.kau.edu.sa>)

تخضع الاتفاقية للمراجعة العاجلة في حالة إضافة خدمات جديدة أو تفعيل أنظمة تخدم أصحاب المصلحة، ومن ثم نشر التحديث من خلال القنوات الإلكترونية المناسبة.

3 أوصاف الخدمات / بيانات وصف الخدمات ومقاييسها

يشتمل هذا البند على وصف كامل للخدمات التي تقدمها عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد إلى المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس). ويتضمن الجدول أدناه النشاطات المحددة التي سيكون من المطلوب القيام بها لتنفيذ الاتفاقية بصورة سليمة بما في ذلك كيفية تقديم الخدمات المحددة والموارد المطلوبة لتقديم تلك الخدمات والالتزام بالجدول الزمني المقرر لتنفيذ النشاطات وجميع الإجراءات والعمليات المدعومة من قبل العمادة للتمكن من تقديم الخدمات المسؤول عن تقديمها) .

1-3 وصف الخدمات

جدول 2 وصف الخدمات

م	مسمى الخدمة	الوصف
1	مركز الاتصال - الرقم الموحد (012-6951222)	لمعالجة جميع المكالمات الواردة من المستفيدين (طلاب وأعضاء هيئة التدريس) فيما يتعلق بالخدمات.
2	دعم فني/أكاديمي مباشر وحدة دعم الطالب وحدة دعم أعضاء هيئة التدريس	ويتناول هذا النوع الخدمات الفرعية التالية والتي تنفذها وحدتي دعم الطالب وأعضاء هيئة التدريس بالعمادة: • دعم فني مباشر • تنصيب تطبيقات مساندة • دعم أكاديمي وتوجيه
3	دعم فني/أكاديمي الكتروني لأنظمة التعلم الإلكتروني وحدة دعم الطالب وحدة دعم أعضاء هيئة التدريس الانظمة المستخدمة: -بريد الدعم في بلاك بورد ddl-bbsupport@kau.edu.sa -نظام كياكو kayako ddl-bbsupport.kau.edu.sa -نظام التقارير reporting system https://dlms.kau.edu.sa/System/help.aspx	ويتناول هذا النوع من الخدمات المتعلقة بالموضوعات التالية: • نظام التعلم الإلكتروني (بلاك بورد) • الفصول الافتراضية
4	دعم فني/أكاديمي الكتروني لأنظمة الاختبارات الالكترونية وحدة الاختبارات الالكترونية Ddlg.exu@kau.edu.sa (2)التحويلات: 72248 - 26526 - 63567 - 63455 - 41490 - 26365	ويتناول هذا النوع من الخدمات المتعلقة بالموضوعات التالية: • نظام الاختبارات الالكترونية (questionmark) • نظام جدولة مواعيد الاختبار • تجهيز معامل الاختبارات الالكترونية

2-3 أهداف الخدمة

يتناول هذا البند الأهداف الأساسية لمستوى الخدمات المقدمة من عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد:

3-2-1 ساعات الخدمة

- تلتزم العمادة بإتاحة خدمات الدعم المباشر للمستفيدين من الساعة 8:00 صباحًا إلى 2:30 بعد الظهر ، من الأحد إلى الخميس ، إلا إذا كانت مرافق العمادة مغلقة بسبب الإجازات أو الإغلاق الإداري أو الظروف الجوية الحرجة.
- تلتزم العمادة بإتاحة تطبيقات الدعم الأكاديمي والفني بشكل الكتروني 7/24 بحيث يستطيع المستفيدون طلب خدمة أو الإبلاغ عن حالة أو حدث عبر البريد الإلكتروني، نظام كياكو، أو نظام التقارير.
- بالنسبة للدعم بواسطة مركز الاتصال، فذلك يتم خلال أيام وفترات الدوام الرسمي أيضا مع توفير خدمة الدعم الهاتفي خلال الفترات التي يتم فيها الحاجة لتقديم دعم مخصص لفئات معينة.
- يتم تقديم الدعم بخصوص الحالات والأحداث المبلغ عنها أو الخدمات المطلوبة خارج ساعات العمل في يوم العمل المجدول التالي ، ما لم يتم الاحتجاج بإجراء خاص للحادث الكبير

3-2-2 توفر الخدمة

جدول 3 توفر الخدمات

الواجهة	توفر الخدمة	الساعات المقاسة
الدعم المباشر	100%	خلال وقت الدوام الرسمي
مركز الاتصال- الرقم الموحد	100%	خلال وقت الدوام الرسمي
بريد الدعم	99%	7/24
برنامج كياكو Kayako	100%	7/24
برنامج التقارير Reporting System	100%	7/24

3-2-3 ثبات جودة الخدمة

لضمان جودة الخدمات المقدمة ، فقد حرصت عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد على حيابة وتصميم الأنظمة التي تدعم مرونة الخدمات المقدمة واستمرارية عملها. فيما يلي الالتزامات الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة:

- تلتزم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بأنها لن يسجل لديها فشل في حل الحالات/الأحداث المتعلقة بخدماتها بما يتجاوز الحالتين في 12 (اثني عشر) شهرا.
 - تلتزم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بأن متوسط الوقت بين الأعطال يساوي/ يزيد عن 180 يومًا.
- ملاحظة: سيتم اعتبار الفشل أي حادث له تأثير = حرج.

3-2-4 الإجراءات المجدولة

يقوم المستفيد من خدمات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد برفع معلومات عن الحالة/الحدث الذي واجهه عند استخدام الخدمة من خلال القنوات المحددة: في حالة الخدمة الاستعلامية: سواء في السياق المباشر أو الإلكتروني، يقوم الكادر البشري المتخصص بالرد عليه فوراً. في حالة الخدمة الإجرائية: يتم حل المشكلة في السياق المباشر في إطار الساعتين، بينما قد يستغرق تنفيذ العملية في السياق الإلكتروني 24 ساعة.

3-2-5 الإجراءات الاستثنائية

يتم تعريف الإجراءات الاستثنائية على أنها الإجراءات الموضوعة بشكل مسبق شاملة خطط التصعيد والتعامل مع الحالات والاحداث الحرجة أو تلك التي تم طلبها خارج ساعات العمل الرسمية. وفي هذا السياق، تلتزم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في حالة تخطي أي طلب لحل مشكلة الوقت المعروف ب"الحد الاساس" في بند 5-6 بتصعيد الطلب إلى وكيل الشؤون الفنية أو من ينوبه ومن ثم للعميد في شطر الطلاب، وفي شطر الطالبات يصعد الطلب إلى وكالة العمادة بشطر الطالبات ومن ثم للعميد. وهو ما يسمى بالتصعيد الهرمي.

4 مسؤوليات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

تلتزم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بمجموعة من المسؤوليات التي تسهم في حسن سير عمليات خدماتها المباشرة والإلكترونية. ويستعرض الجدول أدناه هذه المسؤوليات.

جدول 4 مسؤوليات العمادة

مسؤوليات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
• تقديم الخدمات حسب المواصفات ومدد الاستجابة الزمنية الواردة في هذه الاتفاقية .
• الإبلاغ عن أي مخالفات أو حالات خرق فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية .
• إبلاغ أصحاب المصلحة عن الفترات المحددة لصيانة الخدمات المقدمة.
• إبلاغ المستفيد في حالة إغلاق حالة طلب تشغيل/تفعيل/صيانة/ دعم لخدمة تقدمها العمادة.
• متابعة حالات الطلب على تشغيل/تفعيل/صيانة/دعم لخدمة تقدمها العمادة.
• تنويع قنوات الدعم للخدمات المقدمة من العمادة.
• توفير الدعم المباشر وغير المباشر بشكل مستمر خلال الفترات المحددة.
• الاحتفاظ بالسجلات التي تحدد إحصاءات تقديم الخدمات ومستوى الأداء.

5 مسؤوليات المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس)

إن عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد تنوه بأهمية التزام اصحاب المصلحة بالمسؤوليات المشار لها في الجدول أدناه حيث أنها تمثل التزامهم بسياسات العمادة والجامعة في آليات الاستفادة من الخدمات المقدمة دون إحداث اضرار للخدمة أو التأثير على جودتها، وبعضها يعتبر هاما كوسيلة لتطوير هذه الخدمات.

جدول 5 مسؤوليات المستفيدين

مسؤوليات المستفيدين
• تقييم رضاهم عن الخدمات المقدمة بشكل دوري أو عندما يطلب منهم.
• الالتزام بسياسة الخصوصية عند استخدام أنظمة التعلم والتقييم الإلكتروني بحيث لا يتم تبادل المعلومات الرسمية مع مستخدمين أو جهات أخرى.
• استخدام قنوات التواصل المحددة من قبل العمادة لتقديم تساؤلاتهم ومقترحاتهم بخصوص خدمات العمادة.
• الالتزام بالمقرات والفترات المحددة لتقديم الخدمات (دعم مباشر، إلكتروني).

هذا البند من الاتفاقية يحدد القيود على توفير الخدمة وصيانتها والمحافظة على تقديمها وقياس أدائها وإعداد التقارير بشأنها.

1-6 القيود المتعلقة بتوفر الخدمة

تسعى عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد جاهدة لتقليل انقطاع الخدمة غير المقصود، حيث تراقب الوكالات المعنية المقدمة للخدمات المباشرة والإلكترونية في العمادة التغييرات لتحقيق أقصى قدر من استمرارية الخدمة، وتقوم بإبلاغ المستفيدين مقدماً بالإجراءات المجدولة للصيانة أو انقطاع تقديم الخدمات عبر وسائل التواصل المعتمدة.

القيود المحددة المفروضة على توفر الخدمات المشمولة في هذه الاتفاقية :

[جدول العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع]

[فترات الصيانة المبرمجة - لأنظمة جامعة الملك عبدالعزيز أو أنظمة العمادة]

[فترات الصيانة غير المبرمجة- لأنظمة جامعة الملك عبدالعزيز أو أنظمة العمادة]

[فترات المساندة الاحتياطية- أنظمة جامعة الملك عبدالعزيز]

2-6 صيانة الخدمات

لقد حددت عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد نوافذ الصيانة لجميع الخدمات التي تنطبق عليها متطلبات الصيانة من أنظمة تعلم الكتروني، وأنظمة اختبارات الكترونية، وأنظمة دعم. وللوفاء بالتوقعات المرجوة حسب مستوى الخدمة المنشود، فإن العمادة تؤكد على أن الصيانة تمثل شرطاً لازماً وتعد إجراءً لا مندوحة عنه. وفي بعض الأحيان قد تتطلب الصيانة إيقاف الخدمة وعدم توفيرها للمستفيدين. ولهذا السبب فإن العمادة تلتزم بإشعار المستفيدين بذلك وتوثيق هذه الممارسة في اتفاقية مستوى أداء الخدمات حتى لا يتم اعتبارها من فئة "عدم توفر الخدمة". ويوضح الجدول أدناه نوافذ الصيانة الدورية للأنظمة والتي يتم إجراؤها فقط عند الحاجة لها.

وبشكل عام، فإن نظام التعلم الإلكتروني (بلاك بورد) والخدمات التابعة له يجب أن يكون متوفراً 100% 7/24. بسبب أن انقطاع الخدمة يؤثر على سير العملية التعليمية الإلكترونية. وتحدد أوقات الصيانة كما هو معتبر في الجدول أدناه عند الحاجة لها.

وبالنسبة للأنظمة الاختبارات الإلكترونية، فإن التحديث لها يتم أيضاً خارج أوقات الدوام الرسمي كون الاختبارات يتم إجراؤها وقت الدوام فقط وداخل الحرم الجامعي وبالتالي لا يؤثر انقطاع الخدمة خارج وقت الدوام على أعمال الاختبارات.

جدول 6 صيانة الخدمات

الوقت	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة
البداية	2:00 ص				2:00 ص		
النهاية	6:00 ص				6:00 ص		

3-6 قياس مستوى أداء الخدمات

يحدد هذا البند المعايير والقياسات المستخدمة للتأكد من توفير الخدمات على الوجه الأكمل وبالكيفية المثلى.

جدول 7 قياس الخدمات

معدل الخرق / عدم الالتزام	مستوى الأداء المرتفع	مستوى الأداء المتدني	الحد الأساس	التعريف	وحدة قياس الخدمة
30 دقيقة	12 دقيقة	15 – 30 دقيقة	15 دقيقة	وهي الفترة الزمنية التي يمضيها المستفيد (طالب- عضو هيئة تدريس) في انتظار الحصول على الخدمة من الرقم الموحد (012-6951222) على مركز الاتصال في ساعات الذروة.	متوسط فترة الانتظار بمركز الاتصال، في ساعات الذروة
دقيقتين	بدون انتظار	0 – 3 دقائق	دقيقة واحدة	وهي الفترة الزمنية التي يمضيها المستفيد (طالب- عضو هيئة تدريس) في انتظار الحصول على الخدمة من الرقم الموحد (012-6951222) على مركز الاتصال في غير ساعات الذروة.	متوسط فترة الانتظار بمركز الاتصال، في غير ساعات الذروة
ساعتين	ساعة	0-ساعة	ساعة- ساعتين	وهي الفترة الزمنية التي يمضيها المستفيد (طالب- عضو هيئة تدريس) للحصول على الخدمات المباشرة المقدمة من العمادة خلال فترة الدوام الرسمية (8:00 صباحا- 2:30 مساءً) والمتمثلة في: (1) دعم فني مباشر (2) تنصيب تطبيقات مساندة (3) دعم أكاديمي وتوجيه	متوسط فترة انتظار المستفيد قبل الحصول على رد مباشر من قبل مقدمي الخدمة
48 ساعة	24 ساعة	24-48 ساعة	24 ساعة	وهي الفترة الزمنية اللازمة للرد على طلبات خدمة الدعم الفني لأنظمة التعلم الإلكتروني (بلاك بورد- الفصول الافتراضية، الخ) المقدمة من خلال أنظمة: 1) نظام التقارير Reporting System https://dlms.kau.edu.sa/System/help.aspx 2) الإيميل: ddi-bbsupport@kau.edu.sa 3) نظام كياكو Kayako ddi-bbsupport.kau.edu.sa	متوسط فترة انتظار المستفيد قبل الحصول على رد الكتروني من قبل مقدمي الخدمة
48 ساعة	24 ساعة	24-48 ساعة	24 ساعة	وهي الفترة الزمنية اللازمة للرد على طلبات خدمة الدعم الفني لأنظمة الاختبارات الإلكترونية للمستفيدين (مشرقي بنوك، مسؤولي بنوك، مسؤول الشؤون التعليمية) من خلال: 1) الإيميل: Ddlg.exu@kau.edu.sa 2) التحوييلات: 72248 - 26526 - 63567 - 63455 - 26365 - 41490	متوسط فترة انتظار المستفيد قبل الحصول على رد من قبل مقدمي الخدمة

4-6 طلبات الخدمة

يعتمد تحديد الوقت المستهدف لحل الحالات/الأحداث على الأولوية. لذلك حددت العمادة مستويات الأهمية وربطتها بالزمن المستغرق على النحو التالي:

جدول 8 حل الحالات بناء على الأهمية

الأولوية	الوصف	الوقت المستهدف لحل المشكلة
1	حرج	ساعة
2	عال	8 ساعات
3	متوسط	24 ساعة
4	منخفض	48 ساعة

5-6 إعداد تقارير الخدمة

جدول 9 تقارير الخدمة

عنوان التقرير / اسم التقرير	وصف التقرير	فترات صدور التقرير	مستلم التقرير
تقرير رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة	يوضح هذا التقرير معدلات رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها العمادة	سنويا	وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
تقرير بأعداد المستفيدين مصنفيين حسب الفئات ونوع الحالات المطلوب حلها	يوضح هذا التقرير اعداد المستفيدين من الخدمات التي تقدمها العمادة	سنويا	وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي

جدول 10 المستندات المؤيدة

المستند	الوصف
نموذج توثيق خدمة مباشرة	وهو نموذج يقوم المستفيد بتعبئته لوصف نوع الدعم الذي يحتاجه.
نموذج تقييم المستفيدين لدعم الخدمات التي تقدم بشكل مباشر	نموذج الكتروني للتقييم Rating Scale
نموذج تقييم المستفيدين لدعم الخدمات التي تقدم بشكل الكتروني	نموذج الكتروني للتقييم Rating Scale
سياسات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	سياسات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتي يجب أن يلتزم المستفيدين ببندوها كي لا يؤثر عدم التزامهم بها على توفر الخدمة لهم.

8 إنهاء الاتفاقية

تقوم وكالة التطوير بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بتحديث المعلومات عن الخدمات والحالات والأحداث المتعلقة بهذه الاتفاقية بشكل دوري، وفي حالة إعادة صياغة جذرية لبنود الاتفاقية أو مقاييس التقييم فسوف يتم توضيح ذلك ونشره من خلال القنوات المعتبرة كما تم الإشارة إليه في البند 2.

- 1- إذا أصدرت أي محكمة مختصة قراراً يقضي بعدم صلاحية أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية أو بعدم إمكانية إدخاله إلى حيز التنفيذ ، فإن هذا القرار يجب ألا يؤثر على أي من الأحكام الأخرى الواردة في الاتفاقية من حيث الصلاحية وقابلية التنفيذ .
- 2- تمثل هذه الاتفاقية مجمل الالتزامات التي تتعهد بتنفيذها عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد -في حدود صلاحياتها-- لضمان خدمة مستمرة وغير منقطعة للمستفيدين.
- 3- في حالة عدم تمكن أي من الطرفين من الإصرار على وجوب التقيد الصارم بتأدية أي تعهد أو ميثاق أو عهد أو حكم أو شرط عملاً بما ورد في هذه الاتفاقية أو في حالة عدم تمكن أي منهما من ممارسة أي حق أو اتخاذ إجراء تصحيحي فإن هذا لا ينبغي بأي حال أن يمثل تنازلاً أو تخلياً عن ممارسة ذلك الحق أو عن اتخاذ ذلك الإجراء التصحيحي في أي مناسبة تحدث لاحقاً .
- 4- تخضع هذه الاتفاقية - صلاحيةً وتفسيراً ونطاقاً وأداءً - للقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية باستثناء ما يرد فيها من أحكام قانون آخر ذا علاقة بالخدمات المقدمة .
- 5- لا يجوز تعديل هذه الاتفاقية إلا بموجب موافقة خطية من عميد التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد حسب الأصول المتبعة .