Service Level Agreement

Issue Date:	15 June 2022
Effective Date:	13 Nov 2023
Document Identifier:	POL-AGR-SLA-01
Version:	1.4
Document Classification:	**PUBLIC**
Document Status:	**Final**

Latest version of this document will be available at https://www.emdha.sa

Copyright © BAUD Telecom Company (BTC)/emdha, Kingdom of Saudi Arabia. All rights reserved.

This Service Level Agreement (“SLA”) identifies and governs the expected level of services from Baud Telecom Company ("Second Party") to the Signing Interface Provider “SIP”/Service Consumer (“First Party”).

The SLA will detail the mutual responsibilities for both parties that are essential for the successful delivery of the Trusted Services.

Period of SLA:

This Service Level Agreement will commence on the date of signing of the SIP/RKA Agreement or the Service Subscription Agreement by all parties and will continue until the expiry of the said Agreements.

Purpose:

The purpose of Service Level Agreement (SLA) is to establish a collaborative written agreement between both parties detailing the range of central core support services available.

The goal is:

1. To Provide clear reference to service ownership, accountability, roles and/or responsibilities.
2. Present a clear, concise and measurable description of service provision to the First Party.
3. Match perceptions of expected service provision with service support & delivery.

Second Party Service Statement

Second Party will dedicate every effort to meet or exceed the terms of the Service Level Agreement, and is committed to delivery of exceptional service by:

1. Ensuring First Party satisfaction
2. Responding to requests for support within promised time frames
3. Interacting with the First Party in a respectful and courteous manner
4. Requesting feedback for opportunities for improvement
5. Continuously working to improve the quality of service
6. Regularly reviewing and monitoring established transactions and success indicators.

First Party Requirements

First Party responsibilities and requirements in support of this Agreement include:

1. Payment for Trust Services
2. Reasonable availability of First Party representative when resolving or investigating a service-related incident

Service Commitments

Second Party provides unified API to perform integrations for multiple business process to achieve Trust Services Transformation. Claiming

إتفاقية مستوى الخدمة لإمضاء

تحدد اتفاقية مستوى الخدمة هذه وتحكم المستوى المتوقع للخدمات المقدمة من شركة بُعد للاتصالات ("الطرف الثاني") إلى مقدم منصة التوقيع الرقمي/ مستهلك الخدمة ("الطرف الأول")

تحدد إتفاقية مستوى الخدمة بالتفصيل المسؤوليات المشتركة لكل طرف من الطرفين، والتي تعتبر ضرورية لتنفيذ ناجح لخدمات التوقيع الموثوقة.

مدة إتفاقية مستوى الخدمة:

ستبدأ اتفاقية مستوى الخدمة هذه بتاريخ توقيع إتفاقية مقدم منصة التوقيع والوكيل الموثوق لمعلومات العميل (SIP / RKA) أو اتفاقية الاشتراك في الخدمة، بواسطة جميع الأطراف وستستمر حتى انتهاء صلاحية هذه الاتفاقية وانتهاء صلاحية الاتفاقيات المذكورة

الغرض:

الغرض من إتفاقية مستوى الخدمة هذه هو إنشاء إتفاقية تعاون كتابية بين الطرفين بحيث توضح تفاصيل نطاق خدمات الدعم الاساسية المتوفرة.

الهدف هو:

1. توفير مرجع واضح لملكية الخدمة والمسؤوليات ودور كل طرف و/أو مسؤولياته.
2. تقديم وصف واضح دقيق ومحدد لتقديم الخدمات إلى الطرف الأول.
3. مطابقة التصورات المتوقعة فيما يتعلق بتوفير الخدمة مع خدمات تقديم الدعم وكيفية تقديمها.

بيان الخدمة المقدمة من الطرف الثاني

يبذل الطرف الثاني كل جهده ممكن للوفاء بشروط إتفاقية مستوى الخدمة او تقديم ما هو افضل منها. كما يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ خدمات استثنائية للعميل وفقاً للاتي:

1. ضمان رضا الطرف الاول
2. الاستجابة لطلبات الدعم خلال الإطارات الزمنية المحددة
3. التعامل مع الطرف الاول بطريقة محترمة ومهذبة
4. طلب توفير مرئيات حول فرص التحسين
5. العمل باستمرار لتحسين جودة الخدمة
6. تدقيق ومراقبة المعاملات التي يجري تنفيذها ومراقبة مؤشرات النجاح بانتظام.

مسؤوليات والتزامات الطرف الاول

تشمل مسؤوليات والتزامات الطرف الاول في دعم هذه الإتفاقية ما يلي:

1. الدفع مقابل خدمات الثقة
2. تواجد معقول لممثل الطرف الاول عند العمل على معالجة مشكلة ما أو التحري عنها.

this Second Party offers:

1. Technical consultations on specific integration requirements;
2. Assistance software development kit to consume Trust Services Signature Application programming interface (API)

Service functionalities

Second Party is responsible for the issuing, management and support of Trusted Digital Certificates. Storage and provision of the service is from Second Party's appointed data center.

Service Details

Service Name	emdha – Remote Signing
Service Description	This service provides a combination of a digital signature trust service, certificate services and a cryptographic time-stamp service. This service provides the First party with an online interface to allow users to securely generate keys and certificates remotely, and perform remote digital signatures on the cryptographic hash of a transaction. In addition, it also provides a cryptographic time-stamp token to prove the existence of electronic documents and transactions prior to a certain point in time by recording their digital fingerprint (timestamp) along with the date and time the transaction occurred.
Service Features	One-time-use keys and short-lived certificate service with remote digital signature service and cryptographic time-stamp
Service Consumer	First party
Delivery Channel	Restful Web Service over TLS
Service Hours	24x7x365
Service Level	• Availability of 99.5% • Transaction's Response rate in 7 seconds for 90% of requests

Core Service Provided:

The following table is the list of core services that are under the scope of this SLA. A brief description of the service is also provided.

Core Service	Description
Online Signature Provider (OSP)	OSP which is the Second Party , API shall carry out due verification and checks for

التزامات الخدمة

يوفر الطرف الثاني واجهة برمجة التطبيقات موحدة لتنفيذ عمليات الدمج للعديد من إجراءات العمل لتحقيق التحول الى العمل وفقاً لخدمات الثقة. ولأجل ذلك سوف يقدم الطرف الثاني: -

1. استشارات فنية حول متطلبات محددة للدمج
2. مجموعة تطوير برمجيات مساعدة لتشغيل واجهة برمجة تطبيقات خدمة الثقة للتوقيع الرقمي.

وظائف الخدمة

الطرف الثاني مسؤول عن إصدار وإدارة ودعم الشهادات الرقمية الموثوقة. يتم تخزين وتوفير الخدمة بواسطة مركز البيانات المعين بواسطة الطرف الثاني.

تفاصيل الخدمة

اسم الخدمة	" إمضاء" – التوقيع عن بُعد
وصف الخدمة	توفر هذه الخدمة توليفة من خدمات الثقة للتوقيع الرقمي وخدمات الشهادات وخدمة الختم الزمني المشفر. تزود هذه الخدمة الطرف الاول بواجهة عبر الانترنت للسماح لمستخدمي الطرف الاول بإصدار المفاتيح والشهادات عن بُعد بشكل آمن وتنفيذ التوقيعات الرقمية عن بُعد على هاش التشفير للمعاملة. إضافة إلى ذلك، توفر أيضاً توكن الختم الزمني المشفر لإثبات وجود وثائق ومعاملات رقمية قبل توقيت زمني محدد من خلال تسجيل البصمة (الختم الزمني) الرقمية الى جانب تاريخ ووقت حدوث المعاملة.
خواص الخدمة	مفاتيح تستخدم لمرة واحدة وخدمة شهادات قصيرة المدى مع خدمة التوقيع الرقمي عن بُعد وختم زمني مشفر.
مستخدمي الخدمة	الطرف الاول
قناة التنفيذ	خدمة بروتوكول Restful عبر الانترنت عبر TLS
ساعات الخدمة	24 ساعة في اليوم، 7 أيام / الأسبوع و 365 يوم / السنة
	• توفر 99.5% • معدل الاستجابة للمعاملة خلال 7 ثوان لـ 90% من الطلبات

الخدمات الرئيسة المقدمة:

يتضمن الجدول التالي قائمة بالخدمات الرئيسة التي تقع تحت نطاق إتفاقية مستوى الخدمة

Application programming interface (API)	the requests received by Signing Interface Provider.
Software development kit	Second Party is providing integration libraries which can help in consuming the eSign Trust Service API.

هذه. كما تم ايضاً توفير وصف موجز للخدمة.

الخدمة الرئيسة	الوصف
واجهة برمجة التطبيقات لمقدم منصة التوقيع عبر الانترنيت	يشير مصطلح مقدم منصة التوقيع عبر الانترنيت إلى الطرف الثاني، ومن خلال واجهة برمجة التطبيقات يتم التحقق من وتدقيق الطلبات المستلمة بواسطة مقدم منصة التوقيع الرقمي.
حزمة تطوير البرمجيات	يوفر الطرف الثاني مكتبات الدمج التي يمكن أن تساعد في تشغيل واجهة برمجة التطبيقات لخدمة الثقة للتوقيع الرقمي.

Service Exclusions

We do not cover as standard:

1. Bespoke methods development or integration
2. Optimization and tuning of First Party's software

The Service Commitment and SLA does not apply to any unavailability or API performance issues, suspension or termination caused by:

1. Uncontrollable Factors outside of Second Party's direct and reasonable control, including any force majeure event
2. First Party software functionality and/or system

استثناءات الخدمة

عادة لا نغطي الاتي:

1. تطوير أو دمج طرق مخصصة لتناسب غرض معين
2. رفع كفاءة وتعديل برمجيات الطرف الاول

لا ينطبق التزام الخدمة وإتفاقية مستوى الخدمة على عدم توفر أو مشاكل في أداء واجهة برمجة التطبيقات أو التعليق أو الانهاء بسبب الاتي:

1. عوامل غير متحكم فيها خارج السيطرة المباشرة والمعقولة للطرف الثاني وتشمل أي حدث قوة قاهرة.
2. أداء وعمل أنظمة وبرامج الطرف الأول

Support Objectives

Support Level	Description
	Second Party Standard SLA, is the Incident Management System. The support level is a semi-automated system that escalates all support Cases as follows:
Level 1	First level support call/tickets to understand issues and answer query accordingly, guide First Party through general user scenarios.
Level 2	Support level that requires troubleshooting and technical expert involvement to evaluate First Party concern and do the needed fix
Level 3	support level that require immediate action

أهداف الدعم

مستوى الدعم	الوصف
	إتفاقية مستوى الخدمة القياسية من الطرف الثاني هي نظام للتعامل مع الاحداث. مستوى الدعم هو نظام شبه آلي يعمل على تصعيد كافة حالات الدعم كما يلي:
المستوى1	اتصال/ بلاغ للدعم من المستوى الأول لفهم المشكلة والرد على الاستفسار، ومن ثم توجيه الطرف الاول عبر سيناريوهات المستخدم العامة.
المستوى2	مستوى الدعم الذي يتطلب تحري الأعطال وإصلاحها وتدخل خبير فني لتقييم مشاكل الطرف الاول وإجراء الإصلاح المطلوب.
المستوى3	مستوى الدعم الذي يتطلب إجراء فوري

Response:

Defining Priority Levels

Every service call/ticket received by Second Party is a priority. To ensure the best service possible the Second Party has defined the following priority levels based on impact and urgency.

Severity Level	Description	
	An event where the Trust Services do not perform substantially as described in the Service Level Agreement. Second Party will assign a Priority and work to resolve reported Errors as follows:	
	Response Time Objective	**Resolution Time Objective**

الاستجابة:

تحديد مستويات الأولوية

كل اتصال لطلب خدمة/ بلاغ يستلمه الطرف الثاني يعتبر له أولوية. ولضمان تقديم أفضل خدمة ممكنة قام الطرف الثاني بتحديد مستويات الأولوية التالية بناءً على نوعية التأثير ودرجة الاستعجال.

مستوى الخطورة	الوصف	
	لا تعمل خدمات الثقة بشكل فعلي وفقاً لما تم تحديده في إتفاقية مستوى الخدمة. يحدد الطرف الثاني الأولوية ويعمل على معالجة الأخطاء المبلغ عنها كما يلي:	
	زمن الاستجابة	زمن الحل المستهدف

P1-Urgent	15 Minutes	30 Minutes
P2-High	30 Minutes	3 Hours
P3-Medium	60 Minutes	6 hours
P4-Low	120 minutes	Based on technical evaluation

- Severity levels are assigned to incidents/ticket after an initial root cause analysis. The resolution time for any support request shall be based on the severity level assigned to the ticket

Restoration:
Second Party commits to certain service level objectives, particularly: Restore Time Objective.
The Restore Time Objective (RTO) is the timeframe to fully restore a given service from the time the failure is reported.

Core Service/Product	Service Option	RTO
3	24*7*360	30 Minutes

Resolution:

Support approach:
A dedicated support email "**support@emdha.sa**" is provided to First Party to send issues via an email.

For an integration with Second Party API without the use of assistance software development kit, Second Party shall not be liable for troubleshooting or providing resolution in such cases.

support is applicable only for Second Party software products and solutions that have been delivered to First Party as part of agreed scope.

Business requests should be sent via email: **contact@emdha.sa** or **business@emdha.sa**

	المستهدف	
الأولوية 1-عاجلة	15 دقيقة	30 دقيقة
الأولوية 2- عالية	30 دقيقة	3 ساعة
الأولوية 3 متوسطة	60 دقيقة	6 ساعات
الأولوية-4 منخفضة	120 دقيقة	بناء على التقييم الفني

- يتم تحديد مستويات الخطورة للأحداث / بلاغ الصيانة بعد تحليل السبب الأساسي مبدئياً. يتم تحديد زمن المعالجة لأي طلب دعم وفقاً لمستوى الخطورة المعين لبلاغ العطل.

الاستعادة :
يلتزم الطرف الثاني بأهداف محددة لمستوى الخدمة وخاصة: زمن الإصلاح المستهدف
زمن الاصلاح المستهدف هو الإطار الزمني للإصلاح الكامل لخدمة معينة اعتباراً من وقت التبليغ بالعطل.

الخدمة الأساسية / المنتج	خيار الخدمة	زمن الإصلاح المستهدف
واجهة برمجة التطبيقات	24 ساعة في اليوم، 7 أيام / الأسبوع و 365 يوم / السنة	30 دقيقة

معالجة المشكلة:

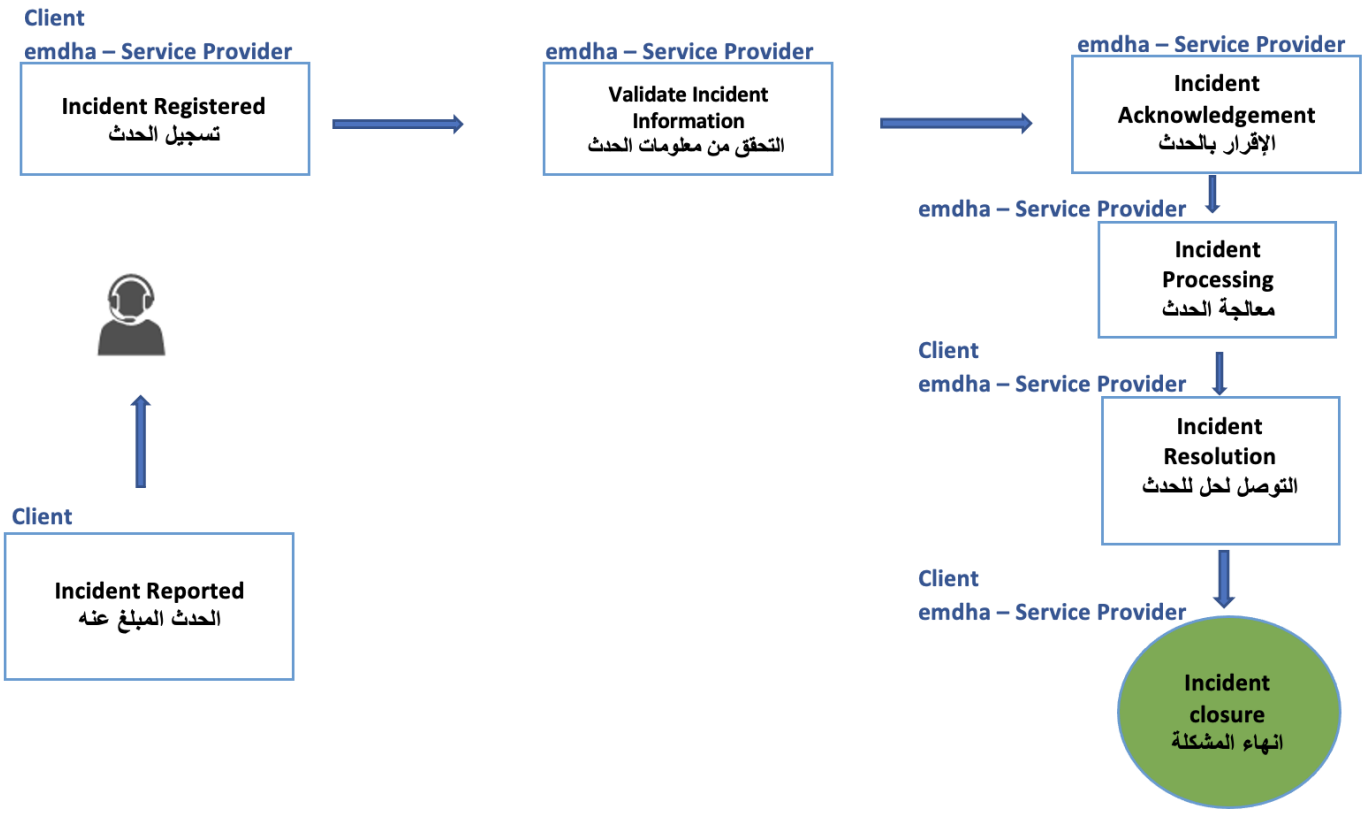
طريقة الدعم:
يتوفر للطرف الأول بريد إلكتروني مخصص للدعم وللتبليغ عن المشاكل عبر الإيميل. **"support@emdha.sa"**

في حالة الدمج مع واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالطرف الثاني بدون استخدام حزمة تطوير البرمجيات المساعدة، لن يكون الطرف الثاني مسؤول عن معالجة الأعطال او تقديم حل في مثل هذه الحالات.
ينطبق الدعم فقط على منتجات برمجيات وحلول الطرف الثاني التي تم تسليمها للطرف الأول كجزء من نطاق العمل المتفق عليه.

يجب إرسال طلبات العمل عبر البريد الإلكتروني: contact@emdha.sa أو business@emdha.sa.

Support incident process

إجراء التصعيد:



Support Initiation

لطلب الدعم

Contact	Contact details
Support Team	Email: support@emdha.sa Tel : 011 466 3001 Mob : 056 945 1990

الاتصال	بيانات الاتصال
فريق الدعم التقني	الايميل: support@emdha.sa ت: 011 466 3001 الجوال: 0569451990

Escalation process:
Operations:

- The support will be available 24*7

Support Escalation

Escalation Level	Name & Title of person	Contact details
Level 1	**Naif AlShehri** Operations and Support Manager	Email : nalshehri@emdha.sa Tel : 011 4663020 Mob : 050 020 1428
Level 2	**Yasser Desouky** Production & Infrastructure Manager	Email: ydesouky@emdha.sa Tel : 011 4663004 Mob : 055 993 6556
Level 3	**Mohamad Youssef** Sales Director	Email: myoussef@emdha.sa Tel : 011 4663010 Mob : 053 315 9159
Level 4	**Navaneetha Gopala Krishnan** General Manager	Email: nkrishnan@emdha.sa Tel : 011 4663003 Mob : 055 668 8539

Second Party shall update contact details from time to time with advance notice.
Fulfillment:

Service Uptime
Trust Service API guarantees to provide 99.5% uptime each calendar month.

Service Availability

The availability means that the endpoint API is up and running and can be called by external systems.

- Second Party guarantees high service availability.
- Second Party reserves the right to disable the account in case of 2 months debt.

Pass rate: the pass rate indicates the ratio of API calls the API guarantees will succeed provided that the message is formatted correctly and has sufficient data for the certificate generation.

Service Reliability

Transactions per time period: The amount of transactions per time

عملية التصعيد
العمليات :

- سيكون الدعم 24 ساعة / 7 أيام

تصعيد الدعم

مستوى التصعيد	اسم الشخص ووظيفته	بيانات الاتصال
المستوى 1	**نايف الشهري** مدير العمليات والدعم	الايميل: nalshehri@emdha.sa ت: 011 4663020 ج: 050 020 1428
المستوى2	**ياسردسوقي** مدير الإنتاج والبنية التحتية	الايميل: ydesouky@emdha.sa ت: 011 4663004 ج: 055 993 6556
المستوى 3	**محمد يوسف** مدير إدارة المبيعات	الايميل: myoussef@emdha.sa ت: 011 4663010 ج: 053 315 9159
المستوى 4	**ناونيت غوبالا كريشنان** المدير العام	الايميل: nkrishnan@emdha.sa ت: 011 4663003 ج: 055 668 8539

يقوم الطرف الثاني بتحديث تفاصيل جهة الاتصال من حين إلى آخر من خلال تقديم إشعار مسبق بذلك.
الوفاء بالمتطلبات :

جاهزية الخدمة:
تضمن واجهة برمجة التطبيقات خدمة الثقة توفير مستوى جاهزية بمعدل 99.5% كل شهر ميلادي

توافر الخدمة
يقصد بتوافر الخدمة أن واجهة برمجة التطبيقات تعمل بشكل عادي ويمكن للأنظمة الخارجية الاتصال بها.

- يضمن الطرف الثاني توافر الخدمة بمستوى عالي.
- يحتفظ الطرف الثاني بحق تعطيل الحساب في حالة وجود مبلغ غير مسدد لمدة شهرين (2).

معدل النجاح: يشير معدل النجاح إلى نسبة مكالمات واجهة برمجة التطبيقات التي تضمن واجهة برمجة التطبيقات أنها سوف تنجح بشرط أن تكون الرسالة قد تم تنسيقها بصورة صحيحة وتحتوي على بيانات كافية لإصدار الشهادة.

موثوقية الخدمة:
المعاملات عن كل فترة زمنية: مقدار المعاملات خلال فترة زمنية محددة والتي تتمكن الطرفيات

period the API endpoints must be able to handle.

Transaction time: The end to end time it takes to receive a response to the call.

Service Monitoring

Signing interface account on SIP portal will be provided to First Party to monitor their transaction status

Assurance:

Service reporting and reviewing

First Party is eligible to monitor the distribution of service range and receive annual reports when service review meetings is conducted.

Maintain ability to audit data

First Party has access to performance data and transactions to perform your own auditing or "outsourcing governance" using a service level management solution.

- Portal is enabled for First Party to view the eSign transactions
- First Party can download all the request and response of the eSign transactions happened with last 45 days.

Unsubscribe/Downgrade

To cease using the service or downgrade your current plan, First Party must notify Second Party in advance (at least 30 calendar days before the date of subscription/downgrade).

النهائية لواجهة برمجة التطبيقات من التعامل معها.

زمن المعاملة: الزمن المستغرق من البداية حتى النهاية بدءاً من استلام المكالمة حتى الاستجابة لها.

مر اقبة الخدمة:

سوف يُوفر للطرف الاول حساب واجهة التوقيع على بوابة مقدم منصة التوقيع الرقمي لتمكينه من مراقبة حالة معاملاتهم.

ضمان الجودة:

تقارير الخدمة والتدقيق

يجوز للطرف الاول مراقبة نطاق توزيع الخدمة واستلام التقارير السنوية عندما يتم عقد اجتماعات تدقيق الخدمة.

القدرة على تدقيق البيانات

يتوفر للطرف الاول إمكانية وصول إلى بيانات الأداء والمعاملات للقيام بمراجعته خاصة به أو "الاستعانة بمصادر خارجية للحوكمة" باستخدام حل إدارة مستوى الخدمة.

- يتم اتاحة البوابة لتمكين الطرف الاول من مشاهدة معاملات التوقيع الرقمي
- يمكن للطرف الاول تنزيل كافة الطلبات والردود لمعاملات التوقيع الرقمي التي حدثت خلال ال 45 يوماً الأخيرة.

إلغاء الاشتراك / التخفيض

للتوقف عن استخدام الخدمة أو تخفيض باقة الاشتراك الحالية، يجب على الطرف الاول إشعار الطرف الثاني مقدماً (خلال 30 يوم ميلادي على الأقل قبل تاريخ الغاء الاشتراك/ التخفيض)

GLOSSARY OF TERMS AND DEFINITIONS

Term	Definition
Online Signature Provider (OSP)	emdha eSign CA operated by BTC, regulated by DGA for the issuance of Digital Certificate and carrying out allied CA operations. emdha eSign CA acts as an Online Signature Provider (OSP) providing Online Signature Service. It will facilitate signatory's key pair-generation, storing of key pairs on hardware security module and creation of digital signature for the requested document
Signing Interface Provider (SIP)	An organization or an entity using Online Signature service as part of their application to digitally sign the content. Examples include Banks, and other public or private organizations.
Service Level Agreement (SLA)	An agreement between Certificate service provider and a customer. The SLA describes the service commitment, documents service level targets and specifies the responsibilities of the Certificate service provider and the Customer.
Availability	OSP API is available for customer as a registered SIP within emdha eSign CA.
Downtime	Service downtime being the number of minutes in a year when our API is not available.
Service	means the unified API provided to you for API integration and additional technical assistance provided on your request.
Integration	the process of linking together different software applications and platforms via emdha application programming interface for data exchange and coordinated Digital Trust functionality.
Unified API	application programming interface which can be applied equally effectively for integration with multiple technology independent platforms.
Service Monitoring	Tracking various transaction metrics to ensure high availability and proper service functionality.
Impact	A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.
Priority	A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and

قائمة المصطلحات والتعريفات

المصطلح	التعريف
مقدم خدمة التوقيع عبر الإنترنت OSP	يتم تشغيل مركز تصديق "إمضاء" للتوقيع الرقمي بواسطة شركة بُعد للاتصالات بحيث يخضع لاشراف هيئة الحكومة الرقمية ويعمل وفقاً لانظمتها لإصدار الشهادة الرقمية وتنفيذ عمليات التصديق الرقمي الموثوقة. أيضاً يعمل مركز تصديق "إمضاء" للتوقيع الرقمي كمقدم لخدمات التوقيع عبر الانترنت لتوفير خدمة التوقيع الرقمي، كما يعمل ايضاً على تسهيل إصدار زوج المفاتيح للموقع وتخزين زوج المفاتيح في جهاز آمن وتنفيذ التوقيع الرقمي للوثيقة المطلوبة.
مقدم منصة التوقيع الرقمي SIP	منشأة أو جهة تستخدم خدمة التوقيع عبر الانترنت كجزء من تطبيقها للتوقيع رقمياً على المحتوى. وتشمل أمثلة ذلك البنوك المنشآت العامة أو الخاصة الأخرى.
إتفاقية مستوى الخدمة SLA	إتفاقية بين مقدم خدمة الشهادات والعميل. تصف إتفاقية مستوى الخدمة التزام الخدمة وأهداف مستوى خدمة الوثائق وتحدد مسؤوليات مقدم خدمة الشهادات والعميل.
التوافر	تكون واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بمقدم خدمة التوقيع عبر الانترنت متاحة للعميل كمقدم منصة واجهة التوقيع مسجل لدى مركز تصديق "إمضاء" للتوقيع الرقمي.
الوقت المفقود جراء التوقف	توقف الخدمة هو عدد الدقائق في السنة عندما تكون واجهة برمجة التطبيقات غير متاحة ولا تعمل.
الخدمة	تعني واجهة برمجة التطبيقات الموحدة الموفرة لكم لدمج واجهة برمجة التطبيقات والمساعدة الفنية الإضافية الموفرة بناء على طلبكم.
الدمج	عملية ربط تطبيقات البرمجيات المختلفة والمنصات عبر واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بـ "إمضاء" لتبادل البيانات وتنسيق وتشغيل اعمال الثقة الرقمية.
واجهة برمجة التطبيقات الموحدة Unified API	واجهة برمجة التطبيقات التي يمكن استخدامها بفعالية للدمج مع منصات وأنظمة الاتصالات من مختلفة التقنيات.
مراقبة الخدمة	مراقبة معايير تشغيل المعاملات المختلفة لضمان درجة توافر عالية وأداء جيد للخدمة .
التأثير	قياس تأثير الحدث أو المشكلة أو التغيير في إجراءات العمل. غالباً ما يكون التأثير مبني على كيفية تأثر مستويات الخدمة. يستخدم كل من التأثير والاستعجال لتحديد الأولوية.
الأولوية	فئة تستخدم لتحديد الأهمية النسبية لحدث أو مشكلة ما أو تغيير. تعتمد الأولوية على التأثير ومستوى الاستعجال

	urgency and is used to identify required times for actions to be addressed.
Resolution	Action taken to repair the root cause of an incident or problem or to implement a workaround.
Response Time	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone or to start diagnosis.
Urgency	A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business.

4

	وتستخدم لتحديد الأوقات المطلوبة للأعمال او المهام التي يجب التعامل معها.
معالجة المشكلة	إجراء يتم اتخاذه لإصلاح السبب الجذري لحدث أو مشكلة ما أو لإيجاد حل للمشكلة.
وقت الاستجابة	قياس الوقت المستغرق لإكمال عملية أو معاملة. ويستخدم من حيث إدارة القدرات كمقياس لأداء البنيات الاساسية لأنظمة تقنية المعلومات ومعالجة الاحداث والاعطال كمقياس للوقت المستغرق للرد على الهاتف أو بدء التشخيص.
الاستعجال	مقياس للوقت الذي يستغرقه الحدث أو المشكلة أو التغيير ليحدث تأثيراً فعلياً على العمل.

*******End of Service Level Agreement********

********نهاية إتفاقية مستوى الخدمة *******