

9041059767

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التنفيذ البنكي



التاريخ

الرقم :

المواضع

المرفقات : ك

عاجل جداً

المحترم

سعادة/

بعد التحية،

الموضوع: آلية رفع بلاغات مشاكل وأعطال نظام ساما نت.

أفيدكم توقيع اتفاقية مستوى الخدمة بين إدارة التنفيذ البنكي وقسم التنفيذ الخاص والإدارة العامة لتقنية المعلومات في المؤسسة، والتي سيبدأ العمل بها اعتباراً من تاريخ ٢٠١٧/٣/١ م، وتتضمن الاتفاقية تحديد وتصنيف مشاكل نظام ساما نت بحسب أهميتها وآلية معالجتها وتحديد الأوقات الزمنية لمعالجة المشاكل بحسب تصنيفها، وتحديد أوقات تنفيذ الطلبات الأخرى المتعلقة بنظام ساما نت، وتهدف الاتفاقية إلى الحد من مشاكل نظام ساما نت وتلافي وقوعها. وسرعة وفاعلية الحلول المقدمة واستدامتها وشمولها، ومتابعة ومراقبة الأداء، وذلك لرفع مستوى كفاءة الخدمات.

مرافق جدول يوضح نوع المشكلة أو العطل ومدى أهميتها، وتعليمات تسجيل البلاغات وإرسالها للإدارة العامة لتقنية المعلومات في المؤسسة عن المشاكل والأعطال.

دحمان بن علي الأسمرى  
مدير إدارة التنفيذ البنكي

للإحاطة، والالتزام بالتعليمات المرافقة اعتباراً من تاريخ ٢٠١٧/٣/١ م.

وتقبلوا تحياتي،

\*نطاق التوزيع:

- البنوك العاملة في المملكة.
- شركات الصرافة فئة (أ).
- الإدارة العامة لتقنية المعلومات.

المقرن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي  
المركز الرئيسي

إدارة التنفيذ البنكي

التاريخ: \_\_\_\_\_

الرقم: \_\_\_\_\_

الموافق: \_\_\_\_\_

المرفات: \_\_\_\_\_

• جدول بوضع تصنيف المشاكل والأعطال:

الأهمية	نوع وعنوان المشكلة أو العطل
١ (حرجة)	(١) عطل كامل في نظام ساما نت لدى البنوك أو شركات الصرافة. (يحدد من المؤسسة) (٢) بطء في نظام ساما نت لدى المؤسسة أو عدة بنوك أو عدة شركات صرافة. (يحدد من المؤسسة)
٢ (عالية الأهمية)	(١) عطل في نظام ساما نت لدى بنك معين أو شركة صرافة. (٢) عطل في خطوات محددة في نظام ساما نت لدى عدة بنوك أو عدة شركات صرافة
٣ (مهمة)	(١) تداخل الطلبات في نظام ساما نت. (٢) مشكلة في طلب محدد في نظام ساما نت. (٣) الصلاحيات المطلوبة للمستخدمين (إضافة وحذف وتغيير وتفعيل) على نظام ساما نت للبنوك أو شركات الصرافة. (تُرسل من منسق البنك)

• تعليمات تسجيل البلاغات والطلبات:

١. يتم تسجيل البلاغات والطلبات عن طريق إرسال بريد إلكتروني الى العنوان: [SAMASD@SAMA.GOV.SA](mailto:SAMASD@SAMA.GOV.SA)

علماً بأن أرقام التواصل مع مكتب المساعدة هي كالاتي: ١١٤٦٦٢٨٥٦ / ١١٤٦٦٢٣٣٣.

٢. يجب أن يتضمن البريد الإلكتروني عنواناً واضحاً ومحدداً لنوع المشكلة أو العطل أو الطلب، ومثال على ذلك:

- ١ (عالية الأهمية) - عطل في نظام ساما نت لدى بنك - (اسم البنك)
- ٣ (مهمة) - مشكلة في طلب محدد في نظام ساما نت برقم (رقم الطلب)

٣. في حالة كان المطلوب (إضافة أو حذف أو تغيير أو تفعيل) صلاحيات على نظام ساما نت للبنوك أو شركات الصرافة، يتم رفع الطلب بإرسال بريد إلكتروني مرفقاً به النموذج إلى العنوان الموضح أعلاه، مع مراعاة آليات منح الصلاحيات التي تخص قسم التنفيذ الخاص، حيث يتوجب تسليمها يدوياً للقسم مباشرة.

المقرن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي  
المركز الرئيسي

إدارة التنفيذ البنكي

التاريخ : .....

الرقم : .....

الموافق : .....

المرفقات : .....

٤. في حالة البلاغ عن الببطء في نظام ساما نت يجب أن يتم الإجابة على الأسئلة التالية في البريد الإلكتروني المرسل:

- الوقت المستغرق في فتح الطلب بالثنواني.
- الوقت المستغرق في فتح صندوق المعاملات المشتركة بالثنواني في "الإجراءات المصرفية القضائية".
- الوقت المستغرق في فتح الصندوق الوارد بالثنواني.
- الوقت المستغرق في انتقال المعاملات من صندوق المعاملات المشتركة إلى الصندوق الوارد بالثنواني في "الإجراءات المصرفية القضائية".
- الوقت المستغرق في إعادة المعاملات من الصندوق الوارد إلى صندوق المعاملات المشتركة بالثنواني في "الإجراءات المصرفية القضائية".
- الوقت المستغرق في انتقال المعاملات بين الخطوات بالثنواني.
- الوقت المستغرق عند إرسال الطلب حتى ظهور رسالة "تم الإرسال بنجاح" بالثنواني.
- الوقت المستغرق للعودة إلى صندوق الوارد بعد ظهور رسالة "تم الإرسال بنجاح" بالثنواني.
- هل تصفح الإنترنت داخل البنك يعمل كالمعتاد أم يوجد بطء فيه.

٥. في حالة البلاغ عن مشكلة في طلب معين في نظام ساما نت يجب توضيح الآتي:

- رقم الطلب.
- صورة من الشاشة توضح الخطأ ووقت حدوثه (عند فتح الطلب أو الإرسال).
- شرح تفصيلي للمشكلة وقت حدوثها.

٦. يتم فتح بلاغ واحد فقط لنفس أو الطلب المشكلة وانتظار الرد، علماً أن النظام الآلي لمكتب المساعدة يقوم بإرسال بريد إلكتروني لمنشئ البلاغ يتضمن تأكيداً باستلام البلاغ، ورقمه.

٧. في حالة حدوث مشكلة في ال (public IPs) لدى البنك أو تغييره فيتطلب من البنك أو الشركة اشعار مكتب المساعدة بذلك، أخذاً في الاعتبار ضرورة التأكد قبل انشاء أي بلاغ من أن مشكلة العطل أو الببطء لدى البنك لا تتعلق بـ (public IPs).

٨. التأكد قبل إرسال أي بلاغ من عدم وجود مشاكل تقنية لدى البنك أو الشركة من خلال التواصل مع الدعم الفني الخاص بالبنك أو الشركة.

❖ لن يتم قبول البلاغات التي لا تستوفي المتطلبات المذكورة بعد استلامكم هذا التعميم.

المقرن