

# Service Level Agreement

Issue Date:	15 June 2022
Effective Date:	06 Sep 2023
Document Identifier:	POL-AGR-SLA-01
Version:	1.2
Document Classification:	<b>PUBLIC</b>
Document Status:	<b>Final</b>

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

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”).

إتفاقية مستوى الخدمة لإمضاء

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

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

#### 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.

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

#### 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.

مدة إتفاقية مستوى الخدمة:

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

#### 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.

الغرض:

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

الهدف هو:

1. توفير مرجع واضح للملكية 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.

#### 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.

بيان الخدمة المقدمة من الطرف الثاني

يبدل 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 للاتية:

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

#### 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

مسؤوليات والتزامات الطرف الاول

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

#### Service Commitments

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

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)

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:-

### 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.

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

### 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 <u>cryptographic hash</u> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Availability of 99.5%</li> <li>• Transaction's Response rate in 7 seconds for 90% of requests</li> </ul>

### 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 الأول بواجهة عبر الانترنت للسماح لمستخدمي الطرف الأول 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 الأول
قناة التنفيذ	خدمة بروتوكول Restful عبر الانترنت عبر TLS
ساعات الخدمة	24 ساعة في اليوم، 7 أيام / الأسبوع و 365 يوم / السنة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفر 99.5%</li> <li>• معدل الاستجابة للمعاملة خلال 7 ثوان لـ 90% من الطلبات</li> </ul>

### 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

الخدمات الرئيسية المقدمة:

يتضمن الجدول التالي قائمة بالخدمات الرئيسية 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 أيضاً توفير وصف موجز للخدمة.

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

### 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 تغطي الآتي:

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

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

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

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:		
	<table border="1"> <tr> <th>Response Time Objective</th> <th>Resolution Time Objective</th> </tr> </table>	Response Time Objective	Resolution Time Objective
Response Time Objective	Resolution Time Objective		

أهداف الدعم

الوصف	مستوى الدعم
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:	
اتصال/ بلاغ للدعم من المستوى الأول لفهم المشكلة والرد على الاستفسار، ومن ثم توجيه الطرف الاول عبر سيناريوهات المستخدم العامة.	المستوى 1
مستوى الدعم الذي يتطلب تحري الأعطال وإصلاحها وتدخّل خبير فني لتقييم مشاكل الطرف الاول وإجراء الإصلاح المطلوب.	المستوى 2
مستوى الدعم الذي يتطلب إجراء فوري	المستوى 3

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.

الوصف	مستوى الخطورة		
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:			
<table border="1"> <tr> <th>زمن الاستجابة</th> <th>زمن الحل المستهدف</th> </tr> </table>	زمن الاستجابة	زمن الحل المستهدف	
زمن الاستجابة	زمن الحل المستهدف		

<b>P1-Urgent</b>	15 Minutes	30 Minutes
<b>P2-High</b>	30 Minutes	3 Hours
<b>P3-Medium</b>	60 Minutes	6 hours
<b>P4-Low</b>	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](mailto: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](mailto:contact@emdha.sa) or [business@emdha.sa](mailto:business@emdha.sa)

المستهدف	المستهدف	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](mailto:support@emdha.sa)

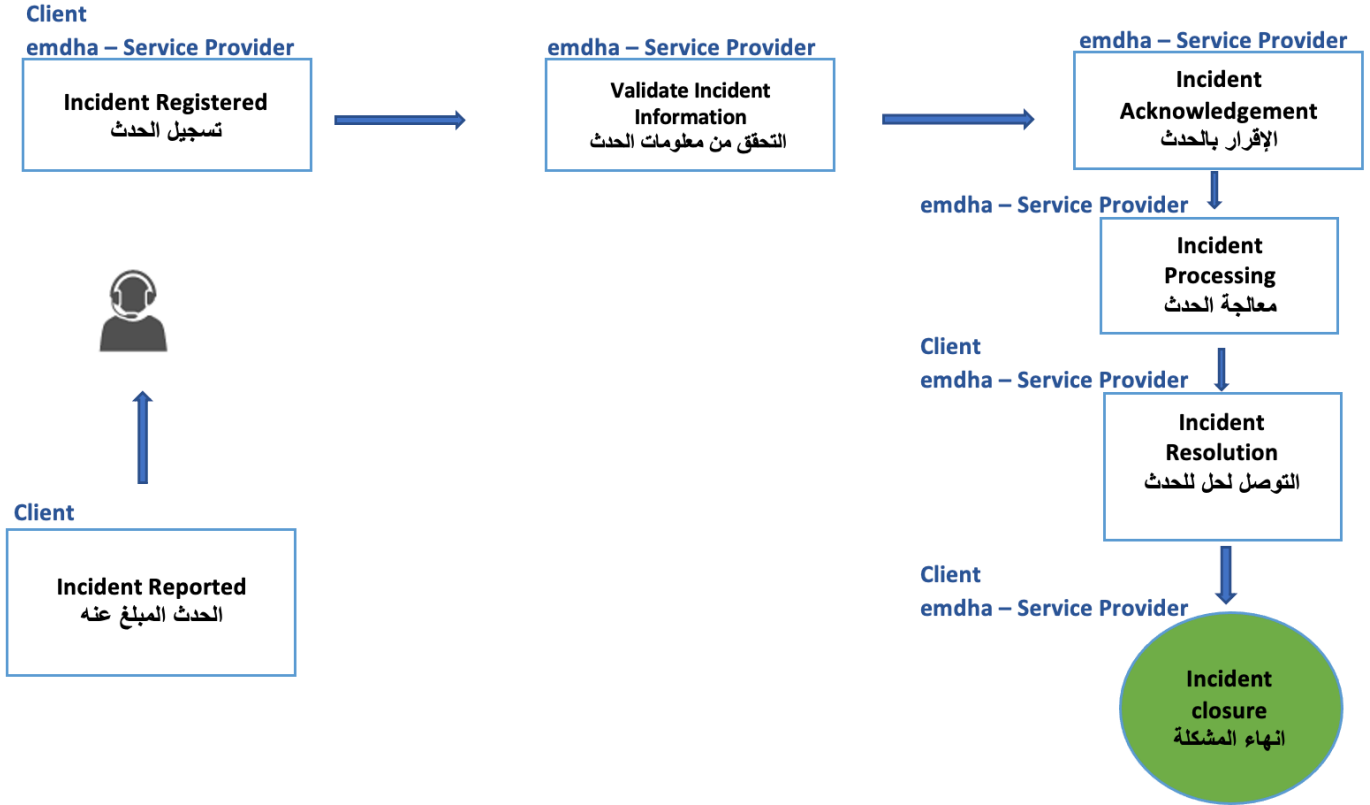
في حالة الدمج مع واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالطرف الثاني بدون استخدام حزمة تطوير البرمجيات المساعدة، لن يكون الطرف الثاني مسؤول عن معالجة الأعطال او تقديم حل في مثل هذه الحالات.

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](mailto:contact@emdha.sa) أو [business@emdha.sa](mailto:business@emdha.sa).

## Support incident process

إجراء التصعيد:



## Support Initiation

لطلب الدعم

Contact	Contact details
Support Team	Email: <a href="mailto:support@emdha.sa">support@emdha.sa</a>
	Tel : 011 466 3001
	Mob : 056 945 1990

بيانات الاتصال	الاتصال
الايمل: <a href="mailto:support@emdha.sa">support@emdha.sa</a>	فريق الدعم التقني
ت: 011 466 3001	
الجوال: 0569451990	

## Escalation process: Operations:

- ❖ The support will be available 24\*7

عملية التصعيد

العمليات :

- ❖ سيكون الدعم 24 ساعة / 7 أيام

## Support Escalation

تصعيد الدعم

Escalation Level	Name & Title of person	Contact details
Level 1	<b>Naif AlShehri</b> Operations and Support Manager	Email : <a href="mailto:nalshehri@emdha.sa">nalshehri@emdha.sa</a> Tel : 011 4663020 Mob : 050 020 1428
Level 2	<b>Yasser Desouky</b> Production & Infrastructure Manager	Email: <a href="mailto:ydesouky@emdha.sa">ydesouky@emdha.sa</a> Tel : 011 4663004 Mob : 055 993 6556
Level 3	<b>Moustafa Zedan</b> Sales Manager	Email: <a href="mailto:mzedan@emdha.sa">mzedan@emdha.sa</a> Tel : 011 4663010 Mob : 054 475 7057
Level 4	<b>Navaneetha Gopala Krishnan</b> General Manager	Email: <a href="mailto:nkrishnan@emdha.sa">nkrishnan@emdha.sa</a> Tel : 011 4663003 Mob : 055 668 8539

مستوى التصعيد	اسم الشخص ووظيفته	بيانات الاتصال
المستوى 1	نايف الشهري مدير العمليات والدعم	الايمل: <a href="mailto:nalshehri@emdha.sa">nalshehri@emdha.sa</a> ت: 011 4663020 ج: 050 020 1428
المستوى 2	ياسر دسوقي مدير الإنتاج والبنية التحتية	الايمل: <a href="mailto:ydesouky@emdha.sa">ydesouky@emdha.sa</a> ت: 011 4663004 ج: 055 993 6556
المستوى 3	صالح يوسف مدير التسويق والمبيعات	الايمل: <a href="mailto:syoussef@emdha.sa">syoussef@emdha.sa</a> ت: 011 4663010 ج: 050 005 6412
المستوى 4	ناونيت غوبالا كريشنان المدير العام	الايمل: <a href="mailto:nkrishnan@emdha.sa">nkrishnan@emdha.sa</a> ت: 011 4663003 ج: 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

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 المكالمات حتى الاستجابة لها.

مراقبة 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 بمراجعتها خاصة به أو الاستعانة بمصادر خارجية للحكومة" باستخدام حل إدارة مستوى الخدمة.

- يتم إتاحة 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 إلغاء الاشتراك/ التخفيض)



## GLOSSARY OF TERMS AND DEFINITIONS

## قائمة المصطلحات والتعريفات

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

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

	وتستخدم لتحديد الأوقات المطلوبة للأعمال أو 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 الأساسية لأنظمة تقنية المعلومات ومعالجة الأحداث 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.

4

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

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