



اسم العقد:	عقد مشروع (تمكين الاشعارات داخل المجلس)
نوع العقد:	عقد (تقنية معلومات)
رقم العقد:	٥٩٩٣
تاريخ توقيع العقد:	١٧/٠٤/١٤٤٦ هـ الموافق ٢٠/١٠/٢٠٢٤ م
الجهة الحكومية:	مجلس الضمان الصحي
المتعاقد:	شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

ع

السريع

الجوهرية

HA

صفحة	الفهرس
٣	وثيقة العقد الأساسية
٧	شروط العقد
٨	الأحكام العامة
١٨	الموقع
١٩	ممثل الجهة
٢٠	مسؤوليات المتعاقد
٢٤	تنفيذ الأعمال
٣١	الضمانات
٣٢	إنهاء العقد
٣٤	الشروط المالية
٣٨	نطاق العمل المفصل
٣٩	المواصفات
٤١	الشروط المفصلة
٤٣	الملحقات

ع

السريع

الجوهرية

HA

س

وثيقة العقد الأساسية

بعون الله وتوفيقه، إنه في يوم (الأحد) بتاريخ (١٧/٠٤/١٤٤٦ هـ الموافق ٢٠/١٠/٢٠٢٤ م حرر هذا العقد بمدينة (الرياض)، في المملكة العربية السعودية) وبين كل من:

أولاً: مجلس الضمان الصحي، وعنوانه: ص.ب: (٩٤٧٦٤)، الرياض: (١١٦١٤)، هاتف: (٠١١٢٠٢١٣٠٠)، فاكس: (٠١٤٨٧٠٠٧١)، ويُمثله في التوقيع على هذا العقد الدكتور/ شَبَاب بن سعد الغامدي بصفته الأمين العام ويشار إليه بالجهة الحكومية.

ثانياً: شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة، وهي شركة سعودية بموجب سجل تجاري رقم: (١٠١٠٢٩٦٢٥٤)، مسجلة في (الرياض)، ورأس مالها المسجل هو: (٥٠٠,٠٠٠) ريال سعودي، وعنوانها: هاتف: (٠٥٥٥٦٩٥٢٤٢)، المدينة: (الرياض)، البريد الإلكتروني: (S.alsulami@taqnyat.sa) ويمثلها في التوقيع على هذا العقد الأستاذ/سعود محمد السلي بصفته: المفوض بالتوقيع وذلك بموجب خطاب التفويض المصدق من الغرفة التجارية رقم: (٢٠٢٠٩٦٠٣) وتاريخ: (٢٠/١٠/٢٠٢٤ م) ويشار إليه في هذا العقد بـ "المتعاقد".

ويشار إليهما مجتمعين بـ "الطرفين" أو "الطرفان".

١ تمهيد

أ. لما كانت الجهة الحكومية بحاجة إلى تنفيذ الأعمال اللازمة لتنفيذ مشروع (تمكين الاشعارات داخل المجلس)

ب. ولما كان المتعاقد قد اطلع وفحص المستندات المبينة في هذا العقد، التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد.

ج. ولما كان المتعاقد قد عاين المواقع وظروف العمل وفهم وقبل المخاطر المتصلة بالأعمال.

د. ولما كان المتعاقد قد تقدم بعرضه بموجب خطاب العرض المبين في وثائق العقد للقيام بتلك الأعمال وتنفيذها وإتمامها وضمائها، وذلك بعد اطلاعه على شروط العقد ومواصفاته ومخططاته وجميع المستندات المرفقة به.

هـ. ولما كان المتعاقد مطلعاً ومدرراً خضوع هذا العقد والأعمال لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية، وما صدر بشأنها من قرارات.

و. ولما كان المتعاقد قد بين وأقر بأنه تقدم بعرضه معتمداً على الفحص والمعاينة والقبول والاطلاع كما تقدم في البنود [ب، ج، د، هـ] ووفقاً لهذا العقد وشروطه ومواصفاته وأحكامه وسائر المستندات المرفقة به.

ز. ولما كان العرض المقدم من المتعاقد قد اقترن بقبول الجهة الحكومية لتنفيذ الأعمال طبقاً للشروط والمواصفات وسائر وثائق العقد.

ح. لما كانت الجهة الحكومية مع المتعاقد قد اتفقا على اعتبار هذا البند مع البنود المتقدمة في [ب، ج، د، هـ، و، ز] ضمن شروط وأحكام هذا العقد.

لكل ما سبق في هذا التمهيد والحيثيات؛ فقد اتفق الطرفان على ما يلي:

٢ وثائق العقد

أولاً: يتكون العقد من الوثائق التالية:

- أ. وثيقة العقد الأساسية.
- ب. شروط العقد.
- ج. الشروط المالية.
- د. نطاق العمل المفصل.
- هـ. المواصفات.
- و. خطاب الترسية رقم (٢٣١٢-٠٠-٢٤) وتاريخ ٢٨/٠٣/١٤٤٦ هـ الموافق ١/١٠/٢٠٢٤ م
- ز. الشروط المفصلة.
- ح. الملحقات.
- ط. أي وثائق أخرى يجري الاتفاق على إلحاقها بهذا العقد كتابة.

ثانياً: تُشكّل هذه الوثائق وحدة متكاملة وتُعدّ كل وثيقة فيها جزءاً لا يتجزأ من العقد بحيث تفسر الوثائق المذكورة أعلاه ويتمم بعضها بعضاً، وفي حال وجود تعارض بين أحكام وثائق العقد، فإن الوثيقة المتقدمة تسود على الوثيقة التي تليها في الترتيب الوارد في الفقرة أولاً من هذا البند.

ثالثاً: في حال وجود تعارض بين أحكام ونصوص العقد وبين أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية، تكون أحكام النظام ولوائحه هي الواجب تطبيقها.

٣ الغرض من العقد

يقوم المتعاقد بموجب هذا العقد بتنفيذ مشروع تمكين الإشعارات داخل المجلس لتعزيز رصيد الرسائل النصية SMS لمجلس الضمان الصحي لتحقيق المنفعة من خلال رفع نسبة الإلتزام عند أصحاب الأعمال عبر إرسال رسائل إشعارات وفقاً للشروط والمواصفات ووثائق العقد المبينة في البند رقم (٢) من هذا العقد.

٤ قيمة العقد

أولاً: القيمة الإجمالية للعقد هي مبلغ (٦٢٥,١٤٠) (ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريال سعودي فقط لا غير) تشمل جميع التكاليف اللازمة لتنفيذ العقد وتشمل كذلك كافة الرسوم والضرائب، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة.

ثانياً: تخضع القيمة الإجمالية المشار إليها سلفاً للزيادة والنقص تبعاً لتغير الأعمال الفعلية التي ينفذها المتعاقد طبقاً لهذا العقد ووفقاً لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.

٥ مدة العقد

يتعبد المتعاقد بتنفيذ وإتمام جميع الأعمال المنوط بها بموجب هذا العقد وملحقاته وذلك خلال مدة (٣٠) يوم تبدأ من تاريخ توقيع العقد الموافق ١٤٤٦/٠٤/١٧ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٠/٢٠ م وينتهي بتاريخ ١٤٤٦/٠٥/١٧ هـ الموافق ٢٠٢٤/١١/١٩ م.

٦ النظام الواجب التطبيق

يخضع هذا العقد لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/١٢٨) وتاريخ ١٤٤٠/١١/١٣ هـ، ولائحته التنفيذية الصادر بقرار وزير المالية رقم (١٢٤٢) وتاريخ ١٤٤١/٣/٢١ هـ المعدلة بالقرار الوزاري (٣٤٧٩) وتاريخ ١٤٤١/٠٨/١١ هـ وكل تعديل أو نظام أو لائحة تحل محلها. كما يخضع العقد للأنظمة النافذة في المملكة العربية السعودية، ويجرى تفسيره وتنفيذه والفصل فيما ينشأ عنه من دعاوى بموجبها.

٧ حسم النزاعات

مع مراعاة اختصاصات اللجان التي تشكل بموجب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية وأي نظام مطبق أو ذي صلة، كل نزاع أو خلاف أو مطالبة تنشأ عن هذا العقد أو تتصل به، تختص المحاكم الإدارية في المملكة العربية السعودية في الفصل فيها ما لم يتضمن العقد شرط اللجوء إلى التحكيم في حال نشوب نزاع بين الطرفين.

٨ نسخ العقد

تم تحرير وتوقيع عدد (٢) نسخ من هذا العقد؛ نسخة للمتعاقد، ونسخة لإدارة العقود والمشتريات، وتم تسليم كل طرف نسخة للعمل بموجبها وقد قام الممثلان المفوضان من كلا الطرفين بتوقيع هذا العقد قاصدين بذلك الالتزام به شرعاً ونظماً.

س

السريع

الجوهرية

HA

٩ التوقيع

وتوثيقاً لما تقدم فقد اتفق الطرفان على توقيع هذا العقد مشروع (تمكين الاشعارات داخل المجلس).

المتعاقد	الجهة الحكومية
شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة	مجلس الضمان الصحي
الاسم: سعود محمد السلي	الاسم: الدكتور/ شَبَاب بن سعد الغامدي
الصفة: المفوض بالتوقيع	الصفة: الأمين العام
التوقيع:	التوقيع:

س

السريع

الجورة

HA

س

اسم العقد مشروع (تمكين الأشعارات داخل المجلس)
رقم العقد ٥٩٩٣

شروط العقد

٢

السريع

الجوهرة

HA

س

القسم الأول: الأحكام العامة

١ التعريفات

حيثما وردت المصطلحات أدناه في العقد أو شروطه أو وثائقه فإنها تعني المعنى المبين إلى جانبها، مالم يقتضي السياق خلافه:

المصطلح	التعريف
نظام المنافسات والمشتريات الحكومية/ النظام	نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/١٢٨) وتاريخ ١٤٤٠/١١/١٣ هـ، وتعديلاته ولوائحه.
الجهة الحكومية	مجلس الضمان الصحي.
اللائحة التنفيذية	اللائحة التنفيذية لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادرة بقرار وزير المالية رقم (١٢٤٢) وتاريخ ١٤٤١/٣/٢١ هـ المعدلة بقرار وزير المالية رقم (٣٤٧٩) وتاريخ ١٤٤١/٨/١١ هـ.
ممثّل الجهة	الشخص المعين من قِبَل الجهة الحكومية (الاستشاري أو المهندس أو مدير المشروع أو غيرهم) للقيام بالواجبات المحددة له من قِبَل الجهة الحكومية.
الأعمال	محل العقد الذي تمّ التعاقد بشأنه بين الجهة الحكومية والمتعاقد، وما يلتزم بتنفيذه المتعاقد وفقاً للشروط وللمواصفات الفنية والتّصاميم الهندسية المنصوص عليها بالعقد أو النظام.
الأعمال المؤقتة	ما يقدمه المتعاقد من أعمال ليس لها صفة الدوام مهما كان نوعها والتي يمكن إزالتها أو استبدالها أو إلغاؤها أثناء أو بعد تنفيذ الأعمال.
المعدات	الأدوات والأجهزة والبرامج والمركبات التي يحضرها المتعاقد إلى الموقع بصورة دائمة أو مؤقتة والتي سيستخدمها من أجل تنفيذ العقد.
الأصناف	البضائع والمهمات والآلات والأدوات والأجهزة سواء مكتملة التصنيع أو غير مكتملة، وكل ما في حكم ذلك، والتي تطلب الجهة الحكومية من المتعاقد توريدها وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد.
الموقع	الأراضي والأماكن التي سيجري تنفيذ الأعمال عليها أو فيها أو تحتها أو خلالها وأي أراضٍ أو أماكن أخرى تقدمها الجهة الحكومية لأغراض العقد، وكذلك أي أماكن أخرى يحددها العقد كجزء من الموقع.
الموافقة	الموافقة المكتوبة الصادرة عن أيّ من طرفي العقد أو ممثلهما بحسب مقتضيات العقد.
المفردات والجمع	تدل الكلمات الواردة بصيغة المفرد على ذات المدلول بصيغة الجمع، ويكون العكس صحيحاً أيضاً متى اقتضى سياق النص ذلك.
المواصفات	المواصفات الخاصة والعامة والأدلة للأعمال والمواد المشار إليها في هذا العقد، وكذلك أي تعديلات أو إضافات عليها بموافقة الجهة الحكومية.
المواد	المواد والآلات التي يلزم توفيرها أو سيتم استخدامها في هذا المشروع لتنفيذ الأعمال من قبل المتعاقد، حسب نطاق العمل.
الملكية الفكرية	أي اختراع، أو علامة تجارية، أو علامة خدمة، أو اسم تجاري، أو عمل يكون موضوعاً لحقوق النشر أو حقوق مماثلة، أو تصميم صناعي، أو براءة اختراع، أو معرفة عملية، أو سر تجاري، وجميع الحقوق الأخرى التي توصف بأنها ملكية فكرية (أيًا كانت طبيعتها وحيثما نشأت، سواء المعروفة الآن أو التي تنشأ فيما بعد) وفي كل حالاتها سواء كانت مسجلة أو غير مسجلة، وغيرها من حقوق الملكية الفكرية.

جدول الكميات المسعر (BoQ)	قائمة بوحدات (بنود) العقد وكمياتها وأسعار وحداتها.
البرامج الأساسية	نظم التشغيل للأجهزة الرئيسية ومحطات العمل والشبكة وقواعد البيانات وبرامج إدارة الشبكات وبروتوكولات الاتصالات.
التطبيقات أو الأنظمة التطبيقية	مجموعة من البرامج المطوّرة، والتي سيتم تطويرها أو تحديثها أو صيانتها وتوثيقها والتدريب عليها حسب حاجة العمل للإدارات المستفيدة في الجهة.
محطات العمل	أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية.
ملحقات أجهزة الحاسب الآلي	الأجهزة المساندة والمكملة لعمل أجهزة الحاسب الآلي مثل الطابعات وأجهزة المسح الضوئي وغيرها.
يوم/يومان	يوم عمل بحسب أيام العمل الرسمية للجهة الحكومية.
البوابة	تعني وفقاً لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية (بوابة إلكترونية موحدة للمشتريات الحكومية خاضعة لإشراف وزارة المالية).

٢ اللغة المعتمدة

اللغة العربية هي اللغة المعتمدة في تفسير العقد وتنفيذه، ومع ذلك يجوز للطرفين استعمال إحدى اللغات الأجنبية في كتابة جميع بنود العقد أو جزء منه إلى جانب اللغة العربية، وفي حال وجد تعارض بين النص العربي والأجنبي يكون النص الوارد باللغة العربية هو المعتمد.

٣ العملة المعتمدة

العملة المعتمدة لجميع التعاملات المتعلقة بهذا العقد هي الريال السعودي، ويكون الصرف طبقاً لأحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية والأنظمة واللوائح المالية المعتمدة لدى الجهة الحكومية.

٤ الضرائب والرسوم

يخضع هذا العقد للأنظمة والأوامر المتعلقة بالضرائب والرسوم ويجب على المتعاقد توقع تحت مسؤوليته أن يقوم بتسديد الضرائب والرسوم في آجالها المحددة ومواعيدها المستحقة للجهة صاحبة الاختصاص.

٥ الإخطارات والمراسلات

أولاً: تتم الإخطارات والمراسلات بين الجهة الحكومية والمتعاقد عن طريق البوابة، ويجوز للجهة الحكومية والمتعاقد علاوة على ذلك أن تستخدم إحدى الطرق الآتية:

أ. العنوان الوطني.

ب. العنوان البريدي عن طريق الشركات المقدمة للخدمة البريدية.

ج. البريد الإلكتروني المعتمد، أو الرسائل النصية المعتمدة.

ويكون الإبلاغ الذي يتم وفقاً لحكم هذا البند منتجاً لآثاره النظامية من تاريخ صدوره.

ثانيًا: إذا تغير العنوان الرسمي للمتعاقد، فعليه إبلاغ الجهة الحكومية بذلك، فإن لم يتم إبلاغها، فيُعد إبلاغه على عنوانه القديم منتجًا لآثاره النظامية.

ثالثًا: يُعد أي إبلاغ كتابي مرسل من أي طرف من طرفي العقد تبليغًا رسميًا للطرف المرسل إليه سواء تم تسليمه إلى الطرف الموجه إليه شخصيًا أو ممثله، بشرط أن يتم إرساله وفقًا للطرق الميمنة بهذا البند إلى العنوان المبين أمام كل طرف من الأطراف في ديباجة العقد، ما لم يُخطر أحد الطرفين الآخر بتغيير العنوان كتابيًا.

٦ السجلات

يجب على المتعاقد الاحتفاظ بمستندات العقد والمراسلات والحسابات المالية المتعلقة به طوال مدة العقد ولمدة (٥ سنوات) بعد انتهاء العقد أو أي مدد توجها الأنظمة المرعية، وللجهة الحكومية حق تعيين مدقق خارجي مستقل عن كل من الجهة الحكومية والمتعاقد لتدقيق هذه السجلات وللجهة الحكومية إخضاع المتعاقد للتبغات النظامية عن أي أخطاء أو مخالفات، إن وجدت.

٧ التراخيص ووثائق التسجيل والتصاريح

يلتزم المتعاقد أثناء مدة العقد بإصدار وتجديد كافة التراخيص ووثائق التسجيل اللازمة لتنفيذ الأعمال وذلك على نفقته الخاصة، على أن يسلم المتعاقد إلى الجهة الحكومية نسخة من هذه التراخيص ووثائق التسجيل والتصاريح وأصولها للاطلاع عليها ومطابقتها أو ما يدل على إصدارها وتجديدها أو استخراج بديل لها، وذلك في موعد أقصاه [عشرة أيام عمل] من تاريخ طلبها.

٨ تعارض المصالح

يلتزم المتعاقد وجميع منسوبيه ويضمن التزام المتعاقدين معه من الباطن، وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتنفيذ نطاق هذا العقد بالتقيد بأحكام لائحة تنظيم تعارض المصالح في تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (٥٣٧) وتاريخ ١٤٤١/٠٨/٢١هـ، وكافة الأنظمة الأخرى ذات الصلة، ويلتزم بشكل خاص بضرورة أن يتجنب تعارض مصالحه الخاصة مع مصالح الجهة الحكومية وتجنب أي موقف قد ينشأ عنه تعارض في المصالح فيما يتعلق بتنفيذ العقد، وإبلاغ الجهة الحكومية والإفصاح كتابة عن أي حالة تعارض في المصالح أو أي مصلحة خاصة نشأت أو ستنشأ أو قد تنشأ عن أي تعامل يكون مرتبطاً بأنشطة الجهة الحكومية.

٩ السرية وحماية المعلومات

أولاً: يلتزم المتعاقد وجميع منسوبيه ويضمن التزام المتعاقدين معه من الباطن بعدم إفشاء أو استغلال أي أسرار أو معلومات غير معروفة للعامة؛ كالبيانات أو الرسومات أو الوثائق المتعلقة بالعقد سواء كانت تحريرية أو شفوية، ويسري ذلك على ما يجوزهم أو ما يكونوا قد اطلعوا عليه من أسرار وتعاملات أو شؤون الجهة الحكومية -بسبب عملهم-، ويسري هذا الالتزام طوال مدة العقد وبعد إنهاء أو انتهاء العقد.

ثانيًا: يلتزم المتعاقد بالاطلاع على بيانات المشروع ودراساتها وتحليلها حسب الحاجة فقط وبالقدر اللازم لتنفيذ الأعمال، كما يجب على المتعاقد إبلاغ الجهة الحكومية فوراً بأي مخالفة متعلقة بالبيانات والمعلومات السرية وتوفير شرح تفصيلي للمخالفة ونوع البيانات التي تم اختراقها وهوية الأشخاص المتضررين بذلك وجميع التفاصيل الأخرى المهمة.

ثالثًا: يحظر على المتعاقد الإفصاح عن البيانات المتعلقة بالجهة الحكومية لأي طرف ثالث دون موافقة مسبقة من الجهة الحكومية ما لم يستلزم ذلك وفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها في مثل هذه الحالات، ويجوز للجهة الحكومية إجراء التحقيقات اللازمة في حال المخالفة وتحديد النتائج المترتبة على ذلك وبذل جميع الجهود لمنع تكرار المخالفة مستقبلاً، بالإضافة إلى إجراء ما يلزم لتصحيح المخالفة وتلافي الأضرار الناتجة عنها.

رابعًا: يجب على المتعاقد بعد اكتمال تنفيذ العقد أو إنهاء العقد أو انتهائه التوقف عن استخدام أي من البيانات والمعلومات الخاصة بالجهة الحكومية وحذفها بصورة نهائية أو إتلافها أو إعادتها للجهة الحكومية إذا طلبت منه الجهة الحكومية أي من ذلك بموجب خطاب خطي.

خامسًا: يلتزم المتعاقد وجميع منسوبيه ويضمن التزام المتعاقدين معه من الباطن بعدم أخذ أي صور للمرافق والمنشآت أو استخدامها لأغراض الإعلان أو لأي غرض بغير موافقة مسبقة من الجهة الحكومية.

سادسًا: يحظر على المتعاقد الإشارة إلى الجهة الحكومية أو العقد أو الخدمات في أي إعلان أو بيان أو إفصاح أو عرض قبل حصوله على موافقة مسبقة من الجهة الحكومية.

سابعًا: على كل من الجهة الحكومية والمتعاقد الالتزام بجميع المتطلبات الأساسية للأمن السيبراني الخاصة بالهيئة الوطنية للأمن السيبراني واللوائح والسياسات الداخلية للجهة الحكومية وتعليماتها ومن ذلك :

أ- متطلبات الأمن السيبراني

- ١- على المتعاقد الالتزام عند تقديم حلول ومنتجات تقنية الأخذ بمبدأ التصميم الأمن، والالتزام بإصلاح الثغرات الأمنية.
- ٢- الالتزام ببنود المحافظة على سرية المعلومات (Non-Disclosure Clauses) والحذف الأمن من قبل المتعاقد لبيانات الجهة الحكومية عند انتهاء الخدمة.
- ٣- الالتزام بإجراءات التواصل في حال حدوث حادثة أمن سيبراني. (يتم إبلاغ الجهة الحكومية بشكل فوري)
- ٤- الالتزام بعدم استخدام البيانات الخاصة للجهة الحكومية إلا للأغراض المطلوبة من الجهة الحكومية ويتم التعامل معها على أساس السرية وعدم مشاركتها مع أي أطراف أخرى غير الجهة الحكومية. وفي حال كان هناك استثناء، يجب أخذ الموافقة الخطية المسبقة من الجهة الحكومية .
- ٥- للجهة الحكومية الحق في طلب عمل مسح أمني لأي موظف قد يعمل في تقديم الخدمات للأنظمة الحساسة للجهة الحكومية.
- ٦- للجهة الحكومية الحق في مراجعة وتدقيق حالة الأمن السيبراني.
- ٧- يجب على المتعاقد تقديم التدريبات بالأمن السيبراني والوعي لجميع موظفيه.
- ٨- عند استخدام خدمات الحوسبة السحابية وخدمات الاستضافة يجب ان يتم فصل البيئة الخاصة بالجهة الحكومية (وخصوصاً الخوادم الافتراضية) عن غيرها من البيئات التابعة لجهات أخرى.
- ٩- يجب على المتعاقد التأكد من أن أي وكيل، بما في ذلك الجهة الخارجية أو المقاول من الباطن، الذي يوفر له مجلس الضمان الصحي إمكانية الوصول إلى أنظمة المعلومات الخاصة بها، يوافق على تنفيذ ضمانات معقولة ومناسبة لضمان سرية وسلامة وتوافر أنظمة المعلومات.
- ١٠- يجب أن يكون لدى المتعاقد ضوابط أمنية وسيبرانية لحماية المعلومات الحساسة و/أو السرية التي تتم مشاركتها مع الجهة الخارجية.
- ١١- يجب على المتعاقد عدم نسخ أي بيانات لمجلس الضمان الصحي ويتم الحصول عليها أثناء أداء الخدمات بموجب طلب تقديم العروض هذا إلى أي وسائط، بما في ذلك محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص المحمولة أو أي جهاز إلكتروني آخر، بخلاف تلك المعتمدة من قبل مجلس الضمان الصحي.
- ١٢- سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءًا من هذه المشاركة الموزعين في مباني مجلس الضمان الصحي إلى الالتزام بسياسة الأمن السيبراني الخاصة بمجلس الضمان الصحي.
- ١٣- سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءًا من هذه المشاركة إلى توقيع إقرار عدم الإفصاح مع مجلس الضمان الصحي.
- ١٤- يجب على المتعاقد إجراء فحوصات شاملة التي تشمل العنوان الوطني والتعليم والتوظيف أو الوظائف السابقة والفحوصات الجنائية وشهادة الخلو من السوابق لجميع الموظفين الذين سيتم عملهم في مجلس الضمان الصحي لتنفيذ الخدمات.
- ١٥- يجب على المتعاقد الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج أو الحلول بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث.
- ١٦- يجب على المتعاقد الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث.
- ١٧- يمتلك مجلس الضمان الصحي حقوق إجراء تقييم دوري للمخاطر السيبرانية إما عن بعد أو في موقع مكتب المتعاقد. سيتم تقييم متطلبات الأمن السيبراني للمتعاقد المذكور في هذه الأقسام أثناء تقييم المخاطر السيبرانية. يجب على المتعاقد معالجة أي ثغرات تم

تحديدها خلال تقييم مخاطر الأمن السيبراني هذا والتي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر الأمن السيبراني على مجلس الضمان الصحي دون أي تكلفة إضافية.

- ١٨- يجب أن يتمتع الحل المقترح من قبل المتعاقد بالقدرة على دعم تشفير المعلومات الحساسة/السرية.
- ١٩- يجب على المتعاقد التأكد من أن تنفيذ العقد، بما في ذلك الحلول المطلوبة، يجب أن يكون متوافقاً مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- ٢٠- يجب أن يكون لدى المتعاقد شهادة الأيزو (ISO ٢٧٠٠١) سارية المفعول صادرة عن مدقق خارجي مستقل معتمد.
- ٢١- عند استخدام خدمات الحوسبة السحابية وخدمات الاستضافة يجب ان يتم فصل البيئة الخاصة بمجلس الضمان الصحي وخصوصاً الخوادم الافتراضية عن غيرها من البيئات التابعة لجهات أخرى.

ب - البيانات والخصوصية والسرية:

- يجب على المتعاقد التعامل مع جميع المعلومات التي تم الحصول عليها كجزء من هذا المناقصة وأي عقد لاحق على أنها معلومات سرية ويجب أن يحتفظ بالمعلومات السرية بسرية تامة وألا يكشف عنها لأي طرف ثالث ولا يستخدم هذه البيانات لمصلحته الخاصة أو لمصلحة أخرى أو لأي استخدام آخر غير الغرض المتفق عليه.
- يجب على المتعاقد حماية وتأمين جميع المعلومات السرية أثناء النقل (المجموعة والمنسوخة والمنقولة) وفي حالة عدم وجودها (المخزنة على الخوادم المادية)، بما في ذلك أثناء أي نقل إلكتروني للبيانات أو نقل الوسائط الإلكترونية أو المادية.
- لا يجوز المتعاقد نسخ أي بيانات لمجلس الضمان الصحي التي تم الحصول عليها أثناء أداء الخدمات بموجب طلب تقديم العروض هذا إلى أي وسائط، بما في ذلك محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص المحمولة أو أي جهاز إلكتروني آخر، بخلاف ما تمت الموافقة عليه صراحةً من قبل مجلس الضمان الصحي.
- يجب على المتعاقد الاحتفاظ بجميع النسخ أو النسخ من المعلومات السرية بنفس الأمان الذي يحتفظ به بالنسخ الأصلية. عند النقطة التي لم تعد فيها المعلومات السرية مفيدة لأغراضها الأساسية أو لأغراض الاحتفاظ بها، كما هو محدد بواسطة مجلس الضمان الصحي، يجب على المتعاقد إتلاف هذه البيانات، مما يجعلها غير قابلة للاستخدام وغير قابلة للاسترداد.
- يلتزم المتعاقد بتخزين البيانات داخل الحدود الجغرافية للمملكة العربية السعودية وذلك لضمان المحافظة على السيادة الوطنية لهذه البيانات.
- يلتزم المتعاقد بالمحافظة على سلامة البيانات وتوافرها بما يضمن إمكانية الوصول إليها عند الحاجة باستخدام الإجراءات الإدارية والتقنية والمادية التي تتوافق مع المعايير القياسية المتعارف عليها بشكل عام والممارسات التي يطبقها المجلس على البيانات الخاصة به، وما يصدر من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني أو من في حكمها.
- يلتزم المتعاقد بتقييم إدارة صلاحيات العاملين على الحد الأدنى من الامتيازات اللازمة لأداء المهام والمسؤوليات المناطة بهم فيما يتعلق بالبيانات وذلك بالتنسيق مع مكتب إدارة البيانات لدى الطرف الأول.
- يجب على المتعاقد الاحتفاظ بجميع المعلومات واستخدامها فقط لأغراض العقد/الاتفاقية فقط وفقاً لما يسمح به مجلس الضمان الصحي. أي كشف عن أي معلومات لمثل هؤلاء الموظفين والوكلاء يجب أن يكون بشكل صارم على أساس مبدأ "الحاجة إلى المعرفة".
- يجب على المتعاقد فقط عمل نسخ على النحو المصريح به على وجه التحديد بموجب موافقة كتابية مسبقة من قبل مجلس الضمان الصحي وببنفس الإشعارات السرية أو الملكية التي يمكن طباعتها أو عرضها على النسخة الأصلية.
- يجب على المتعاقد الذي تم اختياره التوقيع على اتفاقية عدم الإفصاح خلال ١٥ يوماً من إصدار أمر الشراء/إخطار الترسية.

ج- تطوير التطبيقات:

السري

الجورة

HA

- يجب أن يكون لدى المتعاقد نظام شامل وآمن لدورة حياة التطوير بما يتوافق مع أفضل ممارسات والمعايير الدولية، بما في ذلك السياسات والتدريب وعمليات التدقيق والاختبار والتحديثات الطارئة والإدارة الاستباقية والتحديثات المنتظمة لنظام دورة حياة التطوير الآمن نفسه.
- يجب أن يتوافق كود التطبيقات التي تتعامل مع المعلومات السرية مع معايير الترميز الآمن.
- يجب أن يكون جميع المطورين الذين تم نشرهم لتطوير العمل في النطاق قد خضعوا للتدريب على الترميز الآمن.
- يجب على المتعاقد مراجعة واختبار جميع رموز التطبيق بحثاً عن نقاط الضعف الأمنية والأبواب الخلفية قبل النشر باستخدام مجلس الضمان الصحي.
- يجب على المتعاقد الالتزام بسياسة إدارة الدخول، بما يتعلق بتقييد الدخول عن بعد VPN من خارج المملكة العربية السعودية لأي نظام ذو تصنيف حساس.
- يجب حل جميع النتائج الأمنية ونقاط الضعف القابلة للاستغلال قبل إصدار التطبيق.
- أي استثناء لهذا لن يكون إلا بموافقة المدير التنفيذي لإدارة الأمن السيبراني والمخاطر في مجلس الضمان الصحي.

د- الاستجابة للحوادث:

- يجب إخطار مجلس الضمان الصحي كتابياً خلال ٢٤ ساعة من أول إشارة أو تقرير عن انتهاك محتمل أو كشف غير مقصود للمعلومات السرية أو النظام التابع لمجلس الضمان الصحي.
- يجب أن تتم الاستجابة للحوادث التي قد تؤثر على المعلومات أو الأنظمة السرية بسرعة وبموارد كافية. يجب على المتعاقد تعيين فريق محترف للاستجابة للحوادث من طرف ثالث إذا لم تكن الموارد الداخلية تتمتع بالمهارة أو التوافر الكافي.
- يحق لمجلس الضمان الصحي الاطلاع على كافة أدلة الاستجابة للحوادث والتقارير والاتصالات والمواد ذات الصلة عند الطلب.
- إذا طلب مجلس الضمان الصحي، أو إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون، يجب على المتعاقد إخطار جميع الأشخاص المتأثرين بالحادث كتابياً، على نفقته الخاصة.

هـ- التدقيق والتفتيش:

- يجب على المتعاقد إشراك طرف ثالث مستقل سنوياً لتقييم الأمان التقني لأنظمة المتعاقد. يجب أن تتضمن هذه المراجعات اختبارات الاختراق من منظور مهاجم خارجي ومستخدم داخلي يتمتع بامتيازات مشتركة وإدارية. يجب أن تشمل اختبارات الاختراق جميع الأنظمة المعرضة للإنترنت وأي أنظمة، داخلية أو خارجية، تتعامل مع المعلومات السرية. يجب أن يكون هذا التقييم السنوي على نفقة المتعاقد وحده.

و- إعدادات النظام والصيانة:

- يجب أن تظل جميع أنظمة التشغيل والخوادم والبرامج وأجهزة الشبكة المضمنة في النطاق محدث ومحمي بشكل فعال.
- يجب على المتعاقد الحفاظ على إرشادات تكوين أفضل الممارسات الأمنية التقنية لجميع هذه الأنظمة وتحديثها سنوياً على الأقل

١٠ حقوق الملكية الفكرية

أولاً: تبقى حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بأعمال المتعاقد التي أنشأها قبل تاريخ هذا العقد أو باستقلال عن هذا العقد ("الأعمال القائمة") ملكاً للمتعاقد، كما يحتفظ المتعاقد بجميع حقوق الملكية الفكرية غير المتصلة بهذا العقد كتلك التي طورها المتعاقد باستقلال عن هذا العقد ويهدف إنجاز الأعمال المطلوبة في هذا العقد.

ثانيًا: يمنح المتعاقد الجهة الحكومية وكل جهة أخرى تتلقى المخرجات أو تستفيد من الأعمال أو أي طرف ثالث تعينه الجهة الحكومية لاستخدام مخرجات أو أعمال هذا العقد رخصة لاستخدام الملكية الفكرية في الأعمال القائمة على أن تكون دائمة وغير حصرية وقابلة للتحويل والنقل.

ثالثًا: مع مراعاة ما ورد في الفقرة أولاً من هذا البند، فإن جميع حقوق الملكية الفكرية المقدمة بموجب هذا العقد من قبل المتعاقد أو مقاوليه من الباطن كالمخرجات أو الوثائق وخلافه من الملكيات الفكرية، إما باختراعها، أو تطويرها، أو إنشائها، أو الحصول عليها بشكل منفرد أو مع أي شخص آخر ستؤول إلى الجهة الحكومية وستصبح مملوكة ملكاً حصرياً للجهة الحكومية، وتشمل الملكيات الفكرية كذلك أي تصاميم أو مخططات أو وثائق أو بيانات أو مواصفات أو تقارير يتم تطويرها من قبل المتعاقد لصالح الجهة الحكومية أو أعمال تطويرية أو تحسينية تستحدث على أي منها، ولا يجوز للمتعاقد استعمالها، أو إعادة استعمالها، أو نسخها أو توزيعها إلا بموافقة مسبقة من الجهة الحكومية، وللجهة الحكومية الحق في رفض طلب المتعاقد بهذا الشأن مع إبدائها لسبب معقول لذلك الرفض.

رابعًا: فيما يتعلق بكل عمل مملوك لشخص آخر غير المتعاقد أو أي جهة حكومية مما يتقرر بموجب هذا الأمر أن يكون مُخرجاً أو عملاً أو يكون متضمناً فيه ("أعمال الطرف الثالث")، فيُطبق ما يلي:

أ. إذا كانت أعمال الطرف الثالث وشروط استخدامها والانتفاع بها معروفة للمتعاقد قبل تاريخ تقديم المتعاقد لعرضه، فعلى المتعاقد أن يفصح عنها مع كامل التفاصيل بما في ذلك شروط الترخيص اللازمة ضمن عرضه.

ب. إذا كانت أعمال الطرف الثالث و/أو شروط استخدامها والانتفاع بها غير محددة في عرض المتعاقد، فلا يجوز للمتعاقد تضمين أعمال الطرف الثالث في الخدمات أو المخرجات إلا بعد أن يفصح إلى الجهة الحكومية عن تلك الأعمال وشروط استخدامها والانتفاع بها، وأن يحصل بعد هذا الإفصاح على موافقة الجهة الحكومية على تلك الشروط وعلى ذلك التضمين.

ج. يضمن المتعاقد بأن كل ترخيص ممنوح للجهة الحكومية ولكل جهة أو طرف ثالث منتفع ومستخدم لأعمال الطرف الثالث التي يضمنها المتعاقد في عمل أو مُخرج أو وثيقة لتقدم إلى الجهة الحكومية بموجب هذا العقد سيكون طبقاً لشروط الترخيص الواردة في الفقرة ثانياً من هذا البند ما لم يقر بما جاء في الفقرتين (أ و ب) المتقدمتين.

لأغراض الفقرة رابعاً تعرف أعمال الطرف الثالث بأنها أي حق ملكية فكرية لا يملكه أطراف العقد أو المتضامنين (إن وجدوا)، والانتفاع بذلك الحق أو استخدامه مقيّد ومحدود بشروط وموافقة طرف ثالث.

خامساً: يلتزم المتعاقد بنقل كل ما يتعلق بتلك الحقوق المذكورة في الفقرة ثانياً من هذا البند من وثائق إلى الجهة الحكومية حسب طلبها؛ لتمكينها من اتخاذ إجراءات تسجيل حقوق الملكية الفكرية الواردة على تلك الأعمال بحسب مقتضى الحال والمتطلبات النظامية في هذا الشأن.

سادساً: يلتزم المتعاقد بحماية الجهة الحكومية والمواجهة والرد على أي ادعاءات أو دعاوى من الغير تتعلق بحقوق الملكية الفكرية في أي من الأعمال المقدمة من قبل المتعاقد للجهة الحكومية وفقاً لهذا العقد، أو حقوق الملكية الفكرية المقررة بموجب هذا العقد ما لم تكن تلك الادعاءات بسبب إخلال الجهة الحكومية بالتزاماتها بموجب العقد أو تقصيرها أو إهمالها، ويظل التزام المتعاقد قائماً بعد انتهاء العقد أو إنهائه، ويتحمل المتعاقد كافة الرسوم والمصروفات والأتعاب اللازمة لرد أي من تلك الدعاوى والادعاءات وتكاليف التقاضي والمحاماة والتعويضات دون أي مسئولية أو أعباء على عاتق الجهة الحكومية.

سابعاً: يجوز للمتعاقد وعلى نفقته الخاصة وبموجب موافقة الجهة الحكومية استخدام أي من الوثائق المقدمة من الجهة الحكومية لغايات تقديم الأعمال في نطاق هذا العقد وخلال مدته، ويلتزم المتعاقد بحصر نطاق الاستخدام على الشخص أو الأشخاص العاملين على تقديم الأعمال للجهة الحكومية بموجب هذا العقد دون غيرهم من التابعين للمتعاقد.

يقرّ المتعاقد بعلمه بأنظمة وأحكام الاستيراد والجمارك في المملكة العربية السعودية التي يجرى تطبيقها على توريد وشحن أي منتجات أو أجزاء منها إلى المملكة أو منها إلى غيرها بما في ذلك الأحكام المتعلقة بحظر الاستيراد.

١٢ المحتوى المحلي

أولاً: يجب على المتعاقد الالتزام بلائحة تفضيل المحتوى المحلي والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات المدرجة في السوق المالية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (٢٤٥) وتاريخ ٢٩/٠٣/١٤٤١هـ.

ثانياً: يلتزم المتعاقد مع الجهة الحكومية بإعطاء الأولوية للمنتجات الوطنية -غير المدرجة ضمن القائمة الإلزامية- عند شراء ما يحتاجه من مواد أو أدوات وذلك باعتبار سعر المنتجات الأجنبية أعلى بنسبة (١٠٪) من سعرها الأساسي ومقارنتها بسعر المنتج الوطني، كما يلتزم المتعاقد بذلك في عقود مع متعاقديه من الباطن، وفي حال عدم التزام المتعاقد مع الجهة الحكومية -أو متعاقديه من الباطن- ستوقع الجهة الحكومية غرامة مالية مقدارها (٣٠٪) من قيمة المشتريات محل التقصير.

١٣ التعاقد من الباطن

أولاً: يجوز للمتعاقد إسناد الأعمال والمشتريات لمتعاقدين من الباطن حتى (٣٠٪) ثلاثين بالمائة من قيمة العقد بعد موافقة الجهة الحكومية، ويجوز له التعاقد من الباطن لتنفيذ أعمال ومشتريات تزيد على (٣٠٪) من قيمة العقد وتقل عن (٥٠٪) خمسين بالمائة من قيمة العقد، شريطة الحصول على موافقة مسبقة من مركز تحقيق كفاءة الإنفاق والجهة الحكومية، وأن يتم إسناد تلك الأعمال والخدمات إلى أكثر من متعاقد من الباطن يتم تأهيلهم لهذا الغرض.

ثانياً: يبقى المتعاقد مسؤولاً أمام الجهة الحكومية عن الأعمال المتعاقد على تنفيذها بعقود الباطن وفقاً للشروط والمواصفات.

ثالثاً: لا يجوز للمتعاقد إضافة متعاقدين من الباطن دون موافقة مسبقة من الجهة الحكومية من خلال خطاب يتم فيه توضيح أسباب الإضافة، كما يشترط توفر جميع المؤهلات اللازمة وشروط التعامل مع الجهات الحكومية مع أي متعاقد من الباطن يتم إضافته، وألا يكون المتعاقد من الباطن من الأشخاص المشار إليهم في المادة (الرابعة عشرة) من اللائحة التنفيذية، وأن يكون مرخصاً في الأعمال المتعاقد على تنفيذها، ومصنفاً في المجال وبالدرجة المطلوبة، إذا كانت الأعمال مما يشترط لها التصنيف، وأن يكون لديه المؤهلات والقدرات الكافية لتنفيذ تلك الأعمال، ولا يجوز للمتعاقد من الباطن القيام بالتعاقد مع أي متعاقد آخر من الباطن لتنفيذ الأعمال المتعاقد معه على تنفيذها.

رابعاً: يقدم المتعاقد الرئيس ضمن وثائق العقد إقراراً بموجبه يحق للجهة الحكومية أن تتولى صرف حقوق المتعاقدين من الباطن حسماً من مستحقات المتعاقد الرئيس في حال عدم قيامه أو تأخره في صرف حقوقهم عن الأجزاء التي قاموا بتنفيذها من العقد، ولا تكون الجهة الحكومية مسؤولة عن أي ادعاءات أو نزاعات فيما بين المتعاقدين الرئيس والمتعاقدين من الباطن ويقتصر دورها في الدفع المباشر للمتعاقد من الباطن حال توافر شروط الدفع.

لأغراض تطبيق هذا البند يقصد بعبارة " المتعاقد الرئيس " هو " المتعاقد ".

١٤ التّضامن

في حالة التعاقد مع متضامين، فيتم تطبيق أحكام اتفاقية التّضامن المبرمة بين أطراف التّضامن التي تم تقديمها مع العرض في حدود أحكام نظام المشتريات والمنافسات الحكومية ولائحته التنفيذية، كما يلتزم المتضامنون مجتمعين أو منفردين بتنفيذ كافة الأعمال التي تم طرحها في العقد ويكون جميع أطراف التضامن مسؤولين قانوناً بالتضامن تجاه الجهة الحكومية أو الغير، كما يجب على المتضامين عدم تغيير أي بند من بنود اتفاقية التضامن دون الحصول على الموافقة الكتابية من الجهة الحكومية.

١٥ التنازل عن العقد

مع مراعاة ما ورد في المادة (السبعون) من النظام، لا يجوز للمتعاقد التنازل عن العقد أو جزء منه لمتعاهد آخر -حتى من خلال حالة الاندماج للمتعاقد أو الاستحواذ أو التقسيم أو التصفية أو كل ما في حكم ذلك- إلا بعد الحصول على موافقة من الجهة الحكومية ووزارة المالية، وفي حال تقديم المتعاقد طلب التنازل عن العقد أو جزء منه لمتعاهد آخر، فإنه يستوجب الآتي:

- أ. وجود أسباب مبررة لدى المتعاقد تستوجب التنازل عن العقد أو جزء منه، وألا يكون قد سبق للمتعاقد التنازل عن أي عقد آخر خلال السنوات الثلاث السابقة على إبرام هذا العقد.
- ب. يكون التنازل بموجب اتفاقية تنازل مبرمة بين أطراف التنازل ومصدقة من الغرفة التجارية، وأن تتضمن تحديد التزامات الأطراف تجاه المشروع والجهة الحكومية. ولا تعد اتفاقية التنازل نافذة إلا باعتمادها من الجهة الحكومية.
- ج. توفّر شروط التعامل مع الجهة الحكومية في المتعاقد المتنازل له، وأن يكون مصنفًا في مجال ودرجة الأعمال المتنازل له عنها، وأن يجتاز جميع متطلبات التقييم الفني والتأهيل إذا كان المشروع مما يشترط له التأهيل، أو رأت الجهة الحكومية إجراء تأهيل، وألا يترتب على التنازل تعطيل الانتفاع بالمشروع أو الإضرار به.
- د. تسجل حالات التنازل بعد الموافقة عليها في سجل المتعاقد في البوابة.

١٦ تعديل العقد

مع مراعاة ما ورد في هذا العقد بشأن زيادة الالتزامات وتخفيضها، لا يجوز تعديل هذا العقد إلا باتفاق كتابي بين الطرفين بما لا يتعارض مع أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية، أو بموجب أوامر التغيير التي يحق للجهة الحكومية بإرادتها المنفردة وبناء على تقديرها إصدارها بالزيادة أو بالتخفيض وفقاً لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

١٧ المخالفات الخاضعة لاختصاص اللجان

تتولى اللجنة المذكورة في المادة (الثامنة والثمانون) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية النظر في مخالفات المتعاقد لأحكام النظام وهذا العقد واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه، وللمتعاهد الحق في التقدم إلى المحكمة الإدارية المختصة للتظلم من قرارات اللجنة أو للمطالبة بالتعويض إذا أخلت الجهة الحكومية بتنفيذ التزاماتها، كما يحق للمتعاقد التقدم إلى اللجنة المذكورة في المادة (السادسة والثمانون) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية للنظر في تظلمات المتعاقد من قرارات تقييم الأداء وطلبات تعديل الأسعار.

١٨ التنازل عن الحقوق

اتفق الطرفان بأن عدم قيام أيهما بممارسة حقوقه بموجب هذا العقد لا يُعد تنازلاً منه عن تلك الحقوق، كما أن تقصير أو إجحام أحدهما عن ممارسة حق لا يعني ضمناً التنازل أو التخلي عن ذلك الحق، ولا يسري تنازل أي طرف عن أي حق على أي إخلال لاحق بشروط هذا العقد ما لم ينص ذلك التنازل صراحةً على غير ذلك.

١٩ القوة القاهرة

أولاً: القوة القاهرة هي الحدث العام الذي يخرج عن سيطرة أطراف العقد ولا يمكن توقعه ويستحيل دفعه كما يستحيل تنفيذ التزامات المتعاقد أثناء قيامها، ولا يعزى لتسبب أو خطأ أو إهمال من أحد الأطراف أو أي شخص آخر، ويشمل -على سبيل المثال لا الحصر- الحريق والفيضان والحوادث والحرب والعمليات العسكرية والحظر الاقتصادي، ولا يشمل ذلك ما يخضع لسيطرة المتعاقد أو مورديه أو المتعاقد معهم من الباطن.

ثانيًا: لا يُعدُّ عدم أداء أحد الطرفين التزاماته إخلالًا بهذا العقد إذا كان هذا العجز ناشئًا عن القوة القاهرة بشرط أن يكون الطرفان قد اتخذا جميع الاحتياطات المعقولة والعناية الواجبة والتدابير اللازمة، وذلك بغرض تنفيذ شروط وأحكام هذا العقد، وقد أبلغ الطرف المتأثر الطرف الآخر في أقرب وقت ممكن من تاريخ علمه بوقوع مثل هذا الحدث.

ثالثًا: لا يُعدُّ من القوة القاهرة تأخر التنفيذ بسبب تقصير أيٍّ من طرفي العقد أو من المتعاقد من الباطن أو نقص في الموارد أو المواد من المتعاقد أو عدم الكفاءة في العمل ما لم يكن النقص في هذه المواد أو الموارد ناشئًا عن القوة القاهرة.

رابعًا: يقوم المتعاقد بما يلزم من خلال بذل أقصى جهده لتقليل آثار القوة القاهرة على تنفيذ وتقديم الأعمال في الموعد المتفق عليه، ويجب على المتعاقد في حال التأخر عن تنفيذ الأعمال بسبب القوة القاهرة إخطار الجهة الحكومية في أقرب وقت ممكن، وللجهة الحكومية الحق في إنهاء العقد بالاتفاق بينها وبين المتعاقد إذا أصبح تنفيذ الأعمال مستحيلًا لاستمرار القوة القاهرة لمدة تتجاوز (٦٠) يومًا.

٥

السريع

الجوهرة

HA

القسم الثاني: الموقع

ما لم يُنص على خلاف ما تضمنته الشروط المفصلة، اتفق الطرفان على الآتي:

٢٠ حق الوصول للموقع

يجب على الجهة الحكومية تمكين المتعاقد وموظفيه والمتعاقدين من الباطن وكل من يلزم لتنفيذ الأعمال من الوصول إلى جميع أجزاء الموقع خلال أوقات تنفيذ الأعمال، وفي حال عدم تمكين الجهة الحكومية المتعاقد والمتعاقدين العاملين معه من الوصول إلى الموقع وترتب على ذلك تأخر المتعاقد في تنفيذ الأعمال، ففي تلك الحالة يرسل المتعاقد إخطاراً إلى ممثل الجهة بطلب تمديد لمدة العقد لفترة توازي مدة التأخر. أما إذا كان تأخر الجهة الحكومية ناتجاً عن خطأ أو تأخير من قبل المتعاقد، بما في ذلك أي خطأ أو تأخر في تقديم الوثائق اللازمة، فلا يستحق المتعاقد أي تمديد مع احتفاظ الجهة الحكومية بكامل حقوقها الأخرى.

٢١ حقوق الدخول والتسهيلات

يجوز للجهة الحكومية تخويل من ترى -حسب حاجة المشروع- الدخول إلى الموقع أو إلى أي من أجزائه في أي وقت دون إبداء السبب وذلك بعد إخطار المتعاقد بموعد الدخول بوقت كاف، وعلى المتعاقد استخراج التصاريح اللازمة لدخول الموقع لدى الجهات المختصة وإخطار الجهة الحكومية فور استخراج تلك التصاريح، وعليه التنسيق مع الجهة الحكومية أو ممثلها مع تمكينهما من أداء عملهم على الوجه الأكمل.

وفي حال تعذر على الجهة الحكومية أو ممثلها الحضور في الموعد المتفق عليه بعد استخراج التصاريح اللازمة للدخول، فلا يترتب على ذلك أي مساءلة أو أعباء أو مطالبات على الجهة الحكومية.

٢٢ حرمة الأماكن المقدسة

يلتزم المتعاقد باتباع تعليمات وأنظمة المملكة العربية السعودية التي تمنع غير المسلمين من دخول الأماكن المقدسة.



السريع

الجوهرية

HA

القسم الثالث: ممثل الجهة

٢٣ حدود صلاحيات ممثل الجهة

مالم ينص العقد على خلاف ذلك، فإن حدود صلاحيات ممثل الجهة الآتي:

- أ. عندما يؤدي ممثل الجهة واجباته والتزاماته وممارسة صلاحياته، فإنه يقوم بها بالنيابة عن الجهة الحكومية.
- ب. ممثل الجهة ليست له صلاحية تعديل أحكام العقد دون موافقة الجهة.
- ج. ممثل الجهة ليست له صلاحية إعفاء أي من الطرفين من أي واجبات أو التزامات أو مسؤوليات محددة في العقد.
- د. أي مصادقة أو تدقيق أو شهادة أو قبول أو فحص أو تفتيش أو إصدار أي تعليمات أو إشعارات أو اقتراحات أو أي تصرف مماثل من قبل ممثل الجهة، لا تعفي المتعاقد من أي مسؤولية يتحملها بموجب أحكام هذا العقد، بما في ذلك مسؤوليته عن الأخطاء أو حالات عدم التقيد بالشروط.
- هـ. أي طلب من المتعاقد يجب أن يقدم بشكل رسمي لممثل الجهة، ويجب على ممثل الجهة الرد خلال مدة لا تتجاوز ١٤ يومًا من وقت تسلّم الطلب.
- و. يجب على ممثل الجهة الحصول على موافقة الجهة الحكومية عند اتخاذ أي إجراء يتعلق بتمديد مدة تنفيذ الأعمال، أو التكلفة الإضافية للأعمال أو أي تعليمات أخرى تتعلق بتغيير وتعديل المتطلبات، باستثناء الظروف الطارئة.

٢٤ تعليمات ممثل الجهة

يكون ممثل الجهة مسؤولاً عن تزويد المتعاقد بالملاحظات والتعليمات المتعلقة بتنفيذ الأعمال أو إصلاح العيوب، ويجب على المتعاقد التقيد بهذه التعليمات، ويقوم ممثل الجهة بتوثيق هذه التعليمات والتأكد من تطبيقها.

٢٥ استبدال ممثل الجهة

يجب على الجهة الحكومية إخطار المتعاقد في حال قررت تغيير ممثلها.



السريع

الجورة

HA

القسم الرابع: مسؤوليات المتعاقد

٢٦ الالتزامات العامة

دون الإخلال بما ورد في هذا العقد من التزامات، يتعهد المتعاقد بما يلي:

أ. بذل العناية اللازمة لتنفيذ وإنهاء الأعمال المكلف بها في هذا العقد.

ب. توفير المهارات والكفاءات اللازمة لتنفيذ وإنهاء الأعمال طوال مدة العقد.

ج. يجب على المتعاقد الالتزام بتمكين السعوديين من العمل في وظائف المشروع مع الالتزام بتطبيق دليل توطین عقود التشغيل والصيانة بالجهات العامة الصادر بموجب قرار معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٣٩٥٦) وتاريخ ١٤٤١/٤/٢٧هـ، وجميع الأوامر والأنظمة والتعليمات الصادرة في هذا الشأن من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

د. يلتزم المتعاقد ويضمن التزام المتعاقدين معه من الباطن بتزويد الجهة الحكومية بكافة المعلومات والبيانات التي قد تطلبها منه، ويحق للجهة الحكومية أن تتحقق من صحة هذه المعلومات، كما يجوز للجهة الحكومية التقصي عن المتعاقد أو متعاقدي الباطن لدى الجهات الحكومية الأخرى؛ للتأكد من مدى التزامهم بتعاقداتهم.

هـ. أن يتم تعيين/ تكليف العاملين والمختصين من ذوي الخبرة المناسبة والمؤهلات اللازمة لتنفيذ الأعمال والخدمات.

و. التأكد من صحة وسلامة المعلومات التي يمكن أن تؤثر على أعماله والأسعار المتفق عليها.

ز. يضمن علمه بمتطلبات العمل والمعدات اللازمة لتنفيذ الأعمال، وتوفير وسائل التنقل والوصول للموقع.

ح. يضمن كفاية الأسعار المنصوص عليها بموجب هذا العقد، والتأكد من أن المبالغ المتفق عليها تغطي كافة الأعمال اللازمة لتنفيذ العقد والوفاء بالتزاماته على الوجه الأكمل.

ط. إطلاع على الأنظمة واللوائح اللازمة لتنفيذ النطاق المتفق عليه بموجب هذا العقد.

ي. يلتزم المتعاقد -عند التعاقد لبناء البرمجيات الحكومية- بالفقرة (هـ) من قواعد تنظيم البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر الصادرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٤) وتاريخ ١٤٤٣/١/٢هـ، وجميع الأوامر والقرارات والأنظمة والتعليمات الصادرة في هذا الشأن.

٢٧ مسؤولية المتعاقد

أولاً: مسؤولية المتعاقد أمام الجهة الحكومية

يكون المتعاقد مسؤولاً أمام الجهة الحكومية عن أي ضرر أو مطالبة أو أي قضايا أو إجراءات أو تكاليف أو نفقات مباشرة (بما في ذلك أتعاب المحاماة) المترتبة جراء أي ادعاء يقام ضد الجهة الحكومية أو تم تحملها من قبل الجهة الحكومية متعلقة بأي من الحالات التالية:

أ. سوء الأداء في تنفيذ الأعمال المذكورة في العقد.

ب. أي إهمال أو امتناع أو سوء تصرف من قبل المتعاقد أو ممثليه بشأن هذا العقد.

ج. أي إخلال بالتزامات المتعاقد بموجب هذا العقد.

د. أي إخلال بأنظمة المملكة العربية السعودية واللوائح المعمول بها على أرضها.

ثانيًا: مسؤولية المتعاقد أمام الغير

يكون المتعاقد مسؤولاً أمام أي طرف ثالث يلحقه ضرر نتيجة خطأ أو تقصير المتعاقد في تنفيذه للأعمال.

٢٨ ممثل المتعاقد في الموقع

يجب على المتعاقد تعيين ممثل له في الموقع وإعطاؤه الصلاحيات اللازمة للنيابة عنه بموجب مقتضيات هذا العقد، ويشترط موافقة الجهة الحكومية على هذا التعيين، وفي حال قررت الجهة الحكومية لسبب معقول سحب قبولها فعلها إخطار المتعاقد بذلك، وعلى المتعاقد فور تسلمه الإخطار استبدال ممثله في موقع العمل وذلك خلال مدة ١٤ يومًا وعدم تكليفه بأي عمل آخر في موقع العمل، وتعيين ممثل آخر له في الموقع توافق عليه الجهة الحكومية، ويجب على ممثل المتعاقد أن يتلقى في الموقع بالنيابة عن المتعاقد التعليمات والتوجيهات التي يصدرها ممثل الجهة في نطاق الحدود المبينة في واجبات والتزامات ممثل الجهة. إذا كان ممثل المتعاقد في الموقع لا يجيد اللغة العربية وكان فريق الجهة الحكومية لا يجيد اللغة الإنجليزية، وجب على المتعاقد توفير مترجم يجيد اللغة العربية تحدثًا وكتابة وقراءة.

٢٩ التعاون مع المتعاقدين الآخرين

يجب على المتعاقد بناء على تعليمات ممثل الجهة أن يتعاون مع أي طرف ثالث عينته الجهة الحكومية وألا يعيق عمل أي من المتعاقدين الآخرين الذين عينتهم الجهة الحكومية لتنفيذ أي عمل لا يشتمل عليه العقد أو لتنفيذ أي عقد تبرمه الجهة الحكومية ويكون ذا صلة بالأعمال أو ملحًا بها أو مكملًا لها، بما لا يتعارض مع الأعمال المكلف بها المتعاقد، ويشمل ذلك ممثلي هؤلاء المتعاقدين ومنسوبهم ومن ينوب عنهم وأي جهة حكومية وممثلها ومنسوبها ومن ينوب عنها ممن لهم أعمال مماثلة بالموقع أو بجواره.

٣٠ السلامة والصحة المهنية

أولاً: يجب على المتعاقد الامتثال في جميع الأوقات لأنظمة السلامة والصحة المهنية الواردة في الأنظمة المعمول بها ومواصفات السلامة المذكورة في هذا العقد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أثناء تسليم أو تجميع أو نقل أو تفريغ أو تخزين المواد والسلع وتنفيذ الأعمال. ويُعد المتعاقد مسؤولاً مسؤولية كاملة عن سلامة موظفيه خلال وجودهم بالموقع، ويلتزم بتوفير جميع معدات ولوازم الأمن والسلامة لهم.

ثانيًا: يعرض المتعاقد الجهة الحكومية عن أي أضرار أو خسائر تنتج عن عدم امتثاله لهذا البند والعقد. كما يحق للجهة الحكومية إجراء زيارات تدقيق بشكل دوري للتحقق من امتثال المتعاقد لأنظمة السلامة والصحة المهنية، وفي حال اكتشاف أي مخالفة لهذه الأنظمة، يتوجب على المتعاقد معالجتها فور إخطاره بهذه المخالفة.

ثالثًا: في حال تبين للمتعاقد نشوء أي ظرف قد يتسبب في مخالفة أنظمة السلامة والصحة المهنية أو يمثل خطرًا على الموظفين والعاملين في الموقع، فيجب على المتعاقد إخطار الجهة الحكومية على الفور لمناقشة هذه الظروف ومعالجتها، وفي حال استمرار هذه الظروف، يحق للجهة الحكومية رفض تسلم أي مواد أو أعمال حتى تتم معالجة الظروف.

٣١ إجراءات السلامة

يجب على المتعاقد:

أ. التقيد بجميع تعليمات السلامة المطلوب تطبيقها حسب شروط ومواصفات العقد.

ب. العناية بسلامة جميع الأشخاص الذين يحق لهم التواجد في الموقع، وأن يوفر لهم، على سبيل المثال لا الحصر، أدوات الأمن والسلامة.

ج. العناية بسلامة جميع الممتلكات والأدوات على أرض الموقع وفي المناطق المجاورة.

د. بذل قصارى جهده للمحافظة على الموقع والأعمال وخلوها من العوائق غير الضرورية؛ لعدم تعرض العاملين في الموقع للخطر.

هـ. الالتزام بقواعد وتعليمات السلامة والصحة المهنية المنصوص عليها في أنظمة المملكة العربية السعودية.

٣٢ حماية البيئة

يجب على المتعاقد مراعاة الأنظمة والتعليمات البيئية المطبقة على نطاق الأعمال في هذا العقد واتخاذ جميع الخطوات المعقولة لحماية البيئة، داخل الموقع وخارجه، وأن يحدّ من إحداث الإزعاج أو الضرر للأفراد أو الممتلكات نتيجة للتلوث أو الضجيج أو غيره مما قد ينتج عن عمليات تنفيذ الأعمال، كما يتعين على المتعاقد التأكد من أن نسبة الانبعاثات ومقدار الصرف السطحي والتدفق الناتج عن نشاطاته لا تتجاوز القيم المسموح بها في الشروط، ولا القيم المحددة في الأنظمة واجبة التطبيق.

٣٣ ضمان الجودة

يجب على المتعاقد تقديم خطة ضمان الجودة التي يعتزم تنفيذها لهذا العقد لمراجعتها واعتمادها من قبل الجهة، ويجب أن تتضمن الخطة إجراءات وأدوات ضبط الجودة وأن تتطابق جودة الأعمال المنفذة من المتعاقد مع المعايير المعتمدة للأعمال المذكورة في هذا العقد وأسس التصميم والمواصفات القياسية والرسومات ونطاق العمل وما إلى ذلك كما أن الالتزام بتنفيذ خطة ضمان الجودة لا تعفي المتعاقد من أيٍّ من مسؤولياته أو مهامه أو واجباته المذكورة في هذا العقد.

٣٤ نقل المعدات والمواد

أولاً: تُعدّ المعدات والمواد التي قام المتعاقد بتقديمها، بعد جلبها للموقع مخصصة كلياً لتنفيذ الأعمال، ولا يحق للمتعاقد بدون موافقة من ممثل الجهة أن ينقلها أو ينقل جزءاً منها من الموقع إلا إذا كان النقل من مكان إلى آخر في الموقع ذاته، ولا يجوز لممثل الجهة الامتناع عن إعطاء الموافقة إن لم يكن لهذا النقل تأثير على تقدم الأعمال.

ثانياً: لا تكون الجهة الحكومية مسؤولة في أي وقت عن أي خسارة أو ضرر ينجم عن نقل أي من المعدات أو المواد، ويتحمل المتعاقد التعويض عن أي خسائر أو أضرار ناتجة عن نقل المعدات والمواد.

ثالثاً: يلتزم المتعاقد بنقل كل ما يُنقل جواً ويتعلق بتنفيذ العقد من الركاب والمواد وغير ذلك عن طريق أي من الناقلات الجوية الوطنية، وفقاً لضوابط تضعها الهيئة العامة للطيران المدني بالاتفاق مع هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. وفي حالة مخالفته لهذا الالتزام يخضع للغرامة المقررة لذلك.

رابعاً: يلتزم المتعاقد بنقل كل ما ينقل بحراً من المواد اللازمة لتنفيذ العقد بواسطة البواخر والسفن السعودية حسب التعليمات والأوامر المقررة لذلك.

٣٥ ممتلكات الجهة الحكومية

أولاً: تُعدّ أي أدوات أو معدات أو مواد أخرى - بما في ذلك أي برامج أو أنظمة تقنية - تم إتاحتها للمتعاقد لاستخدامها، أو ما تم تصنيعه أو شراؤه من المتعاقد ومشمولة في العقد ملكاً خاصاً للجهة الحكومية منفردة، وذلك من تاريخ شرائها أو الانتهاء من تصنيعها أو تسليمها للمتعاقد أو دخولها نطاق العمل حسب الأحوال.

ثانياً: لا يجوز للمتعاقد استبدال أي من ممتلكات الجهة الحكومية ولا يجوز استخدام أي من هذه الممتلكات لغير الغرض الذي خصصت من أجله.

ثالثًا: يلتزم المتعاقد بالحفاظ على ممتلكات الجهة الحكومية بحالة سليمة جيدة، كما يلتزم باستعمال تلك الممتلكات وحيازتها بالطرق الفنية المعتادة ووفقًا للتعليمات الفنية اللازمة للحفاظ على تلك الممتلكات، ويحق للجهة الحكومية في أي وقت خلال تنفيذ العقد طلب إعادة تسليم الممتلكات بموجب إخطار منها للمتعاقد، ويلتزم المتعاقد بإعادة الممتلكات إلى الجهة الحكومية في الموعد المبين في الإخطار.

٣٦ موقع العمل

أولًا: يجب على المتعاقد أن يحصر عملياته في الموقع أو أي مساحات أخرى قد يحصل المتعاقد عليها، ويوافق عليها ممثل الجهة على اعتبارها ملحقة بالموقع، كما يجب عليه أن يتخذ جميع الاحتياطات الضرورية للإبقاء على معداته وموظفيه ضمن حدود الموقع وهذه المساحات الملحقة بالموقع؛ بحيث يتم تجنب التعدي على الأراضي المجاورة.

ثانيًا: يجب على المتعاقد أثناء تنفيذ الأعمال، أن يحافظ على الموقع خاليًا من جميع العوائق غير الضرورية، وأن يخزن أو يخرج المعدات الفائضة عن الاستعمال، وأن يخلي الموقع من جميع الأنقاض والنفايات والأشغال المؤقتة التي لم تعد مطلوبة.

ثالثًا: يجب على المتعاقد فور إنجاز الأعمال أن يخلي الموقع وينقل منه جميع المعدات والمواد والنفايات والأعمال المؤقتة أيًا كان نوعها، وعليه أن يترك كامل الموقع وجميع الأعمال نظيفة وبحالة جاهزة للاستعمال أو بوضع توافق عليه الجهة الحكومية.

٥

السريع

الجوهرية

٨٨

القسم الخامس: تنفيذ الأعمال

٣٧ بدء الأعمال

أولاً: يجب على المتعاقد البدء في تنفيذ الأعمال اعتباراً من تاريخ توقيع العقد الموافق ٢٠/١٠/٢٠٢٤ م ، ولا يجوز للمتعاقد إيقاف العمل كلياً أو جزئياً أو الامتناع عن استئنافه لأسباب وظروف لم تذكر صراحة في العقد.

ثانياً: إذا تأخر أو تباطأ أو امتنع المتعاقد عن بدء الأعمال، يتم إنذاره كتابياً بذلك، أو إذا امتنع أو تأخر عن تسلّم الموقع خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بذلك، تعد الجهة الحكومية محضراً يسلم به الموقع للمتعاقد تسليماً حكيمياً، ويبلغ به المتعاقد مع إنذاره للبدء في التنفيذ خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بذلك، فإذا انقضت هذه المدة ولم يبدأ العمل، جاز إنهاء العقد حسب شروط البند "إنهاء العقد من الجهة الحكومية" من هذا العقد.

ثالثاً: إذا احتج المتعاقد بوجود عوائق تمنعه من تسلّم موقع العمل يجب عليه إخطار ممثل الجهة كتابةً بأسباب احتجاجه، وليس له الحق في رفض التسلم، وفي حال كان لديه تحفظات تجاه الموقع يقوم بتدوينها في محضر "تسليم الموقع"، وعلى الجهة الحكومية التأكيد من سلامة الموقع وجاهزيته للبدء في التنفيذ.

٣٨ مدة إنجاز الأعمال

يجب على المتعاقد أن ينجز جميع الأعمال خلال مدة الانتهاء المقررة بالعقد أو أي تمديد لها وفقاً لبرنامج العمل المعتمد في هذا العقد، بما في ذلك:

أ. إنجاز الأعمال المحددة في العقد، على الوجه المطلوب؛ بحيث يمكن اعتبارها قد اكتملت لأغراض تسليمها.

٣٩ برنامج العمل

أولاً: يقدم المتعاقد إلى ممثل الجهة برنامج عمل زمنياً مفصلاً خلال (٧) أيام من تاريخ مباشرة الأعمال أو أي مدة يتم الاتفاق عليها مع ممثل الجهة، كما يجب عليه كذلك تقديم برنامج عمل زمني معدل في حال أنّ البرنامج الذي تم تقديمه سابقاً لم يعد يتماشى مع التّقدم الفعلي أو التزاماته، يجب أن يشتمل برنامج العمل الزمني على الآتي:

أ. الترتيب الذي يعتزم المتعاقد اتباعه في تنفيذ الأعمال، بما في ذلك التوقيت المتوقع لكل نشاط بالإضافة لكل مرحلة من مراحل تنفيذ الأعمال [إذا نص العقد على التّنفيد على عدة مراحل]، وإعداد الوثائق اللازمة، والشراء، والتّصنيع، والتّوريد إلى الموقع، والإنشاء، والتركيب وغيرها.

ب. بيان أدوار المتعاقدين من الباطن لكل مرحلة من مراحل تنفيذ الأعمال.

ثانياً: يجب على المتعاقد كذلك تقديم تقرير مساند يتضمن:

أ. الوصف العام لأساليب تنفيذ الأعمال المعتمدة لكل مرحلة رئيسية من مراحل التّنفيد.

ب. بيان جدول أعداد القوى العاملة للمتعاقد مصنّفين حسب المهارات، والمعدات والمواد مصنفة حسب الأنواع، لكل مرحلة من مراحل تنفيذ الأعمال.

ج. بيان وصف ومواعيد المعاينات المحددة في العقد.

ثالثاً: إذا لم يبد ممثل الجهة أي ملاحظات على البرنامج خلال (١١) يوماً من تاريخ تسلمه للبرنامج، أو أي مدة يتم الاتفاق عليها حسب طبيعة المشروع، والتعليق عليه وإخطار المتعاقد عن مدى مطابقة/ عدم مطابقة البرنامج لمتطلبات العقد؛ فللمتعاقد الحق في تنفيذ الأعمال بموجب البرنامج، مع مراعاة التزاماته الأخرى وفقاً للعقد.

رابعاً: يجب على المتعاقد إرسال إخطار إلى ممثل الجهة على الفور عن أي أحداث محتملة أو ظروف مستقبلية يمكن أن تؤثر تأثيراً سلبياً على تنفيذ الأعمال، أو أن تزيد من قيمة العقد أو أن تؤخر عمليات التنفيذ، ويجوز لممثل الجهة أن يطلب من المتعاقد إعداد تقديراته لما قد تتسبب به هذه الأحداث المحتملة أو الظروف المستقبلية و/أو أن يقدم مقترحاته المتعلقة بالتغييرات. إذا قام ممثل الجهة في أي وقت بإخطار المتعاقد بأن برنامج العمل لم يعد يتوافق مع العقد [مبيناً مدى عدم التوافق] أو أنه لا يتناسب مع التقدم الفعلي لتنفيذ الأعمال ومخططات المتعاقد، فإنه يتعين على المتعاقد تقديم برنامج معدل إلى ممثل الجهة.

٤٠ نسبة تقدم الأعمال

إذا تبين في أي وقت خلال تنفيذ الأعمال وجود تأخر أو بطء المتعاقد في التنفيذ؛ بحيث أصبح هناك تعثر في الإنجاز، و/أو أن تقدم العمل قد تخلف أو سوف يتخلف عن برنامج العمل الزمني، يقوم ممثل الجهة بإصدار تعليمات للمتعاقد بإعداد برنامج عمل معدل مدعماً بتقرير يبين الطرق والأساليب المختلفة التي ينوي المتعاقد اتباعها لتسريع معدل تقدم العمل وإتمامه ضمن مدة الإنجاز، وما لم يصدر ممثل الجهة تعليمات خلافاً لذلك، فإنه يجب على المتعاقد أن يبدأ باعتماد الأساليب المعدلة، التي قد تتطلب زيادة عدد ساعات العمل و/أو زيادة أعداد القوى العاملة و/أو المواد والمعدات، على مسؤولية المتعاقد ونفقاته.

٤١ ضمان جودة الأعمال

أولاً: يلتزم المتعاقد بمواصفات الجودة المطلوبة في نطاق تنفيذ الأعمال المذكورة في هذا العقد، ويلتزم المتعاقد بما تم الاتفاق عليه كتابياً قبل البدء في تنفيذ الأعمال بما يرد في هذا العقد بشأن وثائق المواصفات والجودة والسلامة، كما يجب على المتعاقد إخطار الجهة الحكومية بأي حدث يتسبب أو من الممكن أن يتسبب في عدم الامتثال بمتطلبات الجودة في الأعمال، كما يجب على المتعاقد أيضاً إخطار الجهة الحكومية بأي تغييرات أو تعديلات من الممكن أن تؤثر على جودة المواد الموردة، من ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- تغيير موقع تصنيع المواد، أو تغيير المواد الخام ونسبها المستعملة في تصنيع المواد الموردة أو غير ذلك.

ثانياً: للجهة الحكومية الحق في مراقبة مواصفات الجودة المتفق عليها وضمناً سلامتها ومطابقتها بما تم الاتفاق عليه من شروط ومواصفات، وإذا أخل المتعاقد بتلك المواصفات يحق للجهة الحكومية القيام تدريجياً بما يلي:

أ. رفض تسلّم الأعمال أو أي جزء منها، وللجهة الحكومية حسم هذا المبلغ من مستحقات المتعاقد.

ب. مطالبة المتعاقد تعديل أو إعادة أداء الأعمال غير المطابقة لمواصفات/ معايير الجودة.

ج. اتخاذ إجراءات السحب الجزئي المنصوص عليها في هذا العقد.

٤٢ التعبئة والتغليف والتوثيق

أولاً: يجب على المتعاقد أن يتأكد من أن جميع المواد والسلع التي سيتم توريدها قد تم تعبئتها وتغليفها ووضع العلامات التعريفية اللازمة عليها، كما يجب تحميل ونقل وتفريغ وتخزين المواد والسلع بطريقة تمنع تلفها وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية وتعليمات المصنّع، كما يجب أن يتم التعامل مع أي مواد أو سلع خطرة أو كيميائية بحسب الأنظمة واللوائح المعمول بها محلياً، وبناءً على طلب الجهة الحكومية، يقوم المتعاقد كذلك بإزالة أو استعادة الحاويات ومواد التغليف والنفايات على مسؤوليته ونفقاته الخاصة.

ثانياً: يجب على المتعاقد توفير جميع الوثائق والمستندات الخاصة بالمواد والسلع مثل الوثائق الخاصة بطريقة الاستخدام والتخزين والتخلص الآمن والسلامة، بالإضافة إلى جميع الشهادات اللازمة مثل شهادة المنشأ وشهادات التحليل وشهادات المطابقة.

٤٣ رفض تسلّم المواد والمعدات والأعمال

أولاً: إذا أسفر الفحص أو المعاينة أو القياس أو الاختبار عن وجود عيب في أي من المعدات أو المواد أو الأعمال، أو أنها لا تتوافق مع متطلبات العقد، فيحق لممثل الجهة رفضها وله أن يطلب من المتعاقد إزالتها أو إزالة ما تم من أعمال بالمخالفة أو إعادة تنفيذه كلياً أو جزئياً بما يتناسب مع العيب، وذلك بموجب إخطار يرسله إلى المتعاقد، مع بيان الأسباب، ويجب على المتعاقد إصلاح العيب حتى يصبح المعيب متوافقاً مع متطلبات العقد وبموجب مواعيد مسبقة يتم تحديدها والاتفاق عليها كتابياً.

ثانياً: يجب على المتعاقد تسليم المواد والسلع وفقاً للمواصفات المعتمدة في مستودعات الجهة الحكومية أو على عنوان التسليم حسبما تم الاتفاق عليه بالعقد وخلال ساعات العمل بالجهة الحكومية، مع تحمل المتعاقد مسؤولية تفريغ المواد والسلع الموزدة ودفع رسوم التسليم، ولا يعتد بتسليم المواد والسلع حتى يتم تفريغها على نحو ما سلفت الإشارة إليه، ويصدر من الجهة الحكومية إشعار مؤقت بالتسليم في المواد والسلع التي تحتاج إلى فحص، ويُعد تاريخ الإشعار المؤقت نهائياً منذ ذلك التاريخ حال قبولها، وفي حال رفضها يُعد القرار بذلك نافذاً بمجرد الموافقة عليه.

٤٤ حل النزاعات الفنية

أولاً: في حال نشب نزاع فني بين الجهة الحكومية وبين المتعاقد مما قد يفضي إلى تعثر المشروع أو إلحاق الضرر بالجهة الحكومية، أو بالمتعاقد أو بأي من مرافق الدولة، يتم حل النزاع بالطرق الودية عن طريق الاجتماعات بين الطرفين خلال مدة [١٤] أربعة عشر يوماً، وفي حال لم تؤد تلك الاجتماعات إلى حل النزاع، فيتم حلها من خلال مجلس يكوّن لحل النزاعات، من فريق مكون من ممثل عن الجهة الحكومية وممثل عن المتعاقد، وتعين وزارة المالية من يرأس المجلس من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص.

ثانياً: يقدم كل طرف تقريراً للمجلس مبيناً فيه موقفه من النزاع مدعماً بالمستندات والمراسلات المتعلقة بموضوع الخلاف، كما يقدم ممثل الجهة تقريراً للمجلس عن تقديراته أو قراراته السابقة ذات الصلة بموضوع النزاع بالإضافة إلى المستندات اللازمة، وللمجلس الحق في معاينة الأعمال على الطبيعة ودخول الموقع، إذا لزم الأمر.

ثالثاً: للمجلس اللجوء إلى جهة ذات خبرة لطلب الرأي والمشورة من إحدى الجهات التي يقترحها، وتحمل طرفا النزاع تكلفتها مناصفة، على أن يتم البت في النزاع من قبل المجلس خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تسلمه التقرير والمستندات ذات العلاقة.

رابعاً: يصدر المجلس قراره بالأغلبية، ويوضح الرأي المخالف إن وجد، وفي حال موافقة طرفي النزاع على قرار المجلس، يعد القرار نهائياً في موضوع الخلاف، وفي حال اعتراضهما أو أحدهما على القرار يعاد إلى المجلس موضعاً فيه الرأي محل الاعتراض، وعلى المجلس البت فيه خلال (١٥) خمسة عشر يوماً، ويعد القرار في مواجهة الطرفين واجب النفاذ، وللمتضرر بعد ذلك حق اللجوء إلى الجهة القضائية المختصة.

خامساً: لا يحول النظر في أي نزاع بين الطرفين دون استمرار المتعاقد في تنفيذ التزاماته.

سادساً: يقتصر فض النزاعات من خلال المجلس على الخلافات الفنية بين الجهة الحكومية والمتعاقد دون ما عدا ذلك من مطالبات.

لأغراض تطبيق هذا البند يقصد بعبارة "النزاع الفني" الوارد فيها: أي نزاع فني يحدث أثناء تنفيذ العقد حول الأمور الفنية كالشروط الفنية ومطابقة الأعمال للمواصفات الفنية أو جودة المواد المستعملة أو أصول التصنيع.

٤٥ الإجراءات التصحيحية

دون الإخلال بما نص عليه البند "رفض تسلم المواد والمعدات والأعمال" من هذا العقد، يجوز لممثل الجهة إصدار التعليمات الآتية للمتعاقد بما يتناسب مع حجم الإخلال أو المخالفة:

أ. إخلاء الموقع من أي معدات أو المواد المخالفة لمتطلبات العقد.

ب. إزالة وإعادة تنفيذ أي جزء من الأعمال المخالفة لمتطلبات العقد.

ج. تنفيذ أي عمل يُعد في تقدير ممثل الجهة مطلوبًا بصفة عاجلة من أجل سلامة الأعمال، بسبب حصول حادث ما، أو واقعة غير منظورة، أو لغير ذلك من الأسباب.

يجب على المتعاقد الامتثال لتعليمات ممثل الجهة وأن ينفذها خلال المدة المحددة (إن وجدت) في التعليمات، أو أن ينفذها فورًا في حال تطلب الأمر تنفيذ عمل ما بصفة مستعجلة، كما هو مذكور في نقطة (ج) أعلاه. وفي حال عدم قدرة المتعاقد على التقيد بتعليمات ممثل الجهة، يحق للجهة تطبيق بند "السحب الجزئي" من هذا العقد؛ بحيث تقوم الجهة الحكومية بالأعمال بنفسها أو يتم استخدام متعاقد آخر لتنفيذ هذه الأعمال وذلك على حساب المتعاقد.

٤٦ طلبات التغيير

أولاً: يجوز للجهة الحكومية إصدار طلبات تغيير وفق بند "زيادة الالتزامات وتخفيضها" من هذا العقد. يتم ذلك من خلال إخطار المتعاقد بهذا الطلب مع إرفاق كافة المعلومات المتعلقة بالتغيير.

ثانياً: يجب على الجهة الحكومية مراجعة مقترح المتعاقد وتحديد مدى ملاءمته وقبول ذلك التغيير أو رفضه، في حال الموافقة، يتعين على الجهة الحكومية تأكيد موافقتها على التغيير بإصدار تعميم إلى المتعاقد يحدد فيه التغيير بوضوح إلى جانب التكلفة والأثر على الجدول الزمني ذي الصلة.

ثالثاً: يجب على المتعاقد الالتزام بتنفيذ كل تغيير، حسب طلب الجهة الحكومية ضمن الحدود الإجمالية للتغييرات المبينة في بند "زيادة الالتزامات وتخفيضها". في حال وجود أسباب تمنع المتعاقد من الحصول على المواد اللازمة للتعديل والتغيير أو أن قيمة هذا التغيير بالإضافة للقيم الإجمالية للتغييرات السابقة تؤدي إلى تخطي قيمة العقد للحدود المبينة في بند "زيادة الالتزامات وتخفيضها"، يتم إخطار الجهة الحكومية بذلك ويجب عليها بعد تسلمها الإخطار تعديل طلب التغيير أو إلغاؤه.

رابعاً: لا يُجري المتعاقد أي تغييرات للأعمال ما لم يتم تسليمه تعليمات مكتوبة أو أمر خطي من قبل ممثل الجهة. في حال طلب ممثل الجهة من المتعاقد تقديم عرض للتغيير، يجب على المتعاقد الرد في مدة لا تتجاوز (١٤) يوماً من تاريخ الطلب من خلال تقديم خطاب خطي يقدم فيه وصف للعمل المطلوب الذي سيتم تنفيذه وأثره على البرنامج الزمني لتنفيذ العقد بالإضافة إلى أي تعديلات على طلب ممثل الجهة والبرنامج الزمني للتنفيذ المطلوب، إن وجد، والعرض المالي لتنفيذ طلب التغيير المطلوب. تقوم الجهة الحكومية عندها بالتجاوب مع عرض المتعاقد إما بالموافقة أو الرفض أو تقديم الملاحظات، على ألا يقوم المتعاقد بإيقاف أي من الأعمال خلال فترة انتظار الرد من ممثل الجهة، ولا يحق للمتعاقد البدء في تنفيذ التعديلات المقترحة قبل الحصول على موافقة خطية من ممثل الجهة وقبل تقديم عرض الأسعار للتعديلات وصدر أمر التغيير الرسمي، وفي حال عدم قدرته على القيام بالتعديلات، يقوم المتعاقد بتقديم أسباب عدم قدرته على تنفيذ الأعمال موضوع التغيير خلال مدة (١٤) يوماً من تاريخ الطلب.

خامساً: يجوز أن تشمل التغييرات والتعديلات الآتي:

- أ. التغييرات والتعديلات في الكميات الخاصة بأي من بنود الأعمال المدرجة في العقد.
- ب. التغييرات والتعديلات في معايير الجودة والخصائص الأخرى في بنود الأعمال.
- ج. استحداث معايير أو تقنية أخرى حسب الحاجة.
- د. التغييرات والتعديلات الخاصة على قياسات أو مواقع، أو مستويات أي جزء من الأعمال.
- هـ. إلغاء أي من أجزاء الأعمال المتفق عليها.
- و. التغييرات في ترتيب أو توقيت تنفيذ الأعمال.
- ز. تصحيح الأخطاء أو حالات عدم الثبوت أو إغفال أي معلومات تقدمها الجهة الحكومية ويعقبها إيضاح، يؤدي إلى تعديل في الأعمال.

٤٧ إيقاف الأعمال

يحق للجهة الحكومية إيقاف الأعمال وذلك من خلال إصدار قرار إيقاف للأعمال يتزامن مع فترة الإيقاف الفعلية، ويتم إخطار المتعاقد بذلك بموجب خطاب يحدد فيه تاريخ بدء إيقاف الأعمال أو إيقاف جزء منها، كما يجب إخطاره باستئناف الأعمال بعد زوال أسباب الإيقاف، على أن يتم تعويض المتعاقد

عن كامل مدة الإيقاف الكلي بمدة مماثلة، وإذا كان الإيقاف جزئياً يعوض المتعاقد بمدة تتناسب مع تأثير الجزء الموقوف على سير المشروع، بناءً على تقرير فني يعده ممثل الجهة، كما يعوض المتعاقد عن كل (٣٠) ثلاثين يوماً متصلة من الإيقاف الكلي بمدة (٣) ثلاثة أيام، للتجهيز والتهيئة لاستئناف الأعمال، على ألا يتجاوز إجمالي مدد التعويض (٤٥) خمسة وأربعين يوماً.

٤٨ زيادة الالتزامات وتخفيضها

أولاً: مع مراعاة المادة (التاسعة والستين) من النظام والمادة (الرابعة عشرة بعد المائة) من اللائحة التنفيذية يحق للجهة الحكومية بإرادتها المنفردة وبناءً على تقديرها زيادة التزامات المتعاقد أو تخفيضها شريطة ألا تتجاوز أوامر التغيير بالزيادة في العقد (١٠٪) عشرة بالمائة من قيمة العقد، وألا تتجاوز أوامر التغيير بالتخفيض في العقد (٢٠٪) عشرين بالمائة من قيمة العقد مع مراعاة الآتي:

أ. أن تكون الأعمال الإضافية محلاً للعقد وليست خارجة عن نطاقه.

ب. ألا تؤدي التعديلات والتغييرات إلى الإخلال بالشروط والمواصفات، أو التغيير في نطاق الأعمال، أو طبيعة العقد، أو توازنه المالي.

ثانياً: يستوجب الحصول على موافقة المتعاقد إذا لم يكن للأعمال الإضافية بنود أو كميات مماثلة في العقد، ولا يجوز التكاليف بأعمال إضافية بعد تسلم الجهة الحكومية الأعمال محل العقد ولا يجوز للمتعاقد تنفيذ أي أعمال غير مشمولة بكميات وبنود العقد إلا بتعميد كتابي بها، وذلك بعد تأكد الجهة الحكومية من توافر المبالغ اللازمة لتغطية الأعمال الإضافية، ولا يستحق المتعاقد قيمة الأعمال التي ينفذها بالمخالفة لذلك.

٤٩ تمديد العقد

أولاً: يجب على المتعاقد تنفيذ العقد خلال المدة المحددة لتنفيذه، ووفقاً للبرنامج الزمني المذكور في هذا العقد، على أن يتم تمديد العقد، أو إبلاغ المتعاقد بتمديد عقده فقط في الحالات الآتية:

أ. إذا كلف المتعاقد بتنفيذ أعمال إضافية، يُمدد تنفيذ العقد لمدة تتناسب مع حجم وتاريخ وطبيعة الأعمال الإضافية التي كلف بها المتعاقد.

ب. إذا كانت الاعتمادات المالية السنوية للمشروع غير كافية لإنجاز العمل في الوقت المحدد.

ج. إذا كان التأخير يعود إلى الجهة الحكومية أو ظروف طارئة.

د. إذا تأخر المتعاقد عن تنفيذ العقد لأسباب خارجة عن إرادته.

هـ. إذا صدر أمر من الجهة الحكومية بإيقاف الأعمال أو بعضها لأسباب لا تعود إلى المتعاقد.

ثانياً: لا يعد منح المتعاقد فرصة لاستكمال الأعمال وتعديل البرنامج الزمني من باب التمديد المعفى من الغرامة، وباستثناء حالات التمديد بسبب الإيقاف أو التكاليف بأعمال إضافية، أو النقص في الاعتماد المالي، يكون تمديد العقد مع المتعاقد وفق الإجراءات الآتية:

أ. يُعد ممثل الجهة تقريراً فنياً بالأسباب والمبررات التي تستوجب التمديد، بعد تسلمه طلب التمديد من المتعاقد، ويرفع تقريره إلى الجهة الحكومية خلال (٢١) واحد وعشرين يوماً من تاريخ تسلمه الطلب.

ب. يتم دراسة طلب التمديد فنياً وإعداد تقرير بمدة التمديد، ويعرض التقرير على لجنة فحص العروض لدراسته وإعداد التوصية المناسبة لصاحب الصلاحية على أن يكون محضرها متضمناً أسباب ومبررات التمديد وذلك خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوماً.

ج. بعد موافقة صاحب الصلاحية، يبلغ المتعاقد بالتمديد وترسل نسخة إلى ممثل الجهة لتعديل البرنامج الزمني خلال (٧) سبعة أيام، يقوم المتعاقد بتعديل البرنامج الزمني خلال المدة المحددة ووفقاً لما تقرره الجهة الحكومية.

د. يجب أن تتناسب مدة التمديد مع الظروف الموجبة له.

٥٠ السحب الجزئي

أولاً: إذا أخل المتعاقد بجزء واحد أو عدة أجزاء من الأعمال تنذره الجهة الحكومية لإصلاح أوضاعه خلال (١٥) خمسة عشر يومًا، فإذا لم يمثل المتعاقد، جاز لها تنفيذ هذا الجزء على حسابه، بما لا يتجاوز الأسعار السائدة، كما يتم الحجز على مستحقات المتعاقد بما لا يتجاوز قيمة الأعمال المنفذة على حسابه، حتى يتم تسديد تكلفة تلك الأعمال سواء مباشرة أو حسماً من مستحقاته.

ثانياً: في حال تنفيذ الأعمال المسحوبة جزئياً على حساب المتعاقد، يجب أن يكون التنفيذ وفقاً للشروط والمواصفات التي تم التعاقد بموجبها مع المتعاقد المسحوبة منه الأعمال.

ثالثاً: يجوز للجهة الحكومية أن تنفذ فوراً على حساب المتعاقد الأعمال التي قصر في تنفيذها إذا كانت تلك الأعمال تمثل بنداً أو عدة بنود من العقد مع استمرار المتعاقد في تنفيذ بقية الأعمال.

٥١ تسلم الأعمال

دون الإخلال بمعايير القبول، تقوم الجهة الحكومية بتسليم وقبول الأعمال والخدمات وفق الإجراءات المبينة في الشروط المفصلة أو وفق الإجراءات التي يقترحها المتعاقد وتقبلها الجهة الحكومية.

٥٢ المسؤولية عن الأعمال

بعد صدور شهادة الإنجاز، فإن المتعاقد يظل مسؤولاً عن أي ضرر أو خسارة نتجت عن تنفيذ الأعمال، متى كان هذا الضرر أو الخسارة ناتجة عن واقعة سابقة كان المتعاقد مسؤولاً عنها ولم يكن بالإمكان اكتشافها مسبقاً. وفيما عدا ذلك، فإن المتعاقد غير مسؤول عن أي أضرار أو خسائر قد تلحق بالأعمال بعد استلام الجهة الحكومية للأعمال وقبولها وإصدار شهادة إنجاز الأعمال.

٥٣ تقييم أداء المتعاقد

أولاً: تم التقييم الدوري لأداء المتعاقد بعد استلام كل مخرج بالإضافة إلى التقييم النهائي لأداء المتعاقد الذي يتم بعد تنفيذ العقد.

ثانياً: تلتزم الجهة الحكومية بمعايير التقييم الواردة في نموذج تقييم أداء المتعاقد المعد من قبل مركز تحقيق كفاءة الإنفاق، وفق الملحق رقم (هـ).

ثالثاً: تقوم الجهة الحكومية بإشعار المتعاقد بنتائج التقييم وعليها بعد أن تصبح نتائج التقييم نهائية، رفع النتائج في البوابة وتدوينها في سجل المتعاقد.

رابعاً: يحق للمتعاقد التظلم من نتائج التقييم وفقاً لأحكام المادة (السادسة والثمانين) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

خامساً: إذا تكرر حصول المتعاقد على درجة أقل من (٧٠٪) سبعة بالمائة في مستوى الأداء لثلاثة عقود متتالية، يحال إلى اللجنة المنصوص عليها في المادة (الثامنة والثمانين) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

سادساً: تعتبر الجهة الحكومية نتائج تقييم أداء المتعاقد في العقود السابقة معياراً للتأهيل عند دخوله في منافسات حكومية لاحقة.

القسم السادس: الضمانات

٥٤ الضمان النهائي

أولاً: قدم المتعاقد ضماناً بنكياً نهائياً بنسبة (٥٪) من قيمة العقد بمبلغ (٣١,٢٥٧) ريال سعودي (واحد وثلاثون ألفاً ومائتان وسبعة وخمسون ريالاً سعودياً فقط لا غير) صادراً من (البنك الأهلي) برقم (B٣١٣٤٣٧) وتاريخ ١٤٤٦/٠٣/٢٨ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٠/٠١ م ساري المفعول لغاية (١٤٤٦/٨/٦ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٢/٠٥ م).

ثانياً: تحتفظ الجهة الحكومية بالضمان النهائي إلى أن يفي المتعاقد بالتزاماته ويسلم الخدمات تسليمًا نهائيًا، وفقاً لأحكام العقد وشروطه.

٥٥ تمديد الضمان

للجهة الحكومية طلب تمديد مدة سريان الضمان النهائي قبل انتهاء مدته، في حال توافر الأسباب الداعية إلى ذلك، بموجب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية وشروط التعاقد، على أن تقوم الجهة الحكومية بتوجيه طلب التمديد إلى البنك مباشرة ويزود المتعاقد بصورة منه، ويكون التمديد للفترة الضرورية اللازمة، ويشار في طلب التمديد إلى أنه إذا لم يُنهِ البنك إجراءات التمديد قبل انتهاء مدة سريان الضمان، فيجب عليه دفع قيمة الضمان الجهة الحكومية فوراً.

٥٦ مصادرة الضمان

للجهة الحكومية بناءً على أسباب واضحة مصادرة الضمان البنكي للمتعاقد بموجب أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية وشروط العقد وذلك بعد العرض على لجنة فحص العروض أو لجنة فحص عروض الشراء المباشر حسب الأحوال، ويكون طلب المصادرة مقتصرًا على الضمان الخاص بالعملية التي أخل المتعاقد فيها بالتزاماته، ولا يمتد إلى مصادرة الضمانات الخاصة بعمليات أخرى، سواء لدى جهة واحدة أو جهات عدة، كما لا يجوز مصادرة الضمان لأسباب أخرى غير الأسباب التي قدّم الضمان لأجلها، وفي حال مصادرة الضمان النهائي في حالة العقود المجزأة، تقتصر المصادرة على جزء من قيمة الضمان، منسوبة إلى قيمة الخدمات التي تقاعس المتعاقد في تنفيذها، ويوجه طلب المصادرة إلى البنك مباشرة وبشكل صريح وباستخدام عبارة "مصادرة الضمان" وعلى البنك أن يستجيب للطلب فوراً.

ع

السريع

الجورة

HA

القسم السابع: إنهاء العقد

٥٧ إنهاء العقد من قِبَل الجهة الحكومية

أولاً: يجب على الجهة الحكومية إنهاء العقد في الحالات الآتية:

- إذا تبين أن المتعاقد قد شرع بنفسه أو بوساطة غيره بطريق مباشر أو غير مباشر في رشوة أحد موظفي الجهات الخاضعة لأحكام النظام أو حصل على العقد عن طريق الرشوة أو الغش أو التحايل أو التزوير أو التلاعب أو مارس أيًا من ذلك أثناء تنفيذ العقد.
- إذا أفلس المتعاقد، أو طلب إشهار إفلاسه، أو ثبت إعساره، أو صدر أمر بوضعه تحت الحراسة، أو تعيين حارس قضائي على موجوداته أو كان شركة وجرى حلها أو تصفيتها.
- إذا تنازل المتعاقد عن العقد دون موافقة من الجهة الحكومية ووزارة المالية.

ثانيًا: يجوز للجهة الحكومية إنهاء العقد في الحالات الآتية:

- إذا تأخر المتعاقد عن البدء في العمل، أو تباطأ في تنفيذه، أو أخل بأي شرط من شروط العقد ولم يصحح أوضاعه خلال (١٥) خمسة عشر يومًا من تاريخ إبلاغه كتابة بذلك.
- إذا توفي المتعاقد وكانت مؤهلاته الشخصية محل اعتبار في التعاقد، ويجوز الاستمرار في التعاقد مع الورثة -بعد موافقتهم- على أن تتوافر لديهم المؤهلات الفنية والمالية والضمانات اللازمة لإكمال تنفيذ العقد.
- إذا تعاقد المتعاقد لتنفيذ العقد من الباطن دون موافقة من الجهة الحكومية.

ثالثًا: يجوز للجهة الحكومية إنهاء العقد إذا اقتضت المصلحة العامة ذلك، وفي هذه الحالة، تلتزم الجهة الحكومية بإبلاغ المتعاقد بذلك، ولا يعد الإنهاء نافذًا في هذه الحالة إلا بعد مضي (ثلاثين) يومًا من تاريخ الإبلاغ.

رابعًا: تقوم الجهة الحكومية بمصادرة الضمان النهائي عند إنهاء العقد بموجب أولاً والفقرات (أ) و(ج) من ثانياً من هذا البند، وذلك مع عدم الإخلال بحق الجهة الحكومية في الرجوع على المتعاقد بالتعويض عما لحق بها من ضرر.

٥٨ إنهاء العقد بالاتفاق

يتم إنهاء العقد بالاتفاق بين الجهة الحكومية والمتعاقد في أي من الحالات الآتية:

- إذا استمرت الجهة الحكومية في إيقاف كامل الأعمال لأسباب لا علاقة للمتعاقد بها مدة تتجاوز (١٨٠) مائة وثمانين يومًا من تاريخ خطاب الأمر بإيقاف الأعمال لأسباب لا علاقة للمتعاقد بها، وبعد إخطار المتعاقد للجهة الحكومية لتمكينه من استئناف الأعمال، ومضي مدة (٣٠) ثلاثين يومًا من تاريخ إبلاغها بالإخطار دون تمكينه من استئناف الأعمال أو اتخاذ إجراءات مقبولة لتمكينه من العمل.
- إذا أصبح تنفيذ الأعمال مستحيلًا لاستمرار القوة القاهرة عملاً بأحكام وشروط بند " القوة القاهرة".

٥٩ التزامات المتعاقد عند إنهاء العقد

في حال إنهاء العقد على المتعاقد القيام بالآتي:

- أ. التوقف عن تنفيذ أي عمل إلا إذا كان ذلك العمل قد صدرت تعليمات في شأنه من قبل ممثل الجهة لحماية الأشخاص أو الممتلكات أو لضمان سلامة الأعمال المنفذة.
- ب. تسليم كافة وثائق العقد والتجهيزات الآلية والمواد والأعمال الأخرى الموجودة في الموقع للجهة الحكومية، والتي تُعد ملكًا لها.
- ج. إزالة كل اللوازم الأخرى من الموقع باستثناء ما يلزم منها لأموال السلامة.

٦٠ محاسبة المتعاقد في حالات إنهاء العقد

أولاً: يجب على الجهة الحكومية بعد أن يصبح الإخطار بإنهاء العقد نافذًا، أن تقوم بما يلي:

- أ. محاسبة المتعاقد عن الأعمال المقبولة التي تم تنفيذها في الموقع واسترداد الرصيد المتبقي من قيمة الدفعة المقدمة إن وجدت.
- ب. دفع قيمة اللوازم والمواد الموجودة في الموقع التي تم اعتمادها من قبل الجهة الحكومية قبل تاريخ الإخطار بإنهاء الأعمال، كما يُدفع للمتعاقد قيمة المواد واللوازم التي سبق أن قام بشرائها واستيرادها لأجل العقد ولم يتم إحضارها إلى الموقع، شريطة أن يقدم المتعاقد ما يثبت شراءها لغرض تنفيذ أعمال العقد وأن يقوم بتسليمها للجهة الحكومية، كما تعد كافة اللوازم والمواد التي تم توريدها ودفعت الجهة الحكومية قيمتها ملكًا لها.
- ج. الإفراج عن ضمان الدفعة المقدمة والضمان النهائي، بعد إجراء التسويات اللازمة.

ثانيًا:

- أ. يجوز للجهة الحكومية إذا أنهت العقد بناءً على توصية من لجنة فحص العروض أو اللجنة المختصة بالشراء أن تقوم باتخاذ ما تراه مناسبًا من الإجراءات لتحفظ حقوقها كالحجز على مستحقات المتعاقد إلى حين إجراء المحاسبة النهائية، أو أن تعلق قرار إنهاء العقد وأن تستمر في إدارة أعمال العقد بنفسها أو عن طريق متعاقد آخر على حساب المتعاقد وذلك إذا رأت أن هناك مصلحة للمشروع من وراء الاستمرار في التنفيذ.
- ب. في حالة إنهاء العقد لدواعي المصلحة العامة، تلتزم الجهة الحكومية بإبلاغ المتعاقد بذلك، ويعد الإنهاء نافذًا في هذه الحالة بعد مضي مدة (٣٠) ثلاثين يومًا من تاريخ الإبلاغ.

٥

السريع

الجورة

HA

الشروط المالية

١ صرف المقابل المالي

تصرف مستحقات المتعاقد وفق ما يتم إنجازه من أعمال، بعد حسم ما يفرض على المتعاقد من غرامات أو حسومات أخرى، وفقاً للإجراءات الآتية:

- أ. يقوم المتعاقد بعد إنجاز نسبة من الأعمال، بحصر ما تم تنفيذه على الطبيعة ومطابقتها مع جداول الكميات وإعداد مستخلص شهري أو مرحلي وفقاً لشروط الدفع المحددة بموجب العقد، ورفعها إلى ممثل الجهة أو إلى الجهة الحكومية مباشرة في حال عدم وجود ممثل للجهة.
- ب. يقوم ممثل الجهة بمعاينة الأعمال المنجزة على الطبيعة لكل مستخلص يرفع إليه من المتعاقد والتأكد من مطابقتها للمواصفات وجداول الكميات المتفق عليها بموجب العقد وإعداد تقرير بذلك يتم رفعه مع المستخلص خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تسلم المستخلص من المتعاقد.
- ج. تقوم الجهة الحكومية باستكمال إجراءات اعتماد المستخلص و صرف المقابل المالي، خلال (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تسلمها تقرير ممثل الجهة أو المستخلص الذي يرفعه المتعاقد.
- د. في حال وجود خلاف بين ممثل الجهة والمتعاقد، يرفع ممثل الجهة مطالبة المتعاقد مرفقاً بها ما لديه من تحفظات إلى الجهة الحكومية خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تسلمه المطالبة، وعلى الجهة الحكومية الفصل في موضوع الخلاف بينهما خلال (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تلقيها المطالبة على أن تقوم الجهة الحكومية بصرف المستحقات التي لا تكون موضوع خلاف.

٢ تعديل أسعار العقد

أولاً: فيما عدا عقود هامش الربح المحدد ومع مراعاة التغييرات والتعديلات التي يجيزها هذا العقد بموجب أحكام طلبات التغيير كذا زيادة الالتزامات وتخفيضها، فلا يجوز تعديل أسعار العقد إلا في الحالات الآتية:

- أ. تغيير أسعار المواد أو الخدمات المسعرة رسمياً الرئيسة الداخلة في بنود المنافسة والتي تحددها اللائحة.
- ب. تعديل التعرفة الجمركية أو الرسوم أو الضرائب.

ج. إذا حصلت أثناء تنفيذ العقد صعوبات مادية لم يكن بالإمكان توقعها.

ثانياً: يتم تعديل أسعار العقد في الحالات المحددة في هذا البند وفقاً للأحكام التالية:

يتم التعويض في حال تعديل التعرفة الجمركية أو الرسوم أو الضرائب أو المواد أو الخدمات المسعرة رسمياً بالزيادة -بعد تاريخ تقديم العرض- مع مراعاة ما يلي:

١- أن يثبت المتعاقد أنه دفع التعرفة الجمركية أو الرسوم أو الضرائب أو المواد أو الخدمات المسعرة رسمياً على أساس الفئات المعدلة بالزيادة نتيجة توريده مواد مخصصة لأعمال العقد.

٢- ألا يكون تعديل التعرفة الجمركية أو الرسوم أو الضرائب أو المواد أو الخدمات المسعرة رسمياً قد صدر بعد انتهاء المدة المحددة لتنفيذ العقد، أو أن يكون تحمل المتعاقد لها نتيجة تأخره في التنفيذ، إلا إذا أثبت أن التأخير كان بسبب خارج عن إرادته، وفي جميع الأحوال يخصم من المتعاقد مقدار الفرق في الرسوم أو الضرائب أو المواد أو الخدمات المسعرة رسمياً بعد تخفيضها ما لم يثبت المتعاقد أنه أداها على أساس الفئات قبل التعديل.

ولا يجوز تعديل أسعار العقد بالزيادة أو النقص إلا في الحالات المذكورة في هذا البند.

ثالثاً: إجراءات النظر في التعويض

- أ. على المتعاقد إذا رأى أحقيته في أي تعويض مالي في الحالات المذكورة بالمادة (الثامنة والستون) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية أن يتقدم بمطالبته مدعومة بالمستندات والإثباتات اللازمة إلى ممثل الجهة خلال مدة لا تتجاوز (٦٠) ستين يوماً من حدوث الواقعة، أو علمه المفترض بوقوعها أو من خلال ما تبقى من مدة العقد.
- ب. يقوم ممثل الجهة بدراسة مطالبة المتعاقد خلال مدة لا تتجاوز (٢١) واحد وعشرين يوماً من تاريخ تلقيه المطالبة بمستندات مكتملة ويرفع تقريراً بذلك إلى الجهة الحكومية.
- ج. تقوم الجهة الحكومية بعد تلقيها تقرير ممثل الجهة المشرف على تنفيذ الأعمال بدراسة طلب المتعاقد بالتعويض من النواحي الفنية والمالية والقانونية، ثم عرض التقرير ونتائج الدراسة على لجنة فحص العروض لإصدار التوصية اللازمة خلال مدة لا تتجاوز (٤٥) خمسة وأربعين يوماً من تاريخ تلقيها التقرير أو المطالبة.
- د. يجب ألا يتجاوز ما تدفعه الجهة الحكومية للمتعاقد من تعويضات بموجب هذا البند ما نسبته (٢٠٪) من القيمة الإجمالية للعقد، على أن تدفع تلك التعويضات من قبل الجهة الحكومية مباشرة، وعلى المتعاقد التقدم إلى المحكمة الإدارية للمطالبة بما يزيد عن النسبة المحددة في هذه الفقرة من تعويضات.

٣ الغرامات

٣,١ غرامات [التقصير]

أولاً: تفرض على المتعاقد غرامة (تقصير) إذا قصّر أو أخفق في تنفيذ التزاماته حسب الجدول أدناه:

م	وصف المخرج	تاريخ إستلام المخرج	غرامة التأخير	في حال التقصير في تنفيذ الأعمال
١	شحن رصيد رسائل نصية	شهر من بدء العقد	٢٪ عن كل أسبوع تأخير عن المدة المحددة لتنفيذ البند، وبما لا يتجاوز ٦٪ من قيمة البند	إضافة إلى حسم الغرامة، يتم حسم قيمة البند أو الخدمة غير المنفذة أو التي نفذت خلافاً لما تم الاتفاق عليه، مهما بلغت قيمته، وذلك باعتباره بنداً غير منفذاً

ثانياً: يكون الإعفاء من الغرامات وفقاً لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية

ثالثاً: لا يتجاوز إجمالي الغرامة المنصوص عليها في هذا البند عن (٢٠٪) بالمئة من القيمة الإجمالية للعقد.

٣,٢ غرامات مخالفة أحكام لائحة تفضيل المحتوى المحلي

أولاً: في حال عدم التزام المتعاقد -أو متعاقديه من الباطن- بإعطاء الأفضلية للمنتجات الوطنية عند شراء ما يحتاجه من مواد أو أدوات، فسيتم إيقاع غرامة مالية مقدارها (٣٠٪) من قيمة المشتريات محل التقصير.

٣,٣ إجمالي الغرامات

دون الإخلال بحق الجهة الحكومية في أي تعويض عن أي أضرار أو خسائر، لا يتجاوز إجمالي غرامات التقصير أو التأخير وغرامات مخالفة أحكام لائحة تفضيل المحتوى المحلي التي يجوز أن تفرضها الجهة الحكومية بموجب هذا العقد عن [٢٠٪] من القيمة الإجمالية للعقد.

٤ المستخلصات

أولاً: ستقوم الجهة الحكومية استقطاع نسبة (١٠٪) من قيمة كل مستخلص لتكوين مبلغ المستخلص النهائي.

ثانياً: وفقاً لأحكام بند "صرف المقابل المالي"، يتم إعداد مستخلص (شهري) للمتعاقد حسب الأعمال المنجزة.

ثالثاً: تصرف الجهة الحكومية المستخلص الختامي للمتعاقد على ألا يقل عن نسبة (١٠٪) بعد إنجاز الأعمال، وتقديم الشهادات الآتية:

أ. شهادة إنجاز بالأعمال من الجهة الحكومية صاحبة المشروع.

ب. شهادة من هيئة الزكاة والدخل، تثبت تسديد الزكاة أو الضريبة المستحقة.

ج. شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، بتسجيل المنشأة في المؤسسة، وتسديد الحقوق التأمينية.

٥ إقرار المخالصة

يجب على المتعاقد تسليم الجهة الحكومية إقراراً كتابياً يثبت فيه أن المستخلص الختامي يشكّل التسوية الكاملة والنهائية لجميع المبالغ المستحقة له بموجب العقد، ويجب النص في هذا الإقرار على ألا يكون سارياً إلا بعد إعادة الضمان النهائي إلى المتعاقد وصرف ما تبقى له من رصيد المبالغ المستحقة، ويُعدّ إقرار المخالصة نافذاً من هذا التاريخ.



السريع

الجورة

HA

٦ جدول الكميات والأسعار

م	المخرج	الكمية	الوحدة	الرمز الإنشائي	السعر الإفرادي (بالريال السعودي)	السعر الإجمالي (بالريال السعودي)
١	شحن رصيد رسائل نصية	١٨,٠٠٠,٠٠٠	رسائل نصية	٢٨٠٧	٠,٠٣٠٢	٥٤٣,٦٠٠
المجموع: (خمسمائة وثلاثة وأربعون ألفاً وستمئة ريال سعودي فقط لا غير)						
ضريبة القيمة المضافة: (واحد وثمانون ألفاً وخمسمائة وأربعون ريالاً سعودياً فقط لا غير)						
المبلغ الإجمالي: (ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريالاً سعودياً فقط لا غير) شامل ضريبة القيمة المضافة						
						٦٢٥,١٤٠
						٨١,٥٤٠
						٥٤٣,٦٠٠

٧ شروط الدفعات :

يتم دفع المستحقات المالية بعد الانتهاء من تسليم المخرجات واعتمادها والموافقة عليها، وعلى أن توضح في الفاتورة نوع البنود والعدد المنجز، ويتم صرف الدفعة خلال (٣٠) يوم من استلام مطالبة الطرف الثاني حسب المنجز من الأعمال وفقاً لمقتضيات هذا العقد.




الجورة

HA

نطاق العمل المفصل

١ نطاق العمل

- شحن رصيد رسائل نصية
- شحن رصيد منصة (يمامة) والموجود حالياً في المجلس برسائل نصية وذلك بالكمية المذكورة في جدول الكميات.
- تفعيل عدد عناوين الإرسال المطلوبة من قبل المجلس بعد موافقة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لمدة ١ سنة ميلادية.
- توفير الخدمة ٣٦٥/٧/٢٤ باستمرار دون انقطاع.
- يوفر الدعم التقني من المستوى العالي لجميع متطلبات المجلس للنظام.
- عمل المتابعة الدورية لجميع مكونات النظام.
- العمل على جميع التذاكر بما يضمن الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليها داخل الشركة
- مشاركة المعرفة والمستندات مع الفريق وتحديثها بشكل مستمر.
- خدمة الدعم الفني المقدمة يجب أن تكون من خلال عدة طرق جميعها متوفرة على مدار الساعة ومن خلال قنوات متعددة مثل:
- نظام التذاكر: (Tickets) بحيث يتم كتابة الاستفسار بتذكرة وإرسالها ليتم متابعتها والرد عليها.
- إرسال بريد إلكتروني: وجود بريد إلكتروني خاص لاستقبال رسائل الدعم الفني وطلب المساعدة.
- وسائل الاتصال التقليدية: مثل المكالمات المباشرة من خلال الهاتف الثابت او المتنقل.
- يجب ان لا يقل تاريخ صلاحية الرصيد المطلوب للرسائل النصية القصيرة SMS عن ١٢ شهراً من تاريخ توقيع العقد.
- معرفات المرسل: (Sender name) يجب توفير إمكانية إضافة وتعريف غير محدود لتعريف المرسل.
- يجب توفير طريقة مناسبة للحصول على تقارير التسليم للرسائل القصيرة للصندوق.
- يجب ان توفر الخدمة خاصية تتبع الرسائل والحصول على تأكيد لكل رسالة نصية مرسله في تقرير تسليم الرسائل القصيرة.
- توفير الربط بخدمة الرسائل القصيرة من خلال (SMPP & API).

٢ مكان تنفيذ الأعمال

سيتم تنفيذ نطاق العمل في مقر المجلس في مدينة الرياض بالملكة العربية السعودية.

٣ برنامج العمل

مدة تنفيذ العقد هي (٣٠ يوم) تحسب بالتقويم الميلادي وتبدأ من تاريخ توقيع العقد، ويتم العمل وفقاً للمراحل التالية:

م	وصف المخرج	مدة التنفيذ
١	شحن رصيد رسائل نصية	شهر من بدء العقد

س

السريع

الجودة

HA

المواصفات

١ فريق العمل

أولاً: الشروط الخاصة بفريق العمل

- أ. يجب على المتعاقد أن يتخذ الترتيبات الخاصة لاستخدام العمال ومعاملتهم -مواطنين كانوا أو أجانب- وفقاً لأحكام نظام العمل ونظام التأمينات الاجتماعية والأنظمة الأخرى ذات العلاقة. ويلتزم المتعاقد بتوفير المتطلبات الضرورية لعماله بما في ذلك السكن الصحي ووسائل النقل والرعاية الصحية ووسائل السلامة.
- ب. يجب على المتعاقد الالتزام بدفع أتعاب العمالة ومراقبة حالة العمل على ألا تكون أقل من المتعارف عليه في القطاع أو نوع الخدمة الذي ينفذ فيه العمل.
- ج. يحظر على المتعاقد استقطاب أو محاولة استقطاب أي من موظفي الجهة.
- د. لا يجوز القيام بتنفيذ العمل أثناء الليل أو خلال أيام الجمع، أو أيام الإجازات الرسمية الأخرى بدون إذن مكتوب من الجهة أو ممثل الجهة إلا إذا كان العمل ضرورياً أو لا يمكن الاستغناء عنه مطلقاً من أجل إنقاذ الأرواح أو الممتلكات أو من أجل ضمان سلامة الأعمال. على أن يخطر المتعاقد في مثل هذه الحالة الجهة أو ممثل الجهة فوراً. ويراعى دائماً أن أحكام هذه الفقرة لا تكون واجبة التطبيق في الحالات التي يكون فيها من المعتاد تنفيذ العمل بالتناوب أو على فترتين.
- هـ. يجب على المتعاقد في جميع الأوقات اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة للحفاظ على صحة موظفيه وسلامتهم. وتعيين مسؤول للحفاظ على السلامة والوقاية من الحوادث داخل الموقع، وتكون له سلطة إصدار التعليمات واتخاذ التدابير الوقائية لمنع وقوع الحوادث. ويجب على المتعاقد إرسال تفاصيل أي حادث إلى ممثل الجهة في أقرب وقت ممكن بعد وقوعه. يجب على المتعاقد الاحتفاظ بسجلات وتقديم تقارير بشأن صحة وسلامة العمال والأضرار التي لحقت بالممتلكات. يجب على المتعاقد القيام ببرامج توعوية عن الأمراض واتخاذ التدابير الأخرى اللازمة للحد من مخاطر انتقالها بين موظفيه.
- و. يجب على المتعاقد تزويد الجهة بسجلات مفصلة لموظفيه مصنّفين حسب المهارات. حيث يتم تقديم هذه السجلات إلى ممثل الجهة شهرياً، باستعمال النماذج التي يوافق عليها ممثل الجهة، وذلك إلى أن ينجز المتعاقد الأعمال المطلوبة.
- ز. يجب على المتعاقد التأكد من أن جميع المهندسين والفنيين والعاملين بالموقع بما في ذلك الجهاز الفني التنفيذي على كفالته أو كفالة المتعاقد من الباطن المتفق عليهم في هذا العقد. ويجب كذلك وجود عقد عمل رسمي لجميع العاملين معتمد من الجهة. يحق للجهة طلب نقل كفالة عمالة المتعاقد (العمال، الفنيين، والمشرفين) التي تعمل مباشرة لدى الجهة إلى المتعاقد الجديد وذلك لضمان جودة تنفيذ الأعمال.
- ح. يجب على المتعاقد اتخاذ الترتيبات اللازمة لتوفير إمدادات كافية من الطعام على النحو المنصوص عليه في العقد. كما يجب على المتعاقد توفير إمدادات كافية من مياه الشرب والمياه الأخرى لاستخدام موظفيه في الموقع.
- ط. يجب على المتعاقد الاحتفاظ بسجلات تفصيلية يبين فيها أسماء جميع موظفيه وعماله وأعمارهم وجنسهم وجنسياتهم وعدد ساعات العمل، وغير ذلك من المعلومات التي قد يطلبها منه ممثل الجهة.
- ي. يلتزم المتعاقد باستخراج الإقامات اللازمة للعمالة حسب الإجراءات النظامية وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- ك. يلتزم المتعاقد بتخصيص عمالة نسائية للعمل في الأقسام النسائية أو المواقع التي تتطلب ذلك.
- ل. يجب على المتعاقد أن يقوم بتأمين زي موحد للعمالة الموجودين في مواقع العمل، وما يلزم لهم من وسائل السلامة، كالسترات العاكسة وخوذات للرأس.

السريع

الجورة

٢٨

سج

٢ المواد

أولاً: الشروط الخاصة بالمواد

١. تخضع المواد المستخدمة في تنفيذ الأعمال للمواصفات والمقاييس المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
٢. يقوم المتعاقد بفحص المواد المستخدمة في تنفيذ الأعمال للتأكد من مطابقتها لمواصفات العرض والمقاييس العالمية كما يطلع على نتائج فحص المواد وإعطاء الموافقة (أو عدمها) عليها وتسجيلها والاحتفاظ بنسخة منها، ويجب كذلك أن تكون المواد المستخدمة سواء المحلية أو المستوردة لتنفيذ العقد مطابقة للمواصفات القياسية السعودية وما لم تشملها منها هذه المواصفات فيجب أن يكون مطابقة لإحدى المواصفات العالمية المعروفة والتي تحددها الجهة الحكومية أو من يمثله.
٣. يجوز لممثل الجهة الحكومية أن يطلب من المتعاقد إعداد بيان واضح ومفصل عن ماهية المواد المستخدمة وعن كل مادة على حدة يرى ممثل الجهة الحكومية ضرورة استبيانها، وعلى المتعاقد إعداد ذلك البيان كتابةً خلال فترة (١٠) عشرة أيام من تاريخ طلبها.
٤. إذا أخل المتعاقد بتوضيح ماهية المواد المستخدمة في الموعد المحدد فتعتبر تلك المواد خلاف ما تم الاتفاق عليه بالعقد، ولمثل الجهة الحكومية اتخاذ ما يلزم حسب تقديره من تعليمات أو إجراءات لمعالجة ذلك.

٣ المعدات

أولاً: الشروط الخاصة بالمعدات

تخضع المعدات المستخدمة في تنفيذ الأعمال للمواصفات والمقاييس المعمول بها في المملكة العربية السعودية. ويفحص المتعاقد جميع المعدات ويوصي باعتمادها في حال كانت مطابقة من جميع النواحي للمواصفات والمقاييس العالمية.

٤ طريقة تنفيذ الأعمال

حسب نطاق العمل.

٥ مواصفات الجودة

- أ. يلتزم المتعاقد بمواصفات الجودة المطلوبة في تنفيذ النطاق المطلوب. ويجب على المتعاقد إخطار الجهة الحكومية بما يتسبب أو قد يتسبب في عدم الامتثال لمتطلبات الجودة في المواد المؤددة والأعمال المقدمة وبأي تغييرات أو تعديلات قد تؤثر على هذه الجودة كتغيير موقع تصنيع المواد، أو تغيير المواد الخام ونسبها المستعملة في تصنيع المواد المؤددة.
- ب. يجب أن تتطابق جودة الأعمال المنفذة من المتعاقد مع معايير التصميم المعتمدة وأسس التصميم والمواصفات والرسومات القياسية ونطاق العمل وغيرها. يقوم المتعاقد في غضون أربعة عشر [١٤] يوماً بتقديم برنامج لضمان الجودة لاعتماده من قبل الجهة الحكومية ويتألف من المستندات التالية، أو ما يماثلها حسب ما تحدده الجهة الحكومية:

١- شهادة أيزو [ISO] سارية أو دليل ضمان الجودة الذي يحدّد نظام إدارة الجودة المؤسسي لدى المتعاقد.

٢- خطة ضمان أو ضبط الجودة

يجب أن تغطي خطة ضمان أو ضبط الجودة الخاصة بالمتعاقد جميع الأنشطة ذات الصلة بنطاق العمل، وتوضح كيفية توافق الأعمال التي سيقوم بها المتعاقد مع متطلبات نطاق العمل وشروط الجودة المعمول بها. يجب كذلك أن تحدد الخطة نظام الجودة الموثق الذي سيتم تطبيقه من قبل المتعاقد في تنفيذ الأعمال، وبما يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية أيزو [ISO] ٩٠٠١ مع الإشارة إلى جميع إجراءات وكتيبات المتعاقد ذات الصلة.

٦ مواصفات السلامة

يلتزم المتعاقد وخلال جميع مراحل التنفيذ بجميع الأنظمة والقواعد المطبقة في المملكة فيما يخص السلامة والصحة والبيئة، وأي أنظمة وقواعد تحددها الجهة الحكومية في نطاق عمل المشروع، ويضمن اتخاذ جميع الإجراءات والاحتياطات اللازمة للامتثال لهذه الأنظمة والقواعد.

الشروط المفصلة

١ ساعات العمل

تكون ساعات العمل لفريق المتعاقد ٤٨ ساعة عمل في الأسبوع و٣٦ ساعة عمل في الأسبوع خلال شهر رمضان (للمسلمين) وذلك حسب نظام العمل، (لا تشمل ساعات العمل فترات الراحة أو الغداء أو غيرها) علمًا بأنه لا يجوز تكليف المتعاقد بالعمل خارج أوقات الدوام الرسمي. وفي حال تطلبت المقتضيات الفنية ذلك فإن على المتعاقد تقسيم عمله لفترتين لتغطية الأعمال المطلوبة بالتنسيق مع الجهة الحكومية، وبمراعاة الاستثناءات الواردة في الأنظمة بشأن ساعات العمل للعمال في المواقع المكشوفة وفي درجات حرارة عالية خلال أشهر الصيف.

٢ المتابعة والإشراف

ستقع مسؤولية المتابعة والإشراف على فريق العمل التابع للجهة الحكومية.

٣ فحص العمل قبل تغطيته

- لا يجوز تغطية أي عمل أو حجب عن التّظّر دون موافقة ممثل الجهة، وعلى المتعاقد أن يتيح الفرصة اللازمة لممثل الجهة أو مساعده لفحص وقياس أي عمل ستجرى تغطيته أو حجب عن التّظّر، وعلى المتعاقد عندما يكون مثل هذا العمل جاهزًا أو على وشك أن يكون جاهزًا للفحص أن يقدم إلى ممثل الجهة أو مساعده إخطارًا خطيًا بذلك؛ للحضور بالسرعة الممكنة لفحص وقياس الأعمال، إلا إذا عدّ ممثل الجهة أو مساعده هذا الأمر غير ضروري وتم إبلاغ المتعاقد بذلك.
- على المتعاقد الكشف عن أي جزء أو أجزاء من الأعمال أو عمل فتحات فيها أو خلالها إذا طلب ممثل الجهة ذلك في أي وقت، وعلى المتعاقد إعادة هذا الجزء أو تلك الأجزاء إلى وضعها السّابق على نحو يقبله ممثل الجهة.
- إذا كان الجزء أو الأجزاء من العمل قد غطيت بعد فحصها وفقًا للفقرة الأولى من هذا البند وتطلب الأمر فيما بعد كشفها أو عمل فتحات فيها أو خلالها فإنّ نفقات الكشف وإعادة تمهيدها إلى وضعها السابق تكون جميعها على عاتق الجهة الحكومية بشرط وجودها مطابقة للعقد، أمّا في غير ذلك من الحالات فإنّ جميع النفقات تكون على عاتق المتعاقد.

٤ حفظ المخططات

يحتفظ ممثل الجهة بنسخ من المخططات والمواصفات على أن يقدم منها نسخًا مجانيًا إلى المتعاقد، ويتحمل المتعاقد بعد ذلك على نفقته الخاصة مصاريف إعداد أي نسخ إضافية يحتاجها لتنفيذ عمله، ويلتزم المتعاقد بإعادة هذه المخططات إلى ممثل الجهة عند انتهاء العقد، وعليه إخطار ممثل الجهة وقبل مدة كافية بحاجته إلى نسخ إضافية من المخططات أو المواصفات اللازمة لتنفيذ الأعمال.

٥ تقارير تقدّم العمل

- يجب على المتعاقد أن يقدم للجهة الحكومية تقاريرًا شهرية باللغة [العربية / الإنجليزية] من أصل واحد وثلاث نسخ في موعد لا يتعدى اليوم الخامس من الشهر التالي، على أن يكون التقرير حسب النموذج الذي توافق عليه الجهة الحكومية ويحتوي على ما يلي:
- البيانات الرئيسية عن عقد المتعاقد.
- الوضع المالي للعقد [نسبة الإنجاز من الناحية المالية].
- تقدم سير العمل في المشروع وأن يشمل التقرير على رسم بياني بالعمود بالنسبة المئوية.
- النشاطات المقررة في البرنامج الزمني أو الجاري تنفيذها فعلاً خلال الفترة المشمولة بالتقارير، مع تقدير ممثل الجهة للتقدم الذي تم إحرازه حتى تاريخ التقرير، وموعد المباشرة الفعلي أو المتوقع ومواعيد إنجاز كل نشاط من هذه النشاطات.

- هـ. النّشاطات التي ستتم مباشرتها حسب البرنامج المقرر مع تقرير تواريخ البدء.
- و. تقريراً وصفيّاً موجزّاً يعطي ملخصاً عامّاً للتقدم المتحقق في تنفيذ العقد ووصف أي تغييرات محتملة في البرنامج الزمني، بالإضافة إلى تقدير آثار مثل هذه التغييرات، وبيانات عن الإجراءات التصحيحية المقترحة.
- ز. بياناً عن المواد والمعدات التي تم توفيرها في موقع العمل والمواد المقررة والتي لم يتم تسليمها خلال الفترة التي يغطيها التقرير.
- ح. معلومات عن المتعاقدين من الباطن ومنجزاتهم وأعمالهم ومدى التزامهم بعقودهم، والبرنامج الزمني المتفق عليه معهم.
- ط. تقدم العمل في توريد المعدات مع مقارنة ما هو مقرر بموجب البرنامج الزمني مع الواقع الفعلي.
- ي. تقريراً عن أعمال التّصميم ووضعها والحلول المقترحة.
- ك. ملخصاً بالملاحظات حول تصميم الأعمال.
- ل. ملخصاً بجميع البنود التي لم تكتمل والتي تؤثر على سير العمل حالياً ومستقبلاً، والأمور الحرجة والمهمة ووسائل تفاديها.
- م. موجزاً بأي تغييرات في العقد.
- ن. تقريراً عن ضبط الجودة النوعية مع ضرورة تحديد متخصص متابعة ذلك بعد اعتماده من الجهة الحكومية.
- س. أي متطلبات أخرى تراها الجهة الحكومية ضرورية.

٥

السريع

الجودة

HA

اسم العقد مشروع (تمكين الاشعارات داخل المجلس)

رقم العقد ٥٩٩٣

ملحق (أ)
خطاب الترسية



رقم التعيد 24-002312

تاريخ التعيد 10/1/2024

تعيد

المحترمين

السادة / شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

إشارة إلى عرضكم الأساسي رقم 202410498 وتاريخ 8/15/2024 والمتضمن تنفيذ مشروع تمكين الاشعارات داخل المجلس عليه نود إخطاركم بقبول الأمانة العامة لمجلس الضمان الصحي التعاوني على تعييدكم بالتنفيذ المشروع المشار إليه أعلاه ، وذلك حسب ما ورد في الشروط والمواصفات المعتمدة من قبلنا وعرضكم والمخاطبات اللاحقة بشأنه، ويتكلفه إجمالية 625,140.00 ستمانة وخمسة و عشرون ألف ومائة وأربعون ريال سعودي فقط لاغير و ذلك لمدة شهر تبدأ من تاريخ توقيع العقد ,وعلى أن يتم تبليغنا باسم ومنصب المفوض من قبلكم لتوقيع عقد المشروع وعلى أن يتم تقديم ضمان بنكي نهائي بقيمة (5%) من قيمة العرض خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إعلان نتائج المناقصة، جميع المبالغ أعلاه شاملة ضريبة القيمة المضافة في المملكة العربية السعودية، كما أنه لا يترتب أي التزام قانوني أو مالي على مجلس الضمان الصحي إلا بعد توقيع العقد من جميع الأطراف.

وتقبلوا تحياتنا ،،،

الأمين العام

د. شهاب الغامدي

نسخة لإدارة الشؤون المالية

إدارة المشتريات والعقود

نسخة لإدارة التقنيّة

الإصل لإدارة العقود و المشتريات

ع

السريع

الجوهرة

HA

ملحق (ب)
العرض المالي والفني

Taqnyät



العرض التقني [الرسائل النصية]

مقدم الخدمة : تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة
العميل المستفيد : مجلس الضمان الصحي التعاوني
رقم كراسة العرض : 5993
الرقم المرجعي : 240739008723

©TAQNYAT V1.1.2

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

ملخص تنفيذي

تفتخر شركة تقنيات بأن تقدم عرضها الفني المتميز لتوفير خدمات الاتصالات الشاملة والمتكاملة، والتي تشمل مجموعة واسعة من الخدمات منها خدمة الرسائل النصية القصيرة خدمة رسائل واتس اب الاعمال، الدردشة الالية، الدردشة الحية، الفاكس، الرسائل الصوتية، البريد الالكتروني وتأتي هذه الخدمات انطلاقاً من حرصنا على تسهيل التواصل بين الشركات وعملائها، وتمكينهم من التواصل السريع والآمن في أي وقت ومن أي مكان.

تتميز خدماتنا بمستوى عالي من الجودة والكفاءة بتكلفة معقولة، إذ نوفّر طرق اتصال حديثة وسريعة وآمنة. وبذلك يستطيع العملاء والموظفون التواصل في أي وقت ومن أي مكان بكل سهولة ويسر، وحيث ان تقنيات تتمتع بخبرة طويلة في مجال تقديم خدمات الاتصالات عالية الجودة، حيث استفادت العديد من الشركات والمؤسسات من خدماتنا وحققت نتائج ملموسة في تحسين التواصل مع عملائها. كما يضم فريقنا نخبة من الخبراء والفنيين المدربين تدريباً عالياً، والقادرين على تفعيل الخدمة وإطلاقها في أسرع وقت.

نحرص في شركتنا على تقديم أفضل مستوى من خدمة ما بعد البيع، لضمان رضا عملائنا الكرام عن الخدمات المقدمة، نتطلع في شركة تقنيات إلى التعاون معكم، وتقديم أفضل الحلول التقنية التي تلي احتياجاتكم وتدعم أهداف أعمالكم. شاكرين لكم حسن اهتمامكم بعرضنا، وفي انتظار التعاون معكم لتحقيق النجاح المشترك.

1. المقدمة

1.1. عن تقنيات

تقنيات هي الشركة الرائدة في مجال توفير حلول الاتصالات السحابية للشركات والمطورين في المملكة العربية السعودية. نحن نقدم مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك الرسائل القصيرة و WhatsApp Business API و Voice API والمزيد. تم تصميم خدماتنا لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة على تحسين خدمة العملاء وزيادة المبيعات وتعزيز إنتاجية الموظفين.

نحن نقدم خدماتنا منذ عام 2015 وقمنا ببناء سمعة قوية من حيث الخبرة والابتكار وولاء العملاء. تمنح قنواتنا المتكاملة وقدرات مركز الاتصال العملاء القدرة على تحسين أعمالهم ومنتجاتهم وموقعهم التنافسي. نحن نخدم مجموعة من الصناعات، بما في ذلك البيع بالتجزئة وتكنولوجيا المعلومات والتصنيع والرعاية الصحية والحكومة. كما تتيح خدماتنا الفريدة للعملاء التواصل مع جهات الاتصال الخاصة بهم خارج المملكة العربية السعودية، مما يسمح للينوك، على سبيل المثال، بالتواصل مع العملاء أثناء سفرهم.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

1.2. منتجات تقنيات

تقدم شركة تقنيات محفظة متكاملة من المنتجات والخدمات المصممة لتلبية احتياجات العملاء في مختلف القطاعات. تشمل قنوات الاتصال التي توفرها الشركة كلا من خدمات الرسائل النصية والواتساب والبريد الإلكتروني والمكالمات الصوتية، مما يتيح للعملاء طرقًا مرنة وفعالة للتواصل مع عملائهم. كما تطرح الشركة حلولاً سحابية مبتكرة مثل "إرسال تقنيات" و"نور تقنيات" اللتان تلبيان احتياجات أعمال العملاء المختلفة. وتغطي خدمات تقنيات مجموعة واسعة من القطاعات بما في ذلك التعليم والصحة والتجارة الإلكترونية بالإضافة إلى القطاع الحكومي، مستفيدة من خبرتها الطويلة في هذه المجالات لتقديم حلول مصممة خصيصًا لاحتياجات كل قطاع.

1.3. مهمة تقنيات

تتمثل رؤيتنا في مساعدة عملائنا على بلوغ أهدافهم من خلال تقليل التكاليف، وتبسيط العمليات، وتعزيز تجارب المستخدمين. نحن ملتزمون بالابتكار والتحسين المستمر للحفاظ على مكانتنا كمزود رائد لحلول الاتصالات السحابية على المستويين الإقليمي والعالمي.

1.4. رؤية تقنيات

تتمثل رؤيتنا في أن نصبح المزود الرائد عالمياً لحلول الاتصالات المبتكرة التي تمكن المؤسسات من الازدهار في العصر الرقمي. نحن ملتزمون بمساعدة عملائنا على تحقيق أهدافهم بكفاءة من خلال تقنيات الاتصال الحديثة.

1.5. التأسيس

تأسست شركة تقنيات في عام 2015 كشركة رائدة في مجال تقديم خدمات رسائل الجوال في المملكة العربية السعودية. وتتمحور رؤيتنا حول توفير خدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية لعملائنا، وقد حرصت الشركة منذ تأسيسها على بناء سمعة قوية كمزود موثوق وفعال في هذا المجال، مستفيدة من فريق عمل محترف وذو خبرة واسعة. كما نولي أهمية كبرى لخدمة ما بعد البيع؛ لضمان رضا العميل. تضم الشركة حاليًا 30 موظفًا في أقسام مختلفة، مع مكاتب رئيسية في الرياض وجدة والخبر والدمام؛ ما يتيح لنا تقديم خدماتنا بكفاءة في جميع أنحاء المملكة.

1.6. خلفية

قصة نجاح تقنيات متجذرة في خلفية مؤسسيها الذين يتمتعون بخبرة واسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث عملوا في هذه الصناعة لعدة سنوات أدركوا خلالها الفجوة في سوق خدمات رسائل الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية وأسسوا تقنيات مع رؤية تقديم خدمات رسائل الهاتف المحمول عالية الجودة لعملائها.

لقد كان تفاني المؤسسين في تحقيق الجودة ورضا العملاء هو القوة الدافعة وراء نجاح تقنيات. لقد استفادوا من خبرتهم الصناعية لإنشاء شركة تركز على تقديم خدمات مراسلة عبر الهاتف المحمول تنسم بالكفاءة والموثوقية والفعالية. وقد ساعد ذلك تقنيات على أن تصبح شريكًا موثوقًا للشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة الرائدة في مختلف المجالات في المملكة العربية السعودية.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

يلتزم مؤسسو تقنيات التحسين المستمر لخدمات الشركة لتلبية احتياجات السوق المتغيرة باستمرار. لقد استثمروا في أحدث التقنيات ولديهم فريق فني قوي قادر على تقديم حلول مبتكرة للعملاء. هذا الالتزام بالابتكار والتميز مكن تقنيات من البقاء في صدارة منافسيها وتعزيز مكانتها كمزود رائد لخدمات رسائل الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية.

1.7. الخبرات السابقة

تمثل الجهات البنكية والحكومية أهمية كبيرة في عرض الخبرات السابقة لمشروعنا الحالي. إذ تقوم هذه الجهات بأدوار حيوية في دعم وتمويل وتنفيذ مجموعة متنوعة من المشاريع والمبادرات. لذا، يسرنا أن نقدم لكم قائمة بالبنوك الرئيسية والجهات الحكومية المعنية بمشروعنا، مع معلومات الاتصال الضرورية للأشخاص المسؤولين. هذه المعلومات ستكون ضمن السياق المناسب لفهم عمق الشراكة والتعاون المتوقع مع هذه الجهات خلال تنفيذ مشروعنا.

الجهات البنكية

الجهة	اسم المفوض	البريد الإلكتروني	رقم الجوال
البنك المركزي السعودي	سلطان بن محمد السريكت	salsuwket@sama.gov.sa	966556446987
بنك باكستان الوطني	سيد فخر أحمد	fakhar.ahmed@nbp.com.pk	966561835861
الاستثمار كابيتال	Navindra Rajapakshe	nrjapakshe@icap.com.sa	966500987412
بنك أبو ظبي الأول	يسلم الحميدان	bassam_alhumaidan@bankfab.com	966555499146
البنك للاستثمار	خالد محمد المحجني	km.almohtalni@albbad-capital.com	966507777501

الجهات الحكومية

الجهة	اسم المفوض	البريد الإلكتروني	رقم الجوال
هيئة تنظيم المياه والكهرباء	سعد محمد العودة	smoudah@wera.gov.sa	966537744177
الهيئة الملكية لجبيل وبنبع	علي الزهراني	zahrani@rcjubail.gov.sa	966503158485
المجلس الأعلى للقضاء	محمد كامل زقوت	mkamel@scj.gov.s	966554913686
الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية	محمد سعيد	msaled@moh.gov.sa	966565507152
مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية	خالد عبدالرحمن الشويان	kshahwan@kacst.edu.sa	966533439473
الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية مدن	مروان الطليشي	mtobalshi@modon.gov.sa	966547005032
الرسالة العامة لبيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر	سليم النوسري	itprojects@pv.gov.sa	966551966091
المستشفى السعودي للتربية	عبدالله محمد البسام	a.albassam@sfd.gov.sa	966555188375
هيئة الخبراء بمجلس الوزراء	عبدالعزيز	cloud@boe.gov.sa	966563166601
النيوان العام للحاسبة	خالد بن إبراهيم السويح	khald@gab.gov.sa	966555147175
إمارة منطقة القصيم	صلاح الرسي	s.alghadler@alqassim.gov.sa	966555170983
إمارة المنطقة الشرقية	فيصل بن خالد بنوزير	f.bawazir@sharqlah.gov.sa	966505585530
الفرقة التجارية بالرياض	فهد بن عبدالوهاب الحسينان	f.hsinan@rdccol.org.sa	966539196660
الفرقة التجارية للصداقة بأبها	سعيد المالكي	salmaliky@abhacol.org.sa	966548955554
جامعة الملك خالد	حازم صباح	hsabah@kku.edu.sa	966557831963
جامعة القصيم	محمد السيف	mf.alsalf@qu.edu.sa	966504890400
أكاديمية منطقة جازان	تامر جميل زبلي	tzilaey@jazan.sa	966506765123
القيادة العامة لتطبيقات الأمن	المازوم سليمان	lt@gsac.pss.gov.sa	966597842393
مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة	حسن محمد بارس	hbaras@kfah.msd.med.sa	966541449130
مستشفى القوات المسلحة بالجنوب	إيمان عصيري	easiri@msd.med.sa	966561009191
الشؤون الصحية في الحرس الوطني	خلود نايف الطليشي	almogatikh@mngna.med.sa	966540222252
المنيرة العامة للدفاع المدني	الققيب/ سعيد بن عبدالله الشبراني	saeed998@998.gov.sa	966581489998
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وكالة التحول الرقمي	أحمد محمد صالح الثمالي	a.m.althomali@hrsd.gov.sa	966564168591



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

966546663688	a.alhassan@hrsd.gov.sa	عبدالله	مجلس شؤون الأسرة
966504831446	akubalish@eamana.gov.sa	المهندس عبدالله آل كبش	لجنة المنطقة الشرقية

1.8. معايير التأهل

يُعنى عرضنا هنا بتسليط الضوء على القدرات الفنية والإدارية المميزة لنا. سنقوم بتقديم نظرة شاملة على عدد المشاريع التي قمنا بها، بالإضافة إلى الإجمالي للموظفين العاملين لديها وتحديدًا عدد الموظفين السعوديين الذين يساهمون في تعزيز التعاون وتحقيق أهداف المشروع. تلك المعلومات ستكون ذات أهمية كبيرة للفهم الشامل للإمكانيات والفرص المتاحة من خلال هذه الشراكة.

القدرات الفنية والإدارية

الخبرات السابقة	
عدد سنوات الخبرة في مجال طلب التأهيل	10 سنوات
عدد المشاريع المنفذة خلال الثلاث سنوات الأخيرة في مجال طلب التأهيل	40 مشروع
إجمالي قيمة المشاريع خلال الثلاث سنوات الأخيرة في مجال طلب التأهيل	10 مليون ريال
معدل نتائج تقييمات الأداء في المشاريع السابقة مع الجهات الحكومية في مجال طلب التأهيل	100%
الالتزامات التعاقدية القائمة	
عدد المشاريع القائمة	100 مشروع
قيمة المشاريع القائمة	40 مليون ريال
الكوادر البشرية	
عدد الموظفين	30
عدد الموظفين السعوديين	15
نسبة الموظفين السعوديين	50%

القدرات المالية

نسبة النقدية - آخر سنة مالية	3.79
نسبة السيولة السريعة - آخر سنة مالية	3.95
نسبة التداول - آخر سنة مالية	7.48

2. خطة إدارة نطاق المشروع

خطة إدارة نطاق المشروع الهدف منها تحدد حدود وتفاصيل المشروع بشكل دقيق، وتحدد المتطلبات والتفاصيل الفنية لضمان تحقيق أهداف المشروع بكفاءة. جمع المتطلبات بصورة احترافية ودقيقة يساهم في تحديد وتوضيح احتياجات العملاء والمشروع، وتقليل المخاطر والتحسينات المستقبلية، وتحقيق نتائج مرضية وفعالة للمشروع.

فريق جمع المتطلبات

- مدير المشروع: يقود تحديد المتطلبات ويضمن التواصل الفعال بين الفريق والعمل.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- مهندس ضمان الجودة: يضمن أن المتطلبات تتوافق مع المعايير الجودة والمتابعة للتحقق من أن المنتجات النهائية تلي المتطلبات.
- المدير الفني للمنتج: يفهم المتطلبات التقنية ويساهم في تطوير حلول لتبليتها.
- مهندس البرمجيات: يعمل على تحويل المتطلبات إلى كود برمجي وحلول تقنية.
- محلل الأعمال: يقوم بتحديد وتوثيق المتطلبات والتحقق من أن المنتجات النهائية تلي هذه المتطلبات.
- منسق المشروع: يضمنون التواصل الجيد بين فريق المشروع والعميل ويساعدون في تنظيم المتطلبات.
- مدير البرنامج (من طرف العميل): يضمن أن المتطلبات تتوافق مع أهداف البرنامج الأكبر والمتابعة للتأكد من أن المنتجات النهائية تلي تلك الأهداف.
- فريق العميل: يقوم بتقديم المتطلبات والملاحظات لفريق المشروع ويتحقق من أن المنتجات النهائية تلي متطلباتهم وتوقعاتهم.

فريق إدارة النطاق

- مدير المشروع: هو المسؤول عن تحديد وتوجيه نطاق العمل، وضمان أن جميع أعضاء الفريق يفهمون ما هو المطلوب منهم.
- مهندس ضمان الجودة: يراجع نطاق العمل ويتأكد من أنه يتم تنفيذه وفقاً للمعايير المحددة. هم أيضاً يوفرون الملاحظات والتوجيهات لتحسين العمليات والممارسات.
- المدير الفني للمنتج: يوفر الدعم الفني والتوجيه لفريق العمل. هم يساعدون في حل المشكلات التقنية التي قد تعترض سير العمل.
- مهندس البرمجيات: يتعاون مع مدير المشروع ومحلل الأعمال لفهم نطاق العمل وتطوير الحلول التقنية لتلبية الأهداف.
- محلل الأعمال: يتعاون مع مدير المشروع لتحديد وتوثيق متطلبات العمل والتحقق من أن العمل الذي يتم تنفيذه يلي هذه المتطلبات.
- منسق مشاريع: يساعدون في تنظيم وتوجيه الأعمال، والتأكد من أن الجميع يتبع نطاق العمل.
- مدير البرنامج (من طرف العميل): يقوم بالرصد والتأكد من أن العمل المنجز يتوافق مع أهداف البرنامج الأكبر وأنه يلي احتياجات العميل.
- فريق العميل: يعملون على تقديم الملاحظات والتوجيهات وضمان أن العمل المنجز يتوافق مع أهداف العميل ومتطلباته

توثيق المتطلبات

- تحليل الوثائق: فهم متطلبات المشروع والمخرجات المتوقعة من خلال دراسة كراسة الشروط والمواصفات والشروط الخاصة المقدمة من طرف العميل
- المخرجات: توثيق تحليل الوثائق، بما في ذلك توثيق المتطلبات الأساسية والمخرجات المرتبطة.
- مجموعات التركيز وورش العمل: تحديد وتوضيح المتطلبات بالتفصيل من خلال جلسات مع محلل الأعمال ومدير المنتج الفني. المخرجات: توثيق المتطلبات المحددة والمفهومة بشكل دقيق وتفصيلي.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- استبيانات ومسوحات: جمع معلومات إضافية من أصحاب العلاقة والمستفيدين لتحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم المحتملة. المخرجات: توثيق استبيانات ومسوحات المتطلبات المحصل عليها وتحليلها.
- لوحة القصص (Story board): تصوير سيناريوهات الاستخدام المختلفة وتوضيح المتطلبات من خلال رؤية شاملة لتفاصيل العمليات والتفاعلات. المخرجات: توثيق لوحة القصص وتحديد المتطلبات الوظيفية وتفاصيل العمليات.

آلية توثيق المتطلبات

- فيما يلي آلية توثيق المتطلبات إلى الخطة المتكاملة لجمع المتطلبات:
- آلية توثيق المتطلبات الهدف: توثيق المتطلبات بشكل مفصل ومنظم لضمان فهمها وتتبعها بشكل فعال. المخرجات: وثائق توثق المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية، بما في ذلك قائمة المتطلبات، ووصف المتطلبات، والرسومات الفنية، والنماذج، والمخططات، وأي تفاصيل أخرى ذات صلة.
- القوائم التفقدية للمتطلبات: ضمان استيفاء واكتمال المتطلبات الموثقة بشكل صحيح ودقيق. المخرجات: قوائم تفقدية تحتوي على مجموعة من المعايير أو الشروط التي يجب توفرها في المتطلبات لضمان جودتها ومطابقتها لاحتياجات المشروع.
- من خلال إضافة القوائم التفقدية للمتطلبات، سيتمكن من تحقيق المتطلبات الموثقة بشكل صحيح وتحقق التزامها بالمعايير المحددة. وستعمل هذه القوائم كأداة تحقق وتفقد للتأكد من استيفاء المتطلبات بشكل شامل واكتمالها.

قائمة المتطلبات الأولية

فيما يلي قائمة متطلبات العميل والتي سيعمل فريق المفاوض (تقنيات) على تحقيقها وضمان تلبيةها، إن هذه القائمة تشمل مجموعة متنوعة من المتطلبات وهي:

المتطلبات العامة

المتطلب	الامتثال	ملاحظات
1- شحن رصيد رسائل نصية وذلك بالكمية المذكورة في جدول الكميات.	يمثل كليا	
2- تفعيل عدد عناوين الإرسال المطلوبة من قبل المجلس بعد موافقة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لمدة 1 سنة ميلادية.		
3- توفير الخدمة 365/7/24 باستمرار دون انقطاع.		
4- يوفر الدعم التقني من المستوى العالي لجميع متطلبات المجلس للنظام.		
5- عمل المتابعة الدورية لجميع مكونات النظام.		
6- العمل على جميع النوايا بما يضمن الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليها داخل الشركة		
7- مشاركة المعرفة والمستندات مع الفريق وتحديثها بشكل مستمر.		
8- خدمة الدعم الفني المقدمة يجب أن تكون من خلال عدة طرق جميعها متوفرة على مدار الساعة ومن خلال قنوات متعددة مثل:		
- نظام التذاكر (Tickets): بحيث يتم كتابة الاستفسار بذاكرة وإرسالها ليتم متابعتها والرد عليها.		
- إرسال بريد إلكتروني: وجود بريد إلكتروني خاص لاستقبال رسائل الدعم الفني وطلب المساعدة.		
- وسائل الاتصال التقليدية: مثل المكالمات المباشرة من خلال الهاتف الثابت أو المتنقل.		
9- يجب أن لا يقل تاريخ صلاحية الرصيد المطلوب للرسائل النصية القصيرة SMS عن 12 شهراً من تاريخ توقيع العقد.		
10- معرفات المرسل (Sender name): يجب توفير إمكانية إضافة وتعريف غير محدود لتعريف المرسل.		



اسم العقد مشروع (تمكين الأشعارات داخل المجلس)

رقم العقد ٥٩٩٣

Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

		11- يجب توفير طريقة مناسبة للحصول على تقارير التسليم للرسائل القصيرة للصندوق 12- يجب ان توفر الخدمة خاصية تتبع الرسائل والحصول على تأكيد لكل رسالة نصية مرسلة في تقرير تسليم الرسائل القصيرة. 13- توفير الربط بخدمة الرسائل القصيرة من خلال (API & SMPP)
--	--	--



٢

السريع

الجوهرة

HA

س

المتطلب	الامتثال	ملاحظات
المتطلبات العامة - يجب على مقدم العرض التأكد من أن أي وكيل، بما في ذلك الجهة الخارجية أو المفاوض من الباطن، الذي يوفر له مجلس الضمان الصحي إمكانية الوصول إلى أنظمة المعلومات الخاصة بها، يوافق على تنفيذ ضمانات معقولة ومناسبة لضمان سرية وسلامة وتوافر أنظمة المعلومات. - يجب أن يكون لدى مقدم العرض ضوابط أمنية وسيبرانية لحماية المعلومات الحساسة و أو السرية التي تتم مشاركتها مع الجهة الخارجية - يجب على مقدمي العروض عدم نسخ أي بيانات المجلس الضمان الصحي ويتم الحصول عليها أثناء أداء الخدمات بموجب طلب تقديم العروض هذا إلى أي وسائط بما في ذلك محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص المحمولة أو أي جهاز إلكتروني آخر، بخلاف تلك المعتمدة من قبل مجلس الضمان الصحي. - سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءا من هذه المشاركة الموزعين في مباني مجلس الضمان الصحي إلى الالتزام بسياسة الأمن السيبراني الخاصة بمجلس الضمان الصحي. - سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءا من هذه المشاركة إلى توقيع إقرار عدم الإغصاح مع مجلس الضمان الصحي. - يجب على مقدم العرض إجراء فحوصات شاملة التي تشمل العنوان الوطني والتعليم والتوظيف أو الوظائف السابقة والخصائص الجنائية وشهادة الخلو من السجلات لجميع الموظفين الذين سيتم عملهم في مجلس الضمان الصحي لتنفيذ الخدمات. - يجب على مقدم العرض الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج أو الحلول بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث. - يجب على مقدم العرض الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث. - يملك مجلس الضمان الصحي حقوق إجراء تقييم دوري للمخاطر السيبرانية إما عن بعد أو في موقع مكتب مقدم العرض سيتم تقييم متطلبات الأمن السيبراني لمقدم العرض المذكور في هذه الأقسام أثناء تقييم المخاطر السيبرانية. يجب على مقدم العرض معالجة أي ثغرات تم تحديدها خلال تقييم مخاطر الأمن السيبراني هذا والتي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر الأمن السيبراني على مجلس الضمان الصحي دون أي تكلفة إضافية. - يجب أن يتمتع الحل المقترح من قبل مقدم العرض بالقدرة على دعم تشفير المعلومات الحساسة السرية. - يجب على مقدم العرض التأكد من أن تنفيذ العقد، بما في ذلك الحلول المطلوبة، يجب أن يكون متوافقاً مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. - يجب أن يكون لدى مقدم العرض شهادة الأيزو (ISO27001) سارية المفعول صادرة عن مدقق خارجي مستقل معتمد. - عند استخدام خدمات الحوسبة السحابية وخدمات الاستضافة يجب أن يتم فصل البيئة الخاصة بمجلس الضمان الصحي وخصوصاً الخوادم الافتراضية عن غيرها من البيئات التابعة لجهات أخرى. البيانات والخصوصية والسرية - يجب على مقدم العرض التعامل مع جميع المعلومات التي تم الحصول عليها كجزء من هذا المناقصة وأي عند لاحق على أنها معلومات سرية ويجب أن يحتفظ بالمعلومات السرية سرية تامة وألا يكشف عنها لأي طرف ثالث ولا يستخدم هذه البيانات لمصلحته الخاصة أو المصلحة أخرى أو لأي استخدام آخر غير الغرض المتفق عليه - يجب على مقدم العرض حماية وتأمين جميع المعلومات السرية أثناء النقل المجمعة والمنسوخة والمنقولة وفي حالة عدم وجودها (المخزنة على الخوادم المادية، بما في ذلك أثناء أي نقل إلكتروني للبيانات أو نقل الوسائط الإلكترونية أو المادية - لا يجوز لمقدم العرض نسخ أي بيانات المجلس الضمان الصحي التي تم الحصول عليها . أثناء أداء الخدمات بموجب طلب تقديم العروض هذا إلى أي وسائط بما في ذلك محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص المحمولة أو أي جهاز إلكتروني آخره بخلاف ما تمت الموافقة عليه صراحة من قبل مجلس الضمان الصحي - يجب على مقدم العرض الاحتفاظ بجميع النسخ أو النسخ من المعلومات السرية بنفس الأمان الذي يحتفظ به بالنسخ الأصلية. عند النسخة التي لم تعد فيها المعلومات السرية مفيدة لأغراضها الأساسية أو لأغراض الاحتفاظ بها، كما هو محدد بواسطة مجلس الضمان الصحي، يجب على مقدم العرض إتلاف هذه البيانات، مما يجعلها غير قابلة للاستخدام وغير قابلة للاسترداد - يلتزم مقدم العرض بتخزين البيانات داخل الحدود الجغرافية للمملكة العربية السعودية وذلك لضمان المحافظة على السيادة الوطنية لهذه البيانات. - يلتزم مقدم العرض بالمحافظة على سلامة البيانات وتوافرها بما يضمن إمكانية الوصول إليها عند الحاجة باستخدام الإجراءات الإدارية والتقنية والمادية التي تتوافق مع المعايير القياسية المتعارف عليها بشكل	يتمثل كليا	



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

	عام والممارسات التي يطبقها المجلس على البيانات الخاصة به، وما يصدر من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني أو من في حكمها • يلتزم مقدم العرض بتقييد إدارة صلاحيات العاملين على الحد الأدنى من الاختصاصات اللازمة لأداء المهام والمسؤوليات المناطة بهم فيما يتعلق بالبيانات وذلك بالتنسيق مع مكتب إدارة البيانات لدى الطرف الأول. • يجب مقدم العرض الاحتفاظ بجميع المعلومات واستخدامها فقط لأغراض العقد الاتفاقية فقط وفقاً لما يسمي به مجلس الضمان الصحي، أي كشف عن أي معلومات لمثل هؤلاء الموظفين والوكلاء يجب أن يكون بشكل صارم على أساس مبدأ الحاجة إلى المعرفة* • يجب على مقدم العرض فقط عمل نسخ على النحو المصرح به على وجه التحديد بموجب موافقة كتابية مسبقة من قبل مجلس الضمان الصحي وبنفس الإشعارات السرية أو الملكية التي يمكن طباعتها أو عرضها على النسخة الأصلية. • يجب على مقدم العرض الذي تم اختياره التوقيع على اتفاقية عدم الإفصاح خلال 15 يوماً من إصدار أمر الشراء إخطار الترسية. تطوير التطبيقات • يجب أن يكون لدى مقدمي العروض نظام شامل وأمن لدورة حياة التطوير بما يتوافق مع أفضل ممارسات والمعايير الدولية، بما في ذلك السياسات والتدريب وعمليات التدقيق والاختبار والتحديثات الطارئة والإدارة الاستباقية والتحديثات المنتظمة للنظام دورة حياة التطوير الأمن نفسه. • يجب أن يتوافق كود التطبيقات التي تتعامل مع المعلومات السرية مع معايير الترميز الأمن. • يجب أن يكون جميع المطورين الذين تم نشرهم لتطوير العمل في النطاق قد خضعوا للتدريب على الترميز الأمن. • يجب على مقدم العرض مراجعة واختبار جميع رموز التطبيق بحثاً عن نقاط الضعف الأمنية والأخطاء الخفية قبل النشر باستخدام مجلس الضمان الصحي. • يجب على مقدمي العروض الالتزام بسياسة إدارة الدخول، بما يتعلق بتقييد الدخول عن بعد VPN من خارج المملكة العربية السعودية لأي نظام ذو تصنيف حساس. • يجب حل جميع النتائج الأمنية ونقاط الضعف القابلة للاستغلال قبل إصدار التطبيق. • أي استثناء لهذا أن يكون إلا بموافقة المدير التنفيذي لإدارة الأمن السيبراني والمخاطر في مجلس الضمان الصحي. الاستجابة للحوادث • يجب إخطار مجلس الضمان الصحي كتابياً خلال 24 ساعة من أول إشارة أو تقرير عن انتهاك محتمل أو كشف غير مقصود للمعلومات السرية أو النظام التابع لمجلس الضمان الصحي. • يجب أن تتم الاستجابة للحوادث التي قد تؤثر على الأنظمة السرية بسرعة وبموارد كافية. • يجب على مقدم العرض تعيين فريق مختص للاستجابة للحوادث من طرف ثالث إذا لم تكن الموارد الداخلية تتمتع بالمهارة أو النواقل الكافي. • يحق لمجلس الضمان الصحي الاطلاع على كافة أدلة الاستجابة للحوادث والتقارير والاتصالات والمواد ذات الصلة عند الطلب. • إذا طلب مجلس الضمان الصحي أو إذا كان مطلوباً بموجب القانون يجب على مقدم العرض إخطار جميع الأشخاص المتأثرين بالحوادث كتابياً على نفقته الخاصة. التدقيق والتفتيش • يجب على مقدمي العروض إشراك طرف ثالث مستقل سنوياً لتقييم الأمان التقني لأنظمة مقدم العرض، يجب أن تتضمن هذه المراجعات اختبارات الاختراق من منظور مهاجم خارجي ومستخدم داخلي يتمتع بامتيازات مشتركة وإدارية. يجب أن تشمل يكون هذا التقييم سنوي على نفقة مقدم العرض وحده. إعدادات النظام والصيانة • يجب أن تظل جميع أنظمة التشغيل والخوادم والبرامج وأجهزة الشبكة المضمنة في النطاق محدث ومحمي بشكل فعال. • يجب على مقدمي العروض الحفاظ على إرشادات تكوين أفضل الممارسات الأمنية التقنية لجميع هذه الأنظمة وتحديثها سنوياً على الأقل. • يجب تثبيت جميع حزم التحديثات الأمنية على الأنظمة خلال إطار زمني محدد.
--	---



المتطلبات	الامتثال	ملاحظات
- ينبغي على الجهة المرسى عليها المشروع الالتزام بنسب التوظيف النظامية وفق المهن المستهدفة بنسب يمثل كليا التوظيف للمهنشات والكيانات. - الغرامات : - وفقاً للغرامات في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية : - م وصف المخرج تاريخ إستلام المخرج غرامة التأخير في حال التقصير في تنفيذ الأعمال 1 شحن رصيد رسائل نصية شهر من بدء العقد 2% عن كل أسبوع تأخير عن المدة المحددة لتنفيذ البند، وبما لا يتجاوز 6% من قيمة البند إضافة إلى جسم الغرامة. يتم حسم قيمة البند أو الخدمة غير المنفذة أو التي نفذت خلافاً لما تم الاتفاق عليه، مهما بلغت قيمته وذلك باعتباره بنداً غير منفذاً - المتطلبات العامة - يجب على مقدم العرض التأكد من أن أي وكيل بما في ذلك الجهة الخارجية أو المتعاول من الباطن، الذي يوفر له مجلس الضمان الصحي إمكانية الوصول إلى أنظمة المعلومات الخاصة بها، يوافق على تنفيذ ضمانات معقولة ومناسبة لضمان سرية وسلام وتوافر أنظمة المعلومات. - يجب أن يكون لدى مقدم العرض ضوابط أمنية وسيرانية لحماية المعلومات الحساسة وبأو السرية التي تتم مشاركتها من الجهة الخارجية. - يجب على مقدمي العروض عدم نسخ أي بيانات المجلس الضمان الصحي ويتم الحصول عليها أثناء أداء الخدمات بموجب طلب تقديم العروض هذا إلى أي وسائل، بما في ذلك محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص المحمولة أو أي جهاز إلكتروني أمر بخلاف تلك المعتمدة من قبل مجلس الضمان الصحي. - سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءاً من هذه المشاركة الموزعين في عياني مجلس الضمان الصحي إلى الالتزام بسياسة الأمن السيراني الخاصة بمجلس الضمان الصحي. - سيحتاج جميع الموظفين الذين سيكونون جزءاً من هذه المشاركة إلى توقيع إقرار عدم الإفصاح مع مجلس الضمان الصحي - يجب على مقدم العرض إجراء فحوصات شاملة التي تشمل العنوان الوطني والتعليم والتوظيف أو الوظائف السابقة والفحوصات الجنائية وشهادة الخلو من السوابق لجميع الموظفين الذين سيتم عملهم في مجلس الضمان الصحي لتنفيذ الخدمات - يجب على مقدم العرض الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج أو الحلول بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث. - يجب على مقدم العرض الكشف عن أصل جميع مكونات البرامج المستخدمة في المنتج بما في ذلك أي مكونات مفتوحة المصدر أو مكونات مرخصة من طرف ثالث. - يملك مجلس الضمان الصحي حقوق إجراء تقييم دوري للمخاطر السيرانية إما عن بعد أو في موقع مكتب مقدم العرض - سيتم تقييم متطلبات الأمن السيراني المقدم العرض المذكور في هذه الأقسام أثناء تقييم المخاطر السيرانية يجب على مقدم العرض معالجة أي ثغرات تم تحديدها خلال تقييم مخاطر الأمن السيراني هذا والتي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر الأمن السيراني على مجلس الضمان الصحي دون أي تكلفة إضافية. - يجب أن يتمتع الحل المقترح من قبل مقدم العرض بالقدرة على دعم تشفير المعلومات الحساسة السرية - يجب على مقدم العرض التأكد من أن تنفي		

المتطلبات الخاصة غير الوظيفية

- ضمان معالجة المخاطر السيرانية وتنفيذ متطلبات الأمن السيراني للحوسبة السحابية والاستضافة بشكل ملائم وفعال.
- حماية الأصول المعلوماتية والتقنية للجهة في خدمات الحوسبة السحابية التي تتم استضافتها أو معالجتها أو إدارتها بواسطة أطراف خارجية.
- حماية أصول الجهة من مخاطر الأمن السيراني المتعلقة بالأطراف الخارجية وخدمات الإسناد لتقنية المعلومات والخدمات المدارة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- الامتثال لسياسات مكتب البيانات المعتمدة مثل سياسة تصنيف البيانات ومشاركة البيانات ونشر البيانات المفتوحة وحماية البيانات الشخصية وتوثيق الأنظمة والبيانات.
- صلاحية الدخول لأنظمة العميل يجب أن تكون من داخل منشآت ومرافق فقط. في حال الحاجة إلى الدعم من خارج بيئة العميل أو الدخول عن بعد يتم الحصول على موافقه خطية من العميل قبل تنظيم مثل هذه الأنشطة واتباع الإجراءات اللازمة وأخذ الموافقات على ذلك.
- مشاركة البيانات (مع غير العميل): يجب ألا يتم مشاركة أو نقل البيانات خارج أنظمة العميل ويكون المقابل مسؤول مسؤولية كاملة عن مشاركة أو تسريب المعلومات الخاصة بالعميل
- الالتزام بجميع متطلبات ومعايير التشغيل اليومي للأنظمة الصحية عند تنفيذ المشروع والمحددة من قبل المركز الوطني وذلك لضمان جاهزية أنظمة المعلومات الصحية لدى الشؤون الصحية لمتطلبات الربط مع مشروع الملف الصحي الموحد (نفييس)

المتطلبات الإدارية

- الخطط والمخرجات الإدارية
- خطة إدارة المشروع | منهجية إدارة وتنفيذ المشروع Project Methodology وإدارة المخرجات
- المخرجات | خطة ادارة البرنامج خارطة الطريق (roadmap)
- المخرجات | ميثاق المشروع (Project Charter)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة نطاق العمل (Scope Management):
- خطة إدارة المشروع | الجدول الزمني (Schedule Management)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة الجودة (Quality Management)
- خطة إدارة المشروع | الهيكل التنظيمي للمشروع (Project Organization Structure)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة الاتصال: (Communication Management)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة المشاكل: (Issue Management)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة التغير (Change management)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة المخاطر: (Risk Management)
- خطة إدارة المشروع | خطة إدارة التوثيق: (Document Management)
- خطة إدارة المشروع | معلومات الاتصال للمكتب الرئيس ي للمشروع والاتصالات مع مكتب المشروع بالوكالة
- خطة الموارد البشرية المشروع | الهيكل التنظيمي ومدير المشروع
- خطة إدارة المشروع | العلاقة بمقاول الباطن (إن وجدوا).
- المخرجات | خطة ادارة الموردين
- خطة إدارة المشروع | كيفية مراقبة سير أعمال المشروع
- خطة إدارة المشروع | التقارير الدورية حول تقدم سير العمل
- المخرجات | تقارير المشروع
- المخرجات | وثيقة تقارير الجودة
- المخرجات | خطة نقل المعرفة
- المخرجات | العمليات الداخلية: OLA
- المخرجات | العمليات ل خارجية: SLA
- المخرجات | وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- المخرجات | طريقة قياس ومتابعة الخدمات التطويرية.
- المخرجات | اتفاقية إدارة الخدمات التطويرية
- انتهاء التعاقد | خطة تحويل التعاقد (Exit Plan)
- المخرجات | وثيقة تقييم المخاطر المتوقعة

إجراءات إعداد نطاق المشروع

إجراءات إعداد وبناء نطاق المشروع يمكن توضيحها كالتالي:

- تحديد الأهداف: المدير المشروع ومدير البرنامج (من فريق العمل) يعملان معا لتحديد الأهداف الرئيسية للمشروع.
- تجميع المتطلبات: يتم تجميع المتطلبات من الأطراف المعنية. هذه المهمة تتطلب عادة مشاركة محلل الأعمال وفريق العمل.
- تحويل المتطلبات إلى مواصفات: المدير الفني للمنتج ومهندس البرمجيات يعملان على تحويل المتطلبات إلى مواصفات فنية قابلة للتنفيذ.
- تقييم الجودة: مهندس ضمان الجودة يعمل على تقييم الجودة للمواصفات والتأكد من أنها تلي متطلبات الجودة والمعايير المحددة.
- إعداد نطاق المشروع: مدير المشروع، بمساعدة من منسقو المشاريع، يعمل على توثيق كل المعلومات المجمعة في خطة متكاملة تحتوي على النطاق المفصل للمشروع.
- مراجعة وموافقة: يقوم مدير البرنامج وفريق العمل بمراجعة النطاق وإعطاء الموافقة عليه.

تحديد النطاق

سيشمل المشروع المكونات التالية لتلبية احتياجات المشروع:

- رصيد رسائل محلي SMS: 18,000,000 نقطة.
- تفعيل عناوين الإرسال المطلوبة من قبل المجلس بعد موافقة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لمدة 1 سنة ميلادية.
- التدريب ونقل المعرفة
- منصة الارسل السحابية
- يشمل النظام ما يلي:
 - المتطلبات العامة
 - متطلبات الامن السيبراني
 - الشروط الخاصة
 - المتطلبات الخاصة غير الوظيفية
 - المتطلبات الإدارية

هيكلية تجزئة الأعمال

فيما يلي هيكل تجزئة الأعمال للمشروع (WBS – Work Breakdown Structure)

- إطلاق المشروع:
 - تطوير الميثاق
 - تحديد أصحاب العلاقة
 - توزيع الأدوار والمسؤوليات



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- استلام الوثائق والصلاحيات
- تفعيل الخدمة وتعريف أسماء المرسل
- التخطيط:
 - تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
 - خطة المشروع
 - خطة المرافقة والمتابعة
 - خطة التسليم والإغلاق
- تنصيب النظام:
 - تفحص النظام / المعدات الصلبة
 - تفحص النظام البرمجيات
 - تنصيب النظام
 - تهئية النظام
 - تجربة النظام
 - التدريب على النظام
- التسليم والتشغيل:
 - التشغيل والصيانة
 - نقل المعرفة
 - التقييم والمتابعة
- الإغلاق النهائي:
 - التقرير النهائي
 - الخروج والانتقال

خارج النطاق

- ليس من ضمن المشروع أي مما يلي:
- المعدات الصلبة (Hardware)، لا يطلب من المقاول تجهيز أي معدات صلبة للمشروع
- أنظمة أخرى غير المطلوبة في العرض الفني.
- تعديلات أو إضافات على الأنظمة الخاصة بالعمل.
- الدعم الفني للأجهزة أو البرامج التي ليست جزءًا من نظام المقدم للعمل
- تقديم تدريب للمستخدمين على البرامج الأخرى غير المرتبطة مباشرة بنظام المقدم للعمل
- إرسال أي رسائل أخرى ليست جزءًا من الخدمات المتفق عليها في العقد المالي أو الفني.

الافتراضات

- الافتراضات المحتملة للمشروع الخاص بالعمل:
- المستخدمون: الافتراض أن المستخدمين النهائيين للنظام لديهم معرفة بالتكنولوجيا الأساسية والقدرة على استخدام الأجهزة المحمولة لتلقي الرسائل القصيرة.
- التكنولوجيا: تفترض أن البنية التحتية الحالية للاتصالات تدعم خدمة الرسائل القصيرة (SMS) بفعالية.
- التوافق: تفترض أن النظام سيكون متوافقًا مع أجهزة المستخدمين وأنظمة التشغيل المختلفة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- استلام الوثائق والصلاحيات
- تفعيل الخدمة وتعريف أسماء المرسل
- التخطيط:
 - تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
 - خطة المشروع
 - خطة المرافقة والمتابعة
 - خطة التسليم والإغلاق
- تنصيب النظام:
 - تفحص النظام / المعدات الصلية
 - تفحص النظام البرمجيات
 - تنصيب النظام
 - تهيلة النظام
 - تجربة النظام
 - التدريب على النظام
- التسليم والتشغيل:
 - التشغيل والصيانة
 - نقل المعرفة
 - التقييم والمتابعة
- الإغلاق النهائي:
 - التقرير النهائي
 - الخروج والانتقال

خارج النطاق

- ليس من ضمن المشروع أي مما يلي:
- المعدات الصلية (Hardware)، لا يطلب من المقاول تجهيز أي معدات صلية للمشروع
- أنظمة أخرى غير المطلوبة في العرض الفني.
- تعديلات أو إضافات على الأنظمة الخاصة بالعمل.
- الدعم الفني للأجهزة أو البرامج التي ليست جزءًا من نظام المقدم للعمل
- تقديم تدريب للمستخدمين على البرامج الأخرى غير المرتبطة مباشرة بنظام المقدم للعمل
- إرسال أي رسائل أخرى ليست جزءًا من الخدمات المتفق عليها في العقد المالي أو الفني.

الافتراضات

- الافتراضات المحتملة للمشروع الخاص بالعمل:
- المستخدمون: الافتراض أن المستخدمين النهائيين للنظام لديهم معرفة بالتكنولوجيا الأساسية والقدرة على استخدام الأجهزة المحمولة لتلقي الرسائل القصيرة.
- التكنولوجيا: تفترض أن البنية التحتية الحالية للاتصالات تدعم خدمة الرسائل القصيرة (SMS) بفعالية.
- التوافق: تفترض أن النظام سيكون متوافقًا مع أجهزة المستخدمين وأنظمة التشغيل المختلفة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- الخصوصية والأمان: نفترض أن النظام سيكون قادرًا على حماية خصوصية المستخدمين وأن جميع البيانات المرسله والمستلمه عبر الرسائل القصيرة ستكون آمنة.
- القوانين واللوائح: نفترض أن النظام سيكون متوافقًا مع جميع القوانين واللوائح المحلية والوطنية المتعلقة بالاتصالات.
- الموارد البشرية: نفترض أن الفريق لديه المهارات والخبرة اللازمة لتنفيذ المشروع.
- الجدول الزمني: نفترض أن الجدول الزمني المحدد للمشروع واقعي ويمكن تحقيقه.
- تلتزم تقنيات بتفعيل الخدمة خلال 10 أيام و/أو تأخير في تفعيل الخدمات من جهات أخرى يعتبر التأخير قهري ولا تتحمل تقنيات مسؤولية التأخير
- تفعيل أسماء المرسلين خدمة تقوم تقنيات بإدارتها بالنيابة عن العميل لدى شركة حوسبة و/أو تأخير يكون السبب شركة حوسبة نفسها
- يتحمل العميل المسؤولية منفردًا عند التأخر في تزويد تقنيات أي من المستندات المطلوبة لتفعيل أي من الخدمات المذكورة اعلاه ويتم إضافة وقت التأخير الى الوقت الذي يلزم تفعيل الخدمة / الخدمات المرتبطة به

المحددات

المحددات هي العوامل التي تحدد معالم المشروع وتعطي إطارًا للنطاق. بالنسبة للمشروع الخاص بالعميل، يمكن أن تشمل المحددات التالية:

- أهداف المشروع: وضح ما يتوقع الحصول عليه من المشروع. يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس وواضحة. على سبيل المثال، يمكن أن تشمل توفير خدمة رسائل نصية فعالة وموثوقة للمواطنين.
- الجمهور المستهدف: يجب تحديد الأفراد أو الجماعات التي ستستفيد من المشروع. قد يتضمن هذا الجمهور المستهدف جميع المواطنين أو مجموعة معينة من الأشخاص.
- الميزانية: يجب تحديد الميزانية المتاحة للمشروع. قد تكون هناك حاجة للحصول على التمويل من مصادر خارجية.
- الجدول الزمني: حدد الجدول الزمني للمشروع، بما في ذلك البداية والنهاية المتوقعة للمشروع والأهداف الرئيسية.
- الموارد: تحديد الأشخاص، الأدوات، والتكنولوجيا المطلوبة لتنفيذ المشروع.
- معايير الجودة: حدد معايير الجودة التي يجب أن يلتزم بها المشروع. قد تشمل هذه المعايير الأداء، الاعتمادية، والأمان.
- المتطلبات القانونية واللوائح: حدد أي قوانين أو لوائح يجب أن يتوافق معها المشروع.
- تذكر أن هذه المحددات يجب أن تكون محددة وواضحة وقابلة للقياس، ويجب أن تتم مراجعتها وتحديثها بانتظام خلال مراحل التخطيط والتنفيذ والمراقبة للمشروع.

إجراءات تغيير نطاق عمل المشروع

فيما يلي الإجراءات المنظمةة للتعامل مع أي تغيير في نطاق العمل في المشروع خارج النطاق المعتمد:

الرقم	الإجراء	أهميته	المسؤول	المخرجات	الملاحظات
1	تعريف متطلبات التغيير	التأكد من أن كل التغييرات مستوعبة ومفهومة بشكل صحيح.	العميل + تقنيات	وثيقة بتعريف متطلبات التغيير	يجب التأكد من فهم تام للتغيير المطلوب



لشرح

الجوهرية

٨٨

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2	تقييم الأثر	تحديد كيف ستؤثر هذه التغييرات على نطاق المشروع.	تقنيات	تقرير تقييم الأثر	يجب أن يتضمن التقرير الفوائد المحتملة والتحديات المتوقعة للتغيير
3	الموافقة على التغيير	اتخاذ قرار بشأن ما إذا كانت التغييرات يجب أن تتم أم لا.	العمل	قرار الموافقة/الرفض على التغيير	يجب توثيق القرارات بشكل صحيح
4	تنفيذ التغيير	التأكد من تنفيذ التغييرات بفعالية وفقاً للمتطلبات.	تقنيات	التحديثات والتغييرات التي تم تنفيذها	يجب التأكد من مراقبة التغييرات والقيام بالاختبارات المناسبة
5	المراجعة النهائية	التحقق من أن جميع التغييرات تمت بشكل صحيح وتم قبولها.	العمل	تقرير المراجعة النهائي	يجب توثيق أي ملاحظات أو تغييرات إضافية قد تكون ضرورية
6	تحديث الوثائق والنظم	تحديث جميع الوثائق والنظم ذات الصلة لتعكس التغييرات.	تقنيات	الوثائق والنظم المحدثة	يجب أن يتم تحديث جميع ال
7	تحديث الوثائق والنظم	تحديث جميع الوثائق والنظم ذات الصلة لتعكس التغييرات.	تقنيات	الوثائق والنظم المحدثة	يجب أن يتم تحديث جميع الوثائق ذات الصلة والنظم لتعكس التغييرات التي تم تنفيذها

٥

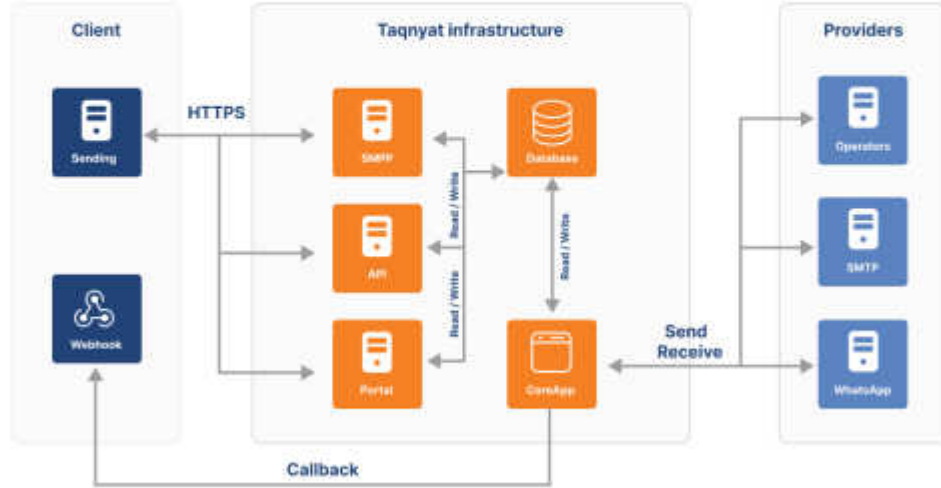
السريع

الجوهرة

٨٨



3. تصميم الهندسة المعمارية



4. المواصفات الفنية

تقنيات نالت ثقة الآلاف من العملاء لتصبح من أكبر شركات المقدمة لخدمات الاتصالات في المملكة العربية السعودية يخدم مختلف قطاعات الأعمال والمجالات وبمختلف الأحجام وفيما يلي بعض المواصفات والمزايا التي تقدمها تقنيات بشكل عام بالإضافة إلى المزايا الخاصة بالأنظمة المطلوبة.

4.1. المواصفات والمزايا التي تقدمها تقنيات بشكل عام

في ما يلي بعض المواصفات والمزايا التي يتم تقديمها في تقنيات بشكل عام

4.1.1. المصادقية

المصادقية العالية هي واحدة من أهم السمات التي تجعل من تقنيات الخيار الأول لكثير من العملاء في مختلف الاختصاصات والمجالات في المملكة العربية السعودية وذلك حسب دراسة قام بها فريق الجودة في تقنيات حيث كانت إجابتهم على سؤال لماذا اخترت تقنيات هو المصادقية العالية وخدمة العملاء المتميزة.

4.1.2. الأمن والحماية وخصوصية البيانات

تعتبر نواحي الأمن والحماية وخصوصية وسرية البيانات واحدة من أهم النواحي التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اعتماد تقنية رسائل الجوال كأداة اتصال لدى الشركات والمؤسسات بمختلف أحجامها ومجالاتها لذا فإن تقنيات تعطي اهتمام خاص لهذا الجانب وذلك من خلال تطبيق سياسات أمن وحماية مشددة بعدة مستويات بحيث تضمن بإذن الله حفظ الخوادم والبرامج والبيانات من أي تعدي أو وصول غير مشروع.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

تعتبر نواحي الأمن والحماية وخصوصية وسرية البيانات واحدة من أهم النواحي التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اعتماد تقنية رسائل الجوال كأداة اتصال لدى الشركات والمؤسسات بمختلف أحجامه ومجالاتها. ولضمان أعلى مستوى من الأمان والحماية، حصلت تقنيات على شهادات معترف بها عالميًا من بينها شهادتي الأيزو 27001 و 27002.

شهادة الأيزو 27001 تعكس الالتزام بمعايير الأمان الدولية وتؤكد على وجود نظام إدارة الأمان المعلوماتي في مكان. تساهم هذه الشهادة في تحديد وتقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات الأمان.

بالإضافة إلى ذلك، حصلت تقنيات على شهادة الأيزو 27002 التي تعمل على توجيه استراتيجيات الأمان وتنفيذ ممارسات أمان المعلومات الفعالة، هذه الشهادات تساعد تقنيات على تحقيق معايير عالية في مجال الأمان والحماية وتضمن أن البيانات والخوادم والبرامج تكون آمنة ومحمية من أي تهديد أو انتهاك غير مشروع.

4.1.3. الاستمرارية وكفاءة الخدمة

تعمل أنظمة تقنيات على إرسال الرسائل بنسبة لا تقل عن ما تم الاتفاق عليه باتفاقية مستوى الخدمة في الوضع الطبيعي وحتى في أوقات الذروة. ومع هذا فإن الكمال لله وحده فقد يطرأ خلل أو خطأ ما لسبب أو لآخر علما بأن احتمالية حدوث هذا الأمر نادر جدا، وفي حال حدوثه يتم تفعيل الأنظمة الاحتياطية لضمان الاستمرارية.

4.1.4. ترخيص هيئة الاتصالات

إن شركة تقنيات هي شركة سعودية رسمية ومرخصة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية كشركة رسمية مقدمة لخدمات رسائل الجوال تحت رقم: 29-10-121

4.1.5. توقيت الإرسال

يمكن لمستخدمي نظام الرسائل التحكم بتوقيت إرسال الرسائل فيمكنهم إرسال رسائل فورية بحيث ترسل فور الضغط على زر إرسال الرسائل أو تحديد الوقت والتاريخ ليتم إرسال الرسالة بشكل تلقائي في ذلك الوقت والتاريخ هذا ويمكن للمستخدم إلغاء الرسائل المجدولة وحذفها إن أراد ذلك.

4.1.6. الأداء وسرعة وصول الرسائل

إن الوقت الذي تستغرقه الرسائل من لحظة الإرسال وحتى وصول الرسائل إلى المزود يقاس بأجزاء النواحي، وتضمن تقنيات وصول الرسائل إلى المستخدم النهائي في معظم الأحيان خلال ثواني معدودة وتتأثر سرعة الوصول بحجم الإرسال على الشبكة المستلمة للرسائل. هذا ولا تزيد مدة الإرسال عن 15-30 ثانية مع إشعار بالإرسال لكل رسالة أو حسب ما تم الاتفاق عليه في اتفاقية مستوى الخدمة.

4.1.7. تقرير الأرصدّة والحسابات

سيتم توفير تقرير فوري يبين حالة الحسابات والأرصدّة وكذلك تقرير يبين الرسائل المرسلّة من قبل أي حساب أو مستخدم.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- 4.1.8. كميات الإرسال الممكنة
يستطيع النظام التعامل مع كميات هائلة (ملايين) من الرسائل دفعة واحدة سواء كانت رسالة واحدة إلى أكثر من جهة اتصال أو أكثر من رسالة لأكثر من جهة اتصال وفي آن واحد وبشروط فقط توفر الرصيد الكافي لإرسال الكمية إلى الأرقام المراد الإرسال لها.
- 4.1.9. الاستخدام المتوازي والمتعدد
يمكن إرسال الرسائل من خلال البرامج والتطبيقات والروابط المختلفة من أي مكان في العالم ومن أكثر من موقع بنفس الوقت وإلى أي مكان في المملكة العربية السعودية وإلى أي جهاز جوال كان.
- 4.1.10. سهولة الاستخدام
لقد تم تصميم واجهات وشاشات أنظمة وتطبيقات وتقنيات وتطبيق مبادئ تجربة المستخدمين (User Experience) بحيث تكون الشاشات سهلة الاستخدام ويتسلسل منطقي يمكن فهمها والتعامل معها من قبل أكبر فئة من المستخدمين وذلك باعتماد أسلوب تقليل الخيارات المتاحة أمام المستخدم وبالتالي يسهل عليه المضي قدما في تحقيق غايته وإنجاز المطلوب منه بسرعة وبدون أي تعقيدات مع تقديم التدريب اللازم للمستخدمين.
- كما ان لوحة العرض الرئيسية تعرض وبشكل واضح الرصيد المتوفر في الحساب على شكل رصيد نقدي وما يكافئه من عدد الرسائل التي يمكن إرسالها بهذا الرصيد، الامر الذي يسهل على المستخدم تتبع الرصيد لتلافي نفاذ وبالتالي انقطاع الارسال.
- 4.1.11. قنوات وبروتوكولات الاتصال
تستخدم تقنيات قنوات وبروتوكولات عدة للإرسال كاتصال HTTP واتصال SMPP ويمكن توفير قنوات الاتصال للعميل حسب حاجة العميل مع المساعدة في عملية التكامل والتشغيل.
- 4.1.12. إمكانية التكامل والاندماج من خلال API
تتيح تقنيات إمكانية التكامل مع جميع البرامج وقواعد البيانات الحالية والمستقبلية (Oracle, .net, and other) وكذلك أنظمة المراقبة (HP open View) من خلال تقنية API وطرق أخرى والتي توفرها للعملاء لإرسال الرسائل والتحقق من الرصيد وغيرها مع نماذج وامثلة كود تساعد المطورين على إتمام عملية التكامل وكذلك يمكن لعملاء تقنيات في أي وقت أخذ الاستشارة المجانية من كادر المطورين لديها للمساعدة في استخدام وتركيب كود إرسال الرسائل بأي وقت.
- يدعم نظام API الخاص بنا مجموعة واسعة من البروتوكولات منها (HTTP/SMPP, SMTP, FTP, XML, SOAP, COM Object) بحيث يتيح إمكانية التكامل السهل والسريع مع أي نظام أو تطبيق.
- 4.1.13. شبكات الاتصالات المدعومة (المحلية والدولية)
إن أنظمة وبرامج شركة تقنيات تدعم إرسال الرسائل إلى جميع شبكات الاتصالات والمشغلين أو مزودي الخدمة المحلية (STC – ZAIN - MOBILY) وجميع الشبكات السعودية وكذلك الإرسال الدولي لمعظم شبكات ودول العالم.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

4.1.14. التقارير

سيتم توفير عدة تقارير حسب ملف الشروط والمواصفات منها (إجمالي الرسائل المرسل، والمستقبلة، والمتأخرة (أكثر من 15 ثانية)، والرسائل التي لم ترسل، تقارير الإتاحة للنظام شهريا، بالإضافة إلى التقارير التراكمية للرسائل.

4.1.15. مراكز البيانات

تقدم شركة تقنيات الجوال خدماتها من خلال ثلاثة مراكز بيانات موزعة في مواقع مختلفة كما يلي:

- مركز بيانات شركة نور نت - الرياض.
- مركز بيانات شركة أبتك - الرياض.
- مركز بيانات شركة صحارى - الدمام.

بالإضافة إلى ذلك، نحرص على الحفاظ على خصوصية بيانات عملائنا من خلال مركز بيانات مصنف بال فئة "ج"، ونوفر مراكز بيانات بمختلف الأحجام بمستويات Tier1 و Tier2 و Tier3 و Tier4.

4.2. مزايا نظام الرسائل النصية

في ما يلي بعض المواصفات والمزايا الخاصة بنظام الرسائل النصية

4.2.1. المواصفات والمعايير العامة للرسائل حسب المعايير العالمية لأنظمة رسائل الجوال

اسم المرسل

يستطيع مشرف النظام استخدام اسم مرسل خاص بالمؤسسة بحيث يظهر هذا الاسم على جهاز جوال مستلم الرسالة كمرسل للرسالة وحسب نظام إرسال رسائل الجوال العالمي فإن هذا الاسم يتكون من 11 حرف وباللغة الإنجليزية (Alphanumeric).

حجم الرسالة

وفقاً للمعايير الدولية لأنظمة المراسلة المتنقلة:

إذا كانت الرسالة مكتوبة بأحرف عربية:

- إذا كان عدد حروفها 70 أو أقل، فإنها تعتبر رسالة واحدة
- إذا تجاوز ذلك حتى 134 (67 + 67)، فيعتبر رسالتين
- إذا تجاوز العدد 134 حتى 201 (67 + 67 + 67) فإنه يعتبر ثلاث رسائل وهكذا. كل 67 حرفاً تصبح نقطة (أو رسالة)، ويمكن لنظام الإرسال لتقنيات إرسال رسائل يزيد طولها عن خمس رسائل.

تعدد اللغات

يمكن كتابة رسالة الجوال وإرسالها باللغة العربية أو الإنجليزية وكذلك فإنه بإمكان الرسالة الواحدة أن تدعم كلا اللغتين بنفس الوقت.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- دعم رسائل الجوال الطويلة.
- التحكم بألوية وترتيب الرسائل (الدور).
- التحكم بأقصى رصيد يتم خصمه.
- إمكانية حذف الرسائل أو إيقافها قبل الإرسال.
- حماية الرسائل المرسلة.

4.2.3 برنامج الإرسال

وهو عبارة برنامج يتم فيه إدخال وإدارة وإرسال الرسائل ويحتوي على العديد من المزايا مثل تخزين الأرقام والمجموعات واستيراد الأرقام وتصديرها وإرسال الرسائل الذكية وجدولة الإرسال وتقارير الرسائل المرسلة، ويكون هذا البرنامج مربوط بحساب رسائل جوال رئيسي ويقوم المشرف بإدارة والإشراف على عملية فتح الحسابات الفرعية ويحتوي البرنامج على عدد من المزايا والإمكانيات والتي تدرج في وأجهتين هي المشرف والأعضاء وفيما يلي أهم المزايا لكل منهما:

أولاً: واجهات عرض البيانات:
اللغة الخاصة بالموقع: هي اللغتين العربية والانجليزية.

ثانياً: أنواع مستخدمين النظام

- (1) مدير النظام: لديه جميع الصلاحيات على النظام والمستخدمين وشحن الأرصدة والتحكم الكامل بالنظام.
- (2) مستخدم مقيد الصلاحية: له صلاحيات مثل المستخدم العادي باستثناء إمكانية الإرسال الى كافة المناطق أو حالات العمل.
- (3) المستخدم العادي: وهم الجهات المختلفة حسب المنطقة حيث يقوم كل المستخدم بإرسال الرسائل الخاصة به عن طريق لوحة التحكم الخاصة به والتي تمكنه من الإرسال للمنطقة المحددة له مسبقاً وتصفح الارشيف واستعراضه، وكذلك الحصول على تقارير خاصة بالرسائل المرسلة وتقارير النقاط الخاص به.

ثالثاً: لوحة التحكم:

يمكنك الدخول عليها من خلال المشرف العام، باستخدام معلومات الدخول (اسم المستخدم، وكلمة المرور)، وسيتم عرض الأنظمة الخاصة بإدارة الموقع، وسوف تحتوي على الأنظمة التالية:

- أ. نظام إدارة المستخدمين: من خلال هذا النظام يمكن للمشرف العام التحكم بحسابات المستخدمين وإدارة بياناتهم (اسم المستخدم، كلمة المرور، رقم الجوال، البريد الإلكتروني، الرصيد)، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - إضافة مستخدم، والتحكم بصلاحيات المستخدمين، وتشمل التالي:
 - حظر / تفعيل الحساب.
 - إرسال الرسائل القصيرة.
 - تحديد اسم المرسل.
 - تحديد الأرقام المرسل لها.
 - تصدير البريد الإلكتروني للمستخدمين على ملف CSV.
 - تصدير أرقام المستخدمين على ملف CSV.
 - البحث عن مستخدم.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- دعم رسائل الجوال الطويلة.
- التحكم بألوية وترتيب الرسائل (الدور).
- التحكم بأقصى رصيد يتم خصمه.
- إمكانية حذف الرسائل أو إيقافها قبل الإرسال.
- حماية الرسائل المرسلة.

4.2.3 برنامج الإرسال

وهو عبارة برنامج يتم فيه إدخال وإدارة وإرسال الرسائل ويحتوي على العديد من المزايا مثل تخزين الأرقام والمجموعات واستيراد الأرقام وتصديرها وإرسال الرسائل الذكية وجدولة الإرسال وتقارير الرسائل المرسلة، ويكون هذا البرنامج مربوط بحساب رسائل جوال رئيسي ويقوم المشرف بإدارة والإشراف على عملية فتح الحسابات الفرعية ويحتوي البرنامج على عدد من المزايا والإمكانيات والتي تدرج في واجهتين هي المشرف والأعضاء وفيما يلي أهم المزايا لكل منهما:

أولاً: واجهات عرض البيانات:
اللغة الخاصة بالموقع: هي اللغتين العربية والانجليزية.

ثانياً: أنواع مستخدمين النظام

- (1) مدير النظام: لديه جميع الصلاحيات على النظام والمستخدمين وشحن الأرصدة والتحكم الكامل بالنظام.
- (2) مستخدم مقيد الصلاحية: له صلاحيات مثل المستخدم العادي باستثناء إمكانية الإرسال الى كافة المناطق أو حالات العمل.
- (3) المستخدم العادي: وهم الجهات المختلفة حسب المنطقة حيث يقوم كل المستخدم بإرسال الرسائل الخاصة به عن طريق لوحة التحكم الخاصة به والتي تمكنه من الإرسال للمنطقة المحددة له مسبقاً وتصفح الارشيف واستعراضه، وكذلك الحصول على تقارير خاصة بالرسائل المرسلة وتقارير النقاط الخاص به.

ثالثاً: لوحة التحكم:

يمكنك الدخول عليها من خلال المشرف العام، باستخدام معلومات الدخول (اسم المستخدم، وكلمة المرور)، وسيتم عرض الأنظمة الخاصة بإدارة الموقع، وسوف تحتوي على الأنظمة التالية:

- أ. نظام إدارة المستخدمين: من خلال هذا النظام يمكن للمشرف العام التحكم بحسابات المستخدمين وإدارة بياناتهم (اسم المستخدم، كلمة المرور، رقم الجوال، البريد الإلكتروني، الرصيد)، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - إضافة مستخدم، والتحكم بصلاحيات المستخدمين، وتشمل التالي:
 - حظر / تفعيل الحساب.
 - إرسال الرسائل القصيرة.
 - تحديد اسم المرسل.
 - تحديد الأرقام المرسل لها.
 - تصدير البريد الإلكتروني للمستخدمين على ملف CSV.
 - تصدير أرقام المستخدمين على ملف CSV.
 - البحث عن مستخدم.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- حذف مستخدم.
 - شحن أرصدة المستخدمين.
 - متابعة أرصدة المستخدمين بشكل يومي.
 - أرشيف عمليات الدخول والخروج من الحساب.
 - لتحكم في اعدادات الارسال الخاصة بالمستخدمين (مثل: الارقام الممنوع الارسال اليها، السماح بالإرسال مباشرة دون موافقة المشرف)
- II. نظام إدارة حساب الارسال SMS: يوفر هذا النظام للمشرف العام إمكانية التحكم في معلومات الحساب المسؤول عن ارسال الرسائل على موقع تقنيات، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- تعديل كلمة المرور.
 - استرجاع كلمة المرور الخاصة بالحساب، حيث يتم ارسال كلمة المرور على أحد الخيارين اما على رقم الجوال او البريد الإلكتروني اللذان تم تسجيلهم في موقع تقنيات مع معلومات الحساب.
- III. نظام مراقبة البرنامج Dashboard: صفحة خاصة توفر تقرير يومي للمشرف عن آخر عملية إرسال تمت من البرنامج، وعمليات الإرسال التي تمت خلال اليوم، بالإضافة إلى تقرير عن أرصدة المستخدمين والرسائل المرسله من خلالهم اليوم بالإضافة إلى الرسائل العالقة في البرنامج، والرسائل المؤقتة التي سيتم إرسالها اليوم.
- IV. نظام إدارة الرسائل الجاهزة: من خلال هذا النظام يمكن للمشرف العام التحكم في الرسائل الجاهزة والتحكم في بياناتها، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- اضافة وتعديل الاقسام الرئيسية للرسائل الجاهزة.
 - عرض واخفاء الرسائل الجاهزة من الموقع.
 - اضافة الرسائل الجاهزة على الموقع.
- V. نظام صندوق الرسائل: من خلال هذه الميزة يمكن للمشرف حفظ نصوص الرسائل الخاصة به لإعادة (الرسائل التي يتم إرسالها بشكل متكرر) من أجل استخدامها في أي وقت.
- VI. نظام إدارة الإعدادات الرئيسية الخاصة في الموقع:
- نظام يمكن من خلاله التحكم في جميع الاعدادات الخاصة بالموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- التحكم في إعدادات الرسائل على الموقع كاملاً.
 - التحكم في الإعدادات الرئيسية للموقع.
 - التحكم في معلومات الحساب الخاصة بالمشرف.
- VII. نموذج إرسال الرسائل: نموذج إرسال يوفر للمشرف إمكانية إرسال الرسائل القصيرة، من خلال النظام، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- إمكانية إرسال الرسائل باللغتين العربية والإنجليزية.
 - إرسال الرسائل الى بشكل منفرد أو بشكل جماعي.
 - إرسال الرسائل من ملف MS Excel مباشرة.
 - الارسال الرسائل من مجموعاتي.
 - إرسال الرسائل لاحقاً.
 - تكرار الارسال (يوميًا، اسبوعيًا، شهريًا، نصف سنويًا، سنويًا).



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- إمكانية إرسال رسائل شكل من خلال ملف MS Excel يحتوي على معلومات عن كل رسالة.

- VIII. نظام إدارة الرسائل المرسلة في الموقع:
نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل المرسلة من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - تصدير الرسائل على ملف CSV.
 - طباعة الرسائل المرسلة.
- IX. نظام إدارة الرسائل قيد الموافقة في الموقع:
نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل الخاصة بالمستخدمين قبل إرسالها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- الموافقة على الرسائل.
 - رفض الرسائل.
 - الاطلاع على الأرقام الخاصة بالرسائل.
- X. نظام إدارة الرسائل المرسلة من API في الموقع:
نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل المرسلة من API، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - تصدير الرسائل على ملف CSV.
 - طباعة الرسائل المرسلة.
- XI. نظام إدارة الرسائل العالقة في الموقع:
نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل العالقة التي تم إرسالها وبقيت عالقة ولم يتم متابعتها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - إعادة إرسال الرسائل العالقة.
- XII. نظام إدارة الرسائل العالقة API في الموقع:
نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل العالقة API التي تم إرسالها وبقيت عالقة ولم يتم متابعتها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - إعادة إرسال الرسائل العالقة.
- XIII. نظام إدارة الرسائل اللاحقة في الموقع:



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل اللاحقة المرسله من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- حذف الرسائل قبل ارسالها.
- البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
- تغيير الوقت الخاص بالرسالة.

XIV

نظام إدارة الرسائل اللاحقة API في الموقع:

نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل اللاحقة المرسله من API، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- حذف الرسائل قبل ارسالها.
- البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
- تغيير الوقت الخاص بالرسالة.

XV

نظام إدارة طلبات الشحن في الموقع:

نظام خاص يمكن المشرف العام من الاطلاع على جميع طلبات شحن الرصيد من المستخدمين والتحكم فيها، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- رفض طلب الشحن.
- البحث المفصل عن طلب الشحن.
- متابعة طلب الشحن وشحن رصيد المستخدم.

XVI

نظام إدارة ارشيف عمليات الشحن في الموقع:

نظام خاص يمكن المشرف العام من الاطلاع على جميع عمليات الشحن التي تم الموافقة عليها من قبل المشرف ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- البحث المفصل عن عملية الشحن.

XVII

تقرير الارصدة في الموقع:

نظام خاص يمكن المشرف من الاطلاع على جميع ارصدة العامة للمستخدمين للتحقق من ان الرصيد الخاص بالمشرف يغطي ارصدة المستخدمين.

XVIII

نظام إدارة المجموعات الخاصة بالمشرف:

نظام يسمح للمشرف بالتحكم بمجموعاته الخاصة، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- إضافة مجموعة.
- تعديل مجموعة.

XIX

نظام إدارة الارقام الخاصة بالمشرف:

نظام يسمح للمشرف بالتحكم في ارقامه الخاصة، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- إضافة وتعديل الارقام على الموقع.
- حذف الارقام.
- حذف الارقام المكررة.
- البحث عن الارقام المكررة.
- البحث عن الارقام.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- تصدير الارقام على ملفات CSV.
- استيراد الارقام من ملف CSV.
- ميزة اضافة الارقام بشكل جماعي.
- ميزة نقل ونسخ الارقام بين المجموعات.

ثالثا: لوحة تحكم المستخدمين:
يمكن الدخول عليها من خلال المستخدم، باستخدام معلومات الدخول (اسم المستخدم، وكلمة المرور)، وسوف تحتوي على التالي:

- ارسال رسالة من الموقع:
نظام يسمح للمستخدم بإرسال رسائل من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - إرسال الرسائل الى بشكل منفرد او بشكل جماعي.
 - إرسال الرسائل من ملف اكسل.
 - إرسال الرسائل من ملف اكسل مباشرة.
 - الأرسال الرسائل من مجموعاتي.
 - إرسال الرسائل لاحقا.
- نظام إدارة المجموعات الخاصة بالمستخدم:
نظام يسمح للمستخدم بالتحكم بمجموعاته الخاصة، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - إضافة مجموعة.
 - تعديل مجموعة.
- نظام إدارة الارقام الخاصة بالمستخدم:
نظام يسمح للمستخدم بالتحكم في ارقامه الخاصة، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - إضافة وتعديل الارقام على الموقع.
 - حذف الارقام.
 - حذف الارقام المكررة.
 - البحث عن الارقام المكررة.
 - البحث عن الارقام.
 - تصدير الارقام على ملفات CSV، واستيراد الارقام من ملف CSV.
 - ميزة اضافة الارقام بشكل جماعي.
 - ميزة نقل ونسخ الارقام بين المجموعات.
- نظام إدارة الرسائل المرسله في الموقع:
نظام خاص يمكن المستخدم من التحكم في الرسائل المرسله التي عمل على ارسالها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
 - حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - تصدير الرسائل على ملف CSV.
 - طباعة الرسائل المرسله.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- V. نظام إدارة الرسائل العالقة في الموقع:
نظام خاص يمكن المستخدم من التحكم في الرسائل العالقة التي عمل على إرسالها وبقيت عالقة ولم يتم متابعتها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - إعادة إرسال الرسائل العالقة.
- VI. نظام إدارة الرسائل اللاحقة في الموقع:
نظام خاص يمكن المستخدم من التحكم في الرسائل اللاحقة المرسله من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل قبل إرسالها.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - تغيير الوقت الخاص بالرسالة.
- VII. نظام إدارة طلبات الشحن في الموقع:
نظام خاص يمكن المستخدم من الاطلاع على جميع طلبات شحن الرصيد التي عمل على اضافتها، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- اضافة طلب شحن.
 - البحث المفصل عن طلب الشحن.
- VIII. نظام إدارة الرسائل الجاهزة:
من خلال هذا النظام يمكن المستخدم التحكم في الرسائل الجاهزة التي عمل على اضافتها المستخدم والتحكم في بياناتها حيث يمكن إضافة الرسائل الجاهزة على الاقسام الرئيسية للرسائل الجاهزة والتعديل عليها.
- IX. نظام إدارة رسائل التنبيه:
هذا النظام يعمل على إرسال رسالة الى المستخدم بمعلومات الرصيد عند وصول الرصيد الى حد معين يتم تحديده من خلال إعدادات رسالة التنبيه.
- X. نظام إدارة اسم المرسل:
من خلال هذا النظام يمكن للمستخدم التحكم في اسماء المرسل التي عمل على إضافتها على الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- إضافة اسم مرسل على الموقع.
 - التحكم في قائمة اسماء المرسل وتغيير حالة العرض الخاصة بها.
- XI. إعدادات الحساب:
صفحة للتعديل على معلومات حساب المستخدم في الموقع.
- XII. صفحة المساعدة:
عرض شروحات خاصة للمستخدمين لتوضيح مميزات البرنامج وطريقة استخدامه.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

رابعاً : ميزة روابط الإرسال API:
هي عبارة عن خدمة من شأنها تسهيل ربط برامج العملاء مع موقعك الخاص بغض النظر عن لغة البرمجة المستخدمة.

4.2.4. الأجهزة والمعدات وقنوات الاتصال المستخدمة في أنظمة الإرسال:
تستخدم الأجهزة والمعدات التالية من قبل تقنيات لتقديم خدمة رسائل الجوال من خلالها لجميع عملائها وهذه المعدات تعتبر خاصة بتقنيات وتعمل تحت إشراف كادرها الفني وضمن نظام مراقبة عالي الدقة على مدار الساعة لضمان أفضل جودة بإذن الله.

الجدار الناري
وهي أحد طرق الأمن والحماية المستخدمة لضمان عدم وجود اختراقات أو تعديات على الخوادم.

مزودات الطاقة البديلة
جميع الخوادم مرتبطة بوحدة تزويد الطاقة البديلة التي تعمل تلقائياً في حال انقطاع التيار الكهربائي بحيث لا يؤثر هذا الانقطاع على عملها.

أجهزة جوال
هناك عدد من أجهزة الجوال من مختلف الأنواع (iPhone, Android, Symbian) مخصصة على طول 24 ساعة يومياً لاستلام رسائل الجوال مجدولة بشكل دوري وذلك للتأكد من حالة الخوادم وأنها تعمل بشكل سليم.

قناة اتصال SMPP
قناة التواصل مع شركات الاتصالات حيث يتم نقل الرسائل من خلال هذه القنوات من خوادم تقنيات إلى خوادم شركة الاتصالات. ويمكن تزويد العميل بحساب SMPP حسب الحاجة.

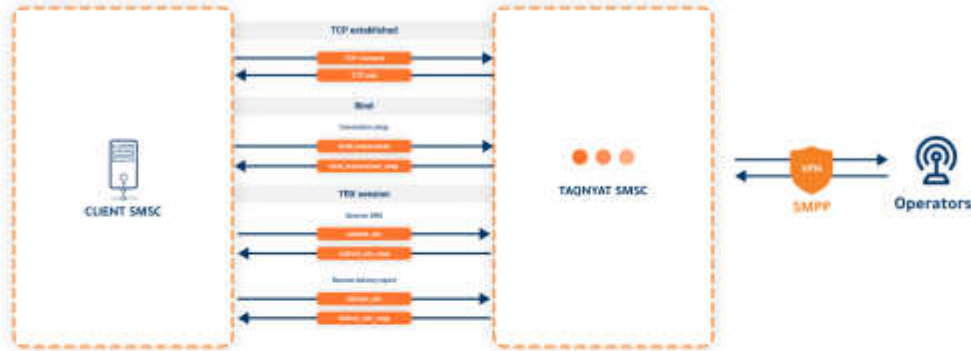
بروتوكول SMPP يشمل العديد من المفاهيم والوظائف الأساسية، بما في ذلك:

- التسجيل والمصادقة (Bind and Authentication): عند بدء التواصل مع الخادم، يجب على العميل الاتصال بوسائط معينة والمصادقة باستخدام بيانات اعتماد صحيحة.
- إرسال واستقبال الرسائل: بموجب بروتوكول SMPP، يمكن للعملاء إرسال رسائل SMS إلى مركز الرسائل واستقبال رسائل منه. تشمل هذه الرسائل النصية وكذلك إشعارات تأكيد التسليم وتقارير الحالة.
- إدارة الجلسات والاتصال (Session and Connection Management): بروتوكول SMPP يسمح بإقامة جلسات اتصال طويلة الأمد بين العميل والخادم لتسهيل تبادل البيانات بكفاءة.
- معالجة الرسائل الجماعية (Bulk Messaging): يمكن استخدام SMPP لإرسال رسائل نصية لجماعات كبيرة من المستلمين في وقت واحد.
- التعامل مع الأرقام (Number Handling): يتيح البروتوكول التعامل مع أرقام الهواتف والمختصرات بطرق مختلفة مثل إضافة أو إزالة أصفار أمام الأرقام.
- تسليم وتوثيق (Delivery and Receipt): يُمكن للبروتوكول توفير تقارير حول تسليم الرسائل وحالتها، بما في ذلك تأكيد استلام الرسائل.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة



قناة اتصال HTTP و HTTPS

وهي القنوات التي يتم فيها نقل الرسائل والمعلومات من التطبيقات والبرامج إلى خوادم تقنيات. ويمكن تزويد العميل بحساب HTTP حسب الحالة.

- لدى تقنيات روابط اتصال مباشرة مع شركات الاتصالات السعودية فلا يوجد طرف ثالث أو خوادم وسيطة مما يزيد من سرعة الإرسال ولدينا أيضا روابط اتصال عالمية تدعم معظم شبكات الاتصالات في العالم. الرسائل النصية
 - إذا كانت الرسالة مكتوبة بالأحرف اللاتينية:
إذا كان عدد حروف الرسالة 160 حرفاً أو أقل، فإنها تعتبر رسالة واحدة.
إذا تجاوز العدد 160 حرفاً، فيتم تقسيم الرسالة إلى رسائل متعددة، حيث يتم تخصيص 153 حرفاً لكل رسالة إضافية.
 - إذا كانت الرسالة مكتوبة بأحرف عربية:
إذا كان عدد حروف الرسالة 70 حرفاً أو أقل، فإنها تعتبر رسالة واحدة.
إذا تجاوز العدد 70 حرفاً ولم يتجاوز 134 حرفاً (67 + 67)، فيعتبر العدد كرسالتين.
إذا تجاوز العدد 134 حرفاً ولم يتجاوز 201 حرفاً (67 + 67 + 67)، فإنه يعتبر ثلاث رسائل، وهكذا.
- تُعتبر كل مجموعة من 67 حرفاً نقطة (أو رسالة)، ويتم تحويلها إلى رسائل من قِبَل نظام الإرسال.

5. خطة إدارة الجدول الزمني للمشروع

"خطة إدارة الجدول الزمني للمشروع" هي أداة تفصيلية تحدد وتقوم بتوجيه جميع الأنشطة والمهام ذات الصلة بالتوقيت ضمن المشروع. تساعد في تحديد الإطار الزمني للمشروع، تحديد مدة المهام، تحديد التسلسل والتبعية بين المهام، والتوقعات بشأن التسليم.

في سياق المشروع، خطة إدارة الجدول الزمني تلعب دوراً حيوياً في ضمان التنفيذ الناجح للمشروع. تساعد في تحقيق أهداف المشروع في الوقت المحدد، وتقليل الفجوات والتأخيرات، وتحسين التنسيق بين الفرق والأطراف المشاركة، وتقديم رؤية واضحة للتقدم والأداء. وبالتالي، يمكن للمشروع تقديم خدمات فعالة وفي الوقت المناسب للمستفيدين وتحقيق النتائج المرجوة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

فريق إدارة الجدول الزمني في المشروع
فيما يلي بيان الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لفريق عمل المشروع من كلا الطرفين : المقاول (تقنيات) و العميل:

- فريق المقاول
 - مدير المشروع:
 - يقوم بتطوير وتحديث الجدول الزمني للمشروع.
 - يراقب التقدم بناءً على الجدول الزمني ويقوم بتحديثه وفقاً للتغيرات.
 - مهندس ضمان الجودة:
 - يراقب الجدول الزمني للمشروع لضمان أن جميع الأنشطة الخاصة بالجودة مجدولة وتمت كما هو مخطط لها.
 - المدير الفني للمنتج:
 - يراقب الجدول الزمني للتأكد من أن جميع الأنشطة التقنية مجدولة بشكل صحيح.
 - مهندس البرمجيات:
 - يقوم بالأعمال البرمجية حسب الجدول الزمني المقرر ويقدم التحديثات لمدير المشروع.
 - محلل الأعمال:
 - يقوم بتوفير المدخلات للجدول الزمني بناءً على متطلبات الأعمال ويتابع التقدم.
 - منسقو مشاريع:
 - يساعدون في التنسيق والتحديثات الزمنية لجميع الأنشطة داخل المشروع.
- فريق العميل:
 - مدير البرنامج:
 - يراقب تقدم المشروع بناءً على الجدول الزمني ويقدم الموافقة على أي تغييرات.
 - فريق العميل:
 - يقدم المدخلات للجدول الزمني بناءً على الاحتياجات والتوقعات.
 - يراقب تقدم المشروع ويقدم التحديثات الضرورية لمدير البرنامج.



ع

السريع

الجوهرة

HA

الجدول الزمني للمشروع
الشكل التالي يوضح الجدول الزمني المقترح لتنفيذ المشروع (بالأسابيع)

الفترة بالأسابيع	الفترة باليوم	المهمة
1	1	إطلاق المشروع
2	2	تطوير الميثاق
3	3	تحديد أهداف المنظمة
4	4	توزيع الأدوار والمسؤوليات
5	5	استكمال الوثائق والبيانات
6	6	تفعيل الخدمة وتعريف أسماء المرسل
7	7	التخطيط
8	8	تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
9	9	خطة المشروع
10	10	خطة المراقبة والمتابعة
11	11	خطة التسليم والتغلق
12	12	تصميم النظام
13	13	فحص النظام / المميزات المطلوبة
14	14	فحص النظام بالميزات
15	15	تصميم واجهة النظام
16	16	تجربة النظام
17	17	التدريب على النظام
18	18	التسليم
19	19	تسليم الميزات الفنية
20	20	تقليل المخاطر
21	21	التشغيل
22	22	التحسين والصيانة
23	23	التقييم والمتابعة
24	24	الاعلان النهائي
25	25	التقرير النهائي
26	26	الخروج والتسليم

إدارة الجدول الزمني للمشروع - (Click Up)

Click Up هو أداة إدارة المشاريع والمهام المتعددة الأغراض، ويقدم مجموعة من الميزات التي تجعل إدارة المشاريع أكثر فعالية وسلاسة. إليك بعض المزايا التي يوفرها Click Up:

- تخصيص مرن: يمكن تخصيص Click Up بشكل كبير ليناسب احتياجات فريقك الفريدة، بدءًا من المهام الفردية حتى العرض العام للمشروع.
- واجهة مستخدم سهلة الاستخدام: يتميز Click Up بتصميم نظيف وبديهي يجعل من السهل التنقل والعمل.
- ميزات إدارة المهام القوية: تشمل القوائم والمهام والأهداف والملاحظات والتقويم وما إلى ذلك، مما يجعل من السهل تتبع التقدم وتنظيم العمل.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- التكامل مع الأدوات الأخرى: يتكامل Click Up بسهولة مع العديد من الأدوات الأخرى مثل Google Drive, Slack, GitHub, وغيرها.
- أتمتة المهام والعمليات: يمكن لـ Click Up تلقائياً تعيين المهام وإرسال التحديثات وغيرها من العمليات لتبسيط عملية العمل.
- تتبع الوقت والتقارير: يمكن لـ Click Up تتبع الوقت الذي يقضيه أعضاء الفريق على المهام المختلفة، وتقديم تقارير مفصلة حول الإنتاجية والأداء.
- إدارة العمل الرشيق (Agile) والكانبان: يدعم Click Up الأساليب الرشيقة ويقدم عروضاً بنظام الكانبان لتنظيم المهام وتتبع التقدم.
- Click Up هو أداة شاملة تقدم مجموعة واسعة من الميزات التي تجعل إدارة المشروعات أكثر كفاءة وفعالية.

إجراءات تغيير جدول زمني المشروع

فيما يلي الإجراءات المنظمةة للتعامل مع أي تغيير في الجدول الزمني في المشروع:

الرقم	الإجراء	أهميته	المسؤول	المخرجات	الملاحظات
1	تحديد التغيير المقترح	فهم التأثير المحتمل للتغيير على الجدول الزمني	تقنيات	توثيق التغيير المقترح	يجب تحديد النشاطات التي ستأثر بالتغيير
2	تقييم التأثيرات المحتملة	قياس مدى تأثير التغيير على الجدول الزمني الحالي	العمل	تقرير تقييم التأثير	يجب أخذ في الاعتبار النشاطات الأخرى المتأثرة
3	مراجعة الجدول الزمني	تحديد ما إذا كان الجدول الزمني الحالي قادر على استيعاب التغيير	تقنيات	مراجعة التقرير	ربما يكون من الضروري تحديث الجدول الزمني
4	اعتماد التغيير	قرار نهائي حول التغيير المقترح	العمل	وثيقة القرار	القرار يجب أن يتم اتخاذه بعد النظر في جميع العوامل
5	تحديث الجدول الزمني	إدخال التغييرات في الجدول الزمني والتأكد من أن جميع الأطراف ذات الصلة مطلعة على التغيير	تقنيات	جدول زمني محدث	جميع الأطراف ذات الصلة يجب أن يكونوا على علم بالتغييرات
6	متابعة ومراجعة الجدول الزمني الجديد	التأكد من أن التغييرات مكتملة وفقاً للخطة والجدول الزمني جديد	تقنيات والعمل	تقارير المراقبة والمتابعة	يجب متابعة الجدول الزمني للمشروع بصورة دورية
7	تقييم الأداء بعد التغيير	تحليل مدى فعالية التغيير والتأثير الفعلي على الجدول الزمني	العمل	تقرير تقييم الأداء	يجب أخذ كل التغييرات في الاعتبار عند تقييم الأداء
8	الإبلاغ عن التقدم والنتائج	الكشف عن تأثير التغييرات على الجدول الزمني لجميع أطراف المشروع	تقنيات	تقرير التقدم	الإبلاغ المنتظم يساعد في الحفاظ على الشفافية والتحكم في المشروع

6. خطة إدارة المشروع | منهجية إدارة وتنفيذ المشروع

منهجية إدارة المشروع هي الأسلوب أو الطريقة التي يتم اتباعها لتنظيم وتنفيذ المشروع. تعتبر منهجية إدارة المشروع مجموعة من الممارسات والأدوات التي توجه العملية الكلية للمشروع وتساعد على تحقيق الأهداف المحددة بطريقة فعالة ومنظمة.

أهمية اختيار منهجية إدارة المشروع:

- توحيد وتنظيم العمل: منهجية إدارة المشروع توفر إطاراً موحداً ومنظماً لإدارة المشروع بشكل فعال، مما يسهل التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق ويضمن تنفيذ الأنشطة وفقاً لخطة محددة.



... Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- زيادة الكفاءة والإنتاجية: تساعد المنهجية في تحسين إدارة المشروع وتنظيم العمل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فاعلية.
- تقليل المخاطر: منهجية إدارة المشروع تساعد على تحديد وإدارة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المشروع، مما يقلل من حدوث المشاكل والتأخيرات غير المرغوب فيها.
- تحسين التخطيط والتنظيم: تتيح المنهجية الاختيارية إجراء تخطيط مستفيض وشامل لجميع جوانب المشروع وتنظيم العمل بشكل منهجي، مما يزيد من فرص النجاح وتحقيق النتائج المرجوة.

مقارنة بين الطريقة التقليدية (Waterfall) والطريقة الرشيقية (Agile)

طريقة التقليدية: (Waterfall)

- تعتمد على تسلسل خطوات العمل بشكل متسلسل وخطوة محددة مسبقًا.
- يتم تحديد المتطلبات والتصميم والتطوير والاختبار والتسليم بترتيب محدد.
- يتم تنفيذ المشروع كمجمل واحد، ولا يتم التقدم للمرحلة التالية حتى استكمال المرحلة الحالية.
- تناسب المشاريع التي تكون متطلباتها محددة بوضوح وثابتة، وتحتاج إلى تخطيط دقيق وتوثيق شامل.

الطريقة الرشيقية: (Agile)

- تعتمد على التطوير التفاعلي والتعاون المستمر بين أعضاء الفريق والعملاء.
- يتم تقسيم المشروع إلى دورات قصيرة ومتتالية تسمى الإيتريشنز.
- يتم تحديد المتطلبات الأساسية والعمل على تطويرها بشكل متزامن وتكراري.
- يسمح بالتغييرات والتحسين المستمر والتكيف مع تغيرات المتطلبات واكتشاف الأخطاء في وقت مبكر.
- تناسب المشاريع التي تحتاج إلى مرونة وتحقيق تقدم سريع وتعاون مستمر مع العملاء.

المنهجية الخاصة بالمشروع

نتيجة خصوصية المشروع والذي يتناسب أكثر مع الطريقة التقليدية وإتاحة الفرصة أمام مرونة تسمح بإضافات وتعديلات على متطلبات المشروع فإن المنهجية التي سيتم استخدامها هي مزج للمنهجية التقليدية والمنهجية الرشيقية وتسمى بالمنهجية التكرارية (Iterative Approach)، حيث يصار إلى تقسيم المشروع إلى إصدارات كل إصدار يمنح العميل إمكانيات إضافية لنصل بالمنتج والنظام إلى الحالة المثلى.



ع

السريع

الجوهرية

HA

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

مراحل العمل في المشروع
فيما يلي تفصيل لمراحل العمل في المشروع مع بيان الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لطرفي المشروع
المقاول (تقنيات) والعمل كما يوضح الجدول مدخلات ومخرجات كل مرحلة من المراحل:

- إطلاق المشروع:
 - تطوير الميثاق
 - تحديد أصحاب العلاقة
 - توزيع الأدوار والمسؤوليات
 - استلام الوثائق والصلاحيات
 - تفعيل الخدمة وتعريف أسماء المرسل
- التخطيط:
 - تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
 - خطة المشروع
 - خطة المراقبة والمتابعة
 - خطة التسليم والإغلاق
- تنصيب النظام:
 - فحص النظام / المعدات الصلبة
 - فحص النظام البرمجيات
 - تنصيب النظام
 - تهيئة النظام
 - تجربة النظام
 - التدريب على النظام
- التسليم والتشغيل:
 - التشغيل والصيانة
 - نقل المعرفة
 - التقييم والمتابعة
- الإغلاق النهائي:
 - التقرير النهائي
 - الخروج والانتقال



جدول مراحل العمل الرئيسية والفرعية التفصيلي :

المرحلة الرئيسية	المرحلة الفرعية	المدخلات	المخرجات	الملاحظات
1	إطلاق المشروع	الهدف من المشروع، الموارد المتاحة	تحديد الأهداف والموارد	الميثاق المشروع
1	إطلاق المشروع	الميثاق، الأهداف	تحديد وتوثيق أصحاب العلاقة	فائمة بأصحاب العلاقة
1	إطلاق المشروع	فائمة أصحاب العلاقة	تعيين الأدوار والمسؤوليات	رسم هيكلتي للمشروع
1	إطلاق المشروع	الأدوار والمسؤوليات	التوقيع على الوثائق ومنح الصلاحيات	وثائق موقعة وصلاحيات ممنوحة
1	إطلاق المشروع	نماذج المطلوبة لتفعيل اسم المرسل والعقد	حساب فعال واسم مرسل مفعّل لدى جميع الموزعين	وثائق مصدقة من غرفة التجارة وعقد موقع ومحتوم من قبل الادارة
2	التخطيط	الميثاق، أصحاب العلاقة	تحديد المتطلبات وتحليلها	وثائق المتطلبات
2	التخطيط	وثائق المتطلبات	إعداد خطة المشروع	خطة المشروع
2	التخطيط	خطة المشروع	إعداد خطة المراقبة والمتابعة	خطة المراقبة والمتابعة
2	التخطيط	خطة المراقبة والمتابعة	إعداد خطة التسليم والإغلاق	خطة التسليم والإغلاق
3	تنصيب النظام	المعدات الصلبة، متطلبات النظام	التحقق من المعدات الصلبة	تقرير فحص المعدات الصلبة
3	تنصيب النظام	البرمجيات، متطلبات النظام	التحقق من البرمجيات	تقرير فحص البرمجيات
3	تنصيب النظام	تقارير الفحص، متطلبات النظام	تنصيب النظام	النظام المثبت
3	تنصيب النظام	النظام المثبت	تهيئة النظام	النظام المعد للعمل
3	تنصيب النظام	النظام المعد للعمل	تجربة النظام	تقارير التجربة
3	تنصيب النظام	النظام المعد للعمل، الفريق	توفير التدريب	مستندات التدريب والمشاركين المدربين
4	التسليم والتشغيل	النظام المعد للعمل	تشغيل وصيانة النظام	تقارير التشغيل والصيانة
4	التسليم والتشغيل	مستندات المشروع والتدريب	توفير جلسات نقل المعرفة	تقارير نقل المعرفة
4	التسليم والتشغيل	تقارير العملية	تقييم الأداء وتحديد الفرص للتحسين	تقارير التقييم والمتابعة
5	الاعلاق النهائي	كل المستندات والتقارير السابقة	تجميع وتحليل المعلومات وكتابة التقرير النهائي	التقرير النهائي للمشروع
5	الاعلاق النهائي	التقرير النهائي	اختتام المشروع ونقل الأدوار والمسؤوليات	تأكيد الإغلاق الرسمي للمشروع

خارطة الطريق (Roadmap)

خارطة الطريق في إدارة المشاريع هي أداة استراتيجية تستخدم لتخطيط توجه المشروع وتحديد الأهداف والنتائج المتوقعة خلال فترة زمنية محددة. هي تعتبر بمثابة خطة عمل تصورية تساعد الفريق على فهم الأهداف الرئيسية للمشروع والخطوات الرئيسية المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف.

وفيما يلي أهم مراحل المشروع في خارطة الطريق:

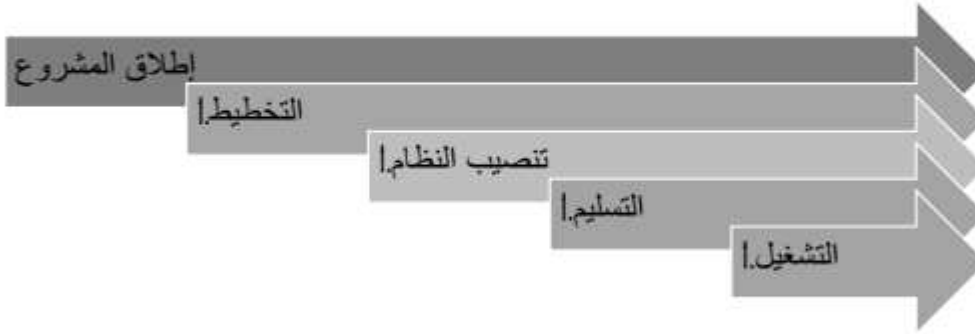
- إطلاق المشروع: هذه المرحلة تتضمن تطوير الميثاق، تحديد أصحاب العلاقة، توزيع الأدوار والمسؤوليات واستلام الوثائق والصلاحيات و تفعيل الخدمة وتعريف أسماء المرسل
- التخطيط: في هذه المرحلة، يجب أن يكون فريق المشروع قد حدد المتطلبات وأجرى تحليل الأعمال. ثم يمكنهم تطوير خطة المشروع وخطة المراقبة والمتابعة، بالإضافة إلى خطة التسليم والإغلاق.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- تنصيب النظام: يشمل هذا تفحص النظام / المعدات الصلبة، تفحص النظام البرمجيات، تنصيب النظام، تهيئة النظام، تجربة النظام، والتدريب على النظام.
- التسليم: تشمل هذه المرحلة على تسليم جميع الميزات الفنية المتفق عليها بين الطرفين.
- التشغيل: تشمل هذه المرحلة التشغيل والصيانة، والتقييم والمتابعة.
- الاغلاق النهائي: في الختام، يتم تجميع التقرير النهائي وتنظيم الخروج والانتقال.



7. خطة إدارة المخاطر لمشروع

خطة إدارة المخاطر تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المشروع. تهدف هذه الخطة إلى تحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تنفيذ المشروع وتحقيق أهدافه. من خلال تحليل المخاطر وتطوير استراتيجيات للتعامل معها، يتم تقليل التأثير السلبي المحتمل وزيادة فرص النجاح. بفضل هذه الخطة، يتم تعزيز قدرة العميل على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معرفة تفصيلية للمخاطر وتنفيذ إجراءات احترازية لتفادي المشاكل المحتملة.

إستراتيجية إدارة المخاطر

إستراتيجية إدارة المخاطر هي العملية التي تهدف إلى تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر في المشروع. تهدف إلى تقليل التأثير السلبي للمخاطر وزيادة فرص النجاح. تعزز الاستراتيجية التنسيق واتخاذ القرارات الصحيحة للتعامل مع المخاطر المحتملة. تساهم في تحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفاعلية وتحقيق التوازن بين المخاطر والمكافآت المحتملة، سيتم الاعتماد على قائمة معيارية لتطبيق الإستراتيجية وهي الأكثر مناسبة لاحتياجات المشروع، هذه القائمة هي (TECOP)، فيما يلي توضيح لهذه القائمة:

1. العامل الفني: (Technical)
يركز على المخاطر المتعلقة بالتكنولوجيا والبنية التحتية والحلول التقنية.
أمثلة للمخاطر: عدم التوافق التقني بين الأنظمة المختلفة، فشل الأجهزة أو البرامج، تأخير في تسليم التقنية المطلوبة.
2. العامل البيئي: (Environmental)
يركز على المخاطر المتعلقة بالعوامل البيئية والتأثيرات البيئية للمشروع.
أمثلة للمخاطر: تغيرات في البيئة الطبيعية (مثل التغيرات المناخية)، تأثيرات بيئية سلبية على البنية التحتية المطلوبة.
3. العامل التجاري: (Commercial)



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- يركز على المخاطر المتعلقة بالجوانب المالية والتجارية للمشروع.
أمثلة للمخاطر: تغيرات في السوق أو الطلب على المنتج أو الخدمة، تكاليف غير متوقعة أو تجاوز للميزانية المالية.
4. العامل التشغيلي: (Operational)
يركز على المخاطر المتعلقة بالعمليات والعمليات اليومية للمشروع.
أمثلة للمخاطر: خطأ في التشغيل، انقطاع الكهرباء أو الإنترنت، نقص في الموارد البشرية المهمة.
5. العامل السياسي: (Political)
يركز على المخاطر المتعلقة بالعوامل السياسية والتشريعات.
أمثلة للمخاطر: تغيرات في السياسات الحكومية، تغيرات في التشريعات القانونية، تأثير عدم الاستقرار السياسي.

الأدوار والمسؤوليات

من خلال تعيين الأدوار والمسؤوليات السابقة، يمكن لفريق العمل في المشروع تنفيذ خطة إدارة المخاطر بشكل فعال وضمان نجاح المشروع. يشمل ذلك:

- مدير المشروع:
 - توفير الدعم القيادي لفريق إدارة المخاطر وتعيين الأهداف والتوجيهات الإستراتيجية للمشروع.
 - تخصيص الموارد اللازمة وتوجيه جهود الفريق في مجال إدارة المخاطر.
- مهندس ضمان الجودة:
 - تنفيذ عمليات التدقيق ومراجعة للتأكد من تنفيذ خطة إدارة المخاطر بشكل صحيح وفعال.
 - تقديم توصيات لتحسين أداء إدارة المخاطر والامتثال لمتطلبات الجودة.
- المدير الفني للمنتج:
 - تحليل المخاطر التقنية المحتملة وتوجيه الجهود للتعامل معها بطرق فنية فعالة.
 - مراجعة استراتيجيات الاستجابة للمخاطر ذات الصلة بتطوير وتشغيل المنظومة.
- مهندس البرمجيات:
 - تحليل تأثير المخاطر على تطوير البرمجيات وتحديد الحلول الفنية الملائمة.
 - توجيه جهود فريق التطوير لتطبيق إجراءات التخفيف والمراقبة المناسبة.
- محلل الأعمال:
 - تحليل التأثير التجاري والمالي للمخاطر وتوجيه الجهود للتعامل معها وتقديم النصح والتوجيه.
 - التعاون مع أعضاء الفريق لتحديد وتصنيف المخاطر ذات الأولوية العالية.
- منسقو المشاريع:
 - توفير تحديثات دورية حول المخاطر واستراتيجيات الاستجابة للأطراف المعنية.
 - تسهيل التواصل بين أعضاء الفريق والجهات الخارجية لتبادل المعلومات والتنسيق.

فريق العمل

1. تحديد المخاطر المحتملة: المساهمة في تحديد المخاطر التي تنطوي على تأثير على أهداف المشروع ومصلحة العميل.



السرير

الجورة

HA

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2. تقييم الأثر: تقييم أثر المخاطر المحتملة على أنشطة وخدمات العميل وتحديد الأولويات بناءً على معايير الأهمية والتأثير.
3. المشاركة في جلسات التخطيط والتحليل: التعاون مع فريق إدارة المخاطر في وضع استراتيجيات الاستجابة الملائمة وإجراءات التخفيف.
4. التواصل والتنسيق: التواصل المستمر مع فريق إدارة المخاطر لتبادل المعلومات وتحديثات المخاطر المحتملة واستراتيجيات الاستجابة.
5. مراجعة وموافقة الخطط: مراجعة وتقييم خطط إدارة المخاطر المقدمة من قبل فريق إدارة المخاطر والموافقة عليها بناءً على استيفائها لمتطلبات العميل.
6. المساهمة في اتخاذ القرارات: المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر الرئيسية واستراتيجيات الاستجابة وتوجيه الفريق لتحقيق أهداف المشروع.

مراحل إدارة المخاطر في المشروع

الجدول التالي يوضح مراحل العمل مع المخاطر المتعلقة بالمشروع:

الرقم	المرحلة الرئيسية	المرحلة الفرعية	المدخلات	المخرجات	الملاحظات
1	إطلاق المشروع	تطوير الميثاق	الهدف من المشروع، الموارد المتاحة وتفعيل الخدمة	تحديد الأهداف والموارد	الميثاق المشروع
1	تحديد المخاطر	خطة المشروع	قائمة المخاطر المحتملة	فريق إدارة المخاطر	بداية المشروع
2	تقييم الأثر	قائمة المخاطر المحتملة	تصنيف المخاطر وتحديد الأولويات	فريق إدارة المخاطر	بعد تحديد المخاطر
3	وضع استراتيجيات الاستجابة	تصنيف المخاطر والأولويات	خطة الاستجابة للمخاطر والاستراتيجيات	فريق إدارة المخاطر	بعد تقييم الأثر
4	تنفيذ الاستراتيجيات	خطة الاستجابة للمخاطر	تنفيذ الاستراتيجيات والإجراءات المتفق عليها	فريق إدارة المخاطر	أثناء المشروع
5	مراقبة ومراجعة المخاطر	تقارير إدارة المخاطر	تقييم فعالية الاستراتيجيات وتحديث سجل المخاطر	فريق إدارة المخاطر	طوال المشروع
6	التحسين المستمر	تقارير إدارة المخاطر	تحسين الإجراءات والسياسات بناءً على الدروس المستفادة	فريق إدارة المخاطر	طوال المشروع
7	التواصل والتعاون	تقارير إدارة المخاطر	تحديثات المخاطر والتعاون مع فريق العمل	فريق إدارة المخاطر وفريق العمل	طوال المشروع

8. سجل المخاطر- لمشروع

سجل المخاطر هو أداة تستخدم في إدارة المشاريع لتوثيق وتحليل المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المشروع. يهدف سجل المخاطر إلى تعزيز الوعي بالمخاطر وتحديد استراتيجيات الاستجابة المناسبة للتعامل معها، وبالتالي يساهم في تحقيق نجاح المشروع وتقليل التأثيرات السلبية المحتملة. فيما يلي نموذج للسجل واستعراض لبعض المخاطر والتي سيتم دراستها بصورة تفصيلية في بداية المشروع ومراقبتها بصورة دورية لضمان تقليل المخاطر السلبية وتعزيز الفرص الإيجابية.

الرقم	اسم المخاطر	وصف	المسؤول	الاحتمالية	التأثير	الاستراتيجية
1	انقطاع خدمة الشبكة	حوادث انقطاع في خدمة الشبكة مما يؤثر على استقبال التنبيهات والرسائل النصية بشكل صحيح	فريق الشبكات	فقدان الاتصال بين المستخدمين والمنظومة	بداية المشروع	تنفيذ خطة الطوارئ والتبديل إلى خدمة احتياطية
2	عدم نواصير التحديثات التقنية	عدم توفر التحديثات التقنية اللازمة قد يؤدي إلى ثغرات أمنية وفقدان البيانات	فريق تقنية المعلومات	خسارة البيانات أو اختراق النظام	بعد تحديد المخاطر	تنفيذ سياسة إدارة التحديثات وفحص الثغرات الأمنية بشكل دوري



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

3	قطة الوعي والتدريب نقص الوعي والتدريب حول استخدام المنظومة والتنبيهات والرسائل النصية	قسم التدريب والتتقيف	عدم الاستفادة الكاملة من المنظومة وتأثيره على فعالية المشروع	بعد تقييم الأثر توفير مواد تدريبية وورش عمل مستمرة لتحسين الوعي والتدريب
---	---	-------------------------	--	---

9. خطة إدارة الجودة للمشروع

خطة إدارة الجودة للمشروع لتحديد السياسات، والإجراءات، والأهداف المحددة للجودة بخصوص مشروع معين. هذه الخطة تعمل كأداة توجيهية للفريق لضمان أن كل أعمال المشروع والنتائج تلي المعايير المتفق عليها.

بالنسبة للمشروع ستأكد خطة إدارة الجودة من تقديم خدمات ذات جودة عالية وموثوقية لجميع المستخدمين، وهذا يشمل تقديم رسائل نصية في الوقت المناسب ودقيقة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

أهمية خطة الجودة

أهمية إدارة الجودة في المشروع تتمثل في:

- تحديد معايير الجودة: خطة إدارة الجودة تحدد معايير الجودة المطلوبة للمشروع، مما يضمن أن كل الأطراف المعنية لديها فهم متوافق على المتطلبات.
- ضمان الجودة المتسقة: توفر خطة الجودة إرشادات للفريق حول كيفية القيام بأعمالهم لضمان تقديم نتائج عالية الجودة بشكل متسق.
- التحسين المستمر: من خلال رصد الأداء والمراجعة الدورية، يمكن لخطة الجودة توجيه الفريق نحو التحسين المستمر.
- زيادة رضا العملاء: الالتزام بخطة إدارة الجودة يضمن تقديم نتائج ترضي العملاء، وبالتالي يزيد من رضاهم والثقة في المشروع.
- تقليل الأخطاء والتكاليف: الإدارة الفعالة للجودة تقلل من الأخطاء والعيوب، والتي بدورها تقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل أو التصحيحات.
- التواصل الواضح: توفر خطة الجودة إرشادات واضحة ومحددة للفريق، مما يقلل من الاختلافات والتفسيرات الخاطئة ويحسن الاتصال داخل الفريق.
- التوجيه لأنشطة ضمان وتحكم الجودة: توجه خطة الجودة الأنشطة لضمان الجودة (التي تركز على عملية العمل) والتحكم في الجودة (التي تركز على الناتج النهائي).

فريق إدارة الجودة في المشروع

فيما يلي بيان لأدوار ومسؤوليات فريق العمل :

المقاول (تقنيات):

- مدير المشروع:
 - يضمن أن جميع عمليات الجودة تمت وفقا للمعايير المحددة.
 - يشارك في التحقق من جودة العمل واستلام النتائج.
 - يراجع خطة الجودة ويقرر التغييرات الضرورية.
- مهندس ضمان الجودة:



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- يقيم ويدقق المعايير والإجراءات المستخدمة في المشروع.
- يجري فحوصات الجودة ويعد تقارير.
- يحقق في المشاكل المرتبطة بالجودة ويقترح حلولاً.
- المدير الفني للمنتج:
 - يضمن أن المنتج يفي بالمعايير الفنية ومتطلبات الجودة.
 - يراجع العمليات التقنية والبرمجيات لضمان الجودة.
- مهندس البرمجيات:
 - يعمل على تطوير البرمجيات بناءً على معايير الجودة المحددة.
 - يقوم بفحص الأكواد والتحقق منها لضمان الجودة.
- محلل الأعمال:
 - يضمن أن متطلبات الأعمال مدرجة بشكل صحيح ويقيم الأثر على الجودة.
 - يعمل بالتعاون مع فريق الجودة لتحقيق المعايير المطلوبة.
- منسق مشاريع:
 - يعملون بالتعاون مع فريق الجودة للتحقق من الجودة وتنفيذ العمليات وفقاً لخطة الجودة.
- فريق العمل:
 - مدير البرنامج:
 - يراجع ويوافق على خطة الجودة.
 - يراقب الجودة ويراجع التقارير.
 - فريق العمل:
 - يقدمون المدخلات والردود على خطة الجودة.
 - يشاركون في مراجعة الجودة ويقبلون العمل النهائي.

إجراءات إعداد خطة الجودة

- إجراءات إعداد وبناء خطة الجودة في المشروع يمكن توضيحها كالتالي:
- تحديد متطلبات الجودة: مدير المشروع ومدير البرنامج يعملان معاً لتحديد متطلبات الجودة للمشروع.
- تحليل الجودة المطلوبة: يقوم مهندس ضمان الجودة بتحليل المتطلبات وتحديد المعايير والأدوات اللازمة لضمان الجودة.
- تطوير الإجراءات والأدوات: يعمل المدير الفني للمنتج ومهندس البرمجيات على تطوير الإجراءات والأدوات التي ستستخدم لضمان الجودة.
- مراجعة المتطلبات والمعايير: يقوم محلل الأعمال بمراجعة المتطلبات والمعايير للتأكد من أنها واقعية وقابلة للتنفيذ.
- إعداد خطة الجودة: يقوم مدير المشروع، بمساعدة من منسق المشاريع، بتجميع كل المعلومات في خطة الجودة.
- مراجعة وموافقة الخطة: يقوم مدير البرنامج وفريق العمل بمراجعة الخطة وإعطاء الموافقة النهائية عليها.

الافتراضات الخاصة بخطة إدارة الجودة للمشروع للعمل:



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- الالتزام بالموصفات والمعايير: يجب أن يكون العمل ملتزماً بالموصفات والمعايير التي تم تحديدها للمشروع منذ البداية.
- توافر الموارد: يُفترض أن هناك توافر كافٍ من الموارد البشرية والمالية والتقنية لتنفيذ المشروع وتحقيق الأهداف المحددة.
- توافر التكنولوجيا والبنية التحتية: يجب أن يكون هناك توافر للتكنولوجيا والبنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشروع بنجاح.
- الالتزام بالجدول الزمنية: يجب أن يلتزم العمل بالجدول الزمني المحددة للمشروع والتي تشمل مواعيد التسليم والمهام الفرعية.
- التعاون والتواصل: يفترض أن هناك تعاوناً فعالاً بين العمل وفريق المشروع، بما في ذلك التواصل الدوري وتقديم الملاحظات والتوجيهات.
- المعلومات والوثائق: يجب أن تكون جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة متاحة وموثوقة ومحدثة.
- التقييم والمراقبة: يفترض أن العمل سيقوم بتقييم أداء المشروع بانتظام وسيشارك في عمليات المراقبة والتقييم.
- الالتزام بالميزانية: يجب أن يلتزم العمل بالميزانية المخصصة للمشروع ويقدم التمويل اللازم.
- التغييرات المحتملة: يُفترض أن العمل يمكن أن يقدم تغييرات أو تعديلات على نطاق المشروع، ويتوقع أن يتم التعامل مع هذه التغييرات بشكل فعال.
- الالتزام بمبادئ إدارة الجودة: يجب أن يلتزم العمل بمبادئ إدارة الجودة والتحسين المستمر.
- الاستجابة للاحتياجات الاستراتيجية والتكتيكية: يُفترض أن المشروع يلبي الاحتياجات الاستراتيجية والتكتيكية للعمل ويسهم في تحقيق أهدافه.

المحددات

- فيما يلي المحددات الخاصة بخطة إدارة الجودة للمشروع للعمل:
- تحديد معايير الجودة اللازمة للمنظومة وفقاً لمتطلبات العمل.
 - الأمان والخصوصية: يجب أن تتبع مشروع إدارة الجودة إجراءات أمان صارمة لحماية البيانات الشخصية وضمان سرية المعلومات المرسلة عبر الرسائل القصيرة.
 - استقرار النظام: يجب أن يتم تصميم وتشغيل نظام الرسائل القصيرة بطريقة تضمن استقراره وتوافره على مدار الساعة لتجنب توقف الخدمة وتأخير تسليم الرسائل.
 - أداء ممتاز: يتعين أن يتميز نظام الرسائل بأداء ممتاز وسرعة في تسليم الرسائل دون تأخير.
 - جودة الرسائل: يجب أن يتم التحقق من جودة الرسائل المرسلة، بما في ذلك التأكد من توصيلها بشكل صحيح وبدون أخطاء.
 - دعم فني متاح: يجب أن يتم توفير دعم فني عالي الجودة للمستخدمين لحل أي مشكلات أو استفسارات قد تنشأ أثناء استخدام الخدمة.
 - التوافق مع اللوائح والمعايير: يتعين على مشروع الرسائل القصيرة الامتثال للوائح والمعايير الصارمة المتعلقة بقطاع الاتصالات والخصوصية.
 - اختبار واستعراض مستمر: يجب أن يشمل مشروع إدارة الجودة عمليات اختبار ومراجعة دورية للنظام للتحقق من أدائه والعثور على أي مشكلات محتملة.
 - التوجيه والقيادة: يتعين أن يتمتع مشروع الرسائل القصيرة بتوجيه وقيادة فعالة من قبل فريق إدارة الجودة لضمان تحقيق أهداف الجودة المحددة.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- مراقبة الأداء: يجب على مشروع إدارة الجودة تنفيذ عمليات مراقبة مستمرة لأداء النظام وقياس أداء الرسائل القصيرة وفقاً لمؤشرات الجودة المحددة.
- التحسين المستمر: يتعين على مشروع إدارة الجودة أن يسعى دائماً إلى تحسين العمليات وزيادة جودة الخدمة المقدمة.

إجراءات تغيير جودة المشروع فيما يلي الإجراءات المنظمةة للتعامل مع أي تغيير في الجدول الزمني في المشروع:

الرقم	الإجراء	أهميته	المسؤول	المخرجات	الملاحظات
1	تحديد التغيير المقترح	فهم التأثير المحتمل للتغيير على الجدول الزمني	تقنيات	توثيق التغيير المقترح	يجب تحديد النشاطات التي ستتأثر بالتغيير
2	تقييم التأثيرات المحتملة	قياس مدى تأثير التغيير على الجدول الزمني الحالي	العمل	تقرير تقييم التأثير	يجب أخذ في الاعتبار النشاطات الأخرى المتأثرة
3	مراجعة الجدول الزمني	تحديد ما إذا كان الجدول الزمني الحالي قادر على استيعاب التغيير	تقنيات	مراجعة التقرير	ربما يكون من الضروري تحديث الجدول الزمني
4	اعتماد التغيير	قرار نهائي حول التغيير المقترح	العمل	وثيقة القرار	القرار يجب أن يتم اتخاذه بعد النظر في جميع العوامل
5	تحديث الجدول الزمني	إدخال التغييرات في الجدول الزمني والتأكد من أن جميع الأطراف ذات الصلة مطلعة على التغيير	تقنيات	جدول زمني محدث	علم بالتغييرات
6	متابعة ومراقبة الجدول الزمني الجديد	التأكد من أن التغييرات مكتملة وفقاً للخطة والجدول الزمني جديد	تقنيات والعمل	تقارير المراقبة والمتابعة	يجب متابعة الجدول الزمني للمشروع بصورة دورية
7	تقييم الأداء بعد التغيير	تحليل مدى فعالية التغيير والتأثير الفعلي على الجدول الزمني	العمل	تقرير تقييم الأداء	يجب أخذ كل التغييرات في الاعتبار عند تقييم الأداء
8	الإبلاغ عن التقدم والنتائج	الكشف عن تأثير التغييرات على الجدول الزمني لجميع أطراف المشروع	تقنيات	تقرير التقدم	الإبلاغ المنتظم يساعد في الحفاظ على الشفافية والتحكم في المشروع

تقارير الجودة

لتلتزم إدارة المشروع بمجموعة متكاملة من التقارير التي تضمن نجاح المشروع على مستوى العمليات والخدمة معاً، من أهم هذه التقارير

- تقرير مستوى الخدمة: (SLA Report) يقيس تنفيذ الخدمات المدارة بناءً على المعايير المحددة مثل مستوى الأداء والتوافق مع اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
- تقرير متابعة العمليات: (Process Monitoring Report) يوضح مدى فعالية العمليات الحالية ويعرض معايير الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس أداء العمليات.
- تقرير مراجعة الجودة: (Quality Review Report) يقدم تقييماً شاملاً لجودة الخدمة والعمليات ويحدد الفرص لتحسينها، ويتضمن ملاحظات المراجعة وتوصيات التحسين.
- تقرير رضا العملاء: (Customer Satisfaction Report) يقيس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ويساعد في تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- تقرير تحليل الأخطاء والقضايا: (Issue Analysis Report) يحلل الأخطاء والمشاكل التي قد تنشأ خلال تقديم الخدمات ويوفر توصيات لمعالجتها وتجنبها في المستقبل.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- تقرير التدقيق الداخلي: (Internal Audit Report) يقوم بتقييم مدى تطبيق الممارسات والإجراءات المعتمدة لضمان الجودة والامتثال للمعايير القياسية.
- تقرير تحليل الأداء: (Performance Analysis Report) يقيس أداء المشروع بناءً
- تقرير مراقبة الجودة: (Quality Control Report) يوضح مدى تحقيق الخدمات المدارة لمتطلبات الجودة المحددة ومعايير الأداء القياسية.
- تقرير تحسين العملية: (Process Improvement Report) يوفر تحليلًا للعمليات الحالية ويقدم توصيات لتحسينها وتحقيق الكفاءة والفاعلية الأفضل.
- تقرير قياس الأداء: (Performance Measurement Report) يقدم قياسات كمية ونوعية لأداء الخدمات المدارة، مثل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات ونسبة الأخطاء والمشاكل.
- تقرير التحقق من الجودة: (Quality Assurance Report) يتم فيه تقييم العمليات والممارسات للتحقق من الامتثال للمعايير والإجراءات المحددة وتوصيات لتحسينها.
- تقرير متابعة التحسين: (Improvement Follow-up Report) يقدم تقييمًا لتنفيذ التوصيات المطبقة لتحسين الجودة ومتابعة تقدم التحسينات المطلوبة.
- تقرير موجز للإدارة: (Management Summary Report) يتم فيه تلخيص المعلومات الرئيسية حول جودة الخدمة والعمليات بشكل موجز ومفهوم للإدارة العليا.
- تقرير التدقيق الخارجي: (External Audit Report) يتم فيه تقييم جودة الخدمة والعمليات من قبل جهة خارجية مستقلة لضمان الامتثال للمعايير القياسية الصناعية والمتطلبات المحددة.

الجدول الزمني للتقارير

الجدول الزمني المذكور أدناه هو تقدير عام ويمكن تعديله وفقًا لطبيعة المشروع والاحتياجات المحددة. يجب تحديد تواتر تقديم التقارير وفقًا للمتطلبات وجدول المشروع للوصول إلى أفضل تنظيم وإدارة للجودة.

الرقم نوع التقرير	الجدول الزمني
1 تقرير مستوى الخدمة	شهريًا
2 تقرير متابعة العمليات	شهريًا
3 تقرير مراجعة الجودة	كل 3-6 أشهر حسب الحاجة
4 تقرير رضا العملاء	ربع سنويًا
5 تقرير تحليل الأخطاء والقضايا	حسب الحاجة
6 تقرير التدقيق الداخلي	سنويًا
7 تقرير تحليل الأداء	شهريًا
8 تقرير مراقبة الجودة	شهريًا
9 تقرير تحسين العملية	حسب الحاجة
10 تقرير قياس الأداء	شهريًا
11 تقرير التحقق من الجودة	حسب الحاجة
12 تقرير متابعة التحسين	حسب الحاجة
13 تقرير موجز للإدارة	شهريًا
14 تقرير التدقيق الخارجي	سنويًا



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

10. خطة إدارة الخدمات التطويرية

خطة إدارة الخدمات التطويرية لتحديد الاستراتيجية والإجراءات التي يجب اتباعها لتنفيذ وإدارة خدمات التطوير للمشروع. تهدف الخطة إلى تحقيق أهداف التطوير بشكل منظم ومنهجي للمنتج والخدمة التقنية وضمان تقديم خدمات عالية الجودة في مراحل التشغيل كافة لضمان تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للعميل بما يتعلق ببناء علاقة تكاملية مع الجمهور والمستفيد النهائي..

الأهمية والأهداف

أهمية وجود هذه الخطة للمشروع على شكل نقاط:

1. توجيه العملية التطويرية: تساعد الخطة في توجيه فريق التطوير وتحديد الأهداف والمهام والمخرجات المتوقعة لكل مرحلة من مراحل التطوير.
2. تنظيم وتنسيق الجهود: تعمل الخطة كوثيقة مرجعية لتنظيم وتنسيق جهود الفريق، وتحديد المسؤوليات والجدول الزمني لضمان التنفيذ السلس وفقاً للمخطط.
3. ضمان جودة التسليم: توفر الخطة إطاراً لضمان جودة تسليم الخدمات التطويرية، من خلال تحديد معايير الجودة وإجراءات الاختبار والتحقق والتقييم.
4. إدارة المخاطر: تساعد الخطة في تحديد وتقييم المخاطر المحتملة وتحديد استراتيجيات للتعامل معها وتقليل تأثيرها على عملية التطوير.
5. مراقبة التقدم: تسهل الخطة متابعة تقدم التطوير وتحقيق الأهداف المحددة، وتوفر آلية لتقييم الأداء واتخاذ إجراءات تصحيحية إذا لزم الأمر.

نطاق الخطة

تسعى الخطة لشمول كافة مكونات العمليات والمخرجات الخاصة بتطوير المنتج والخدمة لجميع أصحاب العلاقة، بما يلي متطلبات كل صاحب علاقة ويسهم في إيجاد شراكة حقيقية بين أصحاب العلاقة من فرق متنوعة في الداخل لدى العميل والخارج، وتغطي هذه الخطة الجوانب التالية في تطوير هذا الحل المتكامل:

- التعريف بالتطبيق (النظام)
- مكونات النظام
- واجهات المستخدم
- خصائص التطبيق الفنية
 - لغات البرمجة المستخدمة
 - قواعد البيانات
 - أنظمة التشغيل
 - المصدر المغلق
- مراحل ومنهجيات بناء التطبيق (النظام)
- اختبار الجودة وضمان الجودة
- صيانة وتحديث البرمجيات
- نظام دعم العمليات للتطبيق
- إمكانيات إضافية



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

الأدوار والمسؤوليات
فيما يتعلق بخطة إدارة الخدمات التطويرية للمشروع بين العميل وشركة "تقنيات"، فأليك بعض الأدوار والمسؤوليات التي يمكن أن تكون مشتركة بين الطرفين:

فريق العمل من شركة "تقنيات" (المقاول):

- مدير مشروع: يتولى إدارة العمليات العامة للمشروع والتنسيق بين فريق العمل والعمل.
- مهندس برمجيات/مطور: يقوم بتطوير وبرمجة منظومة التنبيهات والرسائل النصية وضمان جودة البرمجيات.
- مصمم واجهة المستخدم: يعمل على تصميم وتطوير واجهة المستخدم لتطبيق التنبيهات والرسائل النصية.
- مختص في قواعد البيانات: يقوم بتصميم وإدارة قاعدة البيانات اللازمة لتشغيل المنظومة.
- مختص في أمن المعلومات: يضمن أمن المنظومة وحماية البيانات من التهديدات الخارجية والداخلية.

فريق العمل من قبل العميل:

- مدير المشروع من الجهة العميلة: يشرف على توجيه المشروع وتحديد احتياجات العميل والمتطلبات الوظيفية والفنية.
- ممثل العميل: يعمل كواجهة بين فريق العمل من الشركة "تقنيات" والعمل لتوفير المعلومات الضرورية والتنسيق بين الجانبين.
- مختص في متطلبات النظام: يعمل على تحديد وتوثيق متطلبات النظام والتأكد من تلبيةها.
- فريق اختبار الجودة: يقوم بإجراء اختبارات الجودة والتحقق من أن المنظومة تعمل بشكل صحيح وفقاً للمتطلبات.
- مدير التحول والنقل: يتولى إدارة عملية التحول ونقل المنظومة من بيئة التطوير إلى بيئة الإنتاج بنجاح.

الواجهات

يوفر النظام تجربة المستخدم (User Experience) من خلال توفير الخصائص التالية في واجهة استخدام النظام

1. تصميم واجهة استخدام بسيطة وسهلة الاستخدام.
2. تنظيم المحتوى وترتيبه بشكل منطقي.
3. توجيه وتوجيه واضح للمستخدم في جميع أجزاء النظام.
4. استخدام أيقونات ورموز وألوان معبرة.
5. تحسين تفاعلية الواجهة والاستجابة السريعة.
6. توفير مساحة سهلة ومنظمة لإدخال البيانات.
7. تصميم جذاب وعصري.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

8. توفير تعليمات ومساعدة واضحة للمستخدمين.
9. توافق الواجهة مع أجهزة مختلفة ومتصفحات الويب.
10. تحقيق التوازن بين الجمالية والوظائف وتجربة المستخدم السلسة.

خصائص التطبيق الفنية

1. لغة البرمجة
لغة PHP تعتبر حلاً تقنياً شاملاً في برنامج شركة تقنيات الجوال (taqnyat.sa) ، فهي سهلة الاستخدام وتوفر العديد من المزايا مثل القوة والمرونة، الدعم المجتمعي، التكامل مع التقنيات الأخرى، وأداء فعال. استخدام PHP يساهم في تحسين تجربة المستخدم وتحقيق النجاح التجاري.



٥

السريع

الجوهرية

HA

س

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2. قواعد البيانات
 - MySQL: هو نظام إدارة قواعد البيانات الشهير ومفتوح المصدر. يستخدم لتخزين وإدارة البيانات في تطبيقات الويب ويوفر أدوات للتعامل مع قواعد البيانات بشكل فعال.
3. أنظمة التشغيل؟
 - XAMPP: هو حزمة تطبيقات مفتوحة المصدر ومتعددة المنصات تتضمن MySQL و Apache و PHP وأدوات أخرى. تستخدم لإعداد وتشغيل خوادم الويب المحلية لتطوير واختبار تطبيقات الويب.
 - SMPP: وهي اختصار لـ Short Message Peer-to-Peer ، وهو بروتوكول يستخدم لإرسال واستقبال رسائل النص القصير (SMS) بين مركز الرسائل وموفري خدمات الاتصالات المحمولة. يعتبر SMPP القياسي الصناعي للاتصال بين مراكز الرسائل ويسمح بالتواصل السلس والموثوق بين المرسلين والمستلمين.
 - Zend Optimizer: هو أداة لتحسين أداء تطبيقات PHP وتحسين سرعة تنفيذها. يتم استخدامها لتحسين وتنفيذ البرامج المشفرة وتعزيز أداء التطبيقات المبنية بلغة برمجة PHP. تعمل Zend Optimizer على فك وتنفيذ الأكواد المشفرة المنشأة باستخدام Zend Encoder و Zend Guard.
4. المصدر المغلق:
 - لا يعتمد على مصدر مفتوح (Open Source)، عدم استخدام مصدر مفتوح في البرنامج يوفر دعماً فنياً متخصصاً، جودة واستقرار أعلى، أماناً للمعلومات، تحديثات مستمرة، وتوافقاً مع المعايير. تحسين التطوير وتوفير الأمان يدعم الأهداف التجارية. يجب اختيار الحل المناسب بناءً على الاحتياجات والميزانية وقدرة الدعم.

اختبار الجودة وضمان الجودة

- بالتكامل مع خطط الجودة الأخرى والتي تضمن تحقيق المعايير المستهدفة للنظام والخدمة هناك مجموعة من الاختبارات في مرحلة التطوير تضمن البرنامج المصدري (الكود) ومكوناته الأساسية وخلوه من أي عيوب وضمان عمل النظام وفق متطلبات مستوى الخدمة وكافة المتطلبات الأخرى ومن هذه الاختبارات والفحوص:
- فحص آلية عمل الكود البرمجي:
 - يتم إجراء هذا الفحص بعد الانتهاء من تطوير البرنامج للتحقق من صحة وسلامة الكود البرمجي وعدم وجود أخطاء أو استثناءات غير متوقعة.
 - يتم التحقق من أن الكود يعمل بالطريقة المتوقعة وينفذ المهام المحددة بشكل صحيح.
 - فحص الأنظمة الخاصة بعمليات الإرسال:
 - يتم إجراء هذا الفحص للتأكد من سلامة وفعالية نظام الإرسال المستخدم في البرنامج.
 - يتم التحقق من أن الرسائل ترسل بشكل صحيح وفي الوقت المناسب وإلى الجهات المحددة.
 - يتم التأكد من وجود آلية للتعامل مع حالات الفشل أو الاستجابة الغير متوقعة.
 - فحص سرعة واستقبال الرسائل:
 - يتم إجراء هذا الفحص للتحقق من سرعة وكفاءة استقبال الرسائل من قبل البرنامج.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- يتم قياس وتقييم وقت استقبال الرسائل والتأكد من أنه يتم بشكل سريع وفعال.
- يتم التأكد من قدرة البرنامج على التعامل مع أعباء عالية من الرسائل والحفاظ على أداء مستقر.
- فحص التقارير الخاصة بعمليات الإرسال:
 - يتم إجراء هذا الفحص للتحقق من صحة ودقة التقارير المتعلقة بعمليات الإرسال.
 - يتم التحقق من أن التقارير تعكس بدقة حالة عمليات الإرسال ونتائجها.
 - يتم التأكد من أن التقارير تقدم معلومات هامة لتحليل وتقييم فعالية حملات الرسائل وتتبع الأداء.

إختبارات الكود (البرنامج التنفيذي)

يطبق فريق البرمجة الأنواع التالية من اختبار البرنامج:

- اختبار وحدة الكود: (Unit Testing) يتم فيه اختبار كل وحدة منفردة في الكود للتأكد من أنها تعمل كما هو متوقع. يتم استخدام إطارات اختبار الوحدات مثل JUnit و NUnit و PHPUnit لتنفيذ هذا النوع من الاختبارات.
- اختبار الاندماج: (Integration Testing) يتم فيه اختبار تفاعل وحدات الكود المختلفة معًا للتحقق من أنها تتعامل بشكل صحيح عند الاتصال والتكامل معًا.
- اختبار النظام: (System Testing) يتم فيه اختبار النظام بأكمله كوحدة واحدة للتحقق من أن جميع المكونات تعمل بشكل صحيح وتتفاعل معًا بشكل صحيح وفقًا للمتطلبات.
- اختبار الأداء: (Performance Testing) يتم فيه اختبار أداء التطبيق أو النظام للتحقق من أنه يستجيب بشكل فعال ويدير الأعباء المختلفة بكفاءة.
- اختبار الأمان: (Security Testing) يتم فيه اختبار تطبيقات الكود للتحقق من مقاومتها للهجمات الأمنية وضمان سلامة المعلومات وحماية النظام.
- اختبار الاستجابة: (Regression Testing) يتم فيه إعادة اختبار الوحدات أو المكونات بعد إجراء التعديلات أو التحديثات للتأكد من أن التغييرات الجديدة لم تؤثر سلبًا على الوظائف الحالية.
- اختبار التوافق: (Compatibility Testing) يتم فيه اختبار التطبيق على مختلف البيئات والمنصات والأجهزة للتحقق من توافقها وقابليتها للتشغيل بشكل صحيح.

مراحل التطوير

- يتم تطوير الحلول البرمجية والتطبيقات الرقمية في شركة تقنيات باستخدام منهجيات متنوعة: الطريقة التقليدية (الشلل)، منهجية الإصدارات (Iterative)، المنهجية التراكمية (Incremental) وأخيرًا المنهجية الرشيقة المرنة (Agile) يقوم فريق المشروع باختيار المنهجية المناسبة للمشروع وفق معطيات المنتج والعميل وبيئة العمل وسوق العمل في عملية تخصيص لكل مشروع للوصول الأمثل للأهداف.

1. التحليل:

- جمع المتطلبات: استقصاء وتوثيق متطلبات البرنامج من قبل المستخدمين والعملاء.
- تحليل المتطلبات: تحليل وفهم المتطلبات لتحديد الوظائف والميزات المطلوبة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2. التصميم:

- تصميم النموذج الأولي: إنشاء نموذج أولي للبرنامج يوضح ترتيب وتدفق الواجهات والوظائف الرئيسية.
- تصميم قاعدة البيانات: تحديد هيكل قاعدة البيانات وجدولها وعلاقاتها.
- تصميم واجهة المستخدم: تصميم واجهة مستخدم جذابة وسهلة الاستخدام.
- تصميم الأعمال: تحديد قواعد الأعمال وتدفق العمليات داخل البرنامج.

3. التطوير:

- برمجة: كتابة الشفرة البرمجية وتنفيذ الوظائف والميزات المطلوبة.
- اختبار وحدة: اختبار وتحقق صحة وظيفة كل وحدة برمجية على حدة.
- دمج الوحدات: دمج الوحدات البرمجية المختلفة لبناء البرنامج النهائي.

4. الاختبار:

- اختبار النظام: اختبار وتحقق صحة وظيفة البرنامج ككل وفقاً للمتطلبات.
- اختبار الأداء: تقييم أداء البرنامج في ظروف مختلفة وتحسينه إذا لزم الأمر.
- اختبار التوافق: التحقق من توافق البرنامج مع المنصات والأنظمة المختلفة.

5. التنفيذ:

- تثبيت البرنامج: تثبيت البرنامج على البيئة المستهدفة مع ضمان سلامة العملية.
- تكوين النظام: تكوين البرنامج وتهيئته وتنظيمه وفقاً لمتطلبات المشروع والعملاء.

6. التشغيل:

- التدريب: توفير التدريب للمستخدمين النهائيين على كيفية استخدام البرنامج.
- الدعم والصيانة: تقديم الدعم الفني والصيانة لحل المشاكل وتحسين الأداء.

7. التدريب والتمكين

- نظام تدريب ونقل المعرفة: توفر الشركة برنامجاً شاملاً لتدريب المستخدمين على استخدام التطبيق بصورة فعالة وكفؤة، وتقديم المعرفة اللازمة للعميل لضمان استخدامه بكفاءة.
- التمكين: تهدف الشركة إلى تمكين العميل وتمكينه من استخدام التطبيق بشكل فعال، من خلال توفير الأدوات والموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

الدعم والصيانة و الاستدامة :

توفر الشركة دعماً مستمراً للعميل، سواء كان ذلك عن طريق الدعم الفني أو خدمة العملاء، للتأكد من حل أي مشاكل أو استفسارات يوجهها العميل.

- الصيانة: تقوم الشركة بتقديم خدمات الصيانة للتطبيق، بما في ذلك تحديثات البرمجيات وإصلاح الأخطاء، للحفاظ على استقرار وأداء التطبيق بشكل مستمر وفقاً لمعايير الأداء المحددة.
- اتفاقية ضمان مستوى الخدمة: يتم توثيق التزام الشركة بتوفير خدمة عالية الجودة وفقاً لمعايير الأداء المحددة في اتفاقية ضمان مستوى الخدمة، مما يضمن تحقيق الأهداف وتعظيم القيمة للعميل.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

1. التحديث والاستدامة

o صيانة وتحديث البرمجيات: تتضمن هذه الخدمة توفير الصيانة والتحديثات لضمان استمرارية وتحسين البرامج والتطبيقات التابعة لبرنامج تقنيات. تشمل هذه الخدمة عدة جوانب:

- إصلاح الأخطاء: يتم التعامل مع الأخطاء والمشاكل التي يمكن أن تنشأ في البرمجيات، ويتم إصلاحها لضمان استقرار وسلامة التطبيق.
- تحديثات الأمان: يتم توفير التحديثات الأمنية لحماية البرمجيات من التهديدات والثغرات الأمنية المحتملة، وضمان سلامة بيانات المستخدمين وحماية النظام.
- إضافة المزيد من الميزات: يمكن أن يتم تحسين وتطوير البرمجيات من خلال إضافة ميزات جديدة تساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة فعالية النظام.
- التحسينات: يتم تقديم تحسينات عامة لأداء البرمجيات وتحسين أداء واستجابة التطبيق، وذلك لتحسين تجربة المستخدم وزيادة كفاءة النظام بشكل عام.

إمكانيات إضافية في البرنامج:

1. تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي: يسمح بتحليل البيانات واستخدام الذكاء الاصطناعي لفهم الأنماط والتنبؤ بالسلوكيات المستقبلية، مما يساهم في تحسين القرارات التجارية وتجربة المستخدم والعمليات.
2. تطوير تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز: يشمل إنشاء تطبيقات وتجارب واقع افتراضي وواقع معزز للأجهزة المحمولة والأجهزة اللوحية والنظارات الذكية، مثل الألعاب والترفيه والتعليم والتدريب.
3. تطوير حلول الأمان والحماية: يركز على تطوير برامج وتطبيقات آمنة بتنفيذ تدابير الأمان والتشفير واختبار الاختراق وتحديثات الأمان لحماية من التهديدات السيبرانية.
4. تطوير حلول e-commerce: يتضمن إنشاء وتطوير متاجر إلكترونية ومنصات الدفع الإلكتروني ونظم إدارة المخزون وأدوات أخرى متعلقة بالتجارة الإلكترونية.
5. تطوير الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة: يهدف إلى تطوير نماذج الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتحليل البيانات واتخاذ القرارات والتنبؤ بالسلوكيات، ويمثل مجالاً مبتكراً يوفر فرصاً كبيرة للتطور التقني.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

11. خطة إدارة التغييرات

خطة إدارة التغييرات في مشروع تهدف إلى تنظيم وتحكم عملية التغييرات بشكل منهجي ومنظم. تساعد الخطة في تحديد وتقييم المخاطر المحتملة والتأثيرات المحتملة للتغييرات على المشروع، وتضمن تطبيق عمليات التحكم والموافقة على التغييرات، وتحقيق التنسيق والتواصل الفعال بين جميع أصحاب المصلحة.

الأدوار والمسؤوليات

لجنة التغييرات

- توفير الدعم الاستراتيجي والقيادة لعملية إدارة التغيير.
- تحديد مستويات التغيير المسموح بها ووضع السياسات والإجراءات المناسبة.
- مراجعة وموافقة التغييرات الكبيرة التي تتجاوز مستويات التغيير المسموح بها.
- توفير الموارد اللازمة لتنفيذ التغييرات الكبيرة.
- مراقبة ومتابعة تنفيذ التغييرات وتقييم النتائج المحققة.
- اتخاذ قرارات استثنائية في حالات التغييرات الطارئة أو غير المتوقعة.
- توجيه الاتصال والتواصل بين الأعضاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين.
- تقييم أداء التغيير وتوجيه التحسين المستمر في عملية التغيير.
- يرجى ملاحظة أن هذه المسؤوليات والأدوار مختصرة جدًا وقد تتطلب تفاصيل إضافية للتعلم في كل مسؤولية على حدة.

مدير البرنامج :

- تحديد استراتيجية التغيير: وضع استراتيجية شاملة لإدارة التغيير في البرنامج، بما في ذلك تحديد أهداف التغيير والمخاطر المحتملة والموارد المطلوبة.
- تعزيز التواصل والتوافق: تعزيز التواصل والتوافق بين جميع الفرق والأطراف المعنية بالتغيير، بما في ذلك الأقسام الداخلية والشركاء الخارجيين والمستفيدين.
- مراقبة تنفيذ التغيير: مراقبة تنفيذ خطة إدارة التغيير وتقييم التقدم المحرز وتحقيق الأهداف المحددة، وتحديد العوائق واتخاذ إجراءات للتعامل معها.
- تقييم أثر التغيير: تقييم أثر التغيير على البرنامج والتحقق من تحقيق الفوائد المرجوة والتأثير على العملية والموارد والأداء.
- توفير الدعم والتدريب: توفير الدعم اللازم للفرق المعنية بالتغيير، بما في ذلك التدريب والتوجيه والمشورة للتعامل مع التحديات وتحقيق أهداف التغيير.

ع

لشرح

الجورة

HA



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

مدير المشروع - المقال

- تحليل تأثير التغيير: تقييم تأثير التغيير على المشروع من حيث الجدول الزمني والتكلفة والموارد والأعمال الأخرى المرتبطة.
- تطوير خطة إدارة التغيير: وضع خطة شاملة لإدارة التغيير تشمل الخطوات والمهام والجدول الزمني والمسؤوليات.
- توجيه وتوعية الفريق: توجيه الفريق بشأن التغييرات المقترحة وتوعيتهم بأهميتها وأثرها على المشروع.
- تنسيق مع الأصحاب المعنيين: التواصل والتنسيق مع الأطراف المعنية بالتغيير، بما في ذلك فرق المشروع والعملاء والموردين والشركاء الآخرين.
- مراقبة تنفيذ التغيير: مراقبة تنفيذ التغيير والتحقق من التزام الفريق بخطة إدارة التغيير والجدول الزمني والمعايير المحددة.
- تقييم نتائج التغيير: تقييم النتائج المحققة من التغيير والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة وفقاً للمعايير المحددة.
- توفير الدعم والتوجيه: تقديم الدعم والتوجيه للفريق في تنفيذ التغيير وتخطي العقبات وحل المشكلات المحتملة.
- توثيق وتعزيز التعلم: توثيق التجارب والدروس المستفادة من إدارة التغيير وتعزيز التعلم المستمر فيما يتعلق بتحسين عملية إدارة التغيير في المشروعات المستقبلية.

الوثائق المستخدمة في إدارة التغيير

1. تحليل تأثير التغيير: تقييم تأثير التغيير على المشروع من حيث الجدول الزمني والتكلفة والموارد والأعمال الأخرى المرتبطة.
2. تطوير خطة إدارة التغيير: وضع خطة شاملة لإدارة التغيير تشمل الخطوات والمهام والجدول الزمني والمسؤوليات.
3. توجيه وتوعية الفريق: توجيه الفريق بشأن التغييرات المقترحة وتوعيتهم بأهميتها وأثرها على المشروع.
4. تنسيق مع الأصحاب المعنيين: التواصل والتنسيق مع الأطراف المعنية بالتغيير، بما في ذلك فرق المشروع والعملاء والموردين والشركاء الآخرين.
5. مراقبة تنفيذ التغيير: مراقبة تنفيذ التغيير والتحقق من التزام الفريق بخطة إدارة التغيير والجدول الزمني والمعايير المحددة.
6. تقييم نتائج التغيير: تقييم النتائج المحققة من التغيير والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة وفقاً للمعايير المحددة.
7. توفير الدعم والتوجيه: تقديم الدعم والتوجيه للفريق في تنفيذ التغيير وتخطي العقبات وحل المشكلات المحتملة.
8. توثيق وتعزيز التعلم: توثيق التجارب والدروس المستفادة من إدارة التغيير وتعزيز التعلم المستمر فيما يتعلق بتحسين عملية إدارة التغيير في المشروعات المستقبلية.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

صلاحيات التغيير

- مدير المشروع (المقاول): تنفيذ وإدارة التغييرات الصغيرة في نطاق المشروع وتقديم توصيات للتغييرات الكبيرة للجنة التغييرات.
- مدير البرنامج (العميل): اعتماد وموافقة على التغييرات الكبيرة وتوجيه مدير المشروع في تنفيذها والتأكد من تحقيق أهداف البرنامج.
- لجنة التغييرات: مراجعة وتقييم التغييرات واتخاذ قرارات بشأن الموافقة عليها أو رفضها وتوفير التوجيه والدعم الاستراتيجي.
- باقي أصحاب العلاقة: تقديم المدخلات والاستشارات وتقييم تأثير التغييرات على أعمالهم وتقديم الدعم والتعاون في تنفيذ التغييرات.

إجراءات التغيير

الرقم	الإجراء	المسؤول	المدخلات	المخرجات	الملاحظات
1	تحديد التغيير	فريق إدارة المشروع	طلب التغيير	تصنيف التغيير. مستوى التغيير	يتم تصنيف التغيير وتحديد مستوى التغيير بناءً على تأثيره وأهميته وفقاً لقرار إدارة المشروع أو اللجنة التوجيهية للمشروع.
2	تحليل التغيير	فريق التحليل	تصنيف التغيير	تحليل الأثر، تقدير التكلفة، تحديد المخاطر	يتم تحليل التغيير لفهم تأثيره على المشروع وتقدير التكلفة وتحديد المخاطر المحتملة المرتبطة به.
3	مراجعة وموافقة التغيير	لجنة التغيير	تحليل التغيير، المخاطر، التكلفة	قرار الموافقة أو الرفض على التغيير	تقوم لجنة التغيير بمراجعة تحليل التغيير وتقييم المخاطر والتكلفة واتخاذ قرار بالموافقة أو الرفض على التغيير.
4	تخطيط وتنفيذ التغيير	فريق تنفيذ التغيير	قرار الموافقة على التغيير	خطة التنفيذ، تنفيذ التغيير	يتم وضع خطة تنفيذ التغيير وتنفيذها بناءً على قرار الموافقة.
5	متابعة ورصد التغيير	فريق إدارة التغيير	تنفيذ التغيير	تقييم التغيير، مراقبة التنفيذ	يتم متابعة تنفيذ التغيير وتقييم تأثيره ومراقبة تقدم التنفيذ.
6	إغلاق التغيير	فريق إدارة المشروع	تقييم التغيير، مراقبة التنفيذ	إغلاق التغيير	يتم إغلاق التغيير بعد تقييمه وتأكيده نجاح تنفيذه.

12. خطة نقل المعرفة

خطة نقل المعرفة تهدف إلى تعزيز وتطوير خبرات العميل وتحسين أدائها كمنظمة متعلمة. من خلال هذه الخطة، يتم توجيه جهود نقل المعرفة والخبرات المكتسبة في المشروع إلى أعضاء العميل وتوفير بيئة تعليمية وتدريبية تساهم في تحسين مستوى المعرفة والمهارات.

مكونات خطة نقل المعرفة

تتضمن مكونات خطة نقل المعرفة:

1. تحديد الأدوار والمسؤوليات: تحدد من يكون مسؤولاً عن نقل المعرفة وتحديد أدوار الأعضاء في العملية.
2. استخدام أدوات نقل المعرفة: توفير أدوات فعالة مثل الاجتماعات وورش العمل والتوثيق الإلكتروني لنقل المعرفة وتبادل الخبرات.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

3. توقيت الاجتماعات واللقاءات: تحديد جدول زمني للاجتماعات واللقاءات التي تهدف إلى نقل المعرفة وتوفير الفرص الملائمة للتعليم والتبادل.
4. أهمية سجل الدروس المستفادة: تسجيل الدروس والتجارب المستفادة من المشروع وتوثيقها لضمان استفادة العميل منها في المستقبل.
5. مراحل نقل المعرفة وتخزينها: تحديد مراحل نقل المعرفة من الفريق التقني إلى العميل وتأمين تخزين المعرفة في أصول المعرفة الخاصة بالعميل.
6. الأدوات التكنولوجية لإدارة ونقل المعرفة: تحديد الأدوات التكنولوجية المستخدمة في إدارة ونقل المعرفة مثل الأنظمة الإلكترونية والمنصات التعليمية.

الأدوار والمسؤوليات

• فريق المقاول (تقنيات):

○ مدير المشروع:

- يتولى التنسيق العام لعملية نقل المعرفة ويضمن تنفيذ الخطة بفعالية. يساهم في تحديد احتياجات التدريب وتوفير الدعم اللازم لفريق العميل.
- خبراء المشروع (مدير المنتج، مهندس البرمجيات، محلل النظم): يقدم المعرفة الفنية والخبرات اللازمة لفريق العميل. يشارك في تدريب الموظفين وتوجيههم خلال عملية نقل المعرفة.

• فريق العميل:

○ مدير البرنامج:

- يتولى تنظيم عملية نقل المعرفة إلى الداخل ويضمن تنفيذ الخطة بشكل فعال. يتعاون مع فريق المقاول لتحديد احتياجات التدريب وتنسيق الجهود.
- الموظفون: يشاركون في عملية نقل المعرفة من خلال المشاركة في ورش العمل والتدريبات واستيعاب المعرفة المقدمة من فريق المقاول. يتعاونون مع فريق المقاول لتطبيق المعرفة المكتسبة في سياق العمل اليومي.

أدوات وأساليب نقل المعرفة

سيتم استخدام أدوات لنقل المعرفة في المشروع بشكل عام وهي:

1. ورش العمل والتدريبات: تُعقد لتدريب الموظفين على المفاهيم والمهارات اللازمة وتبادل المعرفة والتجارب.
2. الاجتماعات واللقاءات: تستخدم لمناقشة وتوضيح المعلومات وتبادل الخبرات وتحديد احتياجات الموظفين في مجالات معينة.
3. الوثائق والمواد التعليمية: تستخدم لتوثيق المعرفة وتوزيعها للموظفين للاستفادة منها في العمل اليومي.
4. الاتصال المستمر: يتضمن التواصل المستمر بين فريق المقاول وفريق العميل لتبادل المعلومات ومتابعة تقدم نقل المعرفة.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

5. الشبكات الاجتماعية الداخلية: تسهم في تسهيل التواصل وتبادل المعرفة بين أعضاء الفريق وتوفير منصة للتعليم المستمر والتفاعل.
6. يرجى ملاحظة أن اختيار الأدوات المناسبة يعتمد على طبيعة المشروع وثقافة المؤسسة.

سجل الدروس المستفادة

فيما يلي نموذج لسجل الدروس المستفادة مع التأكيد على إمكانية تعديل النموذج حسب احتياجات المشروع العملية وإضافة المزيد من الأعمدة إذا لزم الأمر، مثل الدروس المستفادة الإيجابية وغيرها.

الرقم	الدروس المستفادة	التوصيات	التطبيقات المستقبلية	المسؤول	التاريخ
1	تحديد التغيير	فريق إدارة المشروع	طلب التغيير	تصنيف التغيير، مستوى التغيير	
1	تأخير في تسليم المواد الأساسية	ضمان توفر المواد في وقت محدد واستخدام مزودين موثوقين	تحسين إدارة العمليات والشراء	مدير المشروع	
2	ضعف في التواصل مع فريق المقاول	تعزيز التواصل الدوري واستخدام وسائل التواصل المناسبة	تحسين التنسيق والتعاون بين الفرق	مدير المشروع	
3	انخفاض في جودة المنتج النهائي	تحسين عمليات التحقق من الجودة ومراقبتها	زيادة التدقيق والمراجعة الداخلية للمنتجات	مهندس ضمان الجودة	

استخدام التكنولوجيا في نقل المعرفة وتوثيقها

13. خطة تحويل التعاقد

خطة التحويل وإنهاء التعاقد توضح الخطوات والإجراءات التي يتعين اتباعها لنقل الخدمات من المقاول الحالي إلى الجهة البديلة وإنهاء العقد بشكل فعال وسلس. تهدف هذه الخطة إلى ضمان استمرارية الخدمات وتجنب أي انقطاع أو تأثير سلبي على العمليات الحالية.

أهمية خطة التحويل وإنهاء التعاقد

يمكن تلخيص أهمية هذه الخطة بما يلي:

1. توفير تنظيم وهيكلية: تساعد الخطة في تنظيم العملية وتحديد الخطوات المحددة والمسؤوليات المرتبطة بتحويل الخدمات وإنهاء التعاقد.
2. استمرارية الخدمات: تساعد الخطة على ضمان استمرارية الخدمات المقدمة من قبل المقاول وتحويلها بشكل سلس إلى الجهة البديلة دون تأثير سلبي على العمليات الحالية.
3. نقل المعرفة: تتضمن الخطة خطوات لنقل المعرفة من المقاول إلى الجهة البديلة، مما يساهم في استيعاب وفهم المتطلبات والممارسات الحالية للخدمات المراد تحويلها.
4. التخطيط المسبق: يتطلب نجاح عملية التحويل وإنهاء التعاقد التخطيط المسبق والتحضير الجيد، وهذا ما توفره الخطة من خلال تحديد المهام والمواعيد الزمنية والموارد المطلوبة.
5. الحد من المخاطر: من خلال وضع خطة محكمة وتحديد المخاطر المحتملة واتخاذ التدابير الوقائية، يمكن للخطة تقليل المخاطر المتعلقة بتحويل الخدمات وإنهاء التعاقد.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

6. تحقيق الكفاءة والاستدامة: تساعد الخطة على تحقيق كفاءة أعلى في عملية التحويل واستدامة الخدمات المنتقلة واستمرارية توفيرها بشكل مستدام للجهة البديلة، مما يؤدي إلى تحقيق أقصى استفادة من الخدمات المحولة وتحسين الأداء لدى العميل.
7. تحقيق التوازن المالي: يمكن للخطة أن تساعد في ضمان استخدام الموارد المالية بشكل فعال وتحقيق التوازن المالي المطلوب في عملية التحويل وإنهاء التعاقد.
8. تسهيل عملية التقييم: يمكن للخطة أن توفر إطارًا لتقييم عملية التحويل وإنهاء التعاقد وقياس النتائج المحققة بناءً على المعايير المحددة.
9. توفير الشفافية والمساءلة: تسهم الخطة في توفير الشفافية والمساءلة في عملية التحويل وإنهاء التعاقد من خلال توثيق الخطوات والقرارات وتحديد المسؤوليات والتقارير الدورية.
10. تحقيق الانتقال السلس: بفضل الخطة المحكمة والترتيبات الواضحة، يمكن لعملية التحويل وإنهاء التعاقد أن تتم بسلاسة وبدون اضطرابات كبيرة في العمليات الحالية للعميل.

الأدوار والمسؤوليات في التحويل وإنهاء التعاقد

نطاق التحويل وانتهاء التعاقد والمشروع المحدد. ومن الممكن أن يشمل نطاق الخدمات المراد تحويلها ما يلي:

1. نظام التنبيهات والرسائل النصية: يشمل تحويل البنية التحتية والتطبيقات المستخدمة في إدارة نظام التنبيهات وإرسال الرسائل النصية للجهات المستفيدة في الداخل والخارج لدى العميل.
2. إدارة قواعد البيانات: يتضمن تحويل قواعد البيانات المستخدمة في نظام التنبيهات والرسائل النصية، بما في ذلك ضمان استمرارية التخزين والاسترجاع السليم للبيانات.
3. تطبيقات الاستشعار والرصد: قد يشمل تحويل التطبيقات المستخدمة للاستشعار والرصد، مثل أنظمة رصد البيئة أو أنظمة الإنذار المبكر.
4. تسليم النظام ومسؤولياته للجهة المستلمة: يتضمن نقل مسؤولية النظام المحول والخدمات ذات الصلة من العميل إلى الجهة المستلمة المعنية. يتطلب ذلك توثيقًا وتوجيهًا صحيحًا للمهام والمسؤوليات وضمان تفهم الجهة المستلمة للنظام والمتطلبات المرتبطة به.
5. الوثائق ذات الصلة: يشمل جمع وتوثيق جميع الوثائق والمستندات المتعلقة بعملية التحويل وإنهاء التعاقد. يمكن أن تشمل هذه الوثائق عقود التعاقد الحالية وتقارير التقييم والاختبار والتوثيق التقني وأي وثائق أخرى ذات صلة. يتطلب توفير وثائق واضحة ومحددة تحتوي على المعلومات اللازمة حول النظام والخدمات المحولة، بما في ذلك التفاصيل الفنية والوظيفية ومعايير الأداء وأي مستندات توجيهية أخرى.
6. الدروس المستفادة: يتعلم العميل من تجربة التحويل وإنهاء التعاقد ويستخلص الدروس والتوصيات المستفادة. يتم توثيق هذه الدروس وتحليلها لتحديد الممارسات الجيدة وتحسين العمليات المستقبلية. يمكن أن تشمل الدروس المستفادة تحديد المشاكل والعقبات التي واجهها العميل أثناء عملية التحويل، وتحديد الحلول والتوصيات المناسبة لتفاديها في المستقبل.
7. التحقق من استيعاب متطلبات تشغيل النظام وفقًا لاتفاق خدمة الخدمة (SLA): يشمل هذا البند التأكد من أن الجهة المستلمة قادرة على استيعاب وتشغيل النظام المحول وفقًا لمتطلبات الخدمة المتفق عليها في اتفاقية خدمة الخدمة (SLA). يتضمن ذلك ضمان التوافق مع معايير الأداء المحددة والتدابير الأمنية وإجراءات الصيانة اللازمة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

8. فهم آلية العمل الداخلية (Operational Level Agreement) OLA يشير هذا البند إلى ضرورة فهم وتوضيح آلية العمل الداخلية OLA للعميل. يعتبر OLA اتفاقاً داخلياً يحدد المسؤوليات والتعاون بين الوحدات الداخلية لتحقيق أهداف العمليات الداخلية. يهدف فهم OLA إلى ضمان تنسيق فعال وسلس بين الوحدات وتحقيق توازن الأداء وتحسين التعاون الداخلي

الأدوار والمسؤوليات في عملية التحويل وإنهاء التعاقد

فيما يلي جدول يوضح أدوار ومسؤوليات كل من المقاول والعميل في عملية التحويل وإنهاء التعاقد:

الرقم	أدوار ومسؤوليات العميل
1	تحديد متطلبات التحويل وإنهاء التعاقد
2	توفير الموارد اللازمة لعملية التحويل
3	مراقبة تقدم عملية التحويل وإنهاء التعاقد
4	تنظيم اجتماعات التنسيق والتقييم
5	نقل المعرفة والخبرات من المقاول إلى الموظفين
6	تنفيذ الاختبارات والتقييمات اللازمة
7	مراجعة وتقييم استمرارية الخدمات بعد التحويل

الرقم	أدوار ومسؤوليات المقاول
1	توفير خبراء التحويل والاستشاريين
2	تقديم البنية التحتية الحالية
3	تحليل المخاطر ووضع استراتيجيات المواجهة
4	تحديد الخطوات الفنية لتحويل الخدمات
5	توفير تدريب وتعليمات لموظفي العميل
6	إعداد وثائق وتقارير المشروع
7	تنفيذ اختبارات الأداء والاستقرار
8	توفير الدعم الفني والصيانة اللازمة

الرقم	أدوار ومسؤوليات المقاول
1	توفير خبراء التحويل والاستشاريين
2	تقديم البنية التحتية الحالية
3	تحليل المخاطر ووضع استراتيجيات المواجهة
4	تحديد الخطوات الفنية لتحويل الخدمات
5	توفير تدريب وتعليمات لموظفي العميل
6	إعداد وثائق وتقارير المشروع
7	تنفيذ اختبارات الأداء والاستقرار
8	توفير الدعم الفني والصيانة اللازمة

عملية التحويل وإنهاء التعاقد

فيما يلي جدول يوضح خطوات تفصيلية لعملية التحويل وإنهاء التعاقد:

الرقم	الإجراءات الفرعية	المسؤول	المدخلات	المخرجات	الهدف
1	تحديد المتطلبات الفنية والوظيفية للخدمات المراد تحويلها	العميل	متطلبات الخدمات المحددة	متطلبات التحويل الموثقة	تحديد متطلبات التحويل



السرير

الجوهرة

HA

Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2	تحديد المهام والجدول الزمني والموارد المطلوبة لعملية التحويل	العمل	متطلبات التحويل الموثقة	خطة تحويل موثقة	تحديد خطة التحويل
3	تنظيم ورش العمل والتدريب لنقل المعرفة من المقاول إلى موظفي العمل	المقاول والعمل	خطة تحويل موثقة	معرفة محولة ومستندات تدريب نقل المعرفة	
4	إجراء اختبارات الأداء والاستقرار للتحقق من سلامة وفعالية المنظومة الجديدة	العمل	المعرفة المحولة ومتطلبات التحويل	تقارير الاختبار والتقييم	التحقق من أداء المنظومة
5	تنفيذ خطة التحويل ونقل الخدمات والموارد من المقاول إلى الجهة البديلة	المقاول والعمل	خطة تحويل موثقة	تحويل الخدمات والموارد	تحقيق تحويل سلس ومنظم
6	إجراء الإجراءات اللازمة لإنهاء التعاقد مع المقاول الحالي	العمل	عقد التعاقد	عقد إنهاء التعاقد	إنهاء التعاقد
7	مراقبة وتقييم أداء الخدمات المحولة ومتابعة العمل	العمل	تقارير الأداء والاستقرار	تقارير المراقبة والتقييم	تحقيق استمرارية الخدمات
8	إجراء إجراءات الإغلاق النهائي للمشروع والتأكد من إكمال جميع الأنشطة	العمل	تقارير المراقبة والتقييم	إغلاق المشروع وتقارير الإغلاق	إنهاء المشروع بنجاح

الجدول الزمني للتحويل وإنهاء التعاقد

تتطلب هذه المرحلة مدة 3 شهور تشمل الإجراءات التالية مع ملاحظة أن بعض الإجراءات متوازية

الرقم	الإجراء	المدة (أسبوع)
1	تحليل المتطلبات	1
2	تخطيط التحويل	1
3	نقل المعرفة النهائي	4
4	اختبار وتقييم	1
5	تنفيذ التحويل	4
6	إنهاء التعاقد	1
7	مراقبة وتقييم	1
8	إغلاق المشروع	1

14. خطة إدارة التواصل

خطة التواصل توضح كيفية تنظيم وإدارة عملية التواصل بين جميع أعضاء المشروع وأصحاب المصلحة المختلفين. تهدف هذه الخطة إلى ضمان تبادل المعلومات والمعرفة بفعالية وفعالية بين جميع الأطراف المعنية بالمشروع. تشمل خطة التواصل تحديد أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق المشروع، ووسائل الاتصال المستخدمة، وجدولة الاجتماعات والتقارير، وتحديد الجماهير المستهدفة لكل نوع من أنواع التواصل. يهدف هذا التواصل الفعال إلى تعزيز التفاهم وتحقيق التنسيق الجيد بين جميع الأطراف المعنية وبالتالي تحقيق أهداف المشروع بنجاح.

محركات الخطة

- تحديد أدوات التواصل: حدد الأدوات والوسائل التي ستستخدمها لتبادل المعلومات والتواصل في المشروع، مثل البريد الإلكتروني، الاجتماعات الشخصية، الرسائل الفورية، وغيرها.
- جدولة الاجتماعات والتقارير: بتحديد جدول زمني للاجتماعات وتقارير التقدم التي يجب أن يتم توفيرها. هذا يساعد على ضمان أن يكون هناك تواصل منتظم ومنسق بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- تقييم فعالية التواصل: يجب تقييم فعالية خطة التواصل بشكل منتظم لضمان تحقيق النتائج المرجوة. يمكن استخدام استطلاعات الرأي، وتقييمات الأداء، ومراجعات مشاركة المعلومات لتقييم كيفية تنفيذ وتحسين خطة التواصل في المشروع.

اللغة

ستكون اللغة العربية هي اللغة الرئيسية في المشروع مع استخدام اللغة الإنجليزية عند الحاجة سيما في التفاصيل الفنية بما يضمن تواصلًا فعالًا وناجحًا.

هيكلية المشروع من طرف العميل

استجابة لمتطلب العميل في اتباع منهجية الحوكمة الإدارية ما يسمى "model governance" خلال عملية إدارة المشروع، والتي تتيح للعميل متابعة ومراقبة أداء المقاول وسرعة تنفيذ وإنجاز المتطلبات. وعليه يتكون طرف الجهة الحكومية (العميل) من:

- اللجنة التوجيهية: تتكون من الرئيس ونوابه في الجهات ذات العلاقة والتي تقوم بتوجيه مدير البرنامج واتخاذ القرارات الرئيسية التي تسهم في إنجاز هذا البرنامج التحولي.
- مدير البرنامج: الشخص المسؤول عن إدارة البرنامج وهو الممثل الرئيسي للعميل في إجراءات المشروع واتخاذ القرارات الإدارية والإشراف على القرارات التقنية.
- فريق العميل: مكون من خبراء يقدمون الدعم لفريق العمل التابع للمقاول في جميع جوانب الخدمة. يدير الفريق مستوى الخدمة مع الشركة المشغلة ويقيم أدائها بانتظام وفقًا لمتطلبات التقييم. يتعامل الفريق معهم لضمان مشاركتهم في أنشطة المشروع ومساعدتهم في إنهاء التعاقد أو تحويله.



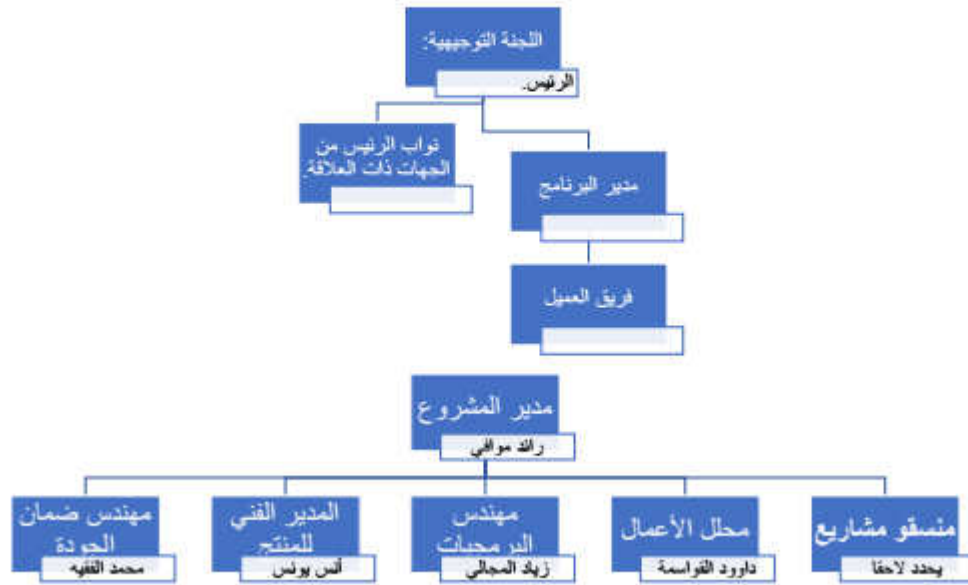
٥

السريع

الجوهرية

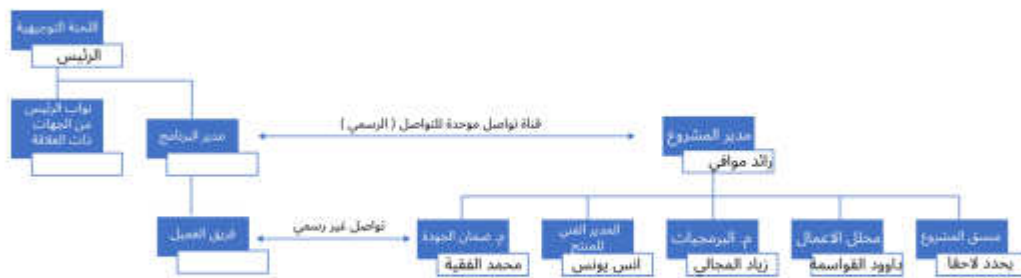
HA

الهيكل التنظيمي للمقاول



خطوط التواصل

سيتم الاعتماد على نقطة اتصال واحدة رسمية بين مدير المشروع من قبل الشركة المنفذة (المقاول) ومدير المشروع من طرف الجهة العميل، إلا أن ذلك لا يمنع التواصل غير الرسمي بين أعضاء الطرفين لضمان تواصل سلس وفعال ومتزامن يضمن تحقيق الأهداف. الشكل التالي يوضح خطوط التواصل المقترحة في المشروع



سريع

الجودة

HA

الاجتماعات

التزام المقاول بالتواصل المستمر الذي يضمن تحقيق أعلى درجات التنسيق والتعاون بين أطراف العلاقة (المقاول والعميل) بصورة تضمن نجاح المشروع وضمان سيره ضمن الخطط الزمنية والنوعية المطلوبة وذلك من خلال إدارة احترافية للاجتماعات كما يلي :

- عقد اجتماعات متابعة وتقييم أداء وسير المشروع بصفة دورية.
- تحديد دورية الاجتماعات والاتفاق عليها مع الأطراف المعنية.
- حل المشاكل المحددة خلال الاجتماعات بواسطة سجل المشكلات والقضايا العالقة.
- إعداد محضر خطي لوقائع الاجتماعات.
- توقيع المحضر من جميع الأطراف المعنية.
- حضور اجتماعات اللجان المشرفة على المشروع.
- عرض تقارير سير العمل والإنجازات في الاجتماعات.
- عرض الخطوات المستقبلية في سير العمل.
- الاستماع والرد على الملاحظات والاستفسارات من أعضاء اللجان المشرفة.
- توثيق محتوى الاجتماعات والقرارات المتخذة في محاضر خطية.
- تنفيذ التوجيهات والقرارات الصادرة عن اللجان المشرفة على المشروع.

التقارير

تقارير المشروع تلعب دورًا حاسمًا في ضمان نجاحه وسيره بفعالية. فهي توفر معلومات محدثة حول تقدم العمل، الجداول الزمنية، ونسبة الإنجاز، مما يساعد في تحديد المشاكل واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك، تكشف التقارير المفصلة الأعمال المتأخرة والمخالفة لاتفاقيات مستوى الخدمة، وتوفر تحليلًا لأسباب حدوث المشكلات وتقديم فرص للتطوير والتحسين في أداء المشروع. بصفة عامة، تعتبر التقارير أداة أساسية للتواصل والتنسيق بين جميع أطراف المشروع، وتساهم في تحقيق التنسيق العالي وضمان تحقيق الأهداف المحددة في المشروع.

الجدول التالي يستعرض التقارير في المشروع بصورة تفصيلية:

الرقم	اسم التقرير	دورية إصدار التقرير	أهميته	نوع التقرير
1	تقرير التقدم الأسبوعي	أسبوعي	مناخبة تقدم العمل على أساس أسبوعي للحفاظ على الجداول الزمنية والأداء	تقدم العمل والجداول الزمنية ونسبة الإنجاز
2	تقرير التقدم الشهري	شهري	استعراض تقدم المشروع على مدار الشهر وتحديد الاتجاهات والتحسينات	تقدم العمل والجداول الزمنية ونسبة الإنجاز
3	تقرير التقدم الفصلي	ربع سنوي	تقييم تقدم المشروع على مدى فترة الربع السنوي واتخاذ إجراءات التحسين	تقدم العمل والجداول الزمنية ونسبة الإنجاز
4	تقرير الجودة	حسب الحاجة	التأكد من جودة الإخراج والالتزام بالمعايير واتخاذ إجراءات التحسين	مراجعة جودة الإخراج والامتثال للمعايير
5	تقرير المخاطر	حسب الحاجة	تحديد ومعالجة المخاطر التي تهدد المشروع وضمان استمرارية العمل	تحليل المخاطر واقتراح إجراءات إدارتها
6	تقرير الاجتماعات	حسب الحاجة	توثيق نتائج الاجتماعات ومناخبة التزام الفريق بالقرارات المتخذة	ملخص لنتائج الاجتماعات والقرارات المتخذة



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

7	تقرير نسبة تنفيذ المشروع وتنشغيله	حسب الحاجة	متابعة نسبة تنفيذ المشروع وتنشغيله وفقاً لاتفاقيات الخدمة	مراقبة تنفيذ المشروع وتقييم أدائه وفقاً لمعايير الخدمة
8	تقرير فرص التطوير والتحسين	حسب الحاجة	توضيح فرص التطوير والتحسين في أداء خدمات المسارات الرقمية	تحسين أداء الخدمات الرقمية وتحديد فرص الابتكار والتحسين

أدوار التصعيد

التصعيد في إدارة المشروعات يشير إلى العملية التي يتم فيها تحويل مشكلة أو قضية أعلى في هيكل القيادة للحصول على القرارات المطلوبة أو التوجيه. هنا يمكننا النظر في الأدوار والمسؤوليات لكل فرد في الفريق فيما يتعلق بإجراء التصعيد:

مدير المشروع: هو المسؤول الأول عن التعامل مع المشكلات التي تحدث في المشروع. في حالة عدم القدرة على حل المشكلة، يتعين على مدير المشروع التصعيد إلى المستوى التالي، مثل مدير البرنامج أو المدير التنفيذي.

مهندس ضمان الجودة: يقوم برصد الجودة والأداء وتحديد أي مشكلات جودة. إذا كانت المشكلات خارج نطاقه، يتعين عليه التواصل مع مدير المشروع للتصعيد.

المدير الفني للمنتج: يتعين عليه تصعيد أي مشكلات تقنية أو تطويرية لا يمكن حلها في المستوى الحالي إلى مدير المشروع.

مهندس البرمجيات: يتعين عليه إبلاغ المدير الفني أو مدير المشروع بأي مشكلات تقنية يواجهها.

محلل الأعمال: يتعين عليه تواصل أي مشكلات أو تغييرات في المتطلبات التي قد تؤثر على نطاق المشروع مع مدير المشروع.

منسقو المشاريع: يتعين عليهم تقديم التحديثات الدورية إلى مدير المشروع والتنسيق مع الفريق الفني.



ع

السريع

الجوهرية

HA

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

بالنسبة لفريق العمل:
مدير البرنامج: يقوم بتنسيق الاحتياجات والتوقعات بين العميل والفريق. يتعين عليه توجيه القضايا التي لا يمكن حلها في المستوى الحالي إلى الجهة التنفيذية لدى العميل.
فريق العمل: يجب على أعضاء الفريق لدى العميل التواصل مع مدير البرنامج بشأن أي مشكلات تظهر خلال المشروع. في حالة عدم القدرة على حل المشكلة داخل الفريق، يتعين عليهم التصعيد إلى مدير البرنامج.

آليات التصعيد

عملية التصعيد في إدارة المشاريع تشمل تحويل مشكلة أو قرار إلى الجهة الإدارية أو التنظيمية العليا عندما يكون الفريق غير قادر على حلها أو اتخاذ القرار بنفسه. تتضمن عملية التصعيد خطوات محددة تساعد في الحفاظ على سلسلة واضحة ومنظمة من القرارات والمسؤوليات. إليك بعض الخطوات الأساسية:

1. تحديد القضية أو المشكلة: يتعين على الفريق تحديد القضية أو المشكلة التي يتعذر حلها. قد يتضمن ذلك الصعوبات التقنية، المواعيد النهائية، القضايا المالية أو التعقيدات الأخرى.
2. تقييم الأثر والحاجة للتصعيد: قبل تنفيذ عملية التصعيد، يجب على الفريق تقييم الأثر المحتمل للمشكلة على المشروع، وتحديد ما إذا كان يتعين التصعيد.
3. إعداد الوثائق والمواد اللازمة: يجب على الفريق تجميع كل الوثائق والمواد اللازمة التي توثق المشكلة والأثر المتوقع، بما في ذلك توصيات الفريق.
4. التواصل مع الشخص أو الجهة المناسبة للتصعيد: يتعين على الفريق الاتصال بالشخص أو الجهة المناسبة للتصعيد، يمكن أن يكون هذا المدير الفني، مدير البرنامج، أو الإدارة العليا.
5. تقديم القضية أو المشكلة للتصعيد: يجب على الفريق تقديم القضية أو المشكلة بطريقة واضحة ومنظمة، مع توفير جميع المعلومات اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرار.
6. متابعة القرار وتنفيذ الخطوات اللازمة: بعد اتخاذ القرار، يتعين على الفريق متابعة القرار الذي تم اتخاذه وتنفيذ أي خطوات ضرورية استناداً إلى هذا القرار. هذا قد يتضمن تحديث خطط المشروع، التنسيق مع فرق العمل الأخرى، أو التواصل مع العملاء أو الموردين.
6. التواصل والتحديثات: بمجرد التصعيد، من المهم أن يقوم الفريق بتقديم تحديثات دورية للجميع المعنيين، مع ذكر الإجراءات التي تم اتخاذها والنتائج الناجمة عنها. يجب القيام بذلك بطريقة منظمة ومتسقة لتجنب أي سوء فهم أو تباين في المعلومات.
7. التعلم من التجربة: بمجرد حل المشكلة، يمكن للفريق تحليل كيفية التعامل مع القضية والأخذ بالعبرة منها لمنع حدوث تكرار في المستقبل. قد يتضمن ذلك تحديث الإجراءات أو البروتوكولات، أو التدريب المستقبلي للفريق.

إن الهدف من عملية التصعيد ليس فقط حل المشكلة ولكن أيضاً الحفاظ على الشفافية والاتصال بين جميع أعضاء الفريق.

15. خطة إدارة التوثيق

خطة إدارة التوثيق توضح الإجراءات والممارسات المتعلقة بإدارة وتنظيم التوثيق في المشروع. تهدف هذه الخطة إلى ضمان أن يتم توثيق جميع المعلومات والمستندات ذات الصلة بالمشروع بشكل منهجي وفعال.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

أهداف الخطة

تتضمن الخطة مجموعة من الأهداف في المشروع منها:

1. حماية المعلومات الحساسة: توفر خطة إدارة التوثيق الإجراءات والتدابير اللازمة لحماية المعلومات الحساسة أو السرية المتعلقة بالمشروع من الوصول غير المصرح به أو التلاعب بها.
2. الحفاظ على المعرفة التجريبية: يتم توثيق الدروس المستفادة والخبرات التجريبية في خطة إدارة التوثيق، مما يساعد في استفادة المشروع من هذه المعرفة في المشاريع المستقبلية.
3. تبسيط العمليات: من خلال تحديد أدوات وطرق توثيق فعالة ومناسبة، يمكن تبسيط عملية جمع وتنظيم وتوثيق المعلومات، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد.
4. دعم اتخاذ القرارات: يمكن استخدام الوثائق والمعلومات الموثقة لدعم عملية اتخاذ القرارات في المشروع، حيث يتم الاعتماد على معلومات موثوقة ومحدثة في صنع القرارات الاستراتيجية والتكتيكية.
5. الامتثال لمتطلبات الجودة: يعمل خطة إدارة التوثيق على ضمان توافر وثائق ذات جودة عالية وتتوافق مع معايير الجودة المحددة للمشروع، مما يساهم في تحقيق الأهداف وتقديم المشروع بجودة عالية.
6. باختصار، تهدف خطة إدارة التوثيق إلى ضمان تنظيم وحفظ وتوثيق المعلومات والوثائق المتعلقة بالمشروع، وتساهم في تحسين التواصل والتعاون.

الأدوار والمسؤوليات

فيما يلي أدوار ومسؤوليات الفريقين، المقاول (تقنيات) والعميل فيما يتعلق بخطة إدارة التوثيق للمشروع :

فريق المقاول (تقنيات):

مدير المشروع:

- تطوير وتنفيذ خطة إدارة التوثيق للمشروع.
- تعيين وتوجيه أعضاء الفريق المسؤولين عن إدارة التوثيق.
- مراقبة تنفيذ إجراءات إدارة التوثيق والتأكد من الامتثال للمعايير والمتطلبات.

مهندس ضمان الجودة:

- مراجعة وضبط جودة العمليات التوثيقية.
- تحسين وتوصيات لعمليات التوثيق.

المدير الفني للمنتج:

- تحديد متطلبات واستراتيجيات التوثيق للمنتج.
- وثائق ومستندات المنتج الموثقة.

مهندس البرمجيات:

- تصميم وتنفيذ أدوات توثيق تكنولوجية.



... Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- الدعم الفني لأدوات التوثيق.

محلل الأعمال:

- تحليل احتياجات التوثيق وتحديد المعايير.
- توصيات لتحسين عمليات التوثيق.

منسقو المشاريع:

- مساعدة في تنسيق وتنظيم الأنشطة المتعلقة بإدارة التوثيق.

فريق العمل:

فريق العمل له أدوار ومسؤوليات مهمة في خطة إدارة التوثيق إليكم تفصيل المسؤوليات المتعلقة بكل مسمى وظيفي في الفريق:

مدير البرنامج:

- توجيه وتنسيق جهود إدارة التوثيق في المشروع.
- مراقبة وتقييم تنفيذ خطة إدارة التوثيق وضمان تحقيق الأهداف المحددة.

فريق العمل:

- المشاركة في تنفيذ عمليات إدارة التوثيق وفقاً للخطة المحددة.
- متابعة متطلبات التوثيق والتأكد من استيفائها في جميع مراحل المشروع.
- تقديم التوجيهات والدعم لفرق المقاول فيما يتعلق بإدارة التوثيق.
- تقديم تقارير متابعة وتقييم لتنفيذ خطة إدارة التوثيق وتوصيات لتحسينها.

نظام التسميات والترقيم

نظام التسميات والترقيم هو عبارة عن نظام معياري لتسمية وترقيم الوثائق والمستندات في مشروع. يهدف إلى توفير هيكلية وتنظيمية للوثائق، مما يسهل عملية البحث والاسترجاع والإدارة الفعالة للوثائق.

أهمية نظام التسميات والترقيم تكمن في النقاط التالية:

1. التوحيد والموحدة: يضمن وجود نظام تسمية وترقيم موحد للوثائق في المشروع، مما يسهل فهمها وتحديد موقعها بسرعة.
2. البحث والاسترجاع السهل: يمكن لفريق العمل العثور على الوثائق بسهولة وسرعة عن طريق استخدام التسميات والترقيم المعياري. هذا يوفر الوقت والجهد في عملية البحث والاسترجاع ويزيد من الكفاءة.
3. التتبع والمراقبة: يمكن تتبع حركة الوثائق ومعرفة مكانها وحالتها بسهولة باستخدام نظام التسميات والترقيم. يساعد ذلك في مراقبة سير العمل وضمان الامتثال لمتطلبات العمل.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

وبالنسبة لضرورة وجود نظام تسمية وترقيم معياري للوثائق يتوافق مع متطلبات العميل، يتيح هذا النظام توحيد الأساليب والإجراءات في إدارة الوثائق، ويسهم في ضمان التماسي مع متطلبات الجودة والمعايير المعتمدة من قبل العميل. كما يزيد من فعالية العمل والتواصل بين الفرق المختلفة ويحافظ على سلامة وسرية المعلومات.

مسؤولية نظام التسميات والترقيم

- مسؤولية نظام التسميات والترقيم تقع على كلا الجانبين: المقاول (تقنيات) والعميل.
- المقاول (تقنيات): يكون المقاول مسؤولاً عن إنشاء وتطبيق نظام التسميات والترقيم الذي يتوافق مع متطلبات العميل. ينبغي على المقاول تطبيق نظام موحد ومعياري لتسمية وترقيم الوثائق والمستندات المتعلقة بالمشروع، وضمان توفر التوثيق اللازم وفقاً للمعايير والمتطلبات المحددة.
- العميل: ينبغي على العميل التحقق من أن نظام التسميات والترقيم المقترح من قبل المقاول يلبي متطلباتها ومعاييرها. يمكن أن يعمل العميل على وضع إرشادات وسياسات واضحة بشأن نظام التسميات والترقيم للمشروع، وتحديد المعايير والمتطلبات اللازمة لضمان توثيق فعال وموثوق للوثائق.
- التعاون بين المقاول والعميل في تطبيق نظام التسميات والترقيم ليسهم في تحقيق تنظيم وفعالية إدارة الوثائق وتسهيل استخدام واسترجاع المعلومات المطلوبة.

إجراءات التوثيق

فيما يلي إجراءات التوثيق للمشروع ومسؤولية كل طرف:

الترقيم	الإجراء	المسؤول	المدخلات	المخرجات	القوائد
1	تحديد متطلبات الوثائق والتوثيق	فريق المقاول وفريق العميل	متطلبات المشروع والقوائم والوثائق القابلة للتطبيق	قائمة بمتطلبات الوثائق والتوثيق	توضيح متطلبات التوثيق وتوثيق المشروع
2	تخطيط هيكلية المستندات	فريق المقاول	قائمة بمتطلبات الوثائق والتوثيق	هيكلية المستندات وتنظيمها	ترتيب وتنظيم المستندات وسهولة الوصول إليها
3	تنفيذ إجراءات التوثيق والتدقيق	فريق المقاول	هيكلية المستندات والمعايير الوثائقية	وثائق موثقة ومدققة	تأكيد صحة المستندات وضمان الجودة
4	توفير نظام إدارة المستندات	فريق المقاول	الوثائق الموثقة والمدققة	نظام إدارة المستندات وقواعد المعلومات المرتبطة	سهولة استرجاع المستندات والحفاظ على الأرشيف
5	التحقق والمراجعة	فريق المقاول وفريق العميل	المستندات والأرشيف الإلكتروني	تقارير التحقق والمراجعة	التأكد من التزام المشروع بسياسات التوثيق والجودة



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

نظام إدارة الوثائق الإلكتروني

يقوم المقاول (تقنيات) بتأمين نظام إدارة وثائق إلكتروني لإدارة وثائق المشروع وضمن الخصائص التالية:

- تخزين مركزي للوثائق.
- تصنيف وتسمية الوثائق لتنظيمها.
- إمكانية البحث والاسترجاع السريع للوثائق.
- إدارة حقوق الوصول لتحديد صلاحيات المستخدمين.
- إدارة النسخ والإصدارات لتتبع التغييرات.
- الحفاظ على الوثائق لفترة زمنية محددة.
- التعاون والمشاركة في إنشاء الوثائق بشكل متزامن.

16. خطة إدارة العمليات الخارجية

التعريف

خطة ضمان مستوى الخدمة (Service Level Agreement - SLA) خطة العمليات الخارجية هي اتفاقية مكتوبة بين الجهة المقدمة للخدمة والعميل تحدد المستوى المتوقع من الخدمة والتزامات كل طرف وشروط تقديم الخدمة. يهدف SLA إلى ضمان توافر وجودة وأداء الخدمة المقدمة وتحديد المعايير القياسية التي يجب أن تلتزم بها الجهة المقدمة للخدمة.

أهداف خطة العمليات الخارجية

نقاط أهمية خطة ضمان مستوى الخدمة:

1. تعريف واضح للخدمة: توضح الخطة نطاق الخدمة المقدمة وتحديد ما يشمله وما لا يشمله الاتفاق، مثل نوعية الخدمة ونطاق التغطية والجدول الزمني المتوقع لتقديم الخدمة.
 2. مستويات الخدمة: تحدد مستويات الخدمة المتوقعة وتوفر معايير قياسية قابلة للقياس لأداء الخدمة، مثل الزمن المتوقع للاستجابة وفترات التوفر ومستوى الأداء المطلوب.
 3. ضمانات الأداء: توضح الخطة الضمانات التي يقدمها مقدم الخدمة لضمان التزامه بمستويات الخدمة، مثل عقوبات مالية عند عدم تحقيق معايير الأداء المتفق عليها.
 4. آليات التقييم والتقارير: تحدد الخطة كيفية تقييم الأداء ومتطلبات تقديم التقارير بشأن أداء الخدمة، بما في ذلك المؤشرات الرئيسية للأداء (KPIs) وتقارير الاستجابة وتوفر الخدمة.
 5. إدارة التغيير: توفر الخطة آلية لإدارة التغييرات المحتملة في متطلبات الخدمة أو أهداف العميل. يشمل ذلك:
- تحديد الإجراءات والعمليات التي يجب اتباعها لتقديم التغييرات المطلوبة، مثل إجراءات التحقق والموافقة وتنفيذ التغييرات واختبارها قبل تطبيقها على الخدمة.
 - تحديد آليات توثيق التغييرات وتوزيعها للأطراف المعنية، بما في ذلك العميل وفريق العمل الداخلي.
 - تقديم خطة للتواصل مع العميل والأطراف المعنية حول التغييرات المقترحة وأثرها المحتمل على مستوى الخدمة.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- توفير آلية لتقييم ومراقبة تأثير التغييرات على أداء الخدمة وضمان استجابتها لمتطلبات العميل.
- توفير آلية للتعليم والتحسين المستمر من خلال تقديم تقارير وتحليلات حول التغييرات المطبقة وتقييم أثرها وتوصيات لتحسين الخدمة.

محركات الخطة

دوافع اعتماد هذه الخطة كثيرة ومن أهمها ضرورة الالتزام المقابل باتفاقية مستوى الخدمة وآلية التصعيد المعتمدة من قبل الجهة المختصة من طرف العميل.

فريق إدارة العمليات الخارجية (ضمان مستوى الخدمة) في المشروع يمكن تلخيص أدوار كل فريق على النحو التالي:

فريق المقابل (تقنيات):

- تطوير وتنفيذ خطة ضمان مستوى الخدمة وفقاً لمتطلبات العميل.
- تحديد وتنفيذ إجراءات ضمان جودة الخدمة ومراقبتها.
- توفير الخبرة التقنية والمعرفية لتقديم الخدمة بشكل مطلوب وفقاً للمعايير والممارسات الصناعية.
- التعامل مع التحديات التقنية وحل المشكلات التقنية المتعلقة بالخدمة.
- تزويد العميل بتقارير دورية وتحليلات حول أداء الخدمة وتحسينها.
- التواصل والتنسيق مع فريق العمل الداخلي لتلبية احتياجاتهم وضمان رضاهم.

فريق العميل:

- تعريف وتوضيح متطلبات الخدمة وتحديد المؤشرات الأساسية لأداء الخدمة المرجوة.
- توفير المعلومات والبيانات الضرورية لفريق المقابل لتنفيذ خطة ضمان مستوى الخدمة.
- التعامل مع المشكلات والاستفسارات المتعلقة بالخدمة وتوجيهها إلى فريق المقابل للتدخل والتصحيح.
- مراجعة وتقييم أداء الخدمة ومراقبة مدى الامتثال لمعايير ضمان مستوى الخدمة.
- تقديم الملاحظات والتوصيات لتحسين أداء الخدمة وضمان تلبية احتياجات العميل.
- التواصل الفعال مع فريق المقابل للتنسيق وضمان استمرارية تقديم الخدمة بشكل مرضٍ وفقاً للمتطلبات.

مسؤولية المقابل في الـ (SLA)

ما هو مسؤولية المقابل (تقنيات) في خطة إدارة العمليات الخارجية وضمان مستوى الخدمة (SLA)



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- دور المقاول (تقنيات) في خطة إدارة العمليات الداخلية الخارجية هو تقديم الخدمات والدعم التقني اللازم لتنفيذ وإدارة عمليات الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك القيام بالأنشطة التالية:

 1. تقديم البنية التحتية التقنية: يقوم المقاول بتوفير وتهيئة البنية التحتية الضرورية لتشغيل نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك توفير الأجهزة والبرمجيات المطلوبة وتكوينها واختبارها.
 2. تطوير وصيانة البرمجيات: يقوم المقاول بتطوير وصيانة البرمجيات اللازمة لتشغيل نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك تصميم وبرمجة التطبيقات والواجهات البرمجية اللازمة للتواصل مع مزودي الخدمة وتنفيذ الوظائف المطلوبة.
 3. ضمان الأمان والاستدامة: يقوم المقاول بتوفير إجراءات أمنية قوية لحماية بيانات الرسائل والتنبيهات وضمان استمرارية النظام. يشمل ذلك تطبيق إجراءات الوصول المناسبة والتحقق من الهوية والتشفير والنسخ الاحتياطي والاستعداد للكوارث.
 4. مراقبة الأداء والتقارير: يقوم المقاول بمراقبة أداء نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات وتوليد التقارير اللازمة. يتضمن ذلك رصد الأداء وتحليل البيانات وتقديم التقارير الدورية لفريق إدارة العمليات الداخلية.
 5. تقديم الدعم الفني: يقوم المقاول بتقديم الدعم الفني والتدريب اللازم لفريق إدارة العمليات الداخلية ومستخدمي النظام. يشمل ذلك توفير الدعم في حل المشكلات التقنية، وتوجيه المستخدمين في استخدام النظام، وتدريبهم على الوظائف والميزات الجديدة، والاستجابة للاستفسارات والمشاكل المتعلقة بالنظام.
 6. تعتبر تعاقد المؤسسة مع مقاول تقنيات هامًا في خطة إدارة العمليات الخارجية وضمان مستوى الخدمة (SLA)، حيث يساهم في ضمان تشغيل سلس وفعال لنظام الرسائل القصيرة والتنبيهات وتلبية احتياجات العميل فيما يتعلق بالاتصالات والتواصل مع الجمهور والعملاء.

إجراءات إعداد خطة العمليات الخارجية (ضمان مستوى الخدمة) في المشروع

الرقم	الإجراء	المسؤول	الهدف	التكرار
1	تحليل المتطلبات	فريق العمل	تحديد متطلبات الخدمة واحتياجات العملاء	في بداية المشروع
2	تحليل المخاطر	فريق العمل	تحديد وتقييم المخاطر المحتملة	بشكل منتظم
3	وضع خطة الاستجابة للمشكلات	فريق العمل	وضع استراتيجية للتعامل مع المشكلات والأعطال	عند الحاجة
4	وضع خطة التدقيق والمراجعة	فريق العمل	وضع نظام لتقييم أداء الخدمة ومراجعتها	بشكل دوري
5	تحديد مؤشرات الأداء والقياس	فريق العمل	تحديد المؤشرات التي تقيس أداء الخدمة	بشكل دوري
6	توثيق اتفاقية ضمان مستوى الخدمة	فريق العمل والمقاول	توثيق التزامات المقاول في تقديم الخدمة	عند الحاجة
7	تحديد آليات رصد وتقييم الأداء	فريق العمل	وضع نظام لرصد وتقييم أداء الخدمة	بشكل دوري



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

8	توفير التدريب والتطوير	فريق العمل والمقاول	تطوير قدرات فريق العمل لتقديم الخدمة	بشكل دوري
9	إدارة التغيير	فريق العمل	التعامل مع التغييرات وتطبيقها بطريقة فعالة	عند الحاجة
10	مراجعة وتحسين العمليات	فريق العمل والمقاول	تقييم وتحسين أداء العمليات لتحقيق أفضل مستوى للخدمة	بشكل دوري

قياس أداء الـ (SLA) - التقارير

تتطلب متابعة ومراقبة مستوى الخدمة وجود حزمة من التقارير التي تغطي جوانب الخدمة وتضمن تحقيق المشروع أهدافه ونتائجه ومن هذه التقارير:

الرقم	اسم التقرير	المسؤول	التكرار	الهدف	ملاحظات
1	تقرير البلاغات المتأخرة	المقاول (تقنيات)	يومي	تتبع البلاغات التي لم يتم حلها في الوقت المحدد	يجب مراقبتها بعناية لتجنب تأخر الخدمات
2	تقرير البلاغات ذات الأهمية العالية	المقاول (تقنيات)	يومي	تتبع البلاغات ذات الأولوية العليا	قد يكون لها أثر كبير على الأعمال التجارية
3	تقرير المشاكل وأسباب حدوثها	المقاول (تقنيات)	أسبوعي	تحليل الأسباب وراء المشاكل الحالية	مفيد لتحسين الأداء في المستقبل
4	تقرير انتهاكات SLA	المقاول (تقنيات)	يومي	تتبع الحالات التي تم خرق فيها اتفاقية SLA	لمراقبة الالتزام بمعايير الخدمة
5	تقرير الأداء الشهري	العميل	شهري	تقييم الأداء الشهري للمقاول	لمتابعة مستوى الأداء والتحسين
6	تقرير الرضا عن الخدمة	العميل	شهري	قياس مدى رضا العميل عن الخدمة	يساعد في تحسين الخدمات والعلاقة مع العميل
7	تقرير تحليل الاتجاهات	المقاول (تقنيات)	شهري	تحديد الأنماط والاتجاهات في الأداء	مفيد للتنبؤ والتخطيط للمستقبل
8	تقرير فحص النظام	المقاول (تقنيات)	يومي	الكشف عن المشكلات الفنية في النظام	للتأكد من سلامة وأمن النظام
9	تقرير استجابة الطوارئ	المقاول (تقنيات)	حسب الحاجة	توثيق الاستجابة للأحداث غير العادية	للمرجع إليه في حالات الطوارئ المستقبلية
10	تقرير مراجعة العقد	العميل	سنوي	مراجعة الأداء العام والتوافق مع العقد	للتحقق من الامتثال وتحديد التحسينات
11	تقرير تقييم الخدمات	العميل	سنوي	تقييم جودة الخدمات المقدمة	لتحديد مجالات التحسين والتطوير

ضمان مستوى الخدمة

يلتزم المقاول باتفاقية مستوى الخدمة وآلية التصعيد المعتمدة من قبل العميل والتي يحدد معاييرها في الجدول التالي (جدول ضمان مستوى الخدمة ومستويات التصعيد):

مستويات الأولوية

الأولوية	وقت الاستجابة	أهداف الاستجابة	وقت التحديث	أهداف التحديث	وقت حل المشكلة	أهداف الحل
حرجة	15 دقيقة	95%	كل 30 دقيقة	80%	1 ساعة	80%
عالي الأهمية*	1 ساعة	90%	كل 2 ساعة	80%	4 ساعة	80%
متوسط الأهمية*	4 ساعة	80%	عند حل المشكلة	75%	12 ساعة	75%
منخفض الأهمية*	8 ساعة	75%	عند حل المشكلة	75%	48 ساعة	75%

* يمثل ساعات العمل فقط - على سبيل المثال، سيستمر الحل خلال 8 ساعات لحادث ذي أولوية عالية يتم الإبلاغ عنه في الساعة 12:30 ظهرًا بالتوقيت الشرقي يوم الثلاثاء حتى الساعة 12:30 ظهرًا يوم الأربعاء

- وقت الاستجابة: الفترة الأولية التي سيتم فيها تكليف شركة تقنيات الصغيرة والمتوسطة بالحادث



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- وقت التحديث: الفترة التي ستقدم خلالها تقنيات تحديث التقدم للعميل
- وقت الحل: الفترة التي ستقوم فيها تقنيات بحل المشكلة.
- ستبني تقنيات أولوية المكالمة على العوامل التالية: مدى أهمية المشكلة وتأثيرها، وعدد المستخدمين المتأثرين.
- مركز خدمة العملاء والدعم متوفرة 24/7 لجميع المستويات الحرجة، وعالية الأهمية والمتوسطة وحتى العادية منها.

آلية التصعيد

يجب على المقاول الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة وآلية التصعيد المعتمدة من العميل في المشروع (جدول ضمان مستوى الخدمة ومستويات التصعيد). فيما يلي بعض الإجراءات المحتملة في إدارة التصعيد في هذا المشروع:

1. تحديد مستوى التصعيد: يجب تحديد مستويات متعددة للتصعيد في اتفاقية مستوى الخدمة. قد يتضمن ذلك التصعيد داخلياً داخل الفريق أو التصعيد إلى جهة خارجية مثل العميل.
2. تعيين المسؤوليات: يجب تعيين المسؤوليات لكل مستوى من مستويات التصعيد. ينبغي تحديد شخص مسؤول عن متابعة وإدارة عملية التصعيد وضمان تنفيذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب.
3. تحديد الجداول الزمنية: يتعين تحديد الجداول الزمنية لكل مستوى من مستويات التصعيد، بما في ذلك الوقت المستغرق للرد الأولي والتحقيق وحل المشكلة. يهدف ذلك إلى ضمان تنفيذ الإجراءات في الوقت المناسب وتحقيق رضا العملاء.
4. وثائق وتقييم المشكلة: يجب توثيق جميع التفاصيل المتعلقة بالمسألة وتقييمها بشكل محدد وموثوق. يجب تسجيل وصف المشكلة، وتوقيت حدوثها، وتأثيرها على منظومة التنبيهات والرسائل النصية.
5. التواصل والإبلاغ: يجب تحديد القنوات المناسبة للتواصل والإبلاغ في حالة التصعيد. ينبغي أن يتم توفير وسائل اتصال فعالة ومعلوماتية لضمان التواصل السلس بين المقاول والعميل، وذلك لتبادل المعلومات والتحديثات المتعلقة بحالة التصعيد وتقديم الحلول.
6. اتخاذ إجراءات التحسين: بعد حل المشكلة، يجب أن يتم اتخاذ إجراءات لتحسين عملية منظومة التنبيهات والرسائل النصية. يشمل ذلك تحليل سبب المشكلة وتنفيذ إجراءات لمنع حدوثها مستقبلاً وتحسين الأداء والجودة العامة للخدمة.

يجب مراعاة أن هذه الإجراءات قد تتطلب تخصيصات وإجراءات إضافية محددة للمشروع لدى العميل. يجب أن تتوافق هذه الإجراءات مع متطلبات ومعايير المتبعة لدى العميل وضمان توفير خدمة عالية الجودة وتلبية احتياجات المشروع.

إدارة الخدمة والدعم وتصعيد الأمور



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

قنوات تواصل تقنيات المتاحة:
سيتم دعم البنية التحتية والخدمات المحددة في هذه العرض الفني على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وعلى مدار السنة (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يومًا في السنة).

تقدم الدعم التقني من خلال قنوات مختلفة للإجابة على استفسارات حول المعلومات التقنية المحددة:

- نظام التذاكر: يمكن للعملاء الحاليين تقديم تذاكر والحصول على إجابات على نفس البوابة.
- البريد الإلكتروني: يمكن للعميل إرسال بريد إلكتروني مباشرة إلى قسم الدعم التقني support@taqnyat.sa وسيتم الرد عليه بسرعة.
- نظام الشات المتوفر على الموقع الرئيسي لموقع تقنيات <https://www.taqnyat.sa/>
- الخط الساخن 920015404

القضايا التقنية

المستوى	المسمى الوظيفي	معلومات التواصل
المستوى ١	جميع قنوات التواصل المتاحة	قسم "قنوات تواصل تقنيات المتاحة"
المستوى ٢	مدير قسم الدعم الفني	support@taqnyat.sa
المستوى ٣	مدير التصعيد	d.alqwasmi@taqnyat.sa

القضايا غير التقنية

الاسم	المسمى الوظيفي	البريد الإلكتروني	معلومات التواصل
احمد اسماعيل	مدير حساب	a.ismael@taqnyat.sa	+966 55 821 1125
لمى الصابي	مشرّف مبيعات	lmalsabi@taqnyat.sa	+966 56 299 7106

للأمن السبراني

المستوى	المسمى الوظيفي	معلومات التواصل
المستوى ١	جميع قنوات التواصل المتاحة	قسم "قنوات تواصل تقنيات المتاحة"
المستوى ٢	مدير قسم الأمن السبراني	soc@taqnyat.sa
المستوى ٣	مدير التصعيد	d.alqwasmi@taqnyat.sa

17. خطة إدارة العمليات الداخلية

خطة العمليات الداخلية (OLA) لتحديد المسؤوليات والمهام والعمليات الداخلية المشتركة التي يجب تنفيذها لتحقيق أهداف المشروع وتوفير خدمات عالية الجودة للعملاء أو الأطراف المعنية. تعد خطة العمليات الداخلية (OLA) في هذا المشروع لخدمات منظومة التنبيهات والرسائل النصية للتعامل في هي الاتفاقية المعتمدة لتحديد المسؤوليات والعمليات الداخلية بين فرق المشروع والعمل. تهدف هذه الخطة إلى ضمان تنفيذ الخدمات المدارة بشكل متكامل ومنظم، وضمان توافر مستوى عالي من الجودة والأداء في تقديم الخدمات.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

الأهداف

- عدد الأهداف في هذه الخطة يعتمد على نطاق وتعقيد المشروع ومتطلبات الخدمات المدارة المعنية. ومن الممكن أن تشمل الأهداف ما يلي:
1. توفير خدمات التنبيهات والرسائل النصية بشكل مستمر وفعال.
 2. ضمان استجابة سريعة وفعالة لأي مشاكل أو طلبات تتعلق بالخدمات.
 3. تحديد المسؤوليات والصلاحيات لكل فريق داخلي وفريق العميل لضمان تنفيذ العمليات بشكل سلس.
 4. تحديد معايير الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية لقياس جودة الخدمة.
 5. توفير آليات للتواصل والتنسيق بين الفرق المختلفة لتحقيق التنسيق الفعال في تقديم الخدمات.

فريق إدارة العمليات الداخلية (OLA) في المشروع

المقاول

- يمكن تلخيص أدوار ومسؤوليات فريق إدارة العمليات الداخلية (OLA) من طرف المقاول (تقنيات) في المشروع بما يلي:
1. دور المقاول (تقنيات) في خطة إدارة العمليات الداخلية OLA هو تقديم الخدمات والدعم التقني اللازم لتنفيذ وإدارة عمليات الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك القيام بالأنشطة التالية:
 - a. تقديم البنية التحتية التقنية: يقوم المقاول بتوفير وتهيئة البنية التحتية الضرورية لتشغيل نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك توفير الأجهزة والبرمجيات المطلوبة وتكوينها واختبارها.
 - b. تطوير وصيانة البرمجيات: يقوم المقاول بتطوير وصيانة البرمجيات اللازمة لتشغيل نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات. يتضمن ذلك تصميم وبرمجة التطبيقات والواجهات البرمجية اللازمة للتواصل مع مزودي الخدمة وتنفيذ الوظائف المطلوبة.
 - c. ضمان الأمان والاستدامة: يقوم المقاول بتوفير إجراءات أمنية قوية لحماية بيانات الرسائل والتنبيهات وضمان استمرارية النظام. يشمل ذلك تطبيق إجراءات الوصول المناسبة والتحقق من الهوية والتشفير والنسخ الاحتياطي والاستعداد للكوارث.
 - d. مراقبة الأداء والتفارير: يقوم المقاول بمراقبة أداء نظام الرسائل القصيرة والتنبيهات وتوليد التقارير اللازمة. يتضمن ذلك رصد الأداء وتحليل البيانات وتقديم التقارير الدورية لفريق إدارة العمليات الداخلية.
 - e. تقديم الدعم الفني: يقوم المقاول بتقديم الدعم الفني والتدريب اللازم لفريق إدارة العمليات الداخلية ومستخدمي النظام. يشمل ذلك توفير الدعم في حل المشكلات التقنية، وتوجيه المستخدمين في استخدام النظام، وتدريبهم على الوظائف والميزات الجديدة، والاستجابة للاستفسارات والمشاكل المتعلقة بالنظام.
 2. يعتبر تعاقد العميل مع مقاول تقنيات هامًا في خطة إدارة العمليات الداخلية OLA ، حيث يساهم في ضمان تشغيل سلس وفعال لنظام الرسائل القصيرة والتنبيهات وتلبية احتياجات العميل فيما يتعلق بالاتصالات والتواصل مع الجمهور والعملاء.

فريق العميل

- يمكن تلخيص أدوار ومسؤوليات فريق إدارة العمليات الداخلية (OLA) من طرف فريق العميل في المشروع فيما يلي:
1. تحديد متطلبات الخدمة: يقوم بتحديد متطلبات الخدمة والمعايير المطلوبة لتلبية احتياجات المستفيدين والمستخدمين.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

2. توفير التوجيه والتوجيه: يقدم التوجيه والتوجيه لفرق العمل الداخلية لضمان تنفيذ الخدمات وفقاً للمعايير المحددة.
3. مراقبة الأداء: يقوم بمراقبة وتقييم أداء الخدمات المقدمة ومتابعة المؤشرات الرئيسية للأداء.
4. توجيه الشراكات الخارجية: يقوم بتوجيه وتوجيه الشراكات الخارجية المعنية بتقديم الخدمات المدارة لضمان توافقها مع المتطلبات.
5. التنسيق والتعاون مع الفرق الداخلية: يتعاون وينسق مع الفرق الداخلية لضمان توافق العمليات وتحقيق التكامل السلس.
6. تطوير إجراءات العمل: يساهم في تطوير وتحسين إجراءات العمل وتحديد العمليات الأمثل لتحقيق الفعالية والكفاءة.
7. إدارة المشكلات والاستجابة للاستثناءات: يدير المشكلات المستجدة ويتخذ التدابير اللازمة للتعامل مع الاستثناءات وضمان استمرارية الخدمة.
8. تقييم وتحسين العمليات: يقوم بتقييم وتحليل العمليات الداخلية وتحديد فرص التحسين وتنفيذ التغييرات اللازمة.
9. هذه المسؤوليات تهدف إلى ضمان تنفيذ العمليات الداخلية بشكل فعال وتحقيق الأهداف المحددة للمشروع.



٥

السريع

الجوهرية

HA

Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

بروتوكول (OLA) لدى العميل

لضمان تنفيذ ونجاح العمليات الداخلية لإرسال الرسائل والتنبيهات لا بد من وضع بروتوكول تنظيمي لعلاقات الأطراف الداخلية لتنظيم و تفعيل إدارة عمليات النظام بكفاءة وفعالية انظر الملحق رقم ١ مكونات إتفاقية تعاون داخلي و الملحق رقم 2 إتفاقية تعاون داخلي يشمل هذا البروتوكول ما يلي:

1. تعيين المسؤوليات والأدوار: قم بتعيين فريق مسؤول عن تنفيذ وإدارة عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب توضيح المسؤوليات الفردية وتحديد الأدوار والمسؤوليات المطلوبة لكل فرد.
2. توثيق العمليات: قم بإنشاء وثائق وبروتوكولات (إتفاقية تعاون داخلي) مفصلة تصف الخطوات والإجراءات المطلوبة لتنفيذ عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب توثيق العمليات بشكل واضح ومفهوم لضمان الاستمرارية والتنفيذ الصحيح.
3. تحديد المعايير والمقاييس: حدد معايير ومقاييس أداء محددة لقياس نجاح عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يمكن أن تشمل هذه المقاييس مثل وقت التسليم، ودقة التوصيل، ونسبة استجابة المستلمين، وغيرها.
4. التدريب والتطوير: قم بتوفير التدريب المناسب للفريق المسؤول عن عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب أن يكون لديهم المعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ المهام بكفاءة واحترافية.
5. التواصل والتنسيق: قم بتحديد آليات تواصل وتنسيق فعالة بين الفرق المختلفة المعنية بعمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب أن يتم تحديد القنوات التواصل المناسبة لتبادل المعلومات والتحديثات بين الفرق وضمان تنسيق الجهود المشتركة.
6. مراجعة وتقييم الأداء: قم بإجراء مراجعات دورية لأداء عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات وتقييمها. يمكن استخدام تقارير الأداء والملاحظات المستلمة لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها واتخاذ التدابير اللازمة.
7. ضمان جودة البيانات: حرص على جودة ودقة البيانات المستخدمة في عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. قم بتنفيذ إجراءات للتحقق من صحة البيانات وتحديثها بشكل منتظم.
8. إدارة التغيير: ضمن بروتوكولاً لإدارة التغيير يسمح بتقديم التحديثات والتعديلات المطلوبة في عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب تحديد إجراءات لتقييم وتنفيذ التغييرات بطريقة منهجية ومنظمة.
9. رصد وتقارير الأداء: قم بتنفيذ نظام لرصد وتقييم أداء عمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب تجميع البيانات وتحليلها لتقديم تقارير دورية عن الأداء وتوجيهات لتحسين العمليات.
10. استجابة للاستفسارات والشكاوى: ضمن آلية للاستجابة للاستفسارات والشكاوى المتعلقة بعمليات إرسال الرسائل والتنبيهات. يجب التعامل مع الاستفسارات والشكاوى بشكل سريع وفعال واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلات.



إجراءات إعداد خطة العمليات الداخلية (OLA) في المشروع

الرقم	الإجراء	المسؤول	الهدف	المدخلات	المخرجات	الملاحظات
1	تحديد المتطلبات	العمل	تحديد احتياجات العمل ومتطلبات النظام	متطلبات العمل، استبيانات، اجتماعات تحليل الاحتياجات	وثائق المتطلبات، قائمة بالمتطلبات الرئيسية	يشمل تحديد الوظائف والأداء المطلوب والتكامل مع الأنظمة القائمة
2	تصميم النظام	المقاول (تقنيات)	تحديد تصميم النظام الفني والبنية التحتية	متطلبات العمل، التصميم الفني، تحليل الاحتياجات	وثيقة تصميم النظام، خطة التنفيذ	يتضمن تحديد مكونات النظام والاعتمادات التكنولوجية
3	تطوير واختبار النظام	المقاول (تقنيات)	تطوير واختبار النظام وفقاً للتصميم المحدد	وثيقة تصميم النظام، خطة التنفيذ، بيئة التطوير	نظام مستقر مطابق للمواصفات ومكوناته الوظيفية	يشمل تركيب النظام واختباره وتصحيح الأخطاء
4	تشغيل النظام	المقاول (تقنيات)	تشغيل النظام ورصد أدائه	نظام مستقر ومكوناته الوظيفية	نظام يعمل بشكل صحيح وتقارير أداء منتظمة	يشمل الصيانة الروتين
5	صيانة النظام	المقاول (تقنيات)	ضمان استمرارية وأداء النظام بشكل مستدام	تقارير الأداء، طلبات الصيانة، مشكلات تقنية	نظام يعمل بشكل صحيح، تحسينات وإصلاحات مطبقة	يشمل إصلاح الأعطال وتحديثات البرمجيات والتطوير المستمر
6	النوازل والتنسيق	العمل والمقاول (تقنيات)	ضمان التواصل الفعال والتنسيق بين الفريقين	ضمان التواصل الفعال، اجتماعات التقدم، تقارير الأداء، طلبات الدعم	إفادات محددة، تحديثات المشروع، حلول المشكلات	يشمل مناقشة التحديثات والتوجيهات الجديدة ومشاركة المعلومات
7	تقييم الأداء	العمل والمقاول (تقنيات)	تقييم أداء النظام ولبية المتطلبات	تقارير الأداء، متطلبات العمل	تقييم الأداء وتقارير التحسين	يشمل تقييم كفاءة النظام والتحسين المستمر
8	الحلول القانونية والتعاقدية	العمل والمقاول (تقنيات)	ضمان الامتثال للقوانين والاتفاقيات	الشريعات والاتفاقيات التعاقدية	الامتثال للقوانين والاتفاقيات التعاقدية	يشمل تحديثات الشريعات ولبية متطلبات الاتفاقيات

المعايير والأهداف

فيما يلي مجموعة من المؤشرات الرئيسية (KPIs) التي يمكن استخدامها لتقييم أداء العمليات الداخلية OLA وقياس فعاليتها وكفاءتها، وتقييم النظام وأداء الفريق. يمكن تقديم النتائج في شكل الجدول التالي:

الرقم	المؤشر الرئيسي (KPI)	الوصف	الهدف	وحدة قياس الأداء	التحليل والملاحظات
1	معدل تسليم الرسائل	نسبة الرسائل التي تم تسليمها بنجاح إلى المستلمين	يحدد لاحقاً	في المائة	يمكن تحليل الأسباب التي تؤدي إلى عدم تسليم الرسائل واتخاذ إجراءات لتحسين تسليمها.
2	متوسط وقت التسليم	الزمن الزمنية المتوسطة بين إرسال الرسالة وتسليمها للمستلم	يحدد لاحقاً	دقائق	يتم قياس وتحليل الوقت المستغرق في تسليم الرسائل لتحسين سرعة التسليم.
3	معدل استجابة الفريق	نسبة الاستجابة الفعلية للفريق للمشاكل والاستفسارات والطلبات	يحدد لاحقاً	في المائة	يتم تقييم الاستجابة الفعلية للفريق واتخاذ إجراءات لتحسين وقت الاستجابة وجودة الاستجابة.
4	متوسط وقت استجابة الفريق	الزمن الزمنية المتوسطة بين استلام الاستفسار واستجابة الفريق له	يحدد لاحقاً	ساعات	يتم قياس وتحليل الوقت المستغرق في استجابة الفريق واتخاذ إجراءات لتحسين سرعة الاستجابة.
5	معدل الأخطاء	نسبة الأخطاء والمشاكل في عمليات الرسائل والتنبيهات	يحدد لاحقاً	في المائة	يتم تحليل الأخطاء والمشاكل وتحديد أسبابها واتخاذ إجراءات لتقليل حدوث الأخطاء.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

تقارير إدارة العمليات الداخلية (OLA)

تُعَدُّ التقارير أحد العناصر الأساسية في إدارة العمليات الداخلية لدى العميل، حيث تسهم في تنظيم وتنشيط العمل وتحقيق أفضل أداء يخدم المستخدمين النهائيين والجمهور. وفيما يلي بعض أمثلة هذه التقارير:

1. تقارير تقييم الأداء: تُعَدُّ هذه التقارير أداة قيِّمة لتقييم أداء العمليات الداخلية وقياسها بالمعايير المحددة.
2. تقرير تسليم الرسائل:
 - المسؤول: فريق العمليات الداخلية أو فريق الاتصالات.
 - الوقت المناسب للإصدار: يتم إصداره بشكل دوري، مثلاً شهرياً أو أسبوعياً.
 - الملاحظات: يتم تحليل نسبة تسليم الرسائل بنجاح، وتحديد أسباب عدم التسليم في حالة وجودها، واتخاذ إجراءات لتحسين نسبة التسليم.
3. تقرير زمن التسليم:
 - المسؤول: فريق العمليات الداخلية أو فريق الاتصالات.
 - الوقت المناسب للإصدار: يتم إصداره بشكل دوري، مثلاً شهرياً أو أسبوعياً.
 - الملاحظات: يتم تحليل متوسط زمن التسليم ومعرفة المناطق التي تحتاج إلى تحسين السرعة واتخاذ التدابير اللازمة.
4. تقرير استجابة الفريق:
 - المسؤول: فريق الدعم الفني أو فريق خدمة العملاء.
 - الوقت المناسب للإصدار: يتم إصداره بشكل دوري، مثلاً شهرياً أو أسبوعياً.
 - الملاحظات: يتم تحليل معدل استجابة الفريق للمشاكل والاستفسارات والطلبات، وتحديد أي مناطق تحتاج إلى تحسين في وقت الاستجابة وجودة الاستجابة.
5. تقرير أخطاء النظام:
 - المسؤول: فريق تقنية المعلومات أو فريق التشغيل.
 - الوقت المناسب للإصدار: يتم إصداره بشكل دوري، مثل شهرياً أو أسبوعياً.
 - الملاحظات: يتم تحليل وتوثيق أخطاء النظام ومشاكل التنبيهات وتصنيفها وتحليل أسباب حدوثها. يتم اتخاذ إجراءات لإصلاح الأخطاء وتحسين استقرار النظام.
6. تقرير تحليل الأداء:
 - المسؤول: فريق العمليات الداخلية أو الإدارة العليا.
 - الوقت المناسب للإصدار: يتم إصداره بشكل دوري، مثل شهرياً أو فصلياً.
 - الملاحظات: يقوم التقرير بتلخيص أداء العمليات الداخلية ومؤشرات الأداء الرئيسية، ويقدم تحليلاً شاملاً لقوة النظام وأداء الفريق. يمكن استخدام هذا التقرير لتحديد النقاط القوية والضعف واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين العمليات.



س

السريع

الجوهرية

HA

18. خطة إدارة القضايا العالقة

خطة إدارة القضايا العالقة تهدف إلى تحديد وتتبع القضايا ذات الأهمية في المشروع واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها وحلها بشكل فعال وتعزيز التعلم المستمر. الأهداف الرئيسية للخطة هي: تحديد القضايا، متابعة وتتبع القضايا، تقييم الأثر واتخاذ الإجراءات، التواصل والتنسيق، إعداد تقارير وتوثيق، وتعزيز التعلم المستمر.

إجراءات التعامل مع القضايا العالقة

الرقم	الإجراء	المسؤول	المدخلات	المخرجات
1	تحديد القضايا	فريق العمل	تقارير الأداء، مشاكل العملاء، ردود الفعل	قائمة بالقضايا المحددة
2	تسجيل القضايا	فريق العمل	نموذج تسجيل القضايا، تقارير المشكلات	سجل القضايا
3	تحليل القضايا	فريق المفاوض	تحليل الأسباب، تقييم التأثير	تقرير تحليل القضايا
4	اتخاذ الإجراءات	فريق المفاوض	خطة العمل، مراقبة التنفيذ	تنفيذ الإجراءات
5	التواصل والتنسيق	فريق المفاوض + فريق العمل	الاجتماعات، الاتصالات، البريد الإلكتروني	سجل التواصل والتنسيق
6	متابعة وتقييم	فريق المفاوض + فريق العمل	تقارير المتابعة، تقييم النتائج	تقرير المتابعة والتقييم
7	توثيق وتقارير	فريق المفاوض	تقارير حالة القضايا، تقرير الإغلاق	تقارير القضايا والإغلاق

نظام إدارة القضايا العالقة الإلكتروني

سيقوم فريق المفاوض (تقنيات) بتوفير وصول موظفي العمل في المشروع إلى نظام إدارة القضايا العالقة الإلكتروني، وسيقومون بتدريبهم على استخدامه بكفاءة وفعالية. هذا سيساعد في التعامل مع أي قضية تنشأ في المشروع وتؤثر سلبًا على مساره. تهدف هذه العملية إلى تحقيق فعالية أعلى وزيادة الكفاءة في إدارة القضايا المتعلقة بالمشروع.

فيما يلي قائمة مختصرة لبعض الخصائص الرئيسية للنظام الإلكتروني لإدارة وتتبع القضايا العالقة في المشروع:

1. التسجيل الشامل: يتيح النظام تسجيل وتوثيق جميع القضايا العالقة بما في ذلك التفاصيل الرئيسية والتواريخ المهمة.
2. تصنيف القضايا: يتيح النظام تصنيف القضايا وفقًا لأنواعها وأولوياتها لتسهيل التعامل معها بفعالية.
3. تعيين المسؤولية: يتيح النظام تعيين المسؤولية على المستوى الفردي لكل قضية للتأكد من متابعتها ومعالجتها بشكل صحيح.
4. التعاون والتواصل: يوفر النظام واجهة تواصل مركزية لجميع أعضاء الفريق لتبادل المعلومات والتواصل بشأن القضايا العالقة.
5. متابعة الحالة: يسمح النظام بتتبع حالة كل قضية بشكل مستمر، مما يسهل مراقبة التقدم واتخاذ الإجراءات المناسبة.
6. تقارير وتحليلات: يتيح النظام إنشاء تقارير مفصلة وتحليلات لأداء إدارة القضايا، مما يساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية وتحسين العمليات.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

7. الوصول والأمان: يتميز النظام بوجود آليات وضوابط أمان قوية لضمان حماية البيانات وتقييد الوصول إلى المعلومات فقط لأولئك الذين لهم الحق فيها.

تقارير القضايا العالقة

سيقوم فريق المقاول (تقنيات) بتوفير تقارير شاملة حول القضايا العالقة على شكل لوحة عرض (Dashboard) تشمل المؤشرات التالية:

- معدل استجابة الفريق: يتعلق بسرعة استجابة الفريق للقضايا العالقة وبدء عملية معالجتها.
- معدل حل القضايا في الوقت المحدد: يشير إلى قدرة الفريق على حل القضايا في الوقت المناسب وعدم تأخيرها.
- معدل حل القضايا بشكل نهائي: يتعلق بنسبة القضايا التي تم حلها بشكل نهائي دون أن تعود للظهور مرة أخرى.
- مدة التعامل مع القضايا: يشير إلى المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة القضايا العالقة وإيجاد حلول لها.
- مدى رضا العملاء: يتعلق بمدى رضا العملاء بطريقة التعامل مع القضايا العالقة ومدى استيعابهم للحلول المقدمة.

لدى المقاول القدرة على تعديل لوحة العرض وإضافة مؤشرات جديدة حسب حاجة المشروع ورغبة العميل.

19. خطة المراقبة والمتابعة

المراقبة والمتابعة هما عنصران حاسمان في إدارة المشروعات، خاصة في مشروعات الخدمات المدارة كما هو الحال في منظومة التنبيهات والرسائل النصية. يهدف الاهتمام بتطوير خطة متكاملة للمراقبة والمتابعة إلى ضمان التنفيذ السلس والفعال لكل العمليات والأنشطة المتعلقة بالمشروع.

أهداف بناء خطة المراقبة والمتابعة:

1. تحقيق الفعالية: تهدف الخطة إلى ضمان تحقيق الأهداف المحددة للمشروع في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة.
2. تقييم الأداء: تساعد الخطة في تقييم أداء العمليات وتقديم التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستقبلي.
3. إدارة المخاطر: تساهم الخطة في تحديد وإدارة المخاطر التي قد تواجه المشروع، وتقديم الحلول المناسبة لها.
4. تقييم التقدم: يهدف الرصد والمتابعة إلى تقييم التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف المشروع، والتأكد من أن كل الأنشطة تسير كما هو مخطط لها.
5. توثيق النتائج والتعليمات: تعد الخطة آلية لتوثيق النتائج المحققة، والتعليمات المكتسبة، مما يساعد في تحسين أداء المشروعات المستقبل.



مؤشرات القياس الرئيسية (KPIs - Key Performance Indicators)

الرقم	المؤشر	مسؤول القياس	دورية القياس
1	نسبة الإنجاز المقارنة بالجدول الزمني للمشروع	مدير المشروع	أسبوعي
2	الجودة (عدد الأخطاء أو المشكلات التي تحتاج إلى إصلاح)	فريق الجودة	أسبوعي
3	نسبة المتطلبات المكتملة من الإجمالي	مدير المشروع	أسبوعي
4	رضا العملاء (قياس الرضا من خلال الاستبيانات)	فريق الدعم	شهري
5	الاستجابة لمشكلات الدعم الفني	فريق الدعم	يومي
6	عدد الاختبارات التي تم إجرائها ونجاحها	فريق الجودة	أسبوعي
7	متوسط وقت الاستجابة لطلبات الدعم الفني	فريق الدعم	أسبوعي
8	مدى التوافق مع المعايير الفنية والتنظيمية	فريق الجودة	شهري
9	نسبة الرضا عن التواصل وفعاليتها	مدير المشروع	شهري

لوحة العرض (Project Dashboard)

سيتم استخدام لوحة عرض مصممة بطريقة احترافية تظهر بطريقة بصرية حالة المشروع وذلك بالاتفاق مع اللجنة التوجيهية من قبل العميل وتستجيب لمتطلبات المشروع على المستوى الإستراتيجي و التشغيلي.

التقارير

إضافة للتقارير الموجودة في خطة التواصل ، هناك تقارير إضافية مخصصة لمراقبة المشروع ومراقبته وضمان سيره وفق خطة العمل و التعامل مع أي إنحراف بصورة فورية ومن هذه التقارير :

الرقم	اسم التقرير	المحتويات	تكرار الإصدار	المسؤول
1	تقرير الحالة العامة للمشروع	لمحة عامة حول حالة المشروع، بما في ذلك الجدول الزمني، الميزانية، الجودة، والمخاطر	أسبوعياً / شهرياً	مدير المشروع
2	تقرير المخاطر	التحديات المحتملة للمشروع وتقييمها، والإجراءات التصحيحية	حسب الحاجة	مدير المشروع
3	تقرير التقدم	الإجراءات التي تمت خلال فترة زمنية معينة، المهام المكتملة	أسبوعياً / شهرياً	مدير المشروع
4	تقرير القضايا	القضايا التي يواجهها الفريق والحاجة إلى العمل عليها	حسب الحاجة	مدير المشروع
5	تقرير الأداء المالي	استخدام الموارد المالية للمشروع والمقارنة بالميزانية المخططة	شهرياً	مدير المشروع / المدير المالي
6	تقرير الجودة	معايير الجودة للمشروع وقضايا الجودة	شهرياً	مدير الجودة



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

7	تقرير تقييم المنتجات أو النتائج أو النتائج التي تم تسليمها	حسب الحاجة / عند التسليم	مدير المشروع
8	تقرير الموارد البشرية	أداء الفريق واستخدام الموارد البشرية في المشروع	مدير الموارد البشرية

التقارير الخاصة بمرحلة التشغيل والصيانة

هذا البند ستم تعطيته في إتفاقية ضمان مستوى الخدمة (SLA)

الاجتماعات

إضافة لما هو موجود في خطة التواصل ، لا بد من التركيز على مجموعة من الإجتماعات لغايات مراقبة ومتابعة المشروع، من المهم الحفاظ على الاجتماعات منتظمة حيث سيتم الالتزام بالاجتماعات التالية في المشروع :

- اجتماعات الفريق الأسبوعية: يجب أن تكون هناك اجتماعات أسبوعية مع الفريق الكامل لمراجعة التقدم وحل أي مشكلات قد تكون قد ظهرت. يمكن أن تكون هذه الاجتماعات بمثابة جلسة عمل مشتركة لتحديد الخطوات التالية وتوزيع المهام.
- اجتماعات الإدارة الشهرية: يجب أن يكون هناك اجتماع شهري مع الإدارة العليا لتقديم تقرير عن التقدم المحرز والمشكلات التي يمكن أن تتطلب تدخلهم.
- اجتماعات المراجعة الفصلية: كل ثلاثة أشهر، يجب أن يكون هناك اجتماع لمراجعة الأهداف الكبرى وإعادة التقييم حيث يكون المشروع قائماً بالنسبة لتلك الأهداف.
- اجتماعات الطوارئ: هذه الاجتماعات يجب أن تُعقد فقط عند الضرورة، عندما يكون هناك مشكلة كبيرة تتطلب النقاش والحل بسرعة.
- اجتماعات أصحاب المصلحة: يجب أن يكون هناك اجتماعات دورية مع أصحاب المصلحة لتحديثهم على تقدم المشروع والحصول على ردود فعلهم.

20. خطة إدارة النسخ الاحتياطي واستعادة

خطة إدارة النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات: وثيقة تحدد الإجراءات والسياسات لحماية البيانات وضمان نسخ احتياطية فعالة واستعادة البيانات بعد حدوث خلل أو حادث. تهدف إلى تحديد تردد النسخ الاحتياطي والتقنيات المستخدمة وإجراءات الاستعادة وتوزيع المسؤوليات. تضمن الاستمرارية والتوفر للبيانات وتقليل فترة التعطل.

الغرض من خطة النسخ الاحتياطي للبيانات هذه هو التأكد من أن العميل يمكنه إجراء نسخ احتياطي آمن ومضمون لبيانات المهام الهامة والأنظمة وقواعد البيانات والتقنيات الأخرى بحيث تكون متاحة في حالة حدوث خلل يؤثر على العمليات التجارية. من المتوقع أن تنفذ جميع مواقع العميل تدابير النسخ الاحتياطي للبيانات كلما أمكن ذلك لتقليل الاضطرابات التشغيلية والتعافي بأسرع ما يمكن عند وقوع حادث.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

نطاق

يقتصر نطاق هذه الخطة على أنشطة النسخ الاحتياطي للبيانات، وليست وثيقة إجراءات حل مشكلة يومية.

أهداف الخطة

- بمثابة دليل لفرق النسخ الاحتياطي لبيانات تكنولوجيا المعلومات لدى العميل
- المراجع والإشارات إلى موقع أو مواقع البيانات المنسوخة، والأنظمة، والتطبيقات، وغيرها من مصادر البيانات الحيوية والحاسمة
- توفير الإجراءات والموارد اللازمة لعمل نسخة احتياطية من البيانات والأنظمة والموارد الأخرى
- تحديد البائعين والعملاء الذين يجب إخطارهم في حالة حدوث خلل قد يستلزم استعادة البيانات الاحتياطية والموارد الأخرى
- تقليل الاضطرابات التشغيلية عن طريق توثيق واختبار ومراجعة إجراءات النسخ الاحتياطي للبيانات
- تحديد مصادر بديلة لأنشطة النسخ الاحتياطي للبيانات
- تخزين بيانات المستندات والنسخ الاحتياطية وإجراءات استرجاع السجلات الحيوية والبيانات الأخرى ذات الصلة

الافتراضات:

- سيتوفر موظفو نسخ البيانات الرئيسيين في تقنيات (مثل مدير نسخ البيانات الرئيسي، قادة الفرق، الفنيين والبداة) بعد وقوع حالة الطوارئ.
- يتم تخزين هذه الخطة والوثائق ذات الصلة في مكان آمن خارج الموقع ولم يقتصر الأمر على النجاة من الكارثة ولكن يمكن الوصول إليها فور وقوع الكارثة.
- سيكون لدى مؤسسة تكنولوجيا المعلومات خطط للتعافي من الكوارث التكنولوجية (DR) تتوافق مع خطة النسخ الاحتياطي للبيانات.

تعريف الكوارث

الكارثة هي أي حدث تخريبي أو كارثي (مثل انقطاع التيار الكهربائي والطقس والكوارث الطبيعية والتخريب) يتسبب في انقطاع التكنولوجيا المتعلقة بالبيانات وقواعد البيانات والأنظمة والبيانات المؤرشفة والموارد الأخرى التي توفرها عمليات تكنولوجيا المعلومات لدى العميل.

النسخ الاحتياطي للبيانات والفرق ذات الصلة

- فريق النسخ الاحتياطي للبيانات
- فريق الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات

انظر الملحق 3 للحصول على تفاصيل حول أدوار ومسؤوليات كل فريق.



ع

السريع

الجوهرية

HA

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

مسؤوليات أعضاء الفريق

- سيقوم كل عضو في الفريق بتعيين بديل / احتياطي.
- يجب على جميع أعضاء الفريق الاحتفاظ بقائمة مكالمة لأرقام عمل أعضاء الفريق والمنزل وأرقام الهواتف المحمولة في المنزل والعمل.
- يجب على جميع أعضاء الفريق الاحتفاظ بهذه الخطة للرجوع إليها في المنزل في حالة حدوث اضطراب بعد ساعات العمل العادية.
- يجب على جميع أعضاء الفريق التعرف على محتويات هذه الخطة.

نهج النسخ الاحتياطي

تحمي النسخ الاحتياطية الكاملة والمتزايدة معلومات شبكة الشركة وتحافظ عليها، ويجب إجراؤها على أساس منتظم لسجلات النظام والوثائق الفنية التي لا يمكن استبدالها بسهولة، أو لها تكلفة استبدال عالية، أو تعتبر بالغة الأهمية. يجب تخزين وسائط النسخ الاحتياطي في مكان آمن ومنفصل جغرافيًا عن الموقع الأصلي ومعزولاً عن المخاطر البيئية. يجب تخزين مكونات الشبكة الاحتياطية والكابلات والموصلات وإمدادات الطاقة وقطع الغيار والوثائق ذات الصلة في منطقة آمنة في الموقع وكذلك في مواقع الشركة الأخرى.

يتم وضع سياسات الاحتفاظ بالبيانات والمستندات لتحديد السجلات التي يجب الاحتفاظ بها ومدة ذلك. جميع الإدارات مسؤولة عن تحديد إدارة البيانات والاحتفاظ بالبيانات وتدمير البيانات ومتطلبات إدارة السجلات الشاملة.

يتبع الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات هذه المعايير للنسخ الاحتياطي للبيانات وأرشفتها:

قواعد بيانات النظام

- يجب عمل نسخة من أحدث قواعد البيانات المهمة للمهمة مرتين على الأقل شهريًا، أو بناءً على تكرار التغييرات التي تم إجراؤها.
- يجب تخزين النسخ الاحتياطية خارج الموقع.
- مسؤول البيانات الرئيسي هو المسؤول عن هذا النشاط.

البيانات المهمة والحرية

- يجب إجراء نسخ احتياطي للبيانات وقواعد البيانات الهامة والحرية الحالية وفقًا لأهداف نقطة الاسترداد المحددة (RPOs)، ويجب عكسها أو نسخها لتأمين مواقع النسخ الاحتياطي ضمن الأطر الزمنية لـ RPO.
- يجب تخزين النسخ الاحتياطية خارج الموقع في واحد أو أكثر من مواقع السحابة الآمنة أو في مكاتب أو مراكز بيانات الشركة البديلة، أو مزيج من هذه.
- مسؤول البيانات الرئيسي هو المسؤول عن هذا النشاط.



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

البيانات غير المهمة - الحرجة

- يجب إجراء نسخ احتياطي للبيانات وقواعد البيانات الحالية غير المهمة وفقًا لـ RPOs ، ويمكن نسخها لتأمين مواقع النسخ الاحتياطي ضمن الأطر الزمنية لـ RPO.
- بدلاً من ذلك، يجب عمل نسخ من البيانات وقواعد البيانات الحالية مرتين على الأقل في الأسبوع، أو بناءً على مقاييس RPO أو تكرار التغييرات التي تم إجراؤها.
- قد يتم تخزين النسخ الاحتياطية في الموقع في مرافق تخزين آمنة، أو تخزينها خارج الموقع في واحد أو أكثر من مواقع السحابة الآمنة أو في مراكز بيانات أو مكاتب بديلة للشركة، أو مزيج من هذه.
- فريق إدارة البيانات هو المسؤول عن هذا النشاط.

يتم تخزين وسائط النسخ الاحتياطي في مواقع آمنة ومعزولة عن الأخطار البيئية ومنفصلة جغرافيًا عن مكونات شبكة إسكان الموقع.

إجراءات التخزين خارج الموقع

- يتم تخزين الأشرطة والأقراص والوسائط الأخرى المناسبة في منشآت آمنة بيئيًا.
- يحدث دوران الشريط أو القرص وفقًا لجدول زمني منتظم يتم تنسيقه مع بائع التخزين.
- يتم اختبار الوصول إلى قواعد البيانات الاحتياطية والبيانات الأخرى سنويًا.

الأشرطة المغناطيسية (إذا تم استخدامها)

- يتم تدمير الأشرطة التي تزيد عمرها عن ثلاث سنوات كل ستة أشهر.
- يجب تخزين الأشرطة التي تقل عمرها عن ثلاث سنوات محليًا خارج الموقع.
- يتحمل المشرف على النظام مسؤولية دورة التحول للأشرطة.

تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي للبيانات

يجب جدولة عمليات النسخ الاحتياطي للبيانات يوميًا وأسبوعيًا وشهريًا وفقًا لطبيعة النسخ الاحتياطي. يجب على مسؤولي البيانات استخدام تقنية النسخ الاحتياطي المعتمدة للتحضير وجدولة وتنفيذ والتحقق من عمليات النسخ الاحتياطي. يمكن أن تتم عمليات النسخ الاحتياطي على موارد التخزين المحلية (مثل الأقراص والأشرطة و RAID) في الموقع نفسه أو في مواقع آمنة خارج الموقع (مثل مزودي خدمات نسخ البيانات السحابية أو مزودي خدمات نسخ البيانات كخدمة) المعتمدة من قبل إدارة تكنولوجيا المعلومات.



تقوم الجدولة التالية بسرد أنشطة نسخ البيانات الاحتياطية التي يجب تنفيذها بشكل منتظم ومجدول.

الرقم	الاجراء	الشخص المنفذ
1	مراجعة البرنامج مع إدارة تكنولوجيا المعلومات؛ الحصول على الموافقات حسب الحاجة	مدير نسخ البيانات الرئيسي، رئيس عمليات تكنولوجيا المعلومات
2	تحديد وتصنيف البيانات التي يجب نسخها	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
3	تحديد وتصنيف الأنظمة التي يجب نسخها	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
4	تحديد وتصنيف الموارد الأخرى المراد نسخها	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
5	جدولة أنشطة النسخ الاحتياطي، مثل التاريخ والوقت والتكرار ونوع الموارد المراد نسخها ووجهة النسخ الاحتياطي	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
6	برمجة أنظمة النسخ الاحتياطي والموارد وفقاً للجدول والسياسة	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
7	جدولة أنشطة نسخ الشريط وتدويره	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
8	تنفيذ نسخ احتياطية للبيانات والأنظمة والموارد الأخرى	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
9	التأكد من أن الأنشطة مؤمنة للاستلام وموسومة بشكل صحيح؛ التحقق من عملية الاستلام	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
10	التحقق من أن النسخ الاحتياطية قد تمت بنجاح وأن جميع الموارد المنسوخة لم تتغير	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
11	إعداد وتوزيع تقارير النسخ الاحتياطي	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
12	جدولة وإجراء اختبارات للنسخ الاحتياطي للبيانات	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
13	جدولة وتنفيذ تحديثات لموارد النسخ الاحتياطي	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي
14	تحديث أنظمة النسخ الاحتياطي والتقنيات حسب الحاجة	مدير نسخ البيانات الرئيسي، فريق النسخ الاحتياطي

استعادة البيانات

يجب وضع الإجراءات وتوثيقها واختبارها بشكل دوري لاستعادة البيانات وقواعد البيانات والأنظمة والتطبيقات وأصول المعلومات الأخرى في حالة حدوث حدث معطل يستلزم استرداد تلك الأصول والموارد.

مراجعة الخطة وصيانتها

يجب مراجعة خطة النسخ الاحتياطي للبيانات بشكل دوري والتحقق من صحة الإجراءات (وتحديثها حسب الحاجة) لضمان حدوث النسخ الاحتياطية حسب الحاجة وعند الحاجة. كجزء من هذا النشاط، يُنصح بمراجعة قوائم موظفي فريق النسخ الاحتياطي للبيانات وموردي خدمة النسخ الاحتياطي للبيانات وموردي النسخ الاحتياطي للبيانات السحابية وتحديث تفاصيل الاتصال حسب الحاجة.

سيتم تخزين النسخة المطبوعة من خطة النسخ الاحتياطي للبيانات في مكان مشترك حيث يمكن لموظفي تكنولوجيا المعلومات عرضها، مثل مسؤولي البيانات. ستتوفر الإصدارات الإلكترونية من الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات.



21. خطة إدارة الموارد البشرية لمشروع

خطة إدارة الموارد البشرية للمشروع تعنى بتنظيم وإدارة الموارد البشرية المتاحة لتحقيق أهداف المشروع بفعالية. تشمل تحديد الاحتياجات البشرية، وتوظيف واختيار الموظفين، وتطويرهم، وإدارة أدائهم، والعلاقات العامة، والتعويضات، والعمليات الإدارية، وإدارة المخاطر. الهدف هو ضمان توافر فريق متكامل ومؤهل لتنفيذ المشروع بنجاح.

محددات خطة الموارد البشرية للمشروع

يدرك المقاول الالتزام القانوني تجاه كوادره البشرية وعليه يؤكد المقاول:

- أنه ملتزم بالتشريعات السارية في المملكة العربية السعودية فيما يخص كوادره ومنتسبيه، ويتعهد بالالتزام بكل ما يصدر عن العمل ضمن حدود القانون والنظام.
- أنه ملتزم بتشكيل فريق العمل المحدد في عرض المشروع.
- أنه يجب أخذ موافقة العميل عند تغيير مدير المشروع أو أي عامل تابع للمقاول الفني أو المتعاون معه.
- المقاول الفني هو المسؤول عن استيفاء متطلبات العمالة واستخراج رخص العمل وتصاريح الإقامة.
- المقاول الفني هو الذي يتحمل الرسوم والضرائب والنفقات الأخرى المترتبة على العمالة.
- المسؤولية عن سلامة العمالة التابعة للمقاول الفني أو المتعاون معه تقع على عاتق المقاول نفسه، وليست على العميل أو الجهات الحكومية.
- في حالة تأخير المقاول الفني في دفع أجور وحقوق العمالة، يتم حجز المستحقات لسداد تلك الحقوق وفقاً للأمر السامي الكريم.

الهيكل التنظيمي للمشروع

هيكل التنظيم الخاص بفريق العمل يمكن تلخيصه على النحو التالي:



جدول الأدوار والمسؤوليات



يوضح الجدول التالي الأدوار والمسؤوليات لطرفي المشروع خلال مراحله الرئيسية والفرعية:

الرقم	البند الرئيسي	البند الفرعي	النشاطات التفصيلية	مسؤولية المفاوض	مسؤولية العميل
1	إطلاق المشروع	تطوير الميثاق	تطوير وثيقة الميثاق وتفعيل الخدمة	مفاوض	تأكيد وتوقيع
2	إطلاق المشروع	تحديد أصحاب العلاقة	قائمة أصحاب العلاقة وتحديد أهميتهم	مفاوض	مراجعة وتأكيد
3	إطلاق المشروع	توزيع الأدوار والمسؤوليات	تعريف الأدوار وتوزيع المسؤوليات	مفاوض	تأكيد الأدوار
4	التخطيط	تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال	تحديد وتحليل المتطلبات التجارية والفنية	مفاوض	مراجعة وتأكيد المتطلبات
5	التخطيط	خطة المشروع	تطوير خطة مفصلة لتنفيذ المشروع	مفاوض	مراجعة وتأكيد الخطة
6	التنصيب النظام	فحص النظام / المعدات الصلبة (Hardware)	التحقق من النظام والمعدات الصلبة	مفاوض	التحقق والتأكيد
7	التسليم والتشغيل	التشغيل والصيانة	تشغيل النظام وتقديم دعم الصيانة	مفاوض	المراقبة والتأكيد
8	الاعطال النهائي	التقرير النهائي	تقديم تقرير مفصل عن تنفيذ وإجازات المشروع	مفاوض	مراجعة وتأكيد التقرير

قائمة تفصيلية لفريق العمل في المشروع

مدير المشروع

الاسم	رائد موافق
الخبرة	أكثر من 17 عامًا في إدارة المشاريع الكبيرة
الأدوار والمسؤوليات	يحمل مدير المشروع كافة المسؤوليات مهمة المتابعة بالمستوى الاستراتيجي للمشروع، ومن بينها: توجيه استراتيجية المشروع: يعمل على تحديد الاتجاهات الاستراتيجية للمشروع وضمان توافقها مع أهداف الشركة ورؤيتها العامة تخطيط المشروع: يقوم بوضع خطة مفصلة لتنفيذ المشروع، بما في ذلك تحديد الموارد اللازمة وجدولة المهام وتحديد المخاطر المحتملة. تحليل متطلبات النظام: يقوم بفهم احتياجات العمل وتحديد المتطلبات الوظيفية والتقنية لنظام إرسال الرسائل. إدارة الفريق: يقوم بتشكيل فريق عمل متخصص ومناسب لتنفيذ المشروع، ويتولى إدارة وتوجيه أعضاء الفريق وتحفيزهم لتحقيق أهداف المشروع. مراقبة التقدم: يقوم بمتابعة تقدم المشروع وضمان تنفيذه وفقًا للجدول الزمني والميزانية المحددة، ويتخذ التدابير اللازمة للتعامل مع أي تأخيرات أو انحرافات. تواصل مع الأطراف المعنية: يتعامل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ويتبادل المعلومات ويتعامل مع التحديات والمشاكل المطروحة لضمان رضا العملاء والشركاء. ضمان جودة النظام: يتأكد من تنفيذ عمليات ضمان الجودة المناسبة لنظام إرسال الرسائل، بما في ذلك اختبار البرمجيات والتحقق من توافقها مع المعايير المحددة. إدارة المخاطر: يتعامل مع المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على تنفيذ المشروع وينتج استراتيجيات للتخفيف من تأثيرها وتحقيق أهداف المشروع بنجاح. متابعة الميزانية: يدير الميزانية المخصصة للمشروع، ويتحقق من توافر التمويل اللازم لتنفيذ مختلف المهام والأنشطة في إطار الميزانية المحددة. إدارة التغيير: يتعامل مع التغييرات المطلوبة في متطلبات العمل أو الظروف المحيطة، ويطلب استراتيجيات لإدارة التغيير وتخفيف أي تأثيرات سلبية محتملة. تقييم وتحسين الأداء: يقوم بتقييم أداء المشروع بشكل منتظم ويتخذ التدابير اللازمة لتحسين الأداء وتحقيق النتائج المرجوة. توثيق المعلومات: يضمن توثيق جميع المعلومات المتعلقة بالمشروع، بما في ذلك التقارير والتوجيهات والقرارات، لتوفير سجل مفصل وشامل للمشروع. تحقيق الرضا العام: يعمل على تحقيق رضا جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والفريق والشركاء، من خلال تقديم نظام إرسال الرسائل بجودة عالية وفي المواعيد المحددة. حل المشكلات: يتعامل مع التحديات التي قد تنشأ خلال تنفيذ المشروع ويسعى عن حلول فعالة ويتخذ القرارات الصائبة للتغلب عليها. إعداد التقارير والتواصل: يعد تقارير دورية توضح تقدم المشروع وتقييم الأداء ويقوم بالتواصل المناسب مع جميع الأطراف المعنية لمشاركة المعلومات وتحديثهم بالتطورات الجارية.



المدير الفني للمنتج

الاسم	أكثر من 7 سنوات في تطوير البرمجيات وتحليل البيانات
الخدمة	تأثمة الأدوار والمسؤوليات
الأدوار والمسؤوليات	تحديد متطلبات المنتج: يقوم بتوضيح المتطلبات المحددة للمنتج وتوثيقها بشكل واضح ومفصل. وضع خطط تطوير المنتج: يقوم بوضع خطط مفصلة لتطوير المنتج بما في ذلك الموارد المطلوبة والجدول الزمني والأنشطة المحددة. إدارة عملية التطوير: يتولى مسؤولية إدارة عملية تطوير المنتج بشكل عام، بما في ذلك تنسيق الفريق وتوجيه الجهود ومراقبة التقدم. مراقبة عملية التطوير: يتتبع ويقوم بتقديم عملية التطوير ويضمن التزامها بالمواعيد المحددة والجدول الزمني والميزانية. توجيه فريق التطوير: يقدم التوجيه والدعم الفني لأعضاء فريق التطوير، ويعمل على تعزيز التعاون والعمل الجماعي. ابتكار وتحسين المنتج: يشارك في عمليات الابتكار وتحسين المنتج، ويسعى لتحقيق التفوق التقني والابتكار في صناعة المنتج. التواصل والتنسيق مع أصحاب المصلحة: يتفاعل مع أصحاب المصلحة المختلفة، بما في ذلك العملاء والشركاء والفرق الأخرى داخل المنظمة، لنبات المعلومات وضمان استيعاب التغييرات والتوجيهات اللازمة. ضمان جودة المنتج: يعمل على ضمان جودة المنتج بوضع وتنفيذ إجراءات ومع ضمان جودة المنتج: يعمل على ضمان جودة المنتج بوضع وتنفيذ إجراءات ومع المحددة. إدارة المخاطر: يحلل ويقوم بالمخاطر المحتملة في عملية تطوير المنتج ويتخذ التدابير اللازمة للتعامل معها وتقليل تأثيرها على جدول العمل وجودة المنتج. التعاون مع الفرق الأخرى: يتعاون مع فرق أخرى داخل المنظمة مثل فرق التصميم والتسويق والدعم الفني لضمان تكامل المنتج وتحقيق رؤية متكاملة. التواصل مع العملاء: يتفاعل مع العملاء لفهم متطلباتهم وملاحظاتهم، ويعمل على تحقيق رضا العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوفير منتج يلبي توقعاتهم. متابعة التكنولوجيا والاتجاهات: يتابع ويحلل التكنولوجيا والاتجاهات الجديدة في صناعة المنتج ويوجه الفريق نحو اعتماد أفضل الممارسات وتقنيات التطوير الحديثة. إدارة الموارد: يقوم بتخطيط وتنظيم الموارد الفنية والبشرية المطلوبة لتنفيذ عملية تطوير المنتج بشكل فعال وفي الجودة المطلوبة. تقديم تقارير وتقييمات: يقوم بإعداد تقارير دورية وتقييمات لأداء فريق التطوير وجودة المنتج، ويقدم توصيات للتحسين واتخاذ القرارات الاستراتيجية.



امیر

الجوهرة

48



مهندس البرمجيات

الاسم	رياد المحالي
الخبرة	أكثر من 10 سنوات في تطوير أنظمة البرمجيات المعقدة
الأدوار والمسؤوليات	قائمة الأدوار والمسؤوليات تطوير البرمجيات: يقوم بتحليل متطلبات المنتج وترجمتها إلى تصميم برمجي فعال وقابل للتطوير. برمجة البرمجيات: يقوم بتطوير وبرمجة الأنظمة البرمجية والتطبيقات المطلوبة، باستخدام لغات البرمجة والأدوات المناسبة. اختبار البرمجيات: يقوم بتصميم وتنفيذ عمليات اختبار شاملة للبرمجيات المطورة، وذلك لضمان جودة أداء البرمجيات والتأكد من استيفائها للمتطلبات المحددة. تصحيح الأخطاء: يعمل على تحليل وتحديد الأخطاء والثغرات في البرمجيات، ويقوم بإجراء التعديلات والتصحيحات اللازمة لضمان استقرار النظام وسلامة عمله. توثيق البرمجيات: يقوم بتوثيق، الأنظمة والبرمجيات المطورة، بما في ذلك الوثائق التقنية والمخططات والتعليمات البرمجية، لتوضيح توثيق شامل للنظام. التعاون مع الفريق: يتعاون مع باقي أعضاء الفريق مثل مدير المنتج التقني ومهندس ضمان الجودة لضمان التكامل والتعاون الفعال في تطوير البرمجيات. متابعة التقنيات الحديثة: يتابع وبإكثبات التقنيات والأدوات الحديثة في مجال تطوير البرمجيات، ويعتمد الممارسات والتقنيات الحديثة لتحسين كفاءة وجودة البرمجيات. مساعدة في حل المشكلات: يقدم الدعم الفني ويساعد في حل المشكلات المتعلقة بالبرمجة. إدارة الإصدارات: يقوم بإدارة ومراقبة إصدارات البرمجيات، بما في ذلك التحكم في النسخ والتحديثات وإدارة التغييرات. تحسين الأداء: يعمل على تحسين أداء البرمجيات من خلال تحسين الكود وتحسين الأداء وتنفيذ أفضل الممارسات. التعلم المستمر: يملك التطورات في مجال تطوير البرمجيات ويسعى لتطوير مهاراته ومعارفه الفنية من خلال القراءة والندوات التدريبية والتدريب على العمل. التواصل مع العملاء: يتعامل مع عملاء المشروع ويهتم باحتياجاتهم ومتطلباتهم ويعمل على توفير الحلول التقنية المناسبة لهم. حل المشكلات الفنية: يتعامل مع المشكلات الفنية والصعوبات التي تنشأ خلال عملية تطوير البرمجيات ويعمل على حلها بشكل فعال وسريع. التعاون في فريق العمل: يشارك في الاجتماعات الفنية والتنسيق مع باقي أعضاء الفريق لتحقيق أهداف المشروع وضمان تنسيق العمل. متابعة المواعيد الزمنية: يلتزم بالجدول الزمني لتطوير البرمجيات ويعمل على تلبية المواعيد النهائية المحددة للتسليم.

مهندس ضمان الجودة

الاسم	محمد النقيب
الخبرة	أكثر من 8 سنوات في ضمان جودة البرمجيات
الأدوار والمسؤوليات	قائمة الأدوار والمسؤوليات اختبار البرمجيات: يقوم بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وخطط اختبار شاملة لضمان جودة البرمجيات، بما في ذلك اختبار وحدات البرمجة واختبار النظام واختبار الأداء. إدارة العيوب: يقوم بتحليل وتوثيق العيوب والمشاكل التي يتم اكتشافها خلال عملية الاختبار ويتعاون مع فريق التطوير لتصحيح الأخطاء والمشاكل المتعلقة بالبرمجيات. مراقبة الجودة: يتولى مراقبة جودة البرمجيات على مدار العملية بحسب المعايير والمتطلبات المحددة ويتأكد من أن البرمجيات تلتزم بالمعايير الواجبة وتوفر الأداء المطلوب. تطوير إجراءات الاختبار: يعمل على تطوير وتحسين إجراءات الاختبار والأدوات المستخدمة لضمان فعالية وكفاءة عملية الاختبار. تحليل الأداء: يقوم بتحليل نتائج الاختبار ومراجعة أداء البرمجيات وتقييم جودتها وفعاليتها ويقدم التوصيات لتحسينها. توليف الاختبارات: يقوم بتوليف جميع النتائج والتقارير والنوصيات المتعلقة بعملية الاختبار وجودة البرمجيات. تنسيق مع فريق التطوير: يتعاون ويتواصل بشكل وثيق مع فريق التطوير لضمان فهم وتنفيذ المتطلبات المتعلقة بالجودة واحتياجات الاختبار. تنفيذ المعايير والممارسات القياسية: يضمن تنفيذ والامتثال للمعايير والممارسات القياسية المعتمدة في مجال ضمان الجودة للبرمجيات، مثل الـ (ISO) ومعايير الجودة المحددة داخل المشروع.

محلل الأعمال

الاسم	ناوود القواسمة
الخبرة	أكثر من 12 سنة في تحليل الأعمال
الأدوار والمسؤوليات	قائمة الأدوار والمسؤوليات تحليل الأعمال: دراسة وتحليل العمليات والنظم الحالية في المؤسسة لتحديد الاحتياجات والتحسينات المطلوبة. تحديد احتياجات العمل: تفهم متطلبات العملاء وأصحاب المصلحة وتحديد الاحتياجات المحددة للمشروع. توليف المتطلبات: ترجمة احتياجات العمل إلى مواصفات وظيفية قابلة للتنفيذ لفريق التطوير.



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

تحليل الفجوات: تحديد الفجوات بين المتطلبات الحالية والمستهدفة وتوفير الحلول المناسبة لتلك الفجوات.
تواصل فعال: التفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة لضمان فهم متطلباتهم وتوصيل المعلومات بشكل دقيق لفريق التطوير.
توجيه فريق التطوير: تقديم التوجيه والتوجيه لفريق التطوير حول المتطلبات الوظيفية وتوضيح المعايير والمعايير التي يجب الالتزام بها.
اختيار وتحسين: المشاركة في عمليات اختيار وتحسين المنتج لضمان تلبية المتطلبات المحددة والجودة المطلوبة.
توثيق العملية: توثيق جميع المعلومات والتحليلات والتوصيات المتعلقة بتحليل الأعمال وتحديد المتطلبات.

فريق الدعم والتنسيق

الاسم	علسفو مشاريح
الخبرة	أكثر من 3 سنوات في تنسيق نشاطات المشروع
الأدوار والمسؤوليات	قائمة الأدوار والمسؤوليات
دعم مدير المشروع في تقديم المنسقة، المشروع في الدعم اللازم لمدير المشروع في تحقيق أهداف المشروع في يقوم بتنسيق الجهود بين أعضاء الفريق وتعزيز التواصل والتعاون بينهم كما يمكنه أيضا تقديم التقارير والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات استراتيجية.	
مساعدة في التخطيط والتنسيق: يمكن للمنسق المشاركة في عملية التخطيط الاستراتيجي للمشروع والمساعدة في تحديد الموارد المطلوبة وتنظيمها بشكل فعال. كما يمكنه مساعدة في تنسيق الجدول الزمني وضمان متابعة تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف المحددة.	
تنسيق الفريق: يعمل المنسق على تنسيق وتنظيم أعضاء الفريق وتوجيههم لتحقيق أهداف المشروع في يجب عليه تعزيز التواصل والتعاون بين الأعضاء وتوجيههم في تنفيذ المهام المحددة وضمان التزامهم بالجدول الزمني ومعايير الجودة.	
تنظيم الاجتماعات: يقوم المنسق بتنظيم الاجتماعات المتعلقة بالمشروع وترتيب جدول أعمالها. يجب عليه تحضير جدول الاجتماع ومراجعة الموضوعات المطروحة وضمان حضور الأعضاء المهمين وتوثيق محاضر الاجتماعات والقرارات المتخذة.	
التقارير المناسبة والمعلومات المتاحة لتحديد أي تأخيرات أو مشاكل واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح.	
إدارة الوثائق: يتولى المنسق، المشروع في مسؤولية إدارة وثائق المشروع في يقوم بإنشاء وتحديث المستندات والملفات الضرورية وضمان توفرها للفريق. يجب عليه أيضا ضمان تنظيم الوثائق بطريقة تسهل الوصول إليها والاحتفاظ بها بشكل آمن.	
إدارة الإصدارات: يتحمل دور المنسق المشروع أيضا في إدارة الإصدارات المختلفة للتطبيق. يجب عليه التأكد من توثيق جميع التغييرات والتحسينات التي تتم في التطبيق وتغيب الإصدارات المختلفة وتوزيعها على الفريق.	
مراقبة التقدم: يقوم المنسق بمراقبة تقدم المشروع وتحقيق الأهداف المحددة. يجب عليه تتبع الجدول الزمني ومراجع	

السرير

الجوهرية

٨٨



سج

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

ملحقات

ملحق 1- مكونات إتفاقية تعاون داخلي (OLA)

اتفاقية المستوى التنظيمي (OLA) تتضمن عدة مكونات رئيسية، وتشمل:

1. تعريف الفرق المعنية: يشمل هذا المكون تحديد الفرق أو الأقسام المختلفة المشاركة في الاتفاقية والتي تتعامل مع بعضها البعض. يتم تحديد الأطراف المشاركة وتعريف العلاقات بينها.
2. الخدمات المقدمة: يتعين تحديد الخدمات أو المنتجات المقدمة من قبل كل فريق أو قسم في الاتفاقية. يتم توضيح الوظائف الرئيسية والمسؤوليات التي يتولاها كل فريق لتقديم الخدمات المطلوبة.
3. الاعتمادات والتبادلات: يجب توضيح الاعتمادات بين الفرق المختلفة والتبادلات اللازمة لتحقيق التعاون الفعال وتقديم الخدمة بنجاح. يمكن أن تشمل هذه الاعتمادات توقيت التسليم، والمداخل والمخرجات، والبيانات المطلوبة، والتعاون في حل المشكلات، وغيرها.
4. المسؤوليات والتزامات: ينبغي توضيح الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فريق أو قسم. يتم تحديد من يقوم بأي مهام أو إجراءات معينة ومن يتحمل المسؤولية عنها.
5. مقاييس الأداء: يمكن تضمين مقاييس الأداء المحددة التي يتم قياسها لتقييم أداء الفرق المختلفة في إطار OLA. يمكن استخدام هذه المقاييس لتتبع الأداء وضمان تحقيق الأهداف المحددة.
6. آليات التواصل: يجب تحديد آليات التواصل والتنسيق بين الفرق المختلفة في إطار OLA. يشمل ذلك الاجتماعات المنتظمة، ووسائل التواصل

ملحق 2- إتفاقية تعاون داخلي (OLA نموذج)

فيما يلي نموذج لاتفاقية المستوى التنظيمي (OLA) لمشروع إرسال رسائل وتنبيهات:
اتفاقية المستوى التنظيمي (OLA) لمشروع إرسال رسائل وتنبيهات

1. الأطراف المشاركة:
 - فريق العمل (Team A).
 - فريق تقنيات (Team B).
2. الخدمات المقدمة:
 - Team A مسؤول عن تحديد المحتوى والتصميم الرسائل والتنبيهات.
 - Team B مسؤول عن تطوير وصيانة النظام الذي يقوم بإرسال الرسائل والتنبيهات.
3. الاعتمادات والتبادلات:
 - Team A ستقدم المحتوى والتصميم اللازمين لإرسال الرسائل والتنبيهات.
 - Team B سيوفر وصولاً آمناً ومستقرًا إلى النظام والبيانات اللازمة لإرسال الرسائل والتنبيهات.
4. المسؤوليات والتزامات:
 - Team A مسؤول عن:



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- تطوير محتوى الرسائل والتنبيهات وتصميمها.
 - تحديد المجموعة المستهدفة لكل رسالة أو تنبيه.
 - توفير التحديثات اللازمة للمحتوى والتصميم.
 -
 - Team B مسؤول عن:
 - تطوير وصيانة النظام الذي يقوم بإرسال الرسائل والتنبيهات.
 - ضمان استقرار وأمان النظام.
 - تعيين الإعدادات اللازمة لإرسال الرسائل والتنبيهات وتحديثها حسب الحاجة.
 - 5. مقاييس الأداء:
 - Team A
 - مسؤول عن متانة وجودة المحتوى والتصميم.
 - Team B مسؤول عن
 - تتبع أداء النظام والتأكد من تسليم الرسائل والتنبيهات في الوقت المحدد.
 - وقت التسليم: تقديم الرسائل والتنبيهات وفقاً للجدول الزمني المحدد، مع تلاقي أي تأخير غير مبرر.
 - استقرار النظام: ضمان استقرار النظام الذي يقوم بإرسال الرسائل والتنبيهات، وتقليل حدوث أي انقطاعات غير مخطط لها.
 - استجابة الدعم: توفير الدعم الفني والتقني اللازم في حالة وجود أي مشاكل أو استفسارات من جانب Team A.
 - 6. آليات التواصل:
 - اجتماعات اسبوعية/شهرية: تنظيم اجتماعات منتظمة بين Team A و Team B لمناقشة تقدم المشروع وتبادل المعلومات.
 - الاتصال عبر البريد الإلكتروني: استخدام البريد الإلكتروني للتواصل اليومي بين الفريقين، بما في ذلك تقديم تحديثات المحتوى والتصميم وتقارير الأداء.
- وقعت الفرق المشاركة أدناه للتأكيد على المحتوى والالتزام باتفاقية المستوى التطبيقي (OLA):
- فريق العمل التاريخ: (Team A):
- فريق تقنيات التاريخ: (Team B):

ملحق -3- الفرق

فريق النسخ الاحتياطي للبيانات مسؤول عن التخطيط الشامل وإدارة وتنفيذ أنشطة النسخ الاحتياطي للبيانات وتقديم تقارير منتظمة إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات حول أداء النسخ الاحتياطي وفقاً لمقاييس محددة للنسخ الاحتياطي للبيانات



... Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

أنشطة الدعم

- يحلل أداء النسخ الاحتياطي للبيانات مقابل مقاييس محددة
- يحدد أولويات النسخ الاحتياطي على أساس التعاون مع قسم الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات والمستخدمين
- تزويد إدارة تكنولوجيا المعلومات بالحالة المستمرة وبيانات الأداء
- يعمل مع البائعين والدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات لضمان التشغيل المستمر للنسخ الاحتياطية

فريق الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات (ITS)

يدعم أداء النسخ الاحتياطي للبيانات وأنشطة تخزين البيانات ذات الصلة

أنشطة الدعم

- المساعدة في أنشطة النسخ الاحتياطي للبيانات حسب الحاجة
- تقديم التوجيه بشأن المعدات والأنظمة والخدمات الأخرى، حسب الاقتضاء
- تنسيق اختبار عمليات النسخ الاحتياطي للبيانات للتأكد من أنها تعمل بشكل طبيعي



٢

السريع

الجوهرية

HA

عرض اسعار

Taqnyat

عرض اسعار الرسائل الجوال النصية

التاريخ : 2024/08/15

اسم العميل : مجلس الضمان الصحي التعاوني

رقم العرض : 202410498

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

عن تقنيات

تقنيات هي الشركة الرائدة في مجال توفير حلول الاتصالات السحابية للشركات والمطورين في المملكة العربية السعودية. نحن نقدم مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك الرسائل القصيرة و WhatsApp Business API و Voice API والمزيد. تم تصميم خدماتنا لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة على تحسين خدمة العملاء وزيادة المبيعات وتعزيز إنتاجية الموظفين.

نحن نقدم خدماتنا منذ عام 2015 وقمنا ببناء سمعة قوية من حيث الخبرة والابتكار وولاء العملاء. تمنح قنواتنا المتكاملة وقدرات مركز الاتصال العملاء القدرة على تحسين أعمالهم ومنتجاتهم وموقعهم التنافسي. نحن نقدم مجموعة من الصناعات، بما في ذلك البيع بالتجزئة وتكنولوجيا المعلومات والتصنيع والرعاية الصحية والحكومة. كما تتيح خدماتنا الفريدة للعملاء التواصل مع جهات الاتصال الخاصة بهم خارج المملكة العربية السعودية، مما يسمح للبنوك، على سبيل المثال، بالتواصل مع العملاء أثناء سفرهم.

منتجات تقنيات

تقدم شركة تقنيات محفظة متكاملة من المنتجات والخدمات المصممة لتلبية احتياجات العملاء في مختلف القطاعات. تشمل قنوات الاتصال التي توفرها الشركة كلاً من خدمات الرسائل النصية والواتساب والبريد الإلكتروني والمكالمات الصوتية، مما يتيح للعملاء طرقاً مرنة وفعالة للتواصل مع عملائهم. كما تطرح الشركة حلولاً سحابية مبتكرة مثل "إرسال تقنيات" و"نور تقنيات" اللتان تلبيان احتياجات أعمال العملاء المختلفة. وتغطي خدمات تقنيات مجموعة واسعة من القطاعات بما في ذلك التعليم والصحة والتجارة الإلكترونية بالإضافة إلى القطاع الحكومي، مستفيدة من خبرتها الطويلة في هذه المجالات لتقديم حلول مصممة خصيصاً لاحتياجات كل قطاع.



ع

السريع

الجوهرية

HA

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

الأسعار: طريقة الدفع

تسعى "تقنيات" إلى توزيع خدمات عالية الجودة لمزودي خدمات معتمدين وبأسعار تنافسية. فانه يسرنا (شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة) متخصصة في هذا المجال ان نتقدم بعرضنا هذا وفق ماورد بالشروط العامة والخاصة والمواصفات الفنية ومقايسة الأسعار الخاصة لهذه العملية والتقييد بها، وتم إيضاح السعر الإجمالي بالمقايسة وهو حسب البيان التالي

الوصف	الكمية	السعر الافراد	الاجمالي بدون الضريبة
خدمة رسائل الجوال النصية SMS	18,000,000	0.0302	543,600
منصة الارسال السحابية	مجاني	مجاني	مجاني
المطورين APIs	مجاني	مجاني	مجاني
المبلغ الإجمالي قبل إضافة ضريبة القيمة المضافة		543,600 ريال	
ضريبة القيمة المضافة 15%		81,540 ريال	
المبلغ الإجمالي شامل القيمة المضافة		625,140 ريال	
المبلغ الإجمالي كتابة شامل ضريبة القيمة المضافة		ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريالاً فقط لا غير	
سعر الرسائل موحد لجميع الشبكات المحلية والشبكات الافتراضية والأرقام المحولة			
صلاحية العرض 90 يوم من تاريخه			
الرقم الضريبي			300300775500003

المعلومات البنكية

اسم البنك: البنك الأهلي

العنوان: الرياض

اسم الحساب: شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

رقم الحساب: 20379812000104

رقم الايبان: SA6710000020379812000104

عملة الحساب: ريال سعودي



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

الأسعار: طريقة الدفع

تسعى "تقنيات" إلى توزيع خدمات عالية الجودة لمزودي خدمات معتمدين وبأسعار تنافسية. فانه يسرنا (شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة) متخصصة في هذا المجال ان نتقدم بعرضنا هذا وفق ماورد بالشروط العامة والخاصة والمواصفات الفنية ومقايسة الأسعار الخاصة لهذه العملية والتقييد بها، وتم إيضاح السعر الإجمالي بالمقايسة وهو حسب البيان التالي

الوصف	الكمية	السعر الافراد	الاجمالي بدون الضريبة
خدمة رسائل الجوال النصية SMS	18,000,000	0.0302	543,600
منصة الارسال السحابية	مجاني	مجاني	مجاني
المطورين APIs	مجاني	مجاني	مجاني
المبلغ الإجمالي قبل إضافة ضريبة القيمة المضافة		543,600 ريال	
ضريبة القيمة المضافة 15%		81,540 ريال	
المبلغ الإجمالي شامل القيمة المضافة		625,140 ريال	
المبلغ الإجمالي كتابة شامل ضريبة القيمة المضافة		ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريالاً فقط لا غير	
سعر الرسائل موحد لجميع الشبكات المحلية والشبكات الافتراضية والأرقام المحولة			
صلاحية العرض 90 يوم من تاريخه			
الرقم الضريبي			300300775500003

المعلومات البنكية

اسم البنك: البنك الأهلي

العنوان: الرياض

اسم الحساب: شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

رقم الحساب: 20379812000104

رقم الايبان: SA6710000020379812000104

عملة الحساب: ريال سعودي



Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

المميزات الفنية للرسائل النصية

- إمكانية الارسال بأسماء المنشأة
- إمكانية إضافة أكثر من اسم مرسل
- إمكانية التحكم في اسم المرسل.
- إمكانية التحكم في وقت ارسال الرسالة.
- إمكانية ارسال الرسائل لمجموعة لأي كمية
- يوجد اللوحة الرئيسية DASH BOARD
- إمكانية الاطلاع على تقرير الحملات التفاعلية
- إمكانية توفير خدمة الرسائل الصوتية- تطبيق الشروط
- الارسال الي الأرقام المحولة من مشغل محلي الى اخر.
- إمكانية البحث في الرسائل المرسله سوى عن طريق النص او عن طريق اسم المرسل او برقم الجوال
- إمكانية الحصول على تقرير مفصلة بعد الارسال مباشرة من خلال الموقع خلال يوم او أي فترة زمنية محددة (Delivery Report)
- إمكانية الارسال الرسائل الي الأرقام المحلية اثناء التجوال الدولي خارج المملكة
- إمكانية الارسال لكافة الشبكات المحلية بتكلفة موحدة على جميع الشبكات من خلال شركائنا مقدمي الخدمة.
- دعم فني متواصل على مدار 24 ساعة لخدمة عملائنا اتصال، شات واتس آب، بريد الكتروني.
- إمكانية ربط الرسائل مع الموقع او المتجر او التطبيق بوابات الإرسال API أو بروتوكول SMPP
- إمكانية ارسال كمية من الرسائل وتقسيمها بمعرفة المستخدم الي عدة رسائل واستلمها رسالة واحدة
- ضمان وصول الرسالة من 3 ثواني الي 7 ثواني وبضمان الوصول حتى 99.9%
- ضمان وصول الرسائل لجميع مناطق المملكة ولجميع الشبكات
- إمكانية الارتباط من خلال الويب والبريد الالكتروني والاكسل وتطبيقات سطح المكتب
- التمكن من رؤية تقارير إحصائية ورسوم بيانية بعدد الرسائل المرسله وتفصيلها خلال فترة محددة
- إمكانية الحصول على تقارير مفصلة عن حالة الرسالة المرسله بكل أنواعها من حيث (تم الارسال- تم الاستلام- لم يتم الاستلام.
- إمكانية ارسال رسالة تنبيه في حال وصول رصيد الرسائل الي عدد معين يحدده المستخدم جمع الحسابات
- إمكانية ارسال المتغيرات لوصول الرسالة لكل مستلم باسمه بالطريق المناسبة للبرنامج
- إمكانية خاصية منع الارسال رسائل للأرقام المكررة لنفس الأرقام
- ضمان عدم تكرار ارسال الرسائل لنفس الأشخاص وعدم الخصم من الرصيد في حال فشل الارسال
- إمكانية ارسال الرسائل باللغتين العربية واللغة الإنجليزية
- إمكانية تفعيل أكثر من اسم مرسل وان يتم التفعيل الأسماء المطلوبة طبقا لشروط هيئة الاتصالات السعودية
- إمكانية البحث في الرسائل المرسله سواء عن طريق النص او عن طريق المرسل لفترة محددة
- وجود إمكانية الارسال الي مئات الالاف من المستفيدين
- ضمان سرية وخصوصية المعلومات



...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

- احتساب الرسالة الواحدة بحد أدنى عدد 70 حرف باللغة العربية و160 حرف باللغة الإنجليزية
- إمكانية الأرسال لعدد غير محدود من الاحرف في الرسالة الواحدة تطبيق الشروط
- إمكانية جدولة ارسال الرسالة من خلال تحديد وقت والتاريخ الارسال يحددها المستخدم
- إمكانية عمل مجموعات ارقام واطافة ارقام داخل المجموعات
- إمكانية استيراد الأرقام من ملف اكسل او من ملف نصي
- وجود إمكانية حفظ نسخة من الرسائل التي تم ارسالها
-
- إمكانية إضافة الحسابات الفرعية تحت الحساب الرئيسي والتحكم بالأرصدة
- إمكانية نقل الرصيد بين الحسابات ونقلها من حساب لأخر بشكل آلي دون الرجوع لمزود الخدمة
- توفير خدمة الشبكة الموثوقة للجهات الحكومية لضمان وصول الرسالة حتى في حالة الحجب من المستقبل
- (لخدمات التوثيق واسترداد كلمات المرور والمواعيد وما شابه).
- إمكانية انشاء حسابات فرعية لاصحود من الحسابات الفرعية مع التحكم صلاحية كل حساب وتوزع الأرصدة بين الحسابات
- وتحديد أي من الواجهات يمكن لهذا الحساب استخدامها بالإضافة الي انشاء أي عدد من المستخدمين تحت كل حساب فرعي.
- إمكانية ارسال ومتابعة الرسائل الجماعية Bulk SMS Campaign من خلال واجهة ويب
- إمكانية ارسال الرسائل الجماعية عن طريق تحميل ملف إكسل او ملف CSV من خلال واجهة ويب
- إمكانية ارسال الرسائل الجماعية الي مجموعة او أكثر من مجموعة جهات الاتصال من خلال واجهة ويب
- إمكانية ارسال الرسائل المجدولة Scheduled SMS Campaign من خلال واجهة ويب
- إمكانية تخصيص اسم مرسل (Sender ID)
- إمكانية الدخول على التقارير مع السماح بتصديرها على ملف Excel /CSV
- إمكانية الارسال من خلال الواجهات البرمجية APLS- HTTP/s-RESTful APLS من خلال بروتوكول SMPP
- إمكانية ارسال رمز التحقق الي أكثر من رقم لضمان سهولة ومرونة الدخول الي النظام
- ارسال اشعارات في حال وصول الرصيد الي حد معين او في حال الدخول من IP جديد
- ضمان وصول الرسائل لجميع مناطق المملكة، وجميع مزودي الخدمات في المملكة، وجميع الأرقام المحولة. والشبكات الافتراضية
- لوحة تحكم خاصة مسئول الحساب محمية باسم مستخدم وكلمة مرور وكود تحقق للدخول للحساب
- إمكانية الاطلاع على التقارير الشهرية بتكاليف الارسال لكل حساب فرعي
- تقاري حالة التسليم للرسائل Delivery Report



٥

للمرجع

الجورة

٨٨

...Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

خطاب العرض المالي

التاريخ: 2024/08/15م

رقم العرض: 202410498

المحترمين ،،،

السادة/ مجلس الضمان الصحي التعاوني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة الى المنافسة المطروحة في منصة اعتماد (240739008723) بخصوص مشروع تمكين الاشعارات داخل المجلس اود إحاطة سعادتكم انه بعد دراسة الشروط والموصفات المتعلقة بهذه المنافسة فانه يسرنا (شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة) متخصصة في هذا المجال ان نتقدم بعرضنا هذا وفق ماورد بالشروط العامة والخاصة والمواصفات الفنية ومقايسة الأسعار الخاصة لهذه العملية والتقيد بها، وتم إيضاح السعر الإجمالي بالمقايسة وهو حسب البيان التالي

الوصف	الكمية	السعر الافراد	الأجمالي بدون الضريبة
SMS خدمة رسائل الجوال النصية	18,000,000	0.0302	543,600
منصة الارسال السحابية	مجاني	مجاني	مجاني
APIs المطورين	مجاني	مجاني	مجاني
المبلغ الإجمالي قبل إضافة ضريبة القيمة المضافة		ريال 543,600	
ضريبة القيمة المضافة 15%		ريال 81,540	
المبلغ الإجمالي شامل القيمة المضافة		ريال 625,140	
المبلغ الإجمالي كتابةً شامل ضريبة القيمة المضافة		ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريالاً فقط لا غير	
سعر الرسائل موحد لجميع الشبكات المحلية والشبكات الافتراضية والأرقام المحولة			
صلاحية العرض 90 يوم من تاريخه			
الرقم الضريبي		300300775500003	

وتفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام

م/أحمد إسماعيل

0558211125

920015404Ext 401

a.ismaeil@taqnyat.sa

الختم.....



س

ع

السريع

الجوهرية

HA

... Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

... Taqnyat

شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

TAQNYAT AL JAWAL COMPANY FOR INFORMATION LTD.

خطاب تقديم العرض المالي

الموقرين،

السادة /مجلس الضمان الصحي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بعد الاطلاع على أوراق المنافسة وكافة المواصفات الفنية والملاحق والكميات المطلوبة وبعد الحصول

على كافة المعلومات اللازمة والمتعلقة بالمنافسة (تمكين الاشعارات داخل المجلس) بمرجع كراسة رقم

(5993) بتاريخ (1446-01-09) نحن الموقعين أدناه نعرض القيام بتنفيذ وتوريد البنود الموضحة في

مستندات المنافسة بموجب الأحكام المحددة في هذا المستند خلال مدة العقد وقد قمنا بإعداد

خطابنا هذا وترفق بطيه ما يلي:

1. العرض الفني بجميع متطلباته.

2. العرض المالي بجميع متطلباته، حيث إن التكلفة الإجمالية للمشروع.

قيمة المشروع	رقماً: 543,600 ريال	كتابة: خمسمائة وثلاثة وأربعون ألفاً وستمائة ريالاً فقط لا غير
ضريبة القيمة المضافة	رقماً: 81,540 ريال	كتابة: واحد وثمانون ألفاً وخمسمائة وأربعون ريالاً فقط لا غير
المبلغ الإجمالي شامل ضريبة القيمة المضافة	رقماً: 625,140 ريال	كتابة: ستمائة وخمسة وعشرون ألفاً ومائة وأربعون ريالاً فقط لا غير

وتقبلوا خالص تحياتنا،...

شركة / تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

الرئيس التنفيذي / م. سعود محمد السلمي

التوقيع:

الختم:



ملحق (ج)
الضمان البنكي النهائي

الأهلي SNB

2024/10/01

خطاب ضمان (نهائي)
رقم: B313437

المحترمين

السادة : مجلس الضمان الصحي

بعد التحية :

حيث أنكم منتمون صلاحياتنا السادة : شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المح
عقداً وذلك : اسم مذكرة تمكين الاشعارات داخل المجلس

نحن البنك الأهلي السعودي نلتزم بموجب هذا تعهداً غير مشروط وغير قابل للتقص بأن ندفع لكم مبلغاً وقدره :

#31,257.00 ريال سعودي
بمبلغ 05% من قيمة العقد وفقاً لما يلي :

- (أ) إن ندفع لكم فوراً وبمجرد طلبكم الكفائي وبصرف النظر عن أي اعتراض من المقاول أو أي جهة أخرى هذا المبلغ أو أية مبالغ تطالبون دفعها على ألا تتجاوز في مجموعها المبلغ المذكور أعلاه وهو :
#31,257.00 ريال سعودي فقط وقدره واحد و ثلاثون ألفاً و مائتان و سبعة و خمسون و 00/100 ريال سعودي لا غير
- (ب) وذلك بالتحويل إلى حسابكم لدى أي بنك في المملكة العربية السعودية أو بأية طريقة أخرى مقبولة لفيكم.
أية مدفوعات تتم بناء على طلبكم ستكون صافية وخالية من وبنون أي خصم حالي أو مستقبلي على سبيل الوفاء بأية ضرائب أو تنفيذات أو رسوم أو نفقات أو أتعاب أو استقطاعات أو حجوزات مهما كانت طبيعتها أو الجهة التي فرضتها.
- (ج) تشكل التعهدات الواردة في هذا الضمان التزامات أساسية مباشرة عليها غير مشروطة بأي شرط وغير قابلة للتقص. وسوف لن ندفع من كل أو بعض هذه الالتزامات لأي سبب من الأسباب إلا كانت طبيعته أو مصدره مثل التغيير في شروط العقد أو تمديده أو التأخير في مدى أو طبيعة العمل المطلوب إنجازه، أو التفسير أو القيام بأي فعل أو إجراء من جانبكم أو جانب الغير من شأنه أن يعفي أو يخفي طرفاً من التزاماته ومسؤولياته المنصوص عليها في هذا الضمان.
- (د) يظل هذا الضمان ساري المفعول وناظراً حتى نهاية 2025/02/05 م . ووفق شروط هذا الضمان أنه إذا تمتم لنا إخطاراً كتابياً وموقعاً في أو قبل التاريخ المذكور لإنهاء هذا الضمان (أو لأي تمديدات لاحقة) - وفقاً للشرط - بأن تمديد الضمان، فإننا سوف نقوم :
- (أ) بتمديد هذا الضمان تلقائياً للمدة المطلوبة (على أن لا تتعدى 365 يوماً) من التاريخ الأصلي لإنهاء الضمان أو من تاريخ إنتهاء التمديدات اللاحقة حسب توضيح تلك المدة في طلب التمديد، أو
- (ب) بأن ندفع لكم قيمة الضمان.
- (هـ) نقر ونؤكد بأن قيمة هذا الضمان لا تتجاوز 20% (عشرين في المائة) من إجمالي رأس مال البنك المدفوع وإحتياطياته.
- (و) أي نزاع بشأن هذا الضمان يكون الفصل فيه من اختصاص الجهات المختصة في المملكة العربية السعودية وحدها ووفقاً للأنظمة والقوانين والتعليمات السعودية.
- (ز) نلتزم بموجب هذا الضمان تعهداً غير مشروط وغير قابل للتقص بالآتي الإفراج عن هذا الضمان أو التصرف به بموجب مطابقة العمل أو بالتقديم أصل الضمان لنا إلا بعد موافقة خطية من فيكم أو بإتتهاء مثله دون طلب تمديد كتابي من فيكم يسلم لنا مذكرة أو عبر الوسائل الإلكترونية.

عن البنك الأهلي السعودي

138 - البصفا

المفوض بالتوقيع

Baud F. Mounali
1914Hani M. AlBorzi
2218

655953

جميع الطلبات والاشعارات تحت هذا الضمان يجب أن تشير إلى رقم الضمان مسددة من الغرفة التجارية وترسل إلى عميليات التجارة ص.ب. 3555 جدة 21481

التحقق من صحة بيانات خطاب الضمان أعلاه ، يتم التحقق على الرابط التالي واتباع التعليمات : <https://www.abhttrade.com/bsportal/> أو الاتصال بالخدمة 4030001588
البنك الأهلي السعودي : شركة مساهمة سعودية رأس المال 2000000000 ريال سعودي مقسوم على 400000000 سهم ، كل سهم 5 ريال سعودي
كما يمكن التواصل معاً عن طريق الفاكس رقم 3737 أو البريد الإلكتروني 4030001588 أو البريد الإلكتروني 4030001588@abht.com.sa
طريق الملك فهد 3208 - ج. القصير - رقم الوحدة 778 الرياض 13519-6676 | 320001000 | www.abht.com
عندما يرد ذكر اسم "البنك الأهلي التجاري" أو "الأهلي" أو "البنك" فكل من الإشارة إلى "البنك الأهلي السعودي"

The Saudi National Bank | A Saudi Joint Stock Company | Paid-up Capital SAR 44,780,000,000 | VAT Number 30500347800003 | CR 4030001588 | Under the supervision and control of The Saudi Central Bank | Licensed pursuant to Royal Decree No 3737 issued on 26/4/1374H (corresponding to 25/12/1930) | Head Office The Saudi National Bank Tower King Abdulaziz Financial District King Fahd Road | 3208 - Al Aqeeq District | Unit No 778 | Riyadh 13519 - 6676 | 920001000 | www.abht.com
Any reference to the National Commercial Bank, NCB or the Bank shall mean the Saudi National Bank

اسم العقد مشروع (تمكين الأشعارات داخل المجلس)

رقم العقد ٥٩٩٣

ملحق (د)

اتفاقية مستوى الخدمة

مستويات الأولوية

الأولوية	وقت الاستجابة	أهداف الاستجابة	وقت التحديث	أهداف التحديث	وقت حل المشكلة	أهداف الحل
حرجة	15 دقيقة	95%	كل 30 دقيقة	80%	1 ساعة	80%
عالي الأهمية*	1 ساعة	90%	كل 2 ساعة	80%	4 ساعة	80%
متوسط الأهمية*	4 ساعة	80%	عند حل المشكلة	75%	12 ساعة	75%
منخفض الأهمية*	8 ساعة	75%	عند حل المشكلة	75%	48 ساعة	75%

* يمثل ساعات العمل فقط - على سبيل المثال، سيستمر الحل خلال 8 ساعات لحادث ذي أولوية عالية يتم الإبلاغ عنه في الساعة 12:30 ظهرًا بالتوقيت الشرقي يوم الثلاثاء حتى الساعة 12:30 ظهرًا يوم الأربعاء

ملحق (هـ)

تقييم أداء المتعاقد

السريع

الجودة

HA

نموذج تقييم أداء (خدمات تقنية معلومات)				
تقييم الأداء رقم	رقم تسلسلي من اعتماد			
اسم المشروع	اسم المشروع من اعتماد			
رقم العقد	رقم العقد من اعتماد			
اسم المتعاقد	اسم المتعاقد من اعتماد			
تاريخ التقييم	تاريخ إجراء التقييم			
فترة التقييم	من تاريخ ... إلى تاريخ ... (تحتد الجبهة)			
معايير التقييم	القياس	نقاط المورد	نقاط التقييم	
			70-89%	50-69%
إدارة العقد	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بشروط العقد	70%	95% <	85% >
الالتزام بشروط العقد	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بالأعمال المنفذة	70%	89% <	70-89%
إتباع طريقة تنفيذ الأعمال	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بالإشتراطات والمواصفات الفنية المطلوبة	80%	89% <	70-89%
الالتزام بشروط ومواصفات الفنية	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بالتسليم النهائي	80%	كاملة وصحيحة	وجود بعض الأخطاء (غير مؤثرة) وجود أخطاء جوهريّة
جودة التقارير وصحتها	تقديم تقارير كاملة وصحيحة	80%	كاملة وصحيحة	وجود بعض الأخطاء (غير مؤثرة) وجود أخطاء جوهريّة
التسليم	نسبة الاختلاف عن الجدول الزمني المخطط	70%	5% >	10% <
الالتزام بالجدول الزمني	عدد أيام التأخير	70%	10 أيام	20-10 يوم
التسليم في الوقت المحدد	نسبة الاختلاف بين الكميات المطلوبة و الكميات المسلمة	70%	5% >	10% <
تسليم الكميات المطلوبة	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بالتسليم النهائي	90%	89% <	70-89%
التسليم خالي من العيوب	صحة معلومات وثائق التسليم (مذكرات التسليم وقوائم التسليم والفواتير)	70%	كاملة وصحيحة	وجود بعض الأخطاء (غير مؤثرة) وجود أخطاء جوهريّة
صحة معلومات وثائق التسليم	الالتزام بالمحتوى المحلي			
الالتزام بالمحتوى المحلي	الفرق بين نسبة المحتوى المحلي المستهدفة ونسبة المحتوى المحلي المحققة	80%	5% وأقل	أكثر من 5% وبما لا يتجاوز 15%
الالتزام بنسبة المحتوى المحلي المستهدفة	الفرق بين حصة المنتجات الوطنية المتعهد بها وحصة المنتجات الوطنية الفعلية	80%	5% وأقل	أكثر من 5% وبما لا يتجاوز 50%
الالتزام بحصة المنتجات الوطنية المتعهد بها	عدد البنود ضمن القائمة الإلزامية التي لم يلتزم المتناقص بها	80%	الالتزام تام	بند واحد وبما لا يتجاوز ثلاثة بنود أكثر من ثلاثة بنود
الالتزام بالقائمة الإلزامية	سرعة وسهولة تجاوب المتعاقد			
سرعة وسهولة تجاوب المتعاقد	عدد أيام التأخير في الرد على الاستفسارات وطلبات البيانات	90%	5 أيام	10 أيام
الالتزام بالسرعة وسهولة تجاوب المتعاقد	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بطلبات التغيير	50%	89% <	70-89%
الالتزام بالسرعة وسهولة تجاوب المتعاقد	عدد ساعات التأخير في الاستجابة للطوارئ	90%	6 ساعات	12 ساعة
الاستجابة للطوارئ	نسبة الاستجابة لطلبات التعاون مع أصحاب العلاقة أو مقاولين آخرين	90%	89% <	70-89%
التعاون مع أصحاب العلاقة	بيئة والصحة والسلامة			
بيئة والصحة والسلامة	حالة بيئة العمل و خلوها من المخاطر على العاملين	70%	خالية من المخاطر	تحتاج تحسين
سلامة بيئة العمل	نسبة الالتزام بإغلاق الملاحظات المتعلقة بالمخاطر المحتملة	80%	89% <	70-89%
تقليل المخاطر	عدد الإصابات	80%	10 >	20 <
الاصابات والحوادث	عدد المخالفات	90%	10 >	20 <
عدم وجود مخالفات للسلامة				
معايير التقييم	الوزن	تقييم المورد	نتائج التقييم السابقة	
			نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
إدارة العقد	10%	70%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
الجودة	20%	77%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
التسليم	30%	74%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
الالتزام بالمحتوى المحلي	15%	80%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
سرعة وسهولة تجاوب المتعاقد	15%	80%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
بيئة والصحة والسلامة	10%	80%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
المجموع	100%	77%	نتائج التقييم فترة (1-)	نتائج التقييم فترة (2-)
تسمى هذه الخانة من قبل الأعضاء				
توصيات / ملاحظات أعضاء اللجنة				
(يمكن إضافة عدد الأعضاء)				
عضو		الاسم الوظيفي	التوقيع	ملاحظات الأعضاء (إن وجدت)
عضو				
عضو				
رئيس اللجنة				

السرير

الجوهرة

٨٨