

Taqnyät



العرض التقني

[خدمة الواتس اب, الدردشة الالية, نظام الشات بوت]

: تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

مقدم الخدمة

: جامعة جدة

العميل المستفيد

: 470248238

رقم الكراسة

ملخص تنفيذي

تفتخر شركة تقنيات بأن تقدم عرضها الفني المتميز لتوفير خدمات الاتصالات الشاملة والمتكاملة، والتي تشمل مجموعة واسعة من الخدمات منها خدمة رسائل واتس اب الاعمال، الدردشة الالية، الدردشة الحية، تأتي هذه الخدمة 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 نوفر طرق اتصال حديثة وسريعة وآمنة من خلال خدمة رسائل واتس اب الاعمال، الدردشة الالية. 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 وحققنا 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 تلبي 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 للبنوك، على سبيل المثال، بالتواصل مع العملاء أثناء سفرهم.



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 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.

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 للمحافظة 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 حالياً 30 موظفاً 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 تتسم بالكفاءة



والموثوقية والفعالية. وقد ساعد ذلك تقنيات على أن تصبح شريكًا موثوقًا للشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة الرائدة في مختلف المجالات في المملكة العربية السعودية.

يلتزم مؤسسو تقنيات بالتحسين 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	رقم الجوال	البريد الإلكتروني
البنك المركزي السعودي	سلطان بن محمد السويكت	966556446987	salsuwket@sama.gov.sa
بنك باكستان الوطني	سيد فخر أحمد	966561835861	fakhar.ahmed@nbp.com.pk
الاستثمار كابيتال	Navindra Rajapakshe	966500987412	nrajapakshe@icap.com.sa
بنك أبو ظبي الأول	بسام الحميدان	966555499146	bassam.alhumaidan@bankfab.com
البلاد للاستثمار	خالد محمد المحيني	966507777501	km.almohainy@albilad-capital.com

الجهات الحكومية

الجهة	اسم المفوض	رقم الجوال	البريد الإلكتروني	تاريخ المشروع	قيمة المشروع
هيئة تنظيم المياه والكهرباء	أ. سعد محمد العودة	966537744177	smoudah@wera.gov.sa	2021-01-19	729,515
الهيئة الملكية للجبيل وينبع	علي الزهراني	966503158485	ZAHRANIA@RCJUBAIL.GOV.SA	2021-01-26	574,924
الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية	محمد سعيد	966565507152	msaied@moh.gov.sa	2021-08-16	101,256
مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية	خالد عبدالرحمن الشهوان	966533439473	kshahwan@kacst.edu.sa	2020-12-30	128,356
الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية	مروان الطيبشي	966547005032	mtobaishi@modon.gov.sa	2022-06-22	184,844
الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر	سالم الدوسري	966551966091	itprojects@pv.gov.sa	2021-07-29	333,021
الصدوق السعودي للتنمية	عبدالله محمد البسام	966555188375	a.albassam@sfd.gov.sa	2021-07-01	50,000
هيئة الخبراء بمجلس الوزراء	عبدالعزیز	966563166601	Cloud@boe.gov.sa	2022-04-04	25,000
الدوان العام للحاسبة	م/خالد بن إبراهيم السويح	966555147175	khalid@gab.gov.sa	2020-12-20	88326



55,590	2021-10-11	s.alghadier@alqassim.gov.sa	966555170983	صالح الرسي	إمارة منطقة القصيم
107,754	2021-01-25	f.bawazir@sharqiah.gov.sa	966505585530	فيصل بن خالد باوزير	إمارة المنطقة الشرقية
145,048	2023-02-01	f.hsinan@rdcci.org.sa	966539196660	فهد بن عبد الوهاب الحسينان	الغرفة التجارية بالرياض
22500	2023-07-06	a.alrashidi@hc.org.sa	966534630662	م/عبد الله الرشيدى	الغرفة التجارية بحائل
96255	2022-11-28	salmaliky@ABHACCI.ORG.SA	966548955554	أ.سعيد المالكي	الغرفة التجارية الصناعة بأبها
806329	2021-07-12	mbazarah@kau.edu.sa	966555192936	محمد بازعه	جامعة الملك عبد العزيز
826,389	2021-11-28	hsabah@kku.edu.sa	966557831963	حازم صباح	جامعة الملك خالد
208,931	2021-03-23	mf.alsaiif@qu.edu.sa	966504890400	محمد السيف	جامعة القصيم
20,000	2021-05-05	Tzilaey@jazan.sa	966506765123	ثامر جميل زيلعي	امانة منطقة جازان
87,000	2021-08-04	it@gsac.pss.gov.sa	966541161620	النقيب عبد الرحمن الشمراني	القيادة العامة لطيران الامن
884,486	2021-01-14	hbaras@kfah.med.sa	966541449130	م/حسن محمد باراس	مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة
450,577	2021-01-05	abdullah.asiri@mod.gov.sa	966561009191	م/عبد الله عسيري	مستشفى القوات المسلحة بالجنوب
194,014	2023-01-19	ahmed.awaji@kfmmc.med.sa	966567115226	م/ احمد العواجي	مستشفى مجمع الملك فهد الطبي العسكري بالظهران

1.8. معايير التأهل

يُعنى عرضنا هنا بتبسيط 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 يسهمون في تعزيز التعاون وتحقيق أهداف المشروع. تلك المعلومات ستكون ذات أهمية كبيرة للفهم الشامل للإمكانات 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	73 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	44 مليون ريال
الموارد البشرية	
عدد الموظفين	22
عدد الموظفين السعوديين	14
نسبة الموظفين السعوديين	64%

القدرات المالية

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



2. خطة إدارة نطاق المشروع

خطة إدارة نطاق المشروع الهدف منها تحديد حدود وتفاصيل المشروع بشكل دقيق، وتحديد 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 والعميل.
- مهندس ضمان الجودة: يضمن أن المتطلبات تتوافق مع المعايير الجودة والمتابعة للتحقق من أن المنتجات النهائية تلبي المتطلبات.
- المدير الفني للمنتج: يفهم المتطلبات التقنية ويساهم في تطوير حلول لتلبيتها.
- مهندس البرمجيات: يعمل على تحويل المتطلبات إلى كود برمجي وحلول تقنية.
- محلل الأعمال: يقوم بتحديد وتوثيق المتطلبات والتحقق من أن المنتجات النهائية تلبي هذه المتطلبات.
- منسقو 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 تلبي تلك الأهداف.
- فريق العميل: يقوم بتقديم المتطلبات والملاحظات لفريق المشروع ويتحقق من أن المنتجات النهائية تلبي 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 يوفر 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 يلبي هذه المتطلبات.
- منسقو 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 يلبي 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 المرتقبة.
- 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.
- استبانات ومسوحات: جمع معلومات إضافية من أصحاب العلاقة والمستفيدين لتحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم المحتملة. المخرجات: توثيق استبانات 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 المقاول (تقنيات) على تحقيقها وضمان تلبيتها، إن هذه القائمة تشمل مجموعة متنوعة من المتطلبات وهي:

جدول المواد

الرقم التسلسلي	البند	وصف البند
1	Chat Bot	تحسينات سيناريو الشات بوت Chat Bot روبوت المحادثة (المحادثات الآلية) مدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي AI ويشمل الربط بجميع الأنظمة الإلكترونية للجامعة.
2	Whatsapp Business	اشتراك تأسيس الواتس اب اعمال Whatsapp business وتشمل تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني لمدة 12 شهر.
3	Chat Bot	اشتراك الشات بوت Chat Bot روبوت المحادثة (المحادثات الآلية) مدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي AI
4	الاشتراك بنظام الاشعارات Utility	الاشتراك بنظام الاشعارات Utility
5	الاشتراك بنظام المحادثات وتشمل محادثات التسويق والتوثيق Markiting	الاشتراك بنظام المحادثات وتشمل محادثات التسويق والتوثيق Markiting
6	الاشتراك بنظام اللايف شات المحادثات التفاعلية live chat	الاشتراك بنظام اللايف شات المحادثات التفاعلية live chat

المتطلبات العامة

المتطلب	الامتثال
تجديد أو تفعيل اشتراك واتساب أعمال للجامعة على الرقم/الأرقام المعتمدة	يمثل كليا
توفير وتشغيل خدمة Chat Bot وربطها بالمنصة المعتمدة.	يمثل كليا
توفير رصيد محادثات ورسائل خاص بالتسويق والتوثيق وفق احتياج الجامعة.	يمثل كليا
توفير رصيد ورسائل نظام الإشعارات Utility	يمثل كليا
توفير وتشغيل نظام المحادثة التفاعلية Live Chat	يمثل كليا
توفير التقارير التشغيلية وتقارير المحادثات والاستخدام.	يمثل كليا
تقديم الدعم الفني والصيانة طوال مدة العقد.	يمثل كليا
ضمان استمرارية الخدمة ومعالجة الأعطال وفق اتفاقية مستوى خدمة واضحة.	يمثل كليا
تمكين الجامعة من إدارة الاستخدام والرصيد ومتابعة الاستهلاك.	يمثل كليا
الالتزام بمتطلبات الحوكمة والأمن السيبراني وحماية البيانات والربط المعتمد مع الجهة.	يمثل كليا

جميع الوثائق يجب ان تكون من نسخة ورقية مطبوعة ونسخة الكترونية.	يمثل كليا
--	-----------

المتطلبات الخاصة

المتطلب	الامثال
يلتزم المتنافس بأن يكون مزودًا معتمدًا لتقديم خدمة WhatsApp Business API داخل المملكة العربية السعودية، يمثل كليا وأن يرفق ضمن عرضه ما يثبت اعتماده أو شراكته الرسمية مع الجهة المقدمة للخدمة.	يمثل كليا
يشمل العرض جميع التراخيص والاشتراكات والخدمات والتهيئة والدعم الفني والصيانة وكل ما يلزم لتشغيل الخدمة بشكل كامل طوال مدة العقد، دون ترتيب أي تكاليف إضافية على الجامعة غير منصوص عليها صراحة في العرض المالي.	يمثل كليا
يجب أن تكون جميع التراخيص والاشتراكات والحسابات والخدمات محل التعاقد باسم جامعة جدة، ولا يجوز تسجيلها باسم المورد أو أي طرف ثالث. وهذا متسق مع الشرط الوارد في القائمة السابقة بأن الضمان والتراخيص تكون باسم الجامعة.	يمثل كليا
يلتزم المتنافس بتقديم عرض فني مفصل يوضح نطاق العمل والخدمات المشمولة، وآلية التشغيل والتفعيل، والدعم الفني، والتقارير، وإدارة الرصيد، مع بيان واضح ومفصل للنقاط التي تقع خارج نطاق العمل. وهذا مستند إلى اشتراط تقديم Scope of Work واضح ومفصل ضمن العرض الفني والمالي.	يمثل كليا
يلتزم المتنافس بإرفاق منهجية العمل وآلية التنفيذ بين الجامعة والمورد على شكل خطوات واضحة (Workflow)، تشمل مراحل التشغيل، والاختبار، والتسليم، والدعم، وآلية التصعيد التشغيلي والفني.	يمثل كليا
يلتزم المتنافس بتقديم خطة عمل تفصيلية للمشروع توضح مراحل التنفيذ خلال مدة العقد، وتشمل على الأقل: التشغيل، والتشغيل، والتسليم، والدعم الفني، والتقارير الدورية، وإدارة الرصيد.	يمثل كليا
تكون مدة العقد ١٢ شهرا، ويجب على المورد تفعيل الخدمة خلال المدة المحددة في الكراسة أو العقد. ويظهر في عرض السعر المرفق أن مدة الاشتراك ١٢ شهرًا ومدة التوريد ٥ أيام عمل من تاريخ استلام التعميد، ويمكن اعتماد ذلك إذا كان متوافقًا مع الإجراء التعاقدى للجامعة.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتوفير جميع الخدمات الأساسية محل المشروع، وتشمل بحسب ما يحدده نطاق المنافسة:	يمثل كليا
- خدمة WhatsApp Business - خدمة Chat Bot - خدمة رسائل التسويق والتوثيق - خدمة رسائل الإشعارات Utility - خدمة Live Chat - التقارير التشغيلية وتقارير المحادثات والاستخدام وذلك استنادًا إلى البنود الواردة في عرض السعر المرفق	
يلتزم المورد بتزويد الجهة بالرصيد على دفعات ربع سنوية وفق احتياجها الفعلي، وبما يضمن الاستخدام الأمثل للرصيد وعدم هدره. كما يلتزم بترحيل أي رصيد متبق لم تطلب الجامعة إضافته أو تفعيله خلال مدة العقد إلى السنة التعاقدية التالية، وذلك بناءً على طلب رسمي من الجامعة ممثلة بإدارة التحول الرقمي وتقنية المعلومات. ويعد هذا الشرط من الشروط الخاصة الملزمة، ولو تعارض مع أي نص وارد في عرض المتنافس أو شروطه التجارية.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتمكين الجامعة من متابعة الرصيد والاستهلاك والتقارير التشغيلية، وتزويدها بتقارير دورية توضح على الأقل: حجم الاستخدام، والرصد المتبقي، وعدد الرسائل، وأنواعها، وحالة الخدمات المفعلة.	يمثل كليا
لا يحق للمورد فرض التجديد التلقائي للخدمة أو الاشتراك إلا بعد موافقة خطية صريحة من الجامعة. وتأتي أهمية يمثل كليا هذا الشرط لأن العرض المرفق نص على تجديد تلقائي ما لم يصل إشعار بعدم الرغبة قبل ٣٠ يومًا.	يمثل كليا

لا يعتد بأي شروط أو ملاحظات أو تحفظات ترد في عرض المتنافس إذا تعارضت مع كراسة الشروط والمواصفات أو يمثل كليا العقد، وتكون أحكام الكراسة والعقد هي المرجع الحاكم عند التعارض. وهذا مهم خصوصاً لمعالجة ما ورد في العرض الحالي بشأن عدم ترحيل الرصيد والتجديد التلقائي.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتقديم اتفاقية مستوى خدمة (SLA) توضح أوقات الاستجابة، وأوقات المعالجة، ونسب التوفر، وآلية التتبع في حال الأعطال أو الانقطاعات أو المشكلات الأمنية أو التشغيلية. وهذا مستند إلى البنود الواردة في القائمة السابقة بشأن SLA وآلية التصعيد.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتحديد جهات الاتصال الرسمية من طرفه، وبيان الهيكل الإداري لفريق العمل، وآلية التواصل والتصعيد طوال مدة المشروع.	يمثل كليا
يلتزم المورد بالحصول على موافقة الجامعة المسبقة على أي تغيير يطرأ على الخدمة أو الرخص أو آلية التشغيل أو تفعيل أو الباقات أو الرصيد أو الإعدادات المؤثرة، من خلال آلية تغيير معتمدة (Management Change). وهذا متسق مع الشرط السابق المقترح بشأن التغييرات على الرخص والخدمات.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتقديم التدريب ونقل المعرفة لموظفي الجامعة فيما يخص إدارة الخدمة، ومتابعة الرصيد، واستخدام لوحة التحكم، وقراءة التقارير، وآلية التصعيد والدعم. وهذا متوافق مع بند Knowledge Transfer الوارد في القائمة السابقة.	يمثل كليا
يلتزم المورد عند التسليم بتزويد الجامعة بجميع الوثائق التشغيلية والفنية المتعلقة بالخدمة، بما في ذلك: بيانات الخدمة المفعلة، وآلية الإدارة، ودليل الاستخدام، ودليل الدعم، وجهات الاتصال، وآلية التصعيد، وأي أدلة أو مستندات لازمة لاستمرارية التشغيل. ويُستبعد هنا ما لا يلائم المشروع مثل Source Code و Level Design Low والرسومات الشبكية.	يمثل كليا
يلتزم المورد باتفاقية عدم إفشاء المعلومات السرية (NDA)، والمحافظة على سرية جميع البيانات والمعلومات الخاصة بالجامعة، وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها إلا في حدود تنفيذ العقد. وهذا متوافق مع البنود الواردة في القائمة السابقة بشأن السرية وحماية المعلومات.	يمثل كليا
يلتزم المورد بالامتنثال لسياسات الجامعة ذات العلاقة بـ الأمن السيبراني، وتصنيف البيانات، وحماية البيانات والمعلومات، وسرية المعلومات، وبما يضمن حماية سرية البيانات وسلامتها وتوافرها. وهذه المتطلبات مستندة إلى مجموعة البنود الواردة في القائمة السابقة بشأن الامتنثال الأمني وتصنيف البيانات وحماية المعلومات.	يمثل كليا
يلتزم المورد بإبلاغ الجامعة فوراً عن أي حادثة أمنية أو تسرب أو فقد أو إساءة استخدام للبيانات أو أي خلل أمني متعلق بالخدمة، مع تطبيق إجراءات الاستجابة والتصعيد المعتمدة لدى الجامعة. وهذا مستند إلى البنود الخاصة بالتواصل عند الحوادث السيبرانية والإبلاغ عن فقد أو تسرب المعلومات.	يمثل كليا
يلتزم المورد بألا يستخدم بيانات الجامعة أو خدماتها أو حساباتها أو أصولها التقنية لتحقيق منفعة شخصية أو لأبي غرض لا يتعلق بتنفيذ المشروع، وهو متسق مع الاشتراطات الواردة بشأن منع الاستخدام غير المصرح به لأصول الجامعة.	يمثل كليا
يلتزم المورد بحذف أو إعادة بيانات الجامعة بشكل آمن عند انتهاء الخدمة أو عند طلب الجامعة، وفق السياسات والإجراءات المعتمدة لدى الجامعة. وهذا مستند إلى النص السابق المقترح بشأن إعادة أو حذف البيانات بشكل آمن عند انتهاء الخدمة.	يمثل كليا
يحق للجامعة التدقيق والمراجعة على أعمال المورد وإجراءاته خلال فترة التعاقد بما يضمن الامتنثال للشروط التعاقدية والأمنية والتشغيلية، وهو مستند إلى الشرط الوارد في القائمة السابقة بشأن حق التدقيق من قبل الجامعة.	يمثل كليا
يلتزم المورد بتقديم تقارير دورية عن حالة الخدمة، والاستخدام، والرصيد، والمشكلات، والإجراءات التصحيحية، ويجوز للجامعة تحديد دورية هذه التقارير وفق حاجة المشروع. وقد تم تخفيف هذا البند عن الصياغة السابقة الخاصة بالتقارير الأسبوعية المخصصة للمشاريع التنفيذية الطويلة.	يمثل كليا
يلتزم المورد بحضور الاجتماعات التنسيقية والفنية التي تطلبها الجامعة، وإصدار محاضر اجتماعات عند الحاجة لمتابعة التنفيذ أو التشغيل أو معالجة الملاحظات، استناداً إلى البنود السابقة الخاصة بالاجتماعات والمتابعة.	يمثل كليا

في حال كانت الأسعار أو الخدمات الواردة في العرض مقيدة بنطاق معين، مثل الاقتصار على الأرقام السعودية فقط، فيجب على المتنافس الإفصاح عن ذلك بوضوح في عرضه، حتى تتمكن الجامعة من تقييمه تعاقديًا. وتبرز أهمية هذا البند لأن العرض الحالي نص على أن الأسعار تشمل فقط من وإلى أرقا سعودية.	يمثل كليا																				
يلتزم المورد بتوفير أحدث الإصدارات أو التحسينات المتاحة للخدمة محل التعاقد خلال مدة الاشتراك، دون تكلفة إضافية على الجامعة متى كانت داخلة ضمن الخدمة أو الاشتراك المتعاقد عليه، وهو متسق مع البند السابق بشأن توريد البرامج والخدمات بأحدث الإصدارات دون أعباء إضافية.	يمثل كليا																				
يلتزم المورد بأن تكون جميع التعاملات الفنية والتجارية والإدارية المتعلقة بالمشروع موثقة رسميًا، بما في ذلك طلبات التغيير، والاعتمادات، والتقارير، ومحاضر التسليم والاستلام.	يمثل كليا																				
تعتبر هذه الشروط الخاصة جزءًا لا يتجزأ من كراسة الشروط والمواصفات، وهي ملزمة للمتعاقدين الفائز بكامل تفاصيلها دون أي أعباء مالية إضافية على الجامعة، ما لم يُنص صراحة على خلاف ذلك في العقد. وهذا المعنى مستند إلى البند الوارد في القائمة السابقة الذي جعل الشروط الخاصة جزءًا لا يتجزأ من المناقصة.	يمثل كليا																				
يلتزم المورد بتقديم خدمات الدعم الفني والصيانة ومعالجة الأعطال والمشكلات الفنية المرتبطة بمشروع تجديد رخص الواتس اب، بما يشمل خدمات WhatsApp Business، Chat Bot، ورسائل التسويق والتوثيق، ورسائل الإشعارات Utility، وخدمة المحادثة التفاعلية Live Chat، ولوحة التحكم والتشغيل، والتقارير التشغيلية وتقارير المحادثات والاستخدام، وأي خدمات أو مكونات أخرى تكون مشمولة ضمن نطاق المشروع، وذلك وفق مستويات الخدمة الموضحة في الجدول التالي:	يمثل كليا																				
<table><tr><th>مستوى الخطورة</th><th>وصف الحالة</th><th>الخدمة المشمولة</th><th>زمن الاستجابة</th><th>زمن المعالجة</th></tr><tr><td>منخفض</td><td>أعطال وظيفية فرعية غير مؤثرة على سير العمل العام</td><td>التقارير الفرعية، الخصائص الثانوية، بعض إعدادات لوحة التشغيل، والمكونات غير الحرجة</td><td>خلال يوم عمل</td><td>خلال ٧ أيام عمل متناوب تحديد المشكلة</td></tr><tr><td>متوسط</td><td>أعطال وظيفية تؤثر على جزء من الاستخدام اليومي أو على إحدى الوظائف أو الأنظمة المرتبطة</td><td>Chat Bot، إعدادات التشغيل، التقارير التشغيلية، وبعض خدمات الرسائل أو التكميلات المرتبطة</td><td>خلال ٤ ساعات عمل</td><td>خلال ٣ أيام عمل من تاريخ تحديد المشكلة</td></tr><tr><td>متوسط</td><td>تعطل أو توقف جزئي لأحد مكونات النظام أو إحدى</td><td>Chat .WhatsApp Business ، Utility رسائل ، Live Chat Bot، رسائل التسويق والتوثيق، لوحة التحكم أو التقارير</td><td>خلال ٤ ساعات عمل</td><td>خلال ٢٤ ساعة من وقت تحديد المشكلة</td></tr></table>		مستوى الخطورة	وصف الحالة	الخدمة المشمولة	زمن الاستجابة	زمن المعالجة	منخفض	أعطال وظيفية فرعية غير مؤثرة على سير العمل العام	التقارير الفرعية، الخصائص الثانوية، بعض إعدادات لوحة التشغيل، والمكونات غير الحرجة	خلال يوم عمل	خلال ٧ أيام عمل متناوب تحديد المشكلة	متوسط	أعطال وظيفية تؤثر على جزء من الاستخدام اليومي أو على إحدى الوظائف أو الأنظمة المرتبطة	Chat Bot، إعدادات التشغيل، التقارير التشغيلية، وبعض خدمات الرسائل أو التكميلات المرتبطة	خلال ٤ ساعات عمل	خلال ٣ أيام عمل من تاريخ تحديد المشكلة	متوسط	تعطل أو توقف جزئي لأحد مكونات النظام أو إحدى	Chat .WhatsApp Business ، Utility رسائل ، Live Chat Bot، رسائل التسويق والتوثيق، لوحة التحكم أو التقارير	خلال ٤ ساعات عمل	خلال ٢٤ ساعة من وقت تحديد المشكلة
مستوى الخطورة	وصف الحالة	الخدمة المشمولة	زمن الاستجابة	زمن المعالجة																	
منخفض	أعطال وظيفية فرعية غير مؤثرة على سير العمل العام	التقارير الفرعية، الخصائص الثانوية، بعض إعدادات لوحة التشغيل، والمكونات غير الحرجة	خلال يوم عمل	خلال ٧ أيام عمل متناوب تحديد المشكلة																	
متوسط	أعطال وظيفية تؤثر على جزء من الاستخدام اليومي أو على إحدى الوظائف أو الأنظمة المرتبطة	Chat Bot، إعدادات التشغيل، التقارير التشغيلية، وبعض خدمات الرسائل أو التكميلات المرتبطة	خلال ٤ ساعات عمل	خلال ٣ أيام عمل من تاريخ تحديد المشكلة																	
متوسط	تعطل أو توقف جزئي لأحد مكونات النظام أو إحدى	Chat .WhatsApp Business ، Utility رسائل ، Live Chat Bot، رسائل التسويق والتوثيق، لوحة التحكم أو التقارير	خلال ٤ ساعات عمل	خلال ٢٤ ساعة من وقت تحديد المشكلة																	

الخدمات المرتبطة			
عالم	تعطل أو توقف شامل للبوابة أو خدمة رئيسية أو أحد مكونات البنية التحتية للخدمة	WhatsApp Business إرسال الرسائل، استقبال المحادثات، Chat Bot, LiveChat، لوحة التشغيل، التقارير الأساسية، الرخص أو التكميلات الحرجة	خلال ساعة إلى ساعتين كحد أقصى
			خلال ٤ ساعات من وقت تحديد المشكلة، أو توفير حل بديل مؤقت معتمد إلى حين الإغلاق النهائي
- تطبق مدد الاستجابة والمعالجة وفق مستويات الخدمة المعتمدة في هذا الملحق، على أن يلتزم المورد بالتدخل الفوري والعاجل لمعالجة الحالات عالية الخطورة وما في حكمها دون تأخير. - يبدأ احتساب زمن المعالجة من وقت تحديد المشكلة فنياً وتصنيفها من قبل المورد وفق مستوى الخطورة المعتمد للحالة. - يلتزم المورد بتوفير آلية واضحة للتصعيد الفني والمتابعة حتى الإغلاق النهائي للحالة، مع تحديد نقاط الاتصال المعتمدة من طرفه. - تشمل أعمال المعالجة جميع المشكلات الناتجة عن التفعيل أو التجديد أو التهيئة أو التشغيل أو التحديثات أو الرخص أو التكميلات أو متطلبات الامتثال ذات العلاقة بالمشروع. - في حال تعذر الإغلاق النهائي للحالة عالية الخطورة خلال المدة المحددة، يلتزم المورد بتوفير حل بديل أو إجراء احتوائي مؤقت معتمد من الجامعة إلى حين استكمال المعالجة النهائية. - لا يعد البلاغ مغلقاً إلا بعد معالجة المشكلة، والتحقق من سلامة الخدمة أو المكون المتأثر، واعتماد الجامعة أو عدم ورود ملاحظات خلال المدة المتفق عليها. - يلتزم المورد بتوثيق جميع البلاغات والإجراءات التصحيحية ونتائج المعالجة، وتزويد الجامعة بالتقارير اللازمة عند الطلب أو وفق الدورية المعتمدة. - لا يخل هذا البند بالتزام المورد بتنفيذ ما يلزم من التحسينات أو التعديلات أو التحديثات التي تطلبها الجامعة خلال مدة العقد، متى كانت داخلية ضمن نطاق المشروع. - يلتزم المورد عند تنفيذ أعمال المعالجة والدعم الفني بجميع المتطلبات والاشتراطات والمعايير الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية والجهات التنظيمية ذات العلاقة، وكل ما يلزم لتحقيق الامتثال الفني والتشغيلي والتنظيمي.			
ربط نظام الواتس اب اعمال برمجي ب API.	يمثل كليا		
توثيق الرقم الخاص بخدمة الواتس اب وتسجيل اسم المرسل في الواتس اب.	يمثل كليا		
انشاء نماذج الرسائل والموافقة على المحتوى من الجامعة.	يمثل كليا		
ترحيل جميع رسائل المحادثات والشات بوت والاشعارات للعام التالي في حال وجود رصيد من العام الحالي.	يمثل كليا		

يمثل كليا	لنظام بجميع الأنظمة والمواقع والتطبيقات الخاصة بالجامعة ضمن أعمال المورد للدعم الفني.
يمثل كليا	م اجراء الترسية وتوقيع العقد الا بعد توفر الاعتمادات او التكاليف المالية للأعمال والمشتريات.
يمثل كليا	يجب ارفاق شهادة التصنيف الفني الصادرة من هيئة الحكومة الرقمي وفي حال عدم ارفاقها يتم استبعاد الشركة من المنافسة على المشروع.
يمثل كليا	تُسدد قيمة العقد على دفعات وفق نسب محددة خلال مدة سنة مالية، وذلك بعد اعتماد الأعمال المنفذة أو الخدمات المقدمة عن كل مرحلة، واستيفاء جميع المتطلبات التعاقدية المرتبطة بالدفعات المستحقة، وبما يتوافق مع الاعتمادات المالية المعتمدة لدى الجهة.

المتطلبات الأمن السيبراني

المتطلب	الامتثال
يجب التعامل مع المعلومات حسب التصنيف المحدد، وبما يتوافق مع سياسة تصنيف البيانات وسياسة حماية البيانات والمعلومات الخاصة بجامعة جدة بشكل يضمن حماية سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها.	يمثل كليا
المحافظة على سرية المعلومات	يمثل كليا
منع استخدام أنظمة الجامعة واصولها بغرض تحقيق منفعة وأعمال شخصية أو تحقيق أي غرض لا يتعلق بمتطلبات	يمثل كليا
يمنع القيام بأي أنشطة تهدف إلى تجاوز أنظمة الحماية الخاصة بجامعة جدة، بما في ذلك برامج مكافحة الفيروسات وجدار الحماية، والبرمجيات الضارة دون الحصول على تصريح مسبق، وبما يتوافق مع الإجراءات المعتمدة لدى جامعة جدة	يمثل كليا
يمنع الإفصاح عن أي معلومات تخص جامعة جدة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالأنظمة والشبكات	يمثل كليا
لأي جهة أو طرف غير مصرح له سواء كان ذلك داخليا أو خارجيا.	يمثل كليا
يحظر انتهاك حقوق أي شخص أو شركة محمية بحقوق النشر أو براءة الاختراع، أو أي ملكية فكرية أخرى، أو قوانين أو لوائح مماثلة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر تثبيت برامج غير مصرح بها أو غير قانونية.	يمثل كليا
يمنع ربط الأجهزة الشخصية بالشبكات والأنظمة الخاصة بجامعة جدة دون الحصول على تصريح مسبق، وبما يتوافق مع سياسة أمن الأجهزة المحمولة (BYOD). تحتفظ إدارة الأمن السيبراني بحقها في مراقبة الأنظمة والشبكات والحسابات الشخصية المتعلقة بالعمل، ومراجعتها دوريا لمراقبة الالتزام بسياسات الأمن السيبراني ومعاييرها.	يمثل كليا
يمنع استضافة أشخاص غير مصرح لهم بالدخول للأماكن الحساسة دون الحصول على تصريح مسبق.	يمثل كليا
يجب تبليغ إدارة الأمن السيبراني في حال فقدان المعلومات أو سرقتها أو تسريبها وذلك من خلال تعبئة كليا نموذج الإبلاغ عن cybersecurity@uj.edu.sa. حادثة سيبرانية مرفق وارساله الى	يمثل كليا
التزام المتعاقد بالاطلاع والتوقيع على بنود اتفاقية المحافظة على سرية المعلومات للأطراف الخارجية.	يمثل كليا
التزام المتعاقد بإعادة او حذف بيانات الجامعة بشكل امن عند الانتهاء من الخدمة وذلك حسب السياسات المعتمدة في الجامعة.	يمثل كليا
تلتزم الشركة بتقديم ملف Handover يعمل المشروع من وقت البدء وحتى الانتهاء.	يمثل كليا
التأكيد بالعمل على جميع القائمين على الدعم والتطوير من قبل المقاول نقل المعرفة إلى موظفي الجامعة.	يمثل كليا

المتطلبات الخاصة غير الوظيفية

- ضمان معالجة المخاطر السيبرانية وتنفيذ متطلبات الأمن السيبراني 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 السيبراني المتعلقة بالأطراف الخارجية وخدمات الإسناد لتقنية المعلومات والخدمات المدارة.
- الامتثال لسياسات مكتب البيانات المعتمدة مثل سياسة تصنيف البيانات ومشاركة البيانات ونشر البيانات المفتوحة وحماية البيانات الشخصية وتوثيق الأنظمة والبيانات.
- صلاحية الدخول لأنظمة العمل يجب أن تكون من داخل منشآت ومرافق فقط. في حال الحاجة إلى الدعم من خارج بيئة العمل أو الدخول عن بعد يتم الحصول على موافقه خطية من العمل قبل تنظيم مثل هذه الأنشطة واتباع الإجراءات اللازمة وأخذ الموافقات على ذلك.
- مشاركة البيانات (مع غير العمل): يجب ألا يتم مشاركة أو نقل البيانات خارج أنظمة العمل ويكون المقول مسؤول مسؤولية كاملة عن مشاركة أو تسريب المعلومات الخاصة بالعمل"
- الالتزام بجميع متطلبات ومعايير التشغيل البيني 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 (نفيس)

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 التغيير (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
- 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 العميل) يعملان معا لتحديد الأهداف الرئيسية للمشروع.
- تجميع المتطلبات: يتم تجميع المتطلبات من الأطراف المعنية. هذه المهمة تتطلب عادة مشاركة محلل الأعمال وفريق العميل.
- 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 تلبى متطلبات الجودة والمعايير المحددة.
- إعداد نطاق المشروع: مدير المشروع، بمساعدة من منسق المشاريع، يعمل على توثيق كل المعلومات المجمعة في خطة متكاملة تحتوي على النطاق المفصل للمشروع.
- مراجعة وموافقة: يقوم مدير البرنامج وفريق العميل بمراجعة النطاق وإعطاء الموافقة عليه.

تحديد النطاق

سيشمل المشروع المكونات التالية لتلبية احتياجات المشروع:



- اشتراك تأسيس الواتس اباعمال business Whatsapp وتشمل تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني لمدة 12 شهر.
- اشتراك الشات بوت Bot Chat روبوت المحادثة (المحادثات الآلية) مدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي AI
- الاشتراك بنظام الأسعار Utility
- الاشتراك بنظام المحادثات وتشمل محادثات التسويق والتوثيق Markiting
- الاشتراك بنظام اللايف شات المحادثات التفاعلية live chat
- الصيانة والدعم الفني.
- التدريب ونقل المعرفة
- المتطلبات العامة
- المتطلبات 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
 - استلام الوثائق والصلاحيات
 - تفعيل الخدمة
- التخطيط:
 - تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
 - خطة المشروع
 - خطة المراقبة والمتابعة
 - خطة التسليم والإغلاق
- تنصيب النظام:
 - تفحص النظام / المعدات الصلبة
 - تفحص النظام البرمجيات
 - تنصيب النظام
 - تهيئة النظام
 - تجربة النظام
 - التدريب على النظام
- التسليم والتشغيل:

- التشغيل والصيانة
- نقل المعرفة
- التقييم والمتابعة
- الاغلاق 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 بالعميل.
- الدعم الفني للأجهزة أو البرامج التي ليست جزءًا من نظام المقدم للعميل
- تقديم تدريب للمستخدمين على البرامج الأخرى غير المرتبطة مباشرة بنظام المقدم للعميل
- إرسال أي رسائل أخرى ليست جزءًا من الخدمات المتفق عليها في العقد المالي أو الفني.

الافتراضات

الافتراضات المحتملة للمشروع الخاص بالعميل:

- المستخدمون: الافتراض أن المستخدمين النهائيين للنظام لديهم معرفة بالتكنولوجيا الأساسية والقدرة على استخدام الأجهزة المحمولة لتلقي الرسائل القصيرة.
- التكنولوجيا: نفترض أن البنية التحتية الحالية للاتصالات تدعم خدمة الرسائل القصيرة (SMS) بفعالية.
- التوافق: نفترض أن النظام سيكون متوافقًا مع أجهزة المستخدمين وأنظمة التشغيل المختلفة.
- الخصوصية والأمان: نفترض أن النظام سيكون قادرًا على حماية خصوصية المستخدمين وأن جميع البيانات المرسلة والمستلمة 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 واري 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 واري تأخير يكون السبب شركة حوسبة أنفسهم
- تفعيل حساب فيس بوك الاعمال خدمة تقوم تقنيات بإدارتها بالنيابة عن العميل لدى شركة ميتا واري تأخير يكون السبب شركة ميتا أنفسهم

- تفعيل حساب واتس اب الاعمال خدمة تقوم تقنيات بادرته بالنيابة عن العميل لدى شركة ميتا واي تأخير يكون السبب شركة ميتا أنفسهم
- توثيق حساب الواتس اب خدمة تقوم تقنيات بإدارتها بالنيابة عن العميل لدى ميتا واي تأخير يكون السبب شركة ميتا أنفسهم
- يتحمل العميل المسؤولية منفردا 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
- رسائل الواتس اب المضافة الى الحساب هي رسائل محلية من المفترض ارسالها داخل المملكة العربية السعودية واي ارسال خارج المملكة يتم معادلة قيمته من الرصيد الأساسي المتاح في حساب العميل والخاص بالواتس اب وبعد بالرجوع الى جدول الأسعار في META
- رسائل الواتس اب المضافة الى الحساب هي رسائل من المفترض ان تكون ذات طبيعة خدمية، واي رسائل يتم تعريفها بغرض التسويق سوف يتم معادلة قيمتها من الرصيد الأساسي المتاح في حساب العميل والخاص بالواتس اب وبعد بالرجوع الى جدول الأسعار في META والخاص بالرسائل التسويقية

المحددات

المحددات هي العوامل التي تحدد معالم المشروع وتعطي إطارًا للنطاق. بالنسبة للمشروع الخاص بالعمل، 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.

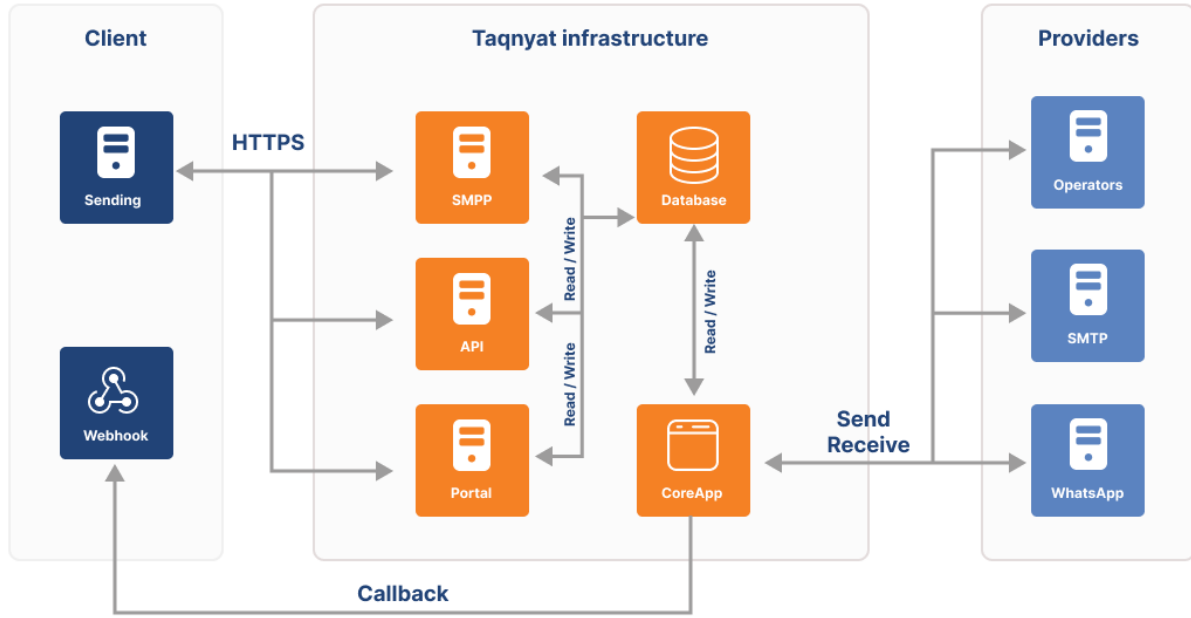
إجراءات تغيير نطاق عمل المشروع



فيما يلي الإجراءات المنظمة 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
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.	العميل	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.	العميل	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

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.

4.1. مزايا نظام الرسائل النصية

في ما يلي بعض المواصفات والمزايا الخاصة بنظام الرسائل النصية

4.1.1 إمكانية التكامل والاندماج من خلال API

تتيح تقنيات إمكانية تكامل رسائل الجوال 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. وسيدعم النظام API متنوعة لرسائل الجوال (HTTP/SMPP, SMTP, FTP, XML, SOAP, COM Object) بحيث يتيح إمكانية التكامل السهل والسريع مع أي نظام أو تطبيق.

4.1.2 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.



4.1.3. التقارير

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

4.1.4. 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 أخترت تقنيات هو المصادقية العالية وخدمة العملاء المتميزة.

4.1.5. 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 أحجامه 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.

4.1.6. قنوات وبروتوكولات الاتصال

تستخدم تقنيات قنوات وبروتوكولات عدة لإرسال رسائل الجوال كاتصال HTTP واتصال SMPP ويمكن توفير قنوات الاتصال للعميل حسب حاجة العميل مع المساعدة في عملية التكامل والتشغيل.

4.1.7. توقيت الإرسال

يمكن لمستخدمي نظام الرسائل التحكم بتوقيت إرسال رسائل جوال 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.

4.1.8. الأداء وسرعة وصول الرسائل

إن الوقت الذي تستغرقه الرسائل من لحظة الإرسال وحتى وصول الرسائل إلى شبكات الاتصالات يقاس بأجزاء الثواني، وتضمن تقنيات وصول الرسائل إلى الجوال 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.

4.1.9. تقرير الأرصدة والحسابات

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

4.1.10. 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.

4.1.11. 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

4.1.12. كميات الإرسال الممكنة

يستطيع النظام التعامل مع كميات هائلة (ملايين) من رسائل الجوال دفعة واحدة سواء كانت رسالة واحدة إلى أكثر من جهة اتصال أو أكثر من رسالة لأكثر من جهة اتصال وفي آن واحد ويشترط فقط توفر الرصيد الكافي لإرسال الكمية إلى الأرقام المراد الإرسال لها.

4.1.13. الاستخدام المتوازي والمتعدد

يمكن إرسال رسائل الجوال 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.

4.1.14. سهولة الاستخدام

لقد تم تصميم واجهات وشاشات أنظمة وتطبيقات تقنيات 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 نفادته وبالتالي انقطاع الارسال.

4.1.15. 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.

تدرك تقنيات ان جزء كبير من الرسائل المرسله عبر خدمة رسائل الجوال هي من نوعية ذات حساسية عالية تتطلب سرعة عالية في الاستجابة وإيصال المعلومات وتلبية لهذه الحاجة فقد تم تطوير واستخدام برامج وخوادم وقنوات اتصال فائقة السرعة والأداء بحيث تمكن آلاف المستخدمين معا من إيصال ملايين الرسائل خلال فترة قياسية وتحقق أقل وقت تعطل ممكن، وفيما يلي بعض المعلومات عن الأجهزة والمعدات والبرامج التي تستخدمها تقنيات لإتمام عملية الأرسال:

4.1.16. محرك الإرسال وبرنامج الاتصال مع شركات الاتصالات

- هو برنامج متقدم وشامل صمم ليسهل عمليات إرسال واستقبال رسائل الجوال. يستقبل هذا البرنامج الرسالة من برنامج الإرسال ويقوم بإعادة تشكيلها بحيث يتم فهمها من قبل أنظمة الاتصالات ومن ثم ينقلها إلى شركة الاتصالات المعنية. فهو يتيح إمكانية إنشاء بوابة إرسال لإرسال الرسائل عبر عدة أنواع من قنوات الاتصال.
- وفيما يلي بعض المزايا الخاصة بهذا المحرك:

المزايا العامة

- هذا المحرك يعتبر تطبيق مستقل قائم بحد ذاته لا يحتاج لأي تطبيق آخر ليعمل.
- المعالجة الفورية للعمليات Real time processing.
- نظام إدارة قاعدة بيانات داخلي.



- سهولة التكامل مع التطبيقات والبرامج وقواعد البيانات الخارجية.
- إمكانية التغيير في الإعدادات الخاصة بالمنطقة المحلية.
- واجهات استخدام سهلة وواضحة وقابلة للتخصيص.
- نظام مساعدة شامل يوضح الشاشات والمفاتيح والاستخدامات.

الاتصال

- إمكانية الاتصال المتعدد والمتزامن في نفس الوقت.
- روابط بوابات اتصال ومركز رسائل جوال.
- دعم عدد كبير من بروتوكولات الاتصالات.
- دعم رسائل الجوال بصيغة Unicode.
- إعادة الاتصال التلقائي في حال فقدان الاتصال.
- تسجيل حركات مرور الرسائل.
- ميزة حماية إعدادات الاتصالات.

الخدمات

- إمكانية تشغيل عدد من الخدمات بشكل متزامن.
- فلترة الرسائل المستلمة بناء على شروط عدة.
- إمكانية التصدير التلقائي لمصادر البيانات الخارجية.
- دعم خاصية الشاشات المتعددة.

الرسائل

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

4.1.17. 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 المرسل، ويكون هذا البرنامج مربوط بحساب رسائل جوال رئيسي ويقوم المشرف بإدارة والإشراف على عملية فتح الحسابات الفرعية ويحتوي البرنامج على عدد من المزايا والإمكانات والتي تندرج 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 إلى 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 المرسله 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 ارقام المستخدمين على ملف csv.
- البحث عن مستخدم.
- حذف مستخدم.
- شحن ارصدة المستخدمين.
- متابعة أرصدة المستخدمين بشكل يومي.
- أرشيف عمليات الدخول والخروج من الحساب.
- لتحكم في اعدادات الإرسال الخاصة بالمستخدمين (مثل: الأرقام الممنوع الإرسال إليها، السماح بالإرسال مباشرة دون موافقة المشرف)

أ. **نظام إدارة حساب الرسائل SMS:** يوفر هذا النظام للمشرف العام إمكانية التحكم في معلومات الحساب المسؤول عن إرسال الرسائل على موقع تقنيات، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- تعديل كلمة المرور.



- استرجاع كلمة المرور الخاصة بالحساب، حيث يتم إرسال كلمة المرور على أحد الخيارين اما على رقم الجوال او البريد الإلكتروني للذان 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.
- إضافة 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 الإعدادات 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 شكل منفرد او بشكل جماعي.
- إرسال الرسائل من ملف MS Excel مباشرة.
- الدرسال الرسائل من مجموعاتي.
- إرسال الرسائل لاصفا.
- تكرار الدرسال (يوميًا، اسبوعيًا، شهريًا، نصف سنويًا، سنويًا).
- إمكانية إرسال رسائل شكل من خلال ملف MS Excel يحتوي على معلومات عن كل رسالة.

VIII. **نظام إدارة الرسائل المرسله في الموقع:**

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



- البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
- تصدير الرسائل على ملف csv.
- طباعة الرسائل المرسل.

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 المرسل من API في الموقع:

- نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل المرسل من API، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - تصدير الرسائل على ملف csv.
 - طباعة الرسائل المرسل.

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:

- نظام خاص يمكن المشرف العام من التحكم في الرسائل اللاحقة المرسل من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل قبل إرسالها.
 - 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 ارفيف 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.

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

ثالثاً: لوحة تحكم المستخدمين:

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

١. ارسال رسالة من الموقع:

نظام يسمح للمستخدم بإرسال رسائل من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:

- ارسال الرسائل الى بشكل منفرد او بشكل جماعي.
- إرسال الرسائل من ملف اكسل.
- إرسال الرسائل من ملف اكسل مباشرة.
- الارسال الرسائل من مجموعاتي.
- إرسال الرسائل لاحقاً.

٢. نظام إدارة المجموعات الخاصة بالمستخدم:

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

- إضافة مجموعة.
- تعديل مجموعة.

٣. 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.

٤. 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 المرسل.

V. نظام إدارة الرسائل العالقة في الموقع:

- نظام خاص يمكن المستخدم من التحكم في الرسائل العالقة التي عمل على ارسالها وبقيت عالقة ولم يتم متابعتها من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل.
 - البحث المفصل عن رسالة بجميع معلومات الرسالة.
 - إعادة ارسال الرسائل العالقة.

VI. نظام إدارة الرسائل اللاحقة في الموقع:

- نظام خاص يمكن المستخدم من التحكم في الرسائل اللاحقة المرسل من الموقع، ويحتوي النظام على الميزات التالية:
- حذف الرسائل قبل ارسالها.
 - 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 ارسال 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 اضافتها 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.

رابعاً : ميزة روابط الإرسال API:

هي عبارة عن خدمة من شأنها تسهيل ربط برامج العملاء مع موقعك الخاص بغض النظر عن لغة البرمجة المستخدمة.

4.1.18. 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.

الخوادم

لدى تقنيات 7 خوادم داخل المملكة العربية السعودية وخارجها تتكامل مع بعضها البعض لتتم عملية الإرسال بأفضل وجه ومنها أيضا الخوادم الاحتياطية التي تعمل في حال تعطل الخوادم الرئيسية.

الجدار الناري

وهي أحد طرق الأمن والحماية المستخدمة لضمان عدم وجود اختراقات أو تعديلات على الخوادم.

مزودات الطاقة البديلة

جميع الخوادم مرتبطة بوحدات 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 يوميا 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.



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.

4.2. مزاي نظام رسائل الواتس اب

في ما يلي بعض الموصافات والمزايا الخاصة بنظام رسائل الواتس اب

4.2.1. إمكانية التكامل والاندماج من خلال API

تتيح تقنيات إمكانية تكامل رسائل الواتس اب 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 رسائل الواتس اب 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. وسيدعم النظام API متنوعة لرسائل الواتس اب (HTTP, XML, SOAP, COM Object) بحيث يتيح إمكانية التكامل السهل والسريع مع أي نظام أو تطبيق.

4.2.2. التقارير

سيتم توفير عدة تقارير حسب ملف الشروط والموصافات منها (إجمالي الرسائل المرسله، والمستقبله، والمتأخرة (حسب اتفاقية مستوى الخدمة)، والرسائل التي لم ترسل، تقارير الإتاحة للنظام شهريا، بالإضافة إلى التقارير التراكمية للرسائل الواتس اب , وحالة الرسائل (مرسل , مستلم , مقروء , فشل) .

4.2.3. الأمن والحماية وخصوصية البيانات

يُعتبر الأمان والحماية، جنباً إلى جنب مع الخصوصية وسرية البيانات، أمورا بالغة الأهمية عند استخدام تقنية الواتساب كأداة اتصال في الشركات والمؤسسات بمختلف أحجامها ونطاقاتها. وذلك لأن جميع الرسائل المُرسلة عبر الواتساب يتم تشفيرها من الطرف الأول إلى الطرف الآخر. نحن نولي اهتماما خاصا بهذا الجانب، ونحرص على تطبيق سياسات أمن وحماية صارمة على مستويات متعددة، بهدف ضمان الحفاظ على سلامة الخوادم والبرامج والبيانات ومنع أي انتهاك أو وصول غير مصرح به.

تعمل تقنيات بكل جدية على توفير بيئة آمنة ومأمونة للتواصل ومشاركة المعلومات، وتتطلع إلى استمرار التعاون معكم لضمان استخدام تقنية الواتساب بأمان وفاعلية في سياق أعمالكم.

باختصار، تضمن تقنيات أمان وحماية عالية للبيانات والاتصالات عبر منصتنا على الواتساب.

4.2.4. توقيت الإرسال



يمكن لمستخدمي نظام الرسائل التحكم بتوقيت إرسال رسائل الواتساب 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.

4.2.5. الأداء وسرعة وصول الرسائل

إن الوقت الذي تستغرقه الرسائل من لحظة الإرسال وحتى وصول الرسائل إلى سيرفرات ميتا يقاس بأجزاء الثواني، وتضمن تقنيات إرسال الرسائل بمعدل 25 رساله على الأقل في الثانية و قد تتأثر سرعة الوصول بحجم الإرسال على سيرفرات ميتا المستلمة للرسائل. و تلتزم تقنيات بالدعم الفني حسب ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة

4.2.6. 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.

4.2.7. 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 الواتس مرخصة من قبل ميتا كمزود خدمة مستقل يتعامل مع مزود خدمة رسمي

4.2.8. تقييم الجودة الارسل

يعتمد تقييم الجودة الخاص بك على كيفية تلقي الرسائل من قبل المستلمين على مدار الأيام السبعة الماضية ويتم تقييمه حسب الحادثة. يتم تحديده من خلال مجموعة من إشارات الجودة من المحادثات بين الشركات والمستخدمين. تتضمن الأمثلة إشارات تعليقات المستخدمين مثل عمليات الحظر والتقارير والأسباب التي يقدمها المستخدمون عند حظر نشاط تجاري.

يمكن أن يكون لتصنيف جودة قالب الرسالة الحالة التالية:

- **نشط - الجودة معلقة:** لم يتلق قالب الرسالة تعليقات الجودة من العملاء بعد. يمكن إرسال قوالب الرسائل بهذه الحالة إلى العملاء وستتم مراقبتها لتقييمها.
- **نشط - جودة عالية:** تلقى القالب تعليقات سلبية قليلة من العملاء أو لم يتلق أي تعليقات سلبية على الإطلاق. يمكن إرسال قوالب الرسائل بهذه الحالة إلى العملاء.



- **نشط - جودة متوسطة:** تلقى القالب تعليقات سلبية من العديد من العملاء ولكن قد يتم إيقافه مؤقتاً أو تعطيله قريباً. يمكن إرسال قوالب الرسائل بهذه الحالة إلى العملاء.
- **نشط - جودة منخفضة:** تلقى القالب تعليقات سلبية من العديد من العملاء. يمكن إرسال نماذج الرسائل بهذه الحالة إلى العملاء ولكنها معرضة لخطر الإيقاف المؤقت أو التعتيل قريباً، لذا يوصى بمعالجة المشكلات التي يبلغ عنها العملاء.

4.2.9 كميات الإرسال الممكنة

يستطيع النظام التعامل مع كميات هائلة (ملايين) من رسائل الواتساب دفعة واحدة سواء كانت رسالة واحدة إلى أكثر من جهة اتصال أو أكثر من رسالة لأكثر من جهة اتصال وفي آن واحد و يشترط ان يكون الحساب في فئة تسمح له بأرسال هذا الحد من الرسائل.

يمكن ان يكون للحساب حد اعلى للأرسال 250 محادثة يوميا في حالتين محددين وهما(ان يكون حساب الفيسبوك غير موثق، او ان يكون اسم المعروض في واتساب غير موافق عليه) وبعد اجتياز الحساب للفترة المقيدة يكون الحساب في الفئة الأولى و يترقى الحساب تدريجيا الى الفئة الرابعة , وذلك حسب شروط التدرج المعمول بها في شركة ميتا

- الفئة الأولى : 1000 رقم في اليوم
- الفئة الثانية : 10,000 رقم في اليوم
- الفئة الثالثة : 100,000 رقم في اليوم
- الفئة الرابعة : غير محدود رسالة في اليوم

و للانتقال من فئة لاخرى يجب ارسال ضعف الحد الاقصى لكل فئة خلال فترة اقصاها اسبوع واحد مع اشتراط تصنيف عالي لجودة للرسائل

4.2.10 الاستخدام المتوازي والمتعدد

يمكن إرسال رسائل الواتساب 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 رقم واتساب جوال كان.

4.2.11 سهولة الاستخدام

لقد تم تصميم واجهات وشاشات أنظمة وتطبيقات تقنيات وتطبيق مبادئ تجربة المستخدمين (User Experience) بحيث تكون الشاشات سهلة الاستخدام وبسلسل 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.

4.2.12 المواصفات والمعايير العامة للواتساب



حسب المعايير الخاصة بشركة مينا

نماذج الرسائل

حسب شروط مينا فلا يمكن لحساب الواتساب اعمال API بدء محادثات مع المستخدمين النهائيين الى باستخدام نموذج معرف مسبقا و موافق عليه من قبل مينا للحفاظ على جودة ارسال مرتفعة، ويمكن إدارة هذه النماذج وإدارتها من خلال منصة تقنيات او من خلال حساب الفيسبوك اعمال المربوط فيه الواتساب. و تدرج النماذج تحت ثلاثة فئات حسب تقسيم واتساب و هي:

- **نماذج تسويق:** و هي نماذج تنشأ لأرسال رسائل تسويقية أو ترويجية أو لتزويد معلومات عن المنتجات أو الخدمات للعملاء و بعد رد المستخدم النهائي على هذا النوع من النماذج تفتتح محادثة تسويقه
- **نماذج توثيق:** و هي نماذج تنشأ لأرسال رسائل توثيق بهدف التحقق من هوية المستخدمين باستخدام رموز المرور مرة واحدة (OTP) على سبيل المثال، يمكن استخدام المحادثة الخاصة بالتوثيق للتحقق من هوية العميل عند إعداد حساب جديد أو تسجيل الدخول إلى حساب موجود.
- **نماذج تحديثات:** و هي نماذج تنشأ لأرسال رسائل تحدث العملاء بحالة طلب محدد أو معاملة متفق عليها. على سبيل المثال، يمكن أن تقوم المحادثة الخاصة بالتحديثات بإرسال تأكيد الشحن إلى العميل أو توفير دعم العملاء له.

حجم و محتوى الرسالة

وفقًا للمعايير مينا لمحادثات الواتساب:

نص الرسالة يصل الى 1024 حرف ويمكن احتوائه على ازرار و وسائط و لهذه الوسائط احجام قصوى كالتالي:

- صور: يمكن ارسال صور من الأنواع التالية PNG, JPEG, JPG و بحجم أقصاه 12 ميغا بايت
- فيديو: في رسائل الواتساب يمكن ارسال ملفات الفيديو على ان لا يتعدى حجمها 16 ميغا بايت
- ملفات: (PDF, DOC(X), PPT(X), XLS(X), ODT, ODS, ODP, RTF) و بحجم اقصى 90 ميغا بايت

تعدد اللغات

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

تدرك تقنيات ان جزء كبير من الرسائل المرسله عبر خدمة واتساب هي من نوعية ذات حساسية عالية تتطلب سرعة عالية في الاستجابة وإيصال المعلومات وتلبية لهذه الحاجة فقد تم تطوير واستخدام برامج وخوادم وقنوات اتصال فائقة السرعة والأداء بحيث تمكن آلاف المستخدمين معا من إيصال ملايين الرسائل خلال فترة قياسية وتحقيق أقل وقت تعطل ممكن، وفيما يلي بعض المعلومات عن الأجهزة والمعدات والبرامج التي تستخدمها تقنيات لإتمام عملية الأرسال



الموافقة المسبقة على الاخطارات(opt-in)

و هي موافقة مسبقة من العملاء على استقبال الرسائل من حساب الواتساب اعمال، و تهدف الموافقة المسبقة الى الحفاظ على الحساب من الحظر.
و يمكن تجميع الموافقة بعدة وسائل منها رسائل نصية أو عن طريق الموقع الإلكتروني للعمل أو أي وسيلة أخرى، بشرط ان يتم الموافقة الصريحة من العميل على استقبال الرسائل.

4.3. مزاي نظام الشات بوت

في ما يلي بعض الموصافات والمزايا الخاصة بنظام الشات بوت

نظام الي يربط مع الواتساب او اي منصة اخرى للتفاعل مع المستخدمين والرد على أسئلتهم وطلباتهم. يمكن استخدام الشات بوت الخاص بتقنيات في العديد من المجالات، مثل الأعمال التجارية والتسويق والرعاية الصحية والتعليم وغيرها. يمكن للشات بوت أن يساعد في تحسين خدمة العملاء وزيادة المبيعات، كما يمكن استخدامه لإجراء محادثات تفاعلية مع المستخدمين على المواقع الإلكترونية والتطبيقات. يتميز الشات بوت بالقدرة على التفاعل مع المستخدمين على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، كما تقدم تقنيات تمكين الذكاء الاصطناعي للتحسين من اداء البوت

4.3.1. الروبوت الدردشة بقوة الذكاء الاصطناعي

توفر تقنيات روبوت دردشي مدعوم بالذكاء الاصطناعي، حيث يستفيد من نماذج لغوية مسبقة التدريب بناءً على البيانات المقدمة. تم تصميم الروبوت الدردشة لفهم استفسارات المستخدمين والرد عليها بفعالية. يقدم إمكانيات محادثة ذكية وآلية لمساعدة والتفاعل مع عملائك.

4.3.2. واجهة انشاء سيناريو روبوت الدردشة NO-CODE DRAG AND DROP

تشمل حلًا للروبوت الدردشة من تقنيات واجهة سهلة الاستخدام بسحب وإسقاط لبناء الروبوتات الدردشة. يمكنك إنشاء سيناريوهات وحوارات مخصصة للروبوت ببساطة من خلال سحب وإسقاط العناصر. وهذا يتيح لك تصميم تجارب محادثة مصممة حسب احتياجات عملك.

4.3.3. الربط مع قنوات متعددة

يمكن دمج الروبوت الدردشة من تقنيات مع مختلف قنوات الاتصال، بما في ذلك WhatsApp وواجهات الويب والموقع الإلكتروني. وهذا يمكن من التفاعل بسلاسة مع عملائك عبر منصات متعددة، مما يضمن التواصل السلس والفعال.

4.3.4. التحويل الى الدردشة الفورية



يتيح روبوت الدردشة من تقنيات الربط مع منصة الدردشة الفورية. يدعم توزيع المستخدمين المتعددين ذوي الامتيازات المختلفة، مما يسمح لفريقك بالتعامل مع استفسارات العملاء والمشاركة في الدردشات الجارية عند الضرورة. يمكن للروبوت الدردشة والدردشة الفورية العمل بتناغم لتقديم دعم شامل للعملاء.

4.3.5. علامات الدردشة وسجل الدردشة

يسمح روبوت الدردشة من تقنيات بإضافة علامات لتصنيف وتنظيم محادثات الدردشة. وهو يحتفظ أيضًا بسجل شامل للدردشة، مما يتيح الاسترجاع والرجوع السهل للتفاعلات السابقة. وهذا يساعد في تقديم ردود شخصية وعالمية للسياق

4.3.6. انتهاء الجلسة والتصنيف

يتيح روبوت الدردشة من تقنيات القدرة على تعيين انتهاء الجلسة للدردشات الخاملة، مما يضمن استخدامًا فعالًا للموارد. بالإضافة إلى ذلك، يوفر آليات تصنيف لترتيب وإدارة طلبات الدردشة استنادًا إلى معايير متعددة، مما يعزز تجربة المستخدم العامة

4.3.7. الملاحظات والميزات الإضافية

يدعم روبوت الدردشة من تقنيات القدرة على إضافة ملاحظات إلى محادثات الدردشة، مما يتيح للوكلاء التقاط معلومات أو رؤى هامة. كما قد يتضمن ميزات إضافية مثل التحليلات وتحليل المشاعر وتتبع أداء الروبوت الدردشة للحصول على رؤى قيمة وتحسين أداء الروبوت الدردشة مع مرور الوقت.

4.4. مزايا نظام اللايف شات

في ما يلي بعض الموصافات والمزايا الخاصة بنظام اللايف شات

منصة متكاملة تم تصميمها لمساعدة الشركات على تحسين خدمة العملاء والدعم الفني الخاص بها من خلال ربط وتواصل لحظي مع عملائها. توفر منصة اللايف شات مجموعة متنوعة من الميزات التي ترفع من كفاءة خدمة العملاء وتعزز ثقة العميل بمزودي الخدمات بسهولة تامة. بعض ميزات اللايف شات تشمل روبوتات الدردشة والردود الجاهزة ومشاركة الملفات ونصوص الدردشة. وأكثر من ذلك بكثير موضح في هذا الملف

4.4.1. دعم تعدد المستخدمين والامتيازات المتعددة

تدعم منصة اللايف شات مستخدمين متعددين ذوي امتيازات مختلفة. يمكنك تعيين أدوار وأذونات لأعضاء فريقك، مما يتيح لهم التعامل مع استفسارات العملاء وتقديم المساعدة بناءً على المسؤوليات المخصصة لهم.

4.4.2. تتبع نشاط الموظف وحالته

تدعم منصة اللايف شات المقدم من تقنيات القدرة على تتبع نشاط وحالة الموظف الفعالية. يمكنك مراقبة ما إذا كان الموظفون متاحين عبر الإنترنت أو غائبين أو مشغولين في الدردشات. تساعد هذه الميزة في إدارة وتحسين الموارد البشرية بفعالية.



4.4.3. وسم الدردشة وسجل الدردشة

تدعم منصة اللاييف شات بإضافة وسوم لتصنيف وتنظيم محادثات الدردشة. وهذا ييسر استرجاع والرجوع السهل للتفاعلات السابقة، مما يضمن فهم السياق لاستفسارات العملاء. يمكن للوكلاء الوصول إلى سجل الدردشة لتقديم ردود مخصصة ومستنيرة.

4.4.4. إدارة الجلسات والوقت المحدد

تدعم منصة اللاييف شات القدرة على تعيين مهلة زمنية للدردشات غير الفعالة. وهذا يضمن استخدام الموارد بفعالية ويمنع الانتظار الطويل للعملاء. تسمح ميزات إدارة الجلسات للموظفين بالتعامل مع العديد من جلسات الدردشة بشكل متزامن، مما يحسن من الإنتاجية وأوقات الاستجابة.

4.4.5. الملاحظات والتعاون

تدعم منصة اللاييف شات الموظفين بإضافة ملاحظات خلال محادثات الدردشة. تمكنهم هذه الميزة من التقاط معلومات مهمة أو تفضيلات العملاء أو تفاصيل محددة للرجوع إليها في المستقبل. ويمكن أيضًا أن يتم تضمين أدوات التعاون، مما يتيح للوكلاء مشاركة المعلومات أو طلب المساعدة من أعضاء الفريق الآخرين عند الضرورة.

4.4.6. إرشيف الرسائل

مع بميزة إرشيف الرسائل احصل على تجربة فريدة وآمنة لحسابك. تتضمن هذه الميزة إمكانية حفظ جميع الرسائل والمحادثات الخاصة بك، مما يجعل من السهل عليك العودة إلى المحادثات القديمة والبحث عن المعلومات والبيانات التي تحتاجها. يتضمن هذا الإرشيف تحديد الوقت والتاريخ لكل رسالة، بالإضافة إلى إمكانية تصفية البحث حسب المستخدم أو التاج أو التاريخ أو حتى الموظف الذي تولى امر المحادثة

5. آلية احتساب القنوات المختلفة في تقنيات

شركة تقنيات الجوال تفخر بتقديم مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال لعملائنا الكرام. نظرًا لاختلاف طريقة عمل كل قناة والتفاصيل الفريدة للتفاعل معها، بالإضافة إلى اختلاف مزود الخدمة الأساسي لكل قناة، فإن طريقة احتساب قيمة والرسائل المرسلة عبر تلك القنوات تختلف بشكل كبير.

فيما يلي سنقدم لكم شرحًا شاملًا لآلية احتساب قيمة الرسائل المرسلة عبر كل قناة، وكيف يمكن لعملائنا الاستفادة القصوى من خدماتنا المتميزة.

5.1.1. الرسائل النصية

- إذا كانت الرسالة مكتوبة بالأحرف اللاتينية:
إذا كان عدد حروف الرسالة 160 حرفًا أو أقل، فإنها تعتبر رسالة واحدة.
إذا تجاوز العدد 160 حرفًا، فيتم تقسيم الرسالة إلى رسائل متعددة، حيث يتم تخصيص 153 حرفًا 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.

5.1.2. رسائل الواتساب

- في حالة استخدام واتساب الاعمال للمؤسسات، يتم احتساب الرسائل المرسلة كجلسة تستمر لمدة 24 ساعة، يتم فرض تكلفة الرسالة بناء على نوع الرسالة المرسلة وهي أربع أنواع
- رسائل خدمية: وهي الرسائل التي يتلقاها النشاط التجاري من المستخدم النهائي
 - رسائل المنفعة (Utility): رسائل مرسلة من النشاط التجاري الى المستخدم النهائي بغرض الاشعار
 - رسائل الاعلانية: رسائل مرسلة من النشاط التجاري الى المستخدم النهائي بغرض الدعاية الاعلانية
 - رسائل التوثيق: رسائل مرسلة من النشاط التجاري الى المستخدم النهائي بغرض التوثيق الثنائي

5.1.3. الرسائل الصوتية

- يتم احتساب مدة الرسالة بالثواني ومن الثانية الأولى. يعني ذلك أنه إذا استغرقت الرسالة الصوتية 20 ثانية، فسيتم تطبيق رسوم استخدام 60J ثانية.

5.1.4. رسائل الفاكس

- يتم احتساب تكاليف الفاكس بناءً على عدد الصفحات المرسلة والمستلمة.

5.1.5. البريد الالكتروني

- يتم احتساب عدد رسائل البريد الإلكتروني الممكن إرسالها شهرياً استناداً إلى عدة عوامل:

- جهات الاتصال:

- يتم تحديد عدد جهات الاتصال (عناوين البريد الإلكتروني) التي يمكنك إرسال رسائل البريد الإلكتروني إليها شهرياً وفقاً لخطة البريد الإلكتروني التي تستخدمها. يمكن أن يتم تحصيل رسوم إضافية إذا تجاوزت عدد معين من جهات الاتصال.

- الحزم والخطط:

- نحن نوفر مجموعة متنوعة من الحزم والخطط التي تحتوي على حدود مختلفة لعدد رسائل البريد الإلكتروني المسموح إرسالها شهرياً. يمكنك اختيار الحزمة التي تناسب احتياجاتك ويمكنك ترقيةها أو تخفيضها حسب الحاجة.

6. 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.

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.

الجدول الزمني للمشروع

الشكل التالي يوضح الجدول الزمني المقترح لتنفيذ المشروع (بالأسابيع)

المهمة																							الفترة بالأيام	الفترة بالأسابيع	
82	...	71	70	...	...	...	...	...	...	...	20	19	18	...	...	...	7	6	5	4	3	2	1		

[illegible]

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 مرّن: 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.
- 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 المنظمة 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	جميع الأطراف ذات الصلة يجب أن يكونوا على 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

7. 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 ومنطقاً لإدارة المشروع بشكل فعال، مما يسهل التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق ويضمن تنفيذ الأنشطة وفقاً لخطة محددة.
- 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 وخطة محددة مسبقاً.
- 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 الإيتيريشنز.
- يتم تحديد المتطلبات الأساسية والعمل على تطويرها بشكل متزامن وتكراري.
- يسمح بالتغييرات والتحسين المستمر والتكيف مع تغييرات 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 وإلتاحة 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 لإلى تقسيم المشروع إلى إصدارات كل إصدار يمنح العميل إمكانيات إضافية لنصل بالمنتج والنظام إلى الحالة المثلى.

مراحل العمل في المشروع

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

- إطلاق المشروع:
- تطوير الميثاق
- تحديد أصحاب العلاقة
- توزيع الأدوار والمسؤوليات
- استلام الوثائق والصلاحيات
- التخطيط:
- تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال
- خطة المشروع
- خطة المراقبة والمتابعة

- خطة التسليم والإغلاق
- تنصيب النظام:
- تفحص النظام / المعدات الصلبة
- تفحص 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 :

الرقم	المرحلة الرئيسية	المرحلة الفرعية	المدخلات	المخرجات	الملاحظات
1	إطلاق المشروع	تطوير الميثاق	الهدف من المشروع، الموارد المتاحة	تحديد الأهداف والموارد	الميثاق المشروع
1	إطلاق المشروع	تحديد أصحاب العلاقة	الميثاق، الأهداف	تحديد وتوثيق أصحاب العلاقة	قائمة بأصحاب العلاقة
1	إطلاق المشروع	توزيع الأدوار والمسؤوليات	قائمة أصحاب العلاقة	تعيين الأدوار والمسؤوليات	رسم هيكلي للمشروع
1	إطلاق المشروع	استلام الوثائق والصلاحيات	الأدوار والمسؤوليات	التوقيع على الوثائق ومنح الصلاحيات	وثائق موقعة وصلاحيات ممنوحة
2	التخطيط	تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال	الميثاق، أصحاب العلاقة	تحديد المتطلبات وتحليلها	وثائق المتطلبات
2	التخطيط	خطة المشروع	وثائق المتطلبات	إعداد خطة المشروع	خطة المشروع
2	التخطيط	خطة المراقبة والمتابعة	خطة المشروع	إعداد خطة المراقبة والمتابعة	خطة المراقبة والمتابعة
2	التخطيط	خطة التسليم والإغلاق	خطة المراقبة والمتابعة	إعداد خطة التسليم والإغلاق	خطة التسليم والإغلاق
3	تنصيب النظام	تفحص النظام / المعدات الصلبة	المعدات الصلبة، متطلبات النظام	التحقق من المعدات الصلبة	تقرير فحص المعدات الصلبة
3	تنصيب النظام	تفحص النظام البرمجيات	البرمجيات، متطلبات النظام	التحقق من البرمجيات	تقرير فحص البرمجيات
3	تنصيب النظام	تنصيب النظام	تقارير الفحص، متطلبات النظام	تنصيب النظام	النظام المثبت
3	تنصيب النظام	تهيئة النظام	النظام المثبت	تهيئة النظام	النظام المعد للعمل
3	تنصيب النظام	تجربة النظام	النظام المعد للعمل	تجربة النظام وتقييمه	تقارير التجربة
3	تنصيب النظام	التدريب على النظام	النظام المعد للعمل، الفريق	توفير التدريب	مستندات التدريب والمشاركين المدربين
4	التسليم والتشغيل	التشغيل والصيانة	النظام المعد للعمل	تشغيل وصيانة النظام	تقارير التشغيل والصيانة
4	التسليم والتشغيل	نقل المعرفة	مستندات المشروع والتدريب	توفير جلسات نقل المعرفة	تقارير نقل المعرفة
4	التسليم والتشغيل	التقييم والمتابعة	تقارير العملية	تقييم الأداء وتحديد الفرص للتحسين	تقارير التقييم والمتابعة

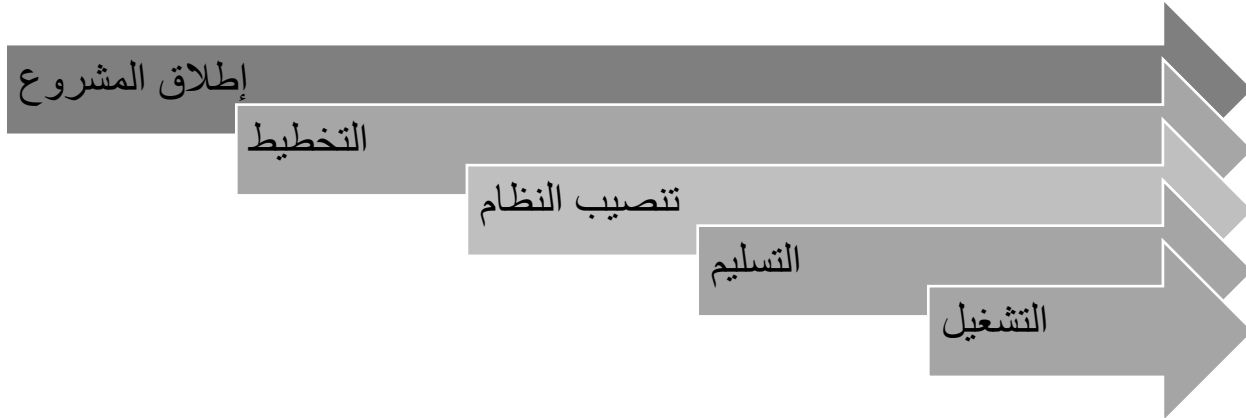
5	الاجلاق النهائي	التقرير النهائي	كل المستندات والتقارير السابقة	تجميع وتحليل المعلومات وكتابة التقرير النهائي	التقرير النهائي للمشروع
5	الاجلاق النهائي	الخروج والانتقال	التقرير النهائي	اختتام المشروع ونقل الأدوار والمسؤوليات	تأكيد الإغلاق الرسمي للمشروع

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 والصلحيات.
- 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.
- 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.
- الإغلاق النهائي: في الختام، يتم تجميع التقرير النهائي وتنظيم الخروج والانتقال.



8. 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 وفعالية 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)

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.
- منسق 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.
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	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

9. 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	حدوث 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 توافر 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
3	قلة الوعي والتدريب	نقص الوعي والتدريب حول استخدام المنظومة والتنبيهات والرسائل النصية	قسم التدريب والتثقيف	عدم الاستفادة الكاملة من المنظومة وتأثيره على فعالية المشروع	بعد تقييم الأثر	توفير مواد تدريبية وورش عمل مستمرة لتحسين الوعي والتدريب

10. 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 تلبي 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 للأنشطة وضمان وتحكم الجودة:** توجه خطة الجودة الأنشطة لضمان الجودة (التي تركز على عملية العمل) والتحكم في الجودة (التي تركز على النتائج النهائي).

فريق إدارة الجودة في المشروع

فيما يلي بيان لأدوار ومسؤوليات فريق العمل :

المقاول (تقنيات):

- مدير المشروع:
- يضمن أن جميع عمليات الجودة تمت وفقاً للمعايير المحددة.
- يشارك في التحقق من جودة العمل واستلام النتائج.
- يراجع خطة الجودة ويقرر التغييرات الضرورية.
- مهندس ضمان الجودة:
- 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.
 - منسقو مشاريع:
 - يعملون بالتعاون مع فريق الجودة للتحقق من الجودة وتنفيذ العمليات وفقًا 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 معا 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 منسقو المشاريع، بتجميع كل المعلومات في خطة الجودة.
 - **مراجعة وموافقة الخطة:** يقوم مدير البرنامج وفريق العمل بمراجعة الخطة وإعطاء الموافقة النهائية عليها.

المعايير والأهداف

المتطلب	معيّار الجودة	المؤشرات القياسية الرئيسية (KPIs)	المستهدف
ترحيل جميع رسائل المحادثات والشات بوت	ترحيل جميع رسائل المحادثات والشات بوت	عدد الرسائل المحادثات والشات بوت المرحلة بنجاح	ترحيل جميع رسائل المحادثات والشات بوت في العام التالي من الرسائل المحادثات والشات بوت المرحلة 100% بنجاح
ربط واتساب بزنس بجميع الأنظمة والمواقع والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بالجامعة	الربط السلس والفعال بين واتساب بزنس وجميع الأنظمة والمواقع والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بالجامعة	عدد الأنظمة والمواقع والتطبيقات التي تم ربطها بنجاح مع واتساب بزنس مدى سهولة وسرعة الربط	ربط واتساب بزنس بجميع الأنظمة والمواقع والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بالجامعة بنجاح مع واتساب بزنس



المتطلب	مقياس الجودة	المؤشرات القياسية الرئيسية (KPIs)	المستهدف
		مستوى التكامل والتفاعل بين واتساب بزنس والأنظمة الأخرى	تحقيق سهولة الاستخدام والتكامل الفعّال بين واتساب بزنس والأنظمة الأخرى
تقديم التدريب ونقل المعرفة لجميع الموظفين القائمين على المشروع	تقديم التدريب بشكل شامل وفعال لجميع الموظفين المعنيين بالمشروع ونقل المعرفة بطرق فعالة ومفهومة.	عدد الموظفين الذين تم تدريبهم بنجاح مستوى استيعاب المعرفة وفهمها من قبل المتدربين مدى تطبيق المعرفة المكتسبة في أداء الموظفين للمهام المشروعة	تقديم التدريب ونقل المعرفة لجميع المعنيين بالمشروع 100% من الموظفين المعنيين تم تدريبهم بنجاح تحقيق استيعاب وفهم عال للمعرفة من قبل الموظفين تطبيق المعرفة المكتسبة في أداء الموظفين للمهام المشروعة بشكل فعّال.

الافتراضات الخاصة بخطة إدارة الجودة للمشروع للتعامل:

- 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: يُفترض 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: يُفترض 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 للتعامل:



- تحديد معايير الجودة اللازمة للمنظومة وفقاً لمتطلبات العميل.
- الأمان والخصوصية: يجب أن تتبع مشروع إدارة الجودة إجراءات أمان صارمة لحماية البيانات الشخصية وضمان سرية المعلومات المرسله 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 المرسله، 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 فعّالة من قبل فريق إدارة الجودة لضمان تحقيق أهداف الجودة المحددة.
- 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 المنظمة 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	العميل	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	العميل	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 ومراقبة الجدول الزمني الجديد	التأكد من أن التغييرات مكتملة وفقاً للخطة	تقنيات والعميل	تقارير المراقبة والمتابعة	يجب متابعة الجدول الزمني للمشروع بصورة دورية
7	تقييم الأداء بعد التغيير	تحليل مدى فعالية التغيير والتأثير الفعلي على الجدول الزمني	العميل	تقرير تقييم الأداء	يجب أخذ كل التغييرات في الاعتبار عند تقييم الأداء

8	الإبلاغ عن التقدم والناتج	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 معا، 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 تقييمًا شاملاً لجودة الخدمة والعمليات ويحدد الفرص لتحسينها، ويتضمن ملاحظات المراجعة وتوصيات للتحسين.
- 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.
- 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 وفقاً لطبيعة المشروع والاحتياجات المحددة. يجب تحديد تواتر تقديم التقارير وفقاً للمتطلبات وجدول المشروع للوصول إلى أفضل تنظيم وإدارة للجودة.

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

11. خطة إدارة الخدمات التطويرية

خطة إدارة الخدمات التطويرية لتحديد الاستراتيجيات 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 يلبي 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

الأدوار والمسؤوليات

فيما يتعلق بخطة إدارة الخدمات التطويرية للمشروع بين العميل وشركة "تقنيات"، فإليك 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 والعميل.
- 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" والعميل لتوفير المعلومات الضرورية والتنسيق بين الجانبين.
- مختص في متطلبات النظام: يعمل على تحديد وتوثيق متطلبات النظام والتأكد من تلبيتها.
- 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.
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.

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 Apache و MySQL 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 دعمًا فنيًا متخصصًا، جودة واستقرار أعلى، أمانًا للمعلومات، تحديثات مستمرة، وتوافقًا 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.
- 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 والعمل 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.

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 وتجهيزه 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 للتعامل 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.

1. التحديث والاستدامة

- 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.

12. 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 التوافق والتواصل: تعزيز التوافق والتواصل 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.

مدير المشروع – المفاوض

- 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 أصحاب 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 والجداول الزمنية 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 والجداول الزمنية والمسؤوليات.
3. توجيه وتوعية الفريق: توجيه الفريق بشأن التغييرات المقترحة وتوعيتهم بأهميتها وأثرها على المشروع.
4. تنسيق مع أصحاب 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 والجداول الزمنية 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.

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 وتأكيد نجاح تنفيذه.

13. 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.
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.
5. الشبكات الاجتماعية الداخلية: تسهم في تسهيل التواصل وتبادل المعرفة بين أعضاء الفريق وتوفير منصة للتعلم 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	الدرس المستفاد	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

14. 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.
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 إطاراً لتقييم عملية التحويل وإنهاء التعاقد وقياس النتائج المحققة بناءً على المعايير المحددة.
9. توفير الشفافية والمساءلة: تساهم 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.
8. فهم آلية العمل الداخلية (OLA (Operational Level Agreement) يشير هذا البند إلى ضرورة فهم وتوضيح آلية العمل الداخلية OLA للعميل. يعتبر OLA اتفاقًا داخليًا 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 وانتهاء 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	متابعة تقدم عملية التحويل وإنهاء التعاقد
4	تنظيم اجتماعات التنسيق والتقييم
5	نقل المعرفة والخبرات من المقاول إلى الموظفين
6	تنفيذ الاختبارات والتقييمات اللازمة
7	مراقبة وتقييم استمرارية الخدمات بعد التحويل

الرقم	أدوار ومسؤوليات المقاول
1	توفير خبراء التحويل والاستشاريين
2	تقييم 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

توفير خبراء التحويل والاستشاريين
تقييم البنية التحتية الحالية
تحليل المخاطر ووضع استراتيجيات المواجهة
تحديد الخطوات الفنية لتحويل الخدمات
توفير تدريب وتعليمات لموظفي العميل
إعداد وثائق وتقارير المشروع
تنفيذ اختبارات الأداء والاستقرار
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
2	تحديد المهام والجدول الزمنية والموارد المطلوبة لعملية التحويل	العميل	متطلبات التحويل الموثقة	خطة تحويل موثقة	تحديد خطة التحويل
3	تنظيم ورش العمل والتدريب لنقل المعرفة من المقاول إلى موظفي العميل	المقاول والعميل	خطة تحويل موثقة	معرفة محولة ومستندات تدريب	نقل المعرفة
4	إجراء اختبارات الأداء والاستقرار للتحقق من سلامة وفعالية المنظومة الجديدة	العميل	المعرفة المحولة ومتطلبات التحويل	تقارير الاختبار والتقييم	التحقق من أداء المنظومة
5	تنفيذ خطة التحويل ونقل الخدمات والموارد من المقاول إلى الجهة البديلة	المقاول والعميل	خطة تحويل موثقة	تحويل الخدمات والموارد	تحقيق تحويل سلس ومنظم
6	إجراء الإجراءات اللازمة لإنهاء التعاقد مع المقاول الحالي	العميل	عقد التعاقد	عقد إنهاء التعاقد	إنهاء التعاقد
7	مراقبة وتقييم أداء الخدمات المحولة ومتابعة استمراريتها	العميل	تقارير الأداء والاستقرار	تقارير المراقبة والتقييم	تحقيق استمرارية الخدمات
8	إجراء إجراءات الإغلاق النهائي للمشروع والتأكد من إكمال جميع الأنشطة	العميل	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

15. 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.
- 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.

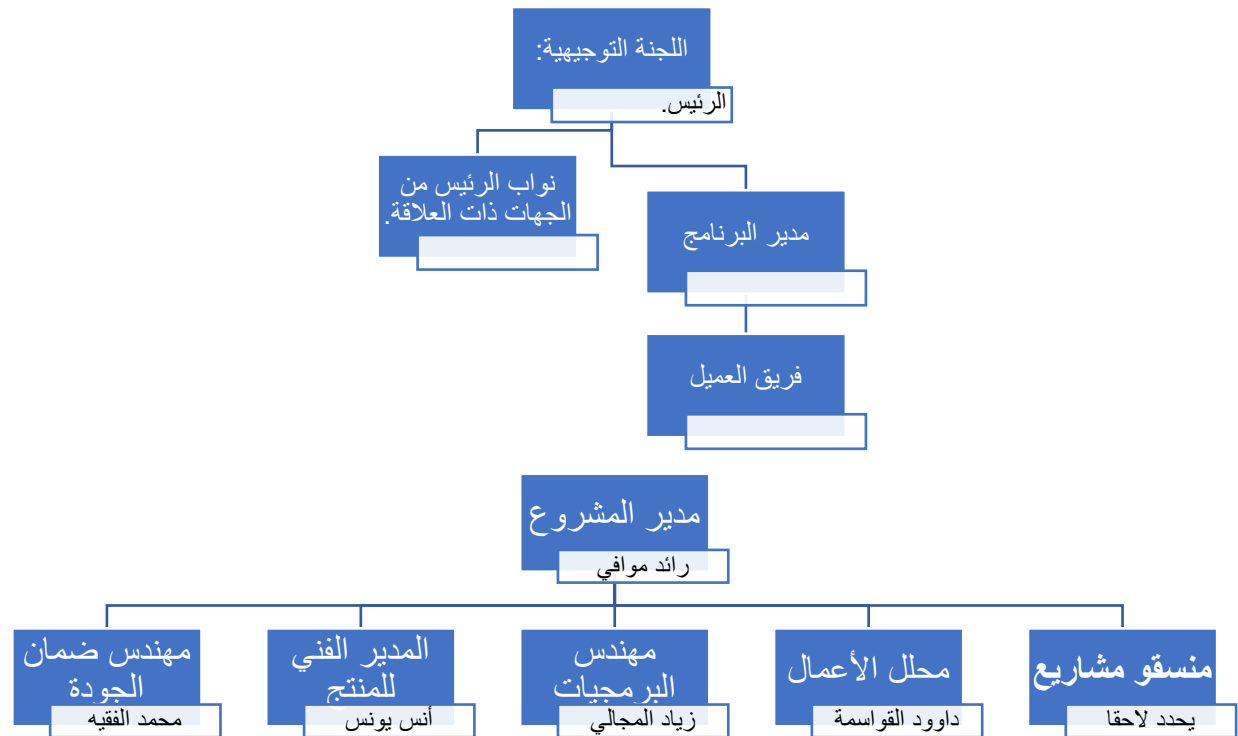
هيكلية المشروع من طرف العميل

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 العمل:** مكون من خبراء يقدمون الدعم لفريق العمل التابع للمقاول في جميع جوانب الخدمة. يدير الفريق مستوى الخدمة مع الشركة المشغلة ويقيم أدائها بانتظام وفقاً لمتطلبات التقييم. يتعامل الفريق معهم لضمان مشاركتهم في أنشطة المشروع ومساعدتهم في إنهاء التعاقد أو تحويله.

الهيكل التنظيمي للمقاول

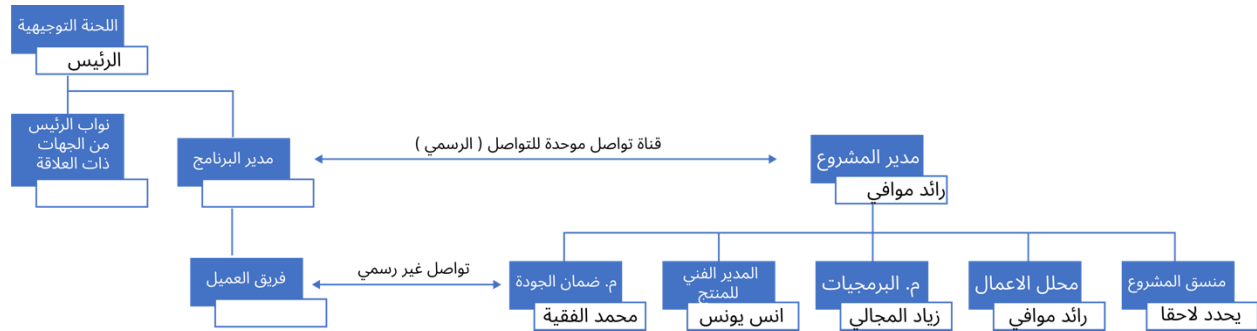


خطوط التواصل

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





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	متابعة 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 لإدارتها
6	تقرير الاجتماعات	حسب الحاجة	توثيق نتائج الاجتماعات ومتابعة التزام الفريق بالقرارات المتخذة	ملخص لنتائج الاجتماعات والقرارات المتخذة
7	تقرير نسبة تنفيذ المشروع وتشغيله	حسب الحاجة	متابعة نسبة تنفيذ المشروع وتشغيله 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.

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

بالنسبة لفريق العمل:

مدير البرنامج: يقوم بتنسيق الاحتياجات والتوقعات بين العمل والفريق. يتعين عليه توجيه القضايا التي لا يمكن حلها في المستوى الحالي إلى الجهة التنفيذية لدى العمل.

فريق العمل: يجب على أعضاء الفريق لدى العمل 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.

16. 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.



أهداف الخطة

تتضمن الخطة مجموعة من الأهداف في المشروع منها:

1. حماية المعلومات الحساسة: توفر خطة 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.
- الدعم الفني لأدوات التوثيق.

محل الأعمال:

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

منسكو 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.

وبالنسبة لضرورة وجود نظام تسمية وترقيم معياري للوثائق يتوافق مع متطلبات العمل، يتيح هذا النظام توحيد الأساليب والإجراءات في إدارة الوثائق، ويسهم في ضمان التماسي مع متطلبات الجودة والمعايير المعتمدة من قبل العمل. 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) والعمل.
- المقاول (تقنيات): يكون المقاول مسؤولاً عن إنشاء وتطبيق نظام التسميات والترقيم الذي يتوافق مع متطلبات العمل. ينبغي على المقاول تطبيق نظام موحد ومعيارى لتسمية وترقيم الوثائق والمستندات المتعلقة بالمشروع، وضمان توفر التوثيق اللازم وفقاً للمعايير والمتطلبات المحددة.
 - العمل: ينبغي على العمل التحقق من أن نظام التسميات والترقيم المقترح من قبل المقاول يلبي متطلباتها ومعاييرها. يمكن أن يعمل العمل على وضع إرشادات وسياسات واضحة بشأن نظام التسميات والترقيم للمشروع، وتحديد المعايير والمتطلبات اللازمة لضمان توثيق فعال وموثوق للوثائق.
 - التعاون بين المقاول والعمل في تطبيق نظام التسميات والترقيم ليسهم في تحقيق تنظيم وفعالية إدارة الوثائق وتسهيل استخدام واسترجاع المعلومات المطلوبة.

إجراءات التوثيق

فيم يلي إجراءات التوثيق للمشروع ومسؤولية كل طرف:

الرقم	الإجراء	المسؤول	المدخلات	المخرجات	الفوائد
1	تحديد متطلبات الوثائق والتوثيق	فريق المقاول وفريق العمل	متطلبات المشروع والقوانين واللوائح 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 العمل	المستندات والأرشيف الإلكتروني	تقارير التحقق والمراجعة	التأكد من التزام المشروع بسياسات التوثيق والجودة

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.

17. 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 يشمل وما لا يشمل 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.
- توفير آلية لتقييم ومراقبة تأثير التغييرات على أداء الخدمة وضمان استجابتها لمتطلبات العميل.
- توفير آلية للتعلم 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 المقاول 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 المقاول (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 المقاول لتنفيذ خطة ضمان مستوى الخدمة.
- التعامل مع المشكلات والاستفسارات المتعلقة بالخدمة وتوجيهها إلى فريق المقاول 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 المقاول للتنسيق وضمان استمرارية تقديم الخدمة بشكل مرضٍ وفقاً للمتطلبات.

مسؤولية المقاول في الـ (SLA)



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

- 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
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 ال (SLA) – التقارير

تتطلب متابعة ومراقبة مستوى الخدمة وجود حزمة من التقارير التي تغطي جوانب الخدمة وتضمن تحقيق المشروع أهدافه ونتائج 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	العمل	شهري	تقييم الأداء الشهري للمقاول	لمتابعة مستوى الأداء والتحسين
6	تقرير الرضا عن الخدمة	العمل	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	العمل	سنوي	مراجعة الأداء العام والتوافق مع العقد	للتحقق من الامتثال وتحديد التحسينات
11	تقرير تقييم الخدمات	العمل	سنوي	تقييم جودة الخدمات المقدمة	لتحديد مجالات التحسين والتغيير

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
درجة	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
- 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 داخليًا 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 بالمشكلة 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

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
ياسين الحداد	مدير حساب	y.alhaddad@taqnyat.sa	+966 55 8333 944

لأمن السبيرياني



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

18. 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 عالٍ من الجودة والأداء في تقديم الخدمات.

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 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.
 - 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 هاتفاً 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 المستخدمين والمشاركين.
2. توفير التوجيه والتوجيه: يقدم التوجيه والتوجيه لفريق 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 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.

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 بفعالية 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	العميل	تحديد احتياجات العميل ومتطلبات النظام	متطلبات العميل، 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 العميل، 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 وتقرير 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	التواصل والتنسيق	العميل والمقاول (تقنيات)	ضمان التواصل الفعال والتنسيق بين الفريقين	اجتماعات التقدم، تقارير الأداء، طلبات الدعم	اتفاقيات محددة، تحديثات المشروع، حلول المشكلات	يشمل مناقشة التحديثات والتوجيهات الجديدة ومشاركة المعلومات
7	تقييم الأداء	العميل والمقاول (تقنيات)	تقييم أداء النظام وتلبية المتطلبات	تقارير الأداء، متطلبات العميل	تقييم الأداء وتقارير التحسين	يشمل تقييم كفاءة النظام والتحسين المستمر
8	الحلول القانونية والتعاقدية	العميل والمقاول (تقنيات)	ضمان الامتثال للقوانين والاتفاقيات التعاقدية	التشريعات والاتفاقيات التعاقدية	الامتثال للقوانين والاتفاقيات التعاقدية	يشمل تحديثات التشريعات وتلبية متطلبات الاتفاقية

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 لاحقا	في المائة	يمكن تحليل الأسباب التي تؤدي إلى عدم تسليم الرسائل واتخاذ إجراءات لتحسين تسليمها.
2	متوسط وقت التسليم	المدة الزمنية المتوسطة بين إرسال الرسالة وتسليمها للمستلم	يحدد لاحقا	دقائق	يتم قياس وتحليل الوقت المستغرق في تسليم الرسائل لتحسين سرعة التسليم.
3	معدل استجابة الفريق	نسبة الاستجابة الفعلية للفريق للمشاكل والاستفسارات والطلبات	يحدد لاحقا	في المائة	يتم تقييم الاستجابة الفعلية للفريق واتخاذ إجراءات لتحسين وقت الاستجابة وجودة الاستجابة.
4	متوسط وقت استجابة الفريق	المدة الزمنية المتوسطة بين استلام الاستفسار واستجابة الفريق له	يحدد لاحقا	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 لاحقا	في المائة	يتم تحليل الأخطاء والمشاكل وتحديد أسبابها واتخاذ إجراءات لتقليل حدوث الأخطاء

تقارير إدارة العمليات الداخلية (OLA)



تُعَدُّ التقارير أحد العناصر الأساسية في إدارة العمليات الداخلية لدى العميل، حيث تساهم 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.

19. 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 المقاول	تحليل الأسباب، تقييم التأثير	تقرير تحليل القضايا
4	اتخاذ الإجراءات	فريق المقاول	خطة العمل، مراقبة التنفيذ	تنفيذ الإجراءات
5	التواصل والتنسيق	فريق المقاول + فريق العمل	الاجتماعات، الاتصالات، البريد الإلكتروني	سجل التواصل والتنسيق
6	متابعة وتقييم	فريق المقاول + فريق العمل	تقارير المتابعة، تقييم النتائج	تقرير المتابعة والتقييم
7	توثيق وتقارير	فريق المقاول	تقارير حالة القضايا، تقرير الإغلاق	تقارير القضايا والإغلاق

نظام إدارة القضايا العالقة الإلكتروني

سيقوم فريق المقاول (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 سلباً 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 وفقاً 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.
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 المقال (تقنيات) بتوفير تقارير شاملة حول القضايا العلاقة 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 المقال القدرة على تعديل لوحة العرض وإضافة مؤشرات جديدة حسب حاجة المشروع ورغبة العميل.

20. 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 (Key Performance Indicators - KPIs)

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 وفعاليته	مدير المشروع	شهري

لوحة العرض (Project Dashboard)

سيتم استخدام لوحة عرض مصممة بطريقة إحترافية تظهر بطريقة بصرية حالة المشروع وذلك بالإتفاق 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	التهديدات المحتملة للمشروع وتقييمها، والإجراءات التصحيحية	حسب الحاجة	مدير المشروع
3	تقرير التقدم	الإنجازات التي تمت خلال فترة زمنية معينة، المهام المكتملة والمعلقة	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
7	تقرير تقييم المنتجات أو النتائج	النتائج أو المنتجات التي تم تسليمها	حسب الحاجة / عند التسليم	مدير المشروع
8	تقرير الموارد البشرية	أداء الفريق واستخدام الموارد البشرية في المشروع	شهرياً	مدير الموارد البشرية

التقارير الخاصة بمرحلة التشغيل والصيانة

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

الاجتماعات



- إضافة لما هو موجود في خطة التواصل ، لا بد من التركيز على مجموعة من الاجتماعات 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.

21. 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.

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 والبدلاء) 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.

مسؤوليات أعضاء الفريق

- سيقوم كل عضو في الفريق بتعيين بديل / احتياطي.
- يجب على جميع أعضاء الفريق الاحتفاظ بقائمة مكالمة محدثة 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 والدرجة

- يجب إجراء نسخ احتياطي للبيانات وقواعد البيانات الهامة والدرجة 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.

البيانات غير المهمة - الدرجة

- يجب إجراء نسخ احتياطي للبيانات وقواعد البيانات الحالية غير المهمة وفقًا لـ RPOs، ويمكن نسخها لتأمين مواقع النسخ الاحتياطي ضمن الأطر الزمنية لـ RPO.
- بدلًا 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.

أنشطة نسخ البيانات الاحتياطية

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 وتحويله	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 الأشرطة 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.

22. 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

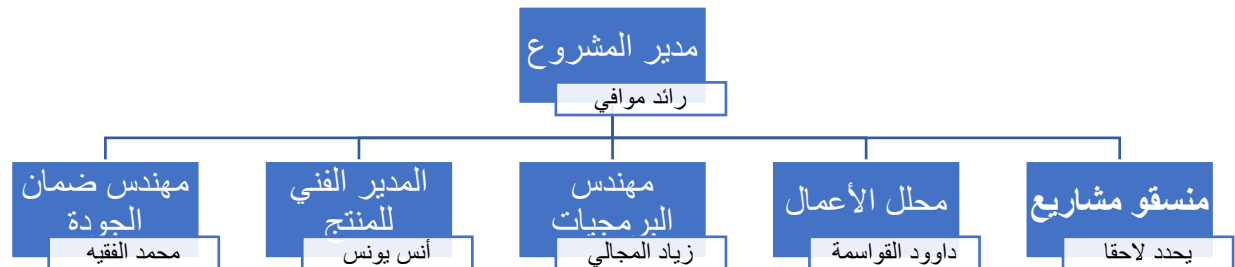
يدرك المقاول الالتزام القانوني تجاه كوادره البشرية وعليه يؤكد المقاول:



- أنه ملتزم بالتشريعات السارية في المملكة العربية السعودية فيما يخص كوادره ومنتسبيه، ويتعهد بالالتزام بكل ما يصدر عن العميل 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 المقاول	مسؤولية العميل
1	إطلاق المشروع	تطوير الميثاق	تطوير وثيقة الميثاق	مقاول	تأكيد وتوقيع
2	إطلاق المشروع	تحديد أصحاب العلاقة	قائمة أصحاب العلاقة وتحديد أهميتهم	مقاول	مراجعة وتأكيد
3	إطلاق المشروع	توزيع الأدوار والمسؤوليات	تعريف الأدوار وتوزيع المسؤوليات	مقاول	تأكيد الأدوار

4	التخطيط	تحديد المتطلبات وتحليل الأعمال	تحديد وتحليل المتطلبات التجارية والفنية	مقاول	مراجعة وتأكيـد المتطلبات
5	التخطيط	خطة المشروع	تطوير خطة مفصلة لتنفيذ المشروع	مقاول	مراجعة وتأكيـد الخطة
6	التنصيب النظام	تفحص النظام / المعدات الصلبة (Hardware)	التحقق من النظام والمعدات الصلبة	مقاول	التحقق والتأكيـد
7	التسليم والتشغيل	التشغيل والصيانة	تشغيل النظام وتقديم دعم الصيانة	مقاول	المراقبة والتأكيـد
8	الاعلاق النهائي	التقرير النهائي	تقديم تقرير مفصل عن تنفيذ وإنجازات المشروع	مقاول	مراجعة وتأكيـد التقرير

قائمة تفصيلية لفريق العمل في المشروع

مدير المشروع

الاسم	رائد موافى
الخبرة	أكثر من 17 عامًا في إدارة المشاريع الكبيرة
الأدوار والمسؤوليات	يتحمل مدير المشروع كافة المسؤوليات مهمة المتعلقة 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 ويتبنى 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، ويطبق 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 المشاكل والتحديات التي قد تنشأ خلال تنفيذ المشروع ويبحث 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	أنس يونس
الخبرة	أكثر من 7 سنوات في تطوير البرمجيات وتحليل البيانات
الأدوار والمسؤوليات	فائمة 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 ومتابعة التقدم.
مراقبة عملية التطوير: يتتبع ويقيم تقدم عملية التطوير ويضمن التزامها بالموصفات 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 المختلفين، بما في ذلك العملاء والشركاء والفرق الأخرى داخل المنظمة، لتبادل المعلومات وضمان استيعاب التغييرات والتوجيهات اللازمة.
ضمان جودة المنتج: يعمل على ضمان جودة المنتج بوضع وتطبيق إجراءات ومع
ضمان جودة المنتج: يعمل على ضمان جودة المنتج بوضع وتطبيق إجراءات ومع
إدارة المخاطر: يحلل ويقيم المخاطر 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 وتوجيهاتهم، 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.

مهندس البرمجيات

الاسم	زياد المجالي
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 فعّال 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 وأداء 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 بوثائق وتوثيق الأنظمة والبرمجيات المطورة، بما في ذلك الوثائق التقنية والمخططات والتعليمات البرمجية، لتوفير توثيق شامل للنظام.
	التعاون مع الفريق: يتعاون مع باقي أعضاء الفريق مثل مدير المنتج التقني ومهندس ضمان الجودة لضمان التكامل والتعاون الفعّال في تطوير البرمجيات.
	متابعة التقنيات الجديدة: يتابع ويواكب التقنيات والأدوات الجديدة في مجال تطوير البرمجيات، ويعتمد الممارسات والتقنيات الحديثة لتحسين كفاءة وجودة البرمجيات.
	مساعدة في حل المشكلات: يقدم الدعم الفني ويساعد في حل المشكلات المتعلقة بالبرمجي
	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 وتحسينات الأداء وتنفيذ أفضل الممارسات.
	التعلم المستمر: يواكب التطورات في مجال تطوير البرمجيات ويسعى لتطوير مهاراته ومعرفته الفنية من خلال القراءة والدورات التدريبية والتدريب على العمل.
	التواصل مع العملاء: يتعامل مع عملاء المشروع ويفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم ويعمل على توفير الحلول التقنية الملائمة 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 الفقيه
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 تلبى المعايير 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.
	توثيق الاختبارات: يقوم بتوثيق جميع النتائج والتقارير والتوصيات 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	داوود 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.
	توثيق المتطلبات: ترجمة احتياجات العمل إلى مواصفات وظيفية قابلة للتنفيذ لفريق التطوير.
	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.
	اختبار وتحسين: المشاركة في عمليات اختبار وتحسين المنتج لضمان تلبية المتطلبات المحددة والجودة المطلوبة.
	توثيق العملية: توثيق جميع المعلومات والتحليلات والتوصيات المتعلقة بتحليل الأعمال وتحديد المتطلبات.

فريق الدعم والتنسيق

الاسم	منسفو مشاريع
الخبرة	أكثر من 3 سنوات في تنسيق نشاطات المشروع
الأدوار والمسؤوليات	قائمة الأدوار والمسؤوليات
	دعم مدير المشروع: يقدم المنسق المشروع الدعم اللازم لمدير المشروع في تحقيق أهداف المشروع. يقوم بتنسيق الجهود بين أعضاء الفريق وتعزيز التواصل والتعاون بينهم، كما يمكنه أيضًا 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. 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 مشروع مسؤولية إدارة وثائق المشروع. يقوم بإنشاء وتحديث المستندات والملفات الضرورية وضمان توفرها للفريق. يجب عليه أيضًا ضمان تنظيم الوثائق بطريقة تسهل الوصول إليها والاحتفاظ بها بشكل آمن.



إدارة الإصدارات: يتمثل دور المنسق المشروع أيضًا في إدارة الإصدارات المختلفة للتطبيق. يجب عليه التأكد من توثيق جميع التغييرات والتحسينات التي تتم في التطبيق وتعقب الإصدارات المختلفة وتوزيعها على الفريق.	
مراقبة التقدم: يقوم المنسق بمراقبة تقدم المشروع وتحقيق الأهداف المحددة. يجب عليه تتبع الجدول الزمني ومراجع	

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 للزمين لإرسال الرسائل والتنبيهات.
 - Team B سيوفر وصولاً آمناً ومستقرًا إلى النظام والبيانات اللازمة لإرسال الرسائل والتنبيهات.
 - 4. المسؤوليات والتزامات:
 - Team A مسؤول عن:
 - 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 وفقًا للجدول الزمني المحدد، مع تلافي 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 التنظيمي (OLA) فريق العميل (Team A) التاريخ:

فريق تقنيات: (Team B) التاريخ..... :

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

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



التاريخ: 17-06-2026

مشهد زيارة موقع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نعم أنا موقع أدناه باعتباره ممثلاً، شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة.

قامت بزيارة موقع منافسة (بمشروع تجديد اشتراك خدمة الواتس اب (470248238) يوم الاربعاء الموافق

17/06/2026م وحيث تمت زيارة كافة مواقع المشروع ، وقد تمكنا من معرفة ما كان يجهلنا قبل هذي الزيارة

واخذ الإجابات لجميع ما لدينا من استفسارات خاصة ، بذلك فاتنه لا نطابق لنا بالادعاء بالجهل او بعدم المعرفة

وعليه جرى التوقيع :

مصادقة / شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة

مصادقة الإدارة المشرفة على المشروع / جامعة جدة

الاسم : ياسين الحرد

الاسم : ياسين الحرد

ختم الشركة:

التوقيع:

توقيع المفوض

الختم: ٢٠٢٦/٦/١٧

