

مشروع نظام إدارة المعاملات الإلكترونية

المؤسسة العامة للرعاية السكنية

2024

كراسة الشروط والمواصفات

---

## المحتويات

4	2	الوضع الحالي والتحديات في المعاملات الورقية
5	3	التعريفات
5	4	الهدف من المشروع:
6	5	هيكلية المؤسسة
13	6	الوضع القائم بخصوص الأنظمة المستخدمة في المؤسسة
13.....		6.1 نظام الإدارة المالية من أوراكل (Oracle Financial):
13		6.1.1 نظام أوراكل للإستاد العام (Oracle General Ledger):
13		6.1.2 نظام الحسابات الدائنة والحسابات المدينة
13		6.1.3 نظام التقارير المحاسبية
14		6.1.4 نظام ادارة المخازن (Oracle Inventory Management)
14		6.1.5 نظام أوراكل للمشتريات (Oracle Purchasing)
14.....		6.2 نظام رعاية المواطن (CCS)
15.....		6.3 نظام الموارد البشرية (HR)
15.....		6.4 نظام أرشفة المستندات (OpenText)
16.....		6.5 الأنظمة الداخلية الأخرى
17.....		6.6 الربط مع الجهات الخارجية
17		6.6.1 مشروع سهل:
18	7	نطاق العمل المفصل
18.....		7.1 نطاق عمل المشروع
19.....		7.2 الخدمات المطلوبة من المتقدم
19		7.2.1 أعمال التحليل
20		7.2.2 أعمال توريد وتركيب الأنظمة
21		7.2.3 ميزات وخواص المنصة
30		7.2.4 ربط البيانات الحالية (Data Integration)
30		7.2.5 التشغيل والدعم الفني
35.....		7.3 متطلبات البنية التحتية:
36.....		7.4 معايير التقييم والشروط الخاصة

36	7.4.1 معايير تقييم العروض
38	7.4.2 جدول الكميات
39	7.4.3 الشروط الخاصة
40	7.4.4 مخرجات المشروع
41	7.4.5 الفترة الزمنية التقديرية لتنفيذ المشروع:
41	7.4.6 المسؤوليات:
41	7.4.7 آلية الاشراف والمتابعة:
41	7.4.8 الدفعات المالية المقترحة للمشروع:

## 2 الوضع الحالي والتحديات في المعاملات الورقية

مما لاشك فيه بأن " التراسل الإلكتروني " أثبت على مر السنين بتأثيره الكبير و مساهمته الواضحة بسرعة الإنجاز وتقليص الدورة الزمنية للمراسلات وحفظ الوثائق، فضلاً عن تطوير الدورة المستندية وتطوير العمل داخل وزارات و مؤسسات الدولة المختلفة هو هدف لجميع القائمين داخل هذه المؤسسات و الوزارات كما أن نجاح تطبيق نظام المعاملات الإلكترونية أصبح عامل مؤثر بأداء قطاعات الوزارات وجهات الدولة المختلفة حيث أصبح وسيلة رئيسية وفعالة بين المستخدمين داخل القطاعات و الإدارات و الأقسام المختلفة، حيث ساعد بشكل كبير و واضح في سرعة إنجاز سيل المعاملات المتزايدة و بشكل كبير.

ويشكل تطبيق نظام المعاملات الإلكترونية نقلة نوعية أضافيه لجميع المستخدمين داخل القطاعات الحكومية، حيث أن المراسلات اليدوية بالجهات الرسمية تستغرق فترة طويلة للاستجابة وإنجاز الأعمال التي تصلها من إدارة لأخرى كمراسلات إلى شتى القطاعات، الأمر الذي يعرقل سرعة الانجاز.

ومن أهم الخصائص التي يوفرها نظام المعاملات الإلكترونية " الحفاظ على سرية و أمن المراسلات بالإضافة لحفظ الوثائق المرافقة الكترونياً والتي أصبحت أولوية لا يمكن الاستغناء عنها أثناء تداول المراسلات بين القطاعات و الإدارات المختلفة.

لدى المؤسسة العامة للرعاية السكنية أنظمة مختلفة لإدارة البيانات المهيكلة والاتصالات الادارية، ولديها الصعوبات والتحديات التالية:

أ. يتم انجاز المراسلات يدوياً بين الادارات والاقسام المختلفة بشكل و رقي وتقليدي.

ب. وجود نظم تتبع مختلفة للمراسلات مما يؤدي الى تحديات في متابعة المراسلات وربط المعاملات، فمن

ثم ترغب المؤسسة ان تكون هذه المراسلات بمرجعية موحدة وذكية ومنظمة.

ت. عدم وجود استراتيجية في الوقت الحالي لإدارة المهام، وتتبع المهام المنجزة ونسب الانجاز، مما يؤدي الى صعوبة قياس اداء موظفي المؤسسة. التحول الرقمي يحتم معرفة الجهود المبذولة على كافة المستويات بدءاً من الموظفين وصعوداً الى القطاعات المختلفة.

ث. التوجيهات المستخدمة في تبادل المراسلات مرتبطة بخبرات وقرارات المسؤولين وقد تختلف باختلاف الأشخاص. توحيد تلك التوجيهات مهم جداً لتوحيد الجهود وسهولة التعامل مع المراسلات المختلفة.

### 3 التعريفات

يكون للمفردات والعبارات التالية ما يقابلها من معاني أينما ورد ذكرها في هذه الوثيقة:

المؤسسة: المؤسسة العامة للرعاية السكنية

المتقدم: الشركة أو المؤسسة المتقدمة لهذه المنافسة

المشروع: منصة لإدارة الوثائق والمراسلات والاجتماعات الإلكترونية في المؤسسة

نطاق العمل: مجموعة الأعمال المطلوب تنفيذها ومواقع تلك الأعمال والمسؤولية التي تقع على المتقدم.

المقاول أو المتعهد: المؤسسة أو الشركة المتعاقد معها من قبل المؤسسة لتنفيذ وإنجاز نطاق أعمال المشروع

العقد أو الاتفاقية: الوثائق التي سيتم توقيعها بين المؤسسة والمتقدم الذي يقع عليه الاختيار لتنفيذ المشروع، وتعتبر وثيقة الشروط والمواصفات والعرض المقدم من المتقدم جزءاً لا يتجزأ منها.

المنصة أو النظام: منظومة إدارة المعاملات الإلكترونية المطلوبة للتنفيذ داخل الشبكة الإلكترونية للمؤسسة العامة للرعاية السكنية

### 4 الهدف من المشروع:

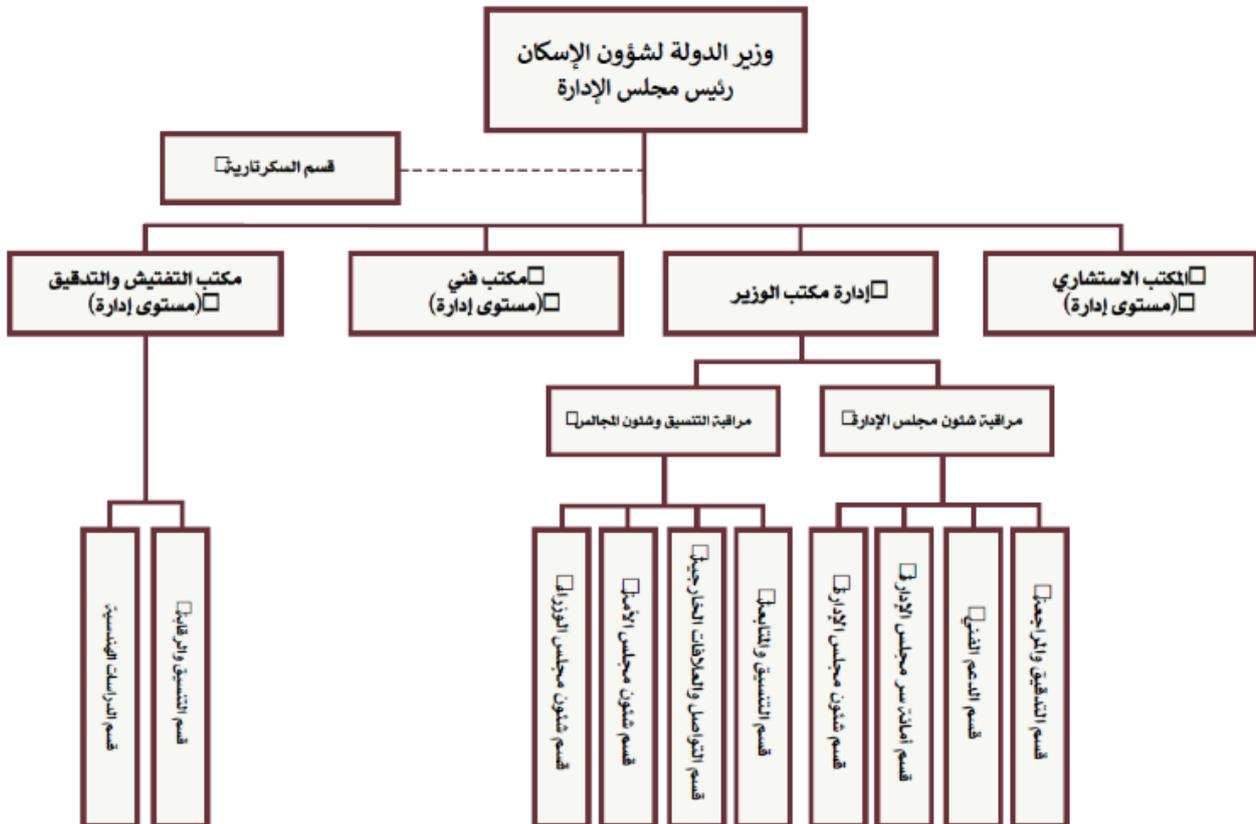
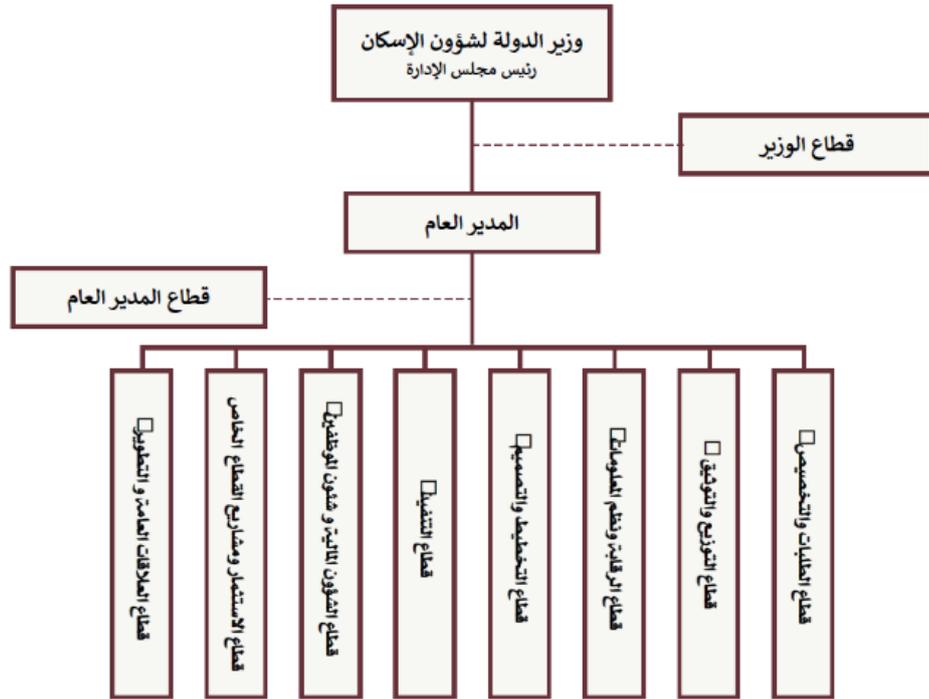
يهدف المشروع الى التالي:

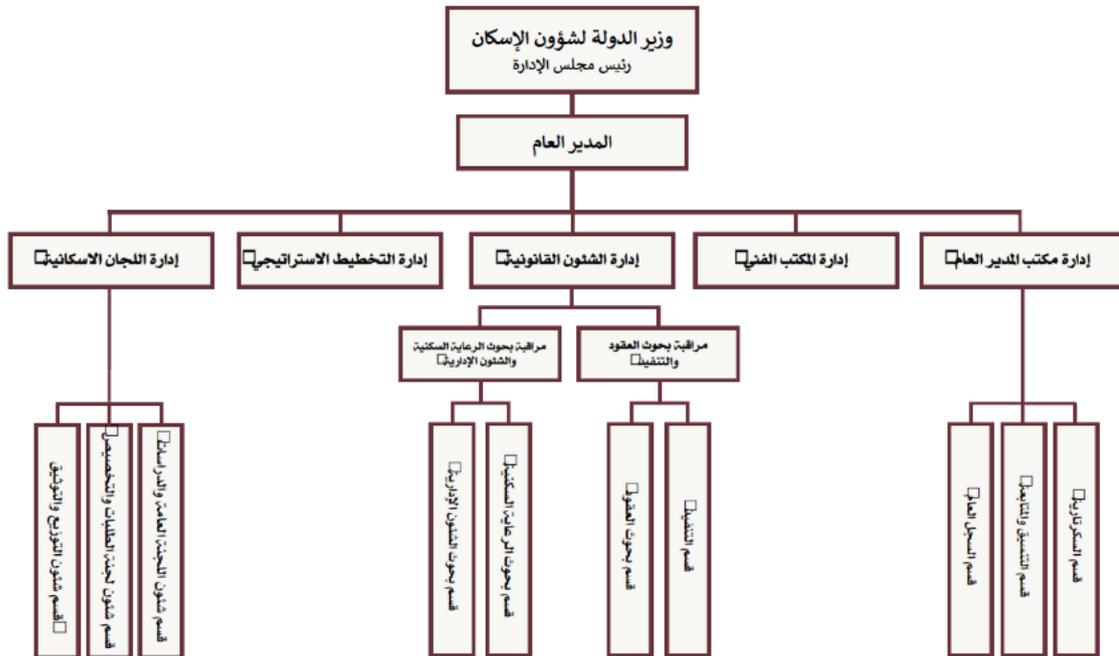
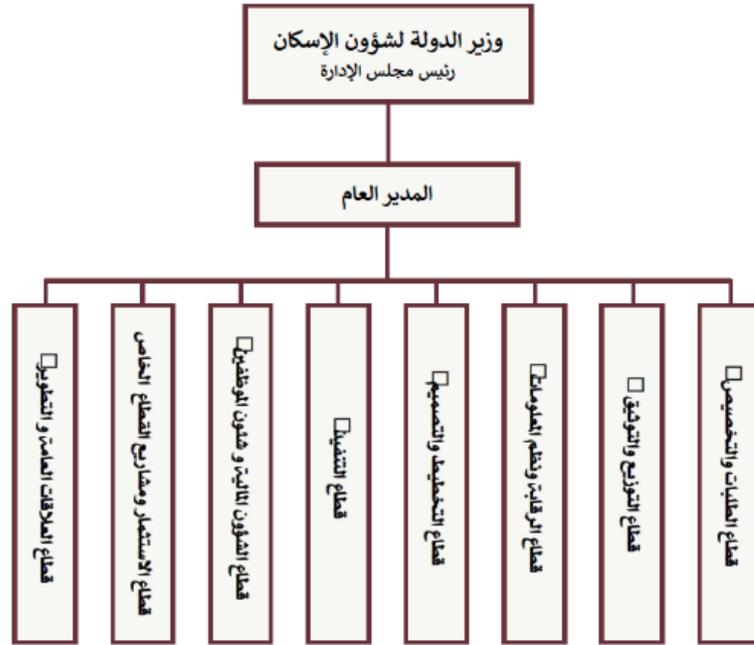
- تقليل الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لنقل وتبادل الوثائق عبر المؤسسة وفروعها.

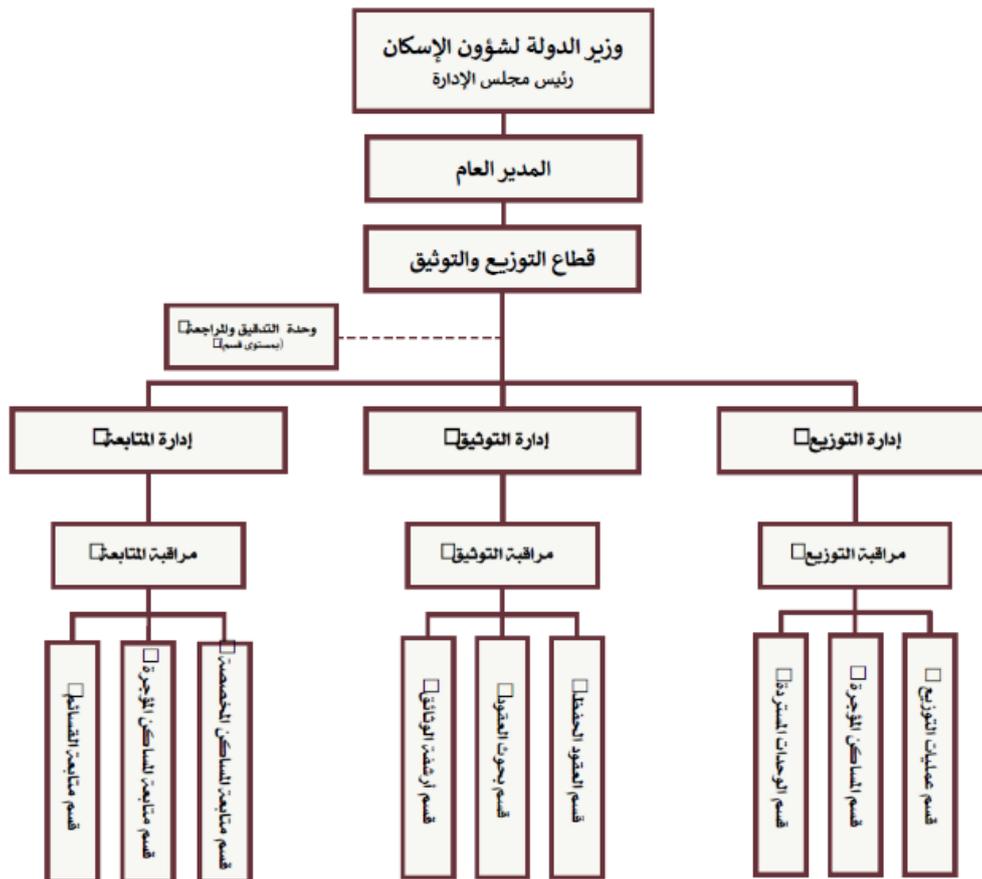
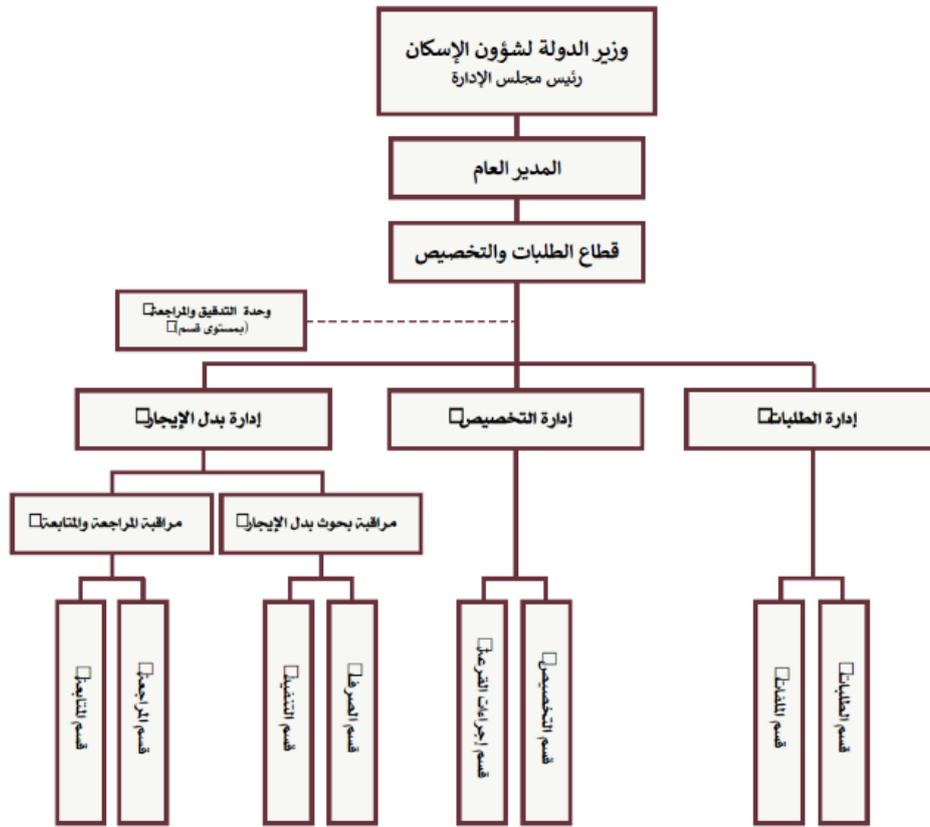
- تبسيط وميكنة الإجراءات المرتبطة بسير المعاملات عبر وحدات المؤسسة.
- توحيد جميع المعاملات اليومية وجميع إجراءاتها تحت نظام آلي مركزي ذو قدرات فنية عالية.
- تمكين المستخدمين في كافة أنحاء المؤسسة من الوصول السريع إلى المعاملات المختلفة والوثائق والمحتويات المرتبطة بهم وذلك في بيئة عمل آمنة وموثقة.
- توفير مساحات كبيرة مستعملة حالياً لحفظ الوثائق الورقية، واستغلالها بما يعود بالنفع على المؤسسة.
- التقليل من ضياع الوثائق المتداولة.
- تسريع العمل اليومي من مراسلات واجتماعات واعتمادات وخلافه
- الاستفادة من النظام في التحول إلى تطبيق منهجية الحكومة الإلكترونية وتقليل التعاملات الورقية.

## 5 هيكلية المؤسسة

المؤسسة تتبع هيكلية حسب المرفقات التالية (قد تتغير الهيكلية للمؤسسة قبل البدء بتنفيذ المشروع لذلك يجب على المقاول تحليل المتطلبات ومعرفة آخر هيكل معتمد يجب تفصيل العمل بخصوصه)، وحيث أن إجمالي عدد موظفي المؤسسة 1700 موظف:

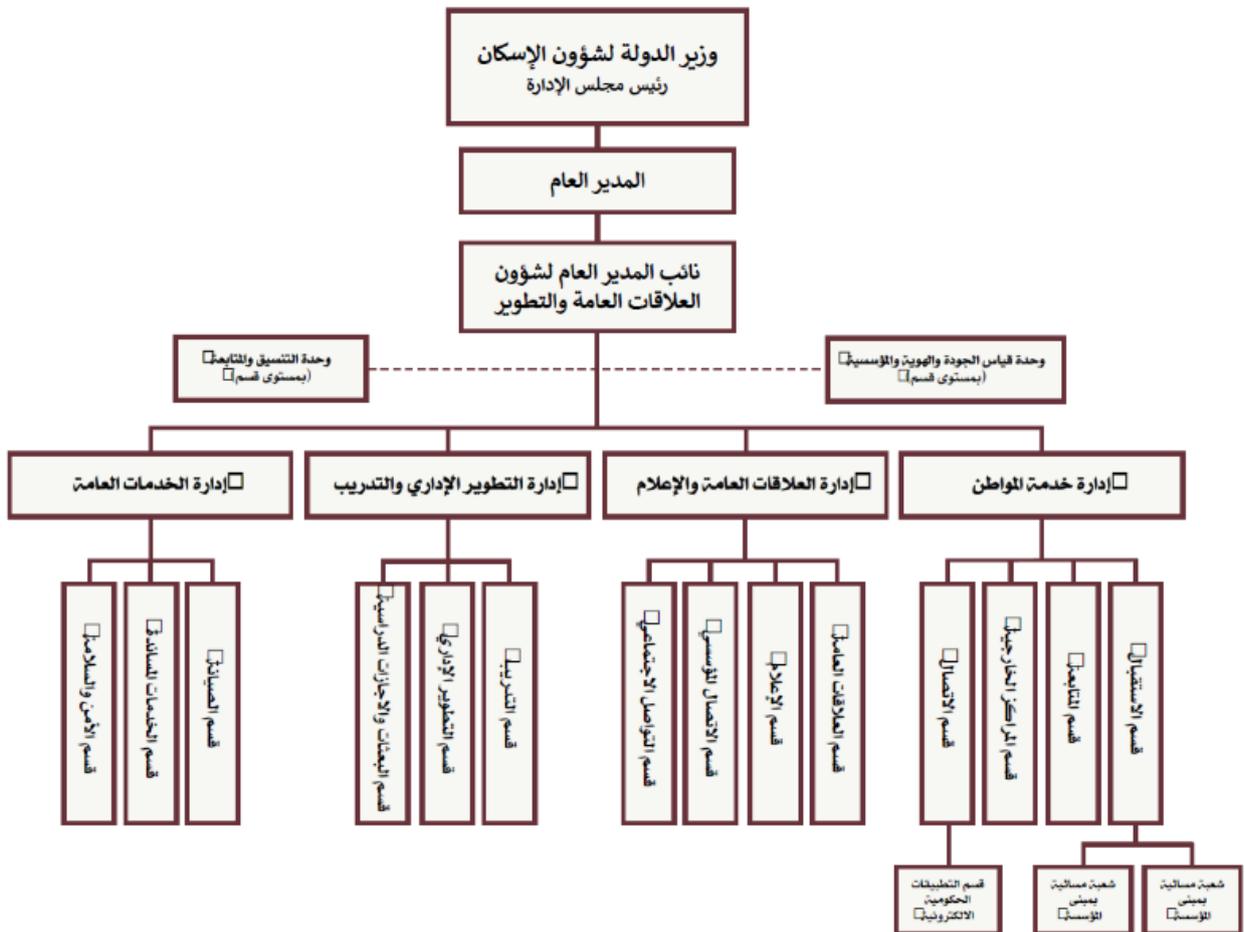
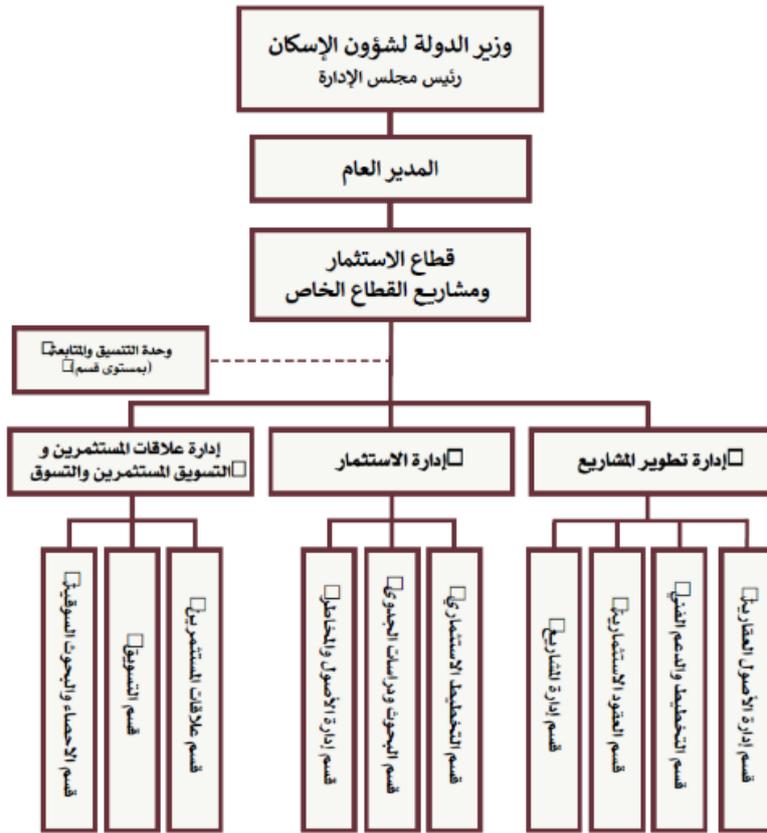












## 6 الوضع القائم بخصوص الأنظمة المستخدمة في المؤسسة

يقوم موظفي المؤسسة بالعمل اليومي على العديد من الأنظمة المطورة خصيصاً لتساعد على تسهيل ميكنة القواعد اليومية للعمل كالتالي:

### 6.1 نظام الإدارة المالية من أوراكل (Oracle Financial):

نظام الإدارة المالية يستخدم للتعامل مع الأنواع المختلفة من المعاملات المالية وربطها وتخزينها وإعداد التقارير بشأنها التي من شأنها تحكم عمليات صرف أو تحصيل بنود الميزانية المعتمدة للمؤسسة العامة للرعاية السكنية. ينقسم النظام المستخدم الى التالي:

#### 6.1.1 نظام أوراكل للإستاد العام (Oracle General Ledger):

هو المستودع المركزي للمعلومات المحاسبية اليومية. الغرض الرئيسي من نظام دفتر الأستاذ العام هو تسجيل النشاط المالي للمؤسسة وإنتاج التقارير المالية والإدارية لمساعدة الأشخاص داخل وخارج المنظمة على اتخاذ القرارات. نظام الأستاذ العام يستخدم حالياً كالتالي:

1. تسجيل ومراجعة المعلومات المحاسبية الدورية والسنوية.
2. استيراد البيانات من دفاتر الأستاذ الفرعية، أو الدفاتر اليومية لتسجيل المعاملات الفعلية في الموازنة مباشرةً
3. ادخال العمليات المحاسبية في الدفاتر اليومية لتتبع المصروفات وعمليات المشتريات مقابل المبالغ المدرجة في الميزانيات المعتمدة.
4. توحيد الأرصدة من مجموعات مختلفة من الحسابات.
5. استخراج التقارير المتعلقة بالموازنة الشهرية والسنوية وتلك التي تخص الحساب الختامي والموازنة العامة.

#### 6.1.2 نظام الحسابات الدائنة والحسابات المدينة

تقوم العمليات المحاسبية اليومية في المؤسسة كونها جهة مستقلة الميزانية في الدولة على تعريف مميز لجميع الحسابات الدائنة والمدينة لديها يمنع لتكرار أو اللبس في السجلات، ومن ثم عكس ذلك على إعداد الميزانيات، والتخطيط لإدارة المصروفات حسب التصنيفات المعتمدة، من ثم تمكين عمليات تدقيق أكثر دقة، والاحتفاظ بسجلات مفصلة لجميع الأصول والالتزامات.

#### 6.1.3 نظام التقارير المحاسبية

هي معلومات مالية يقوم بإعدادها القطاع المالي بالمؤسسة بشكل دوري، بينها تقارير تساهم في وضع سياسات المؤسسة من قبل مجلس الإدارة الموقر والإدارة العليا والجهات الرقابية الداخلية والخارجية. أبرز التقارير المستخدمة في المؤسسة العامة للرعاية السكنية هي :

1. ميزان المراجعة : تقرير محاسبي يسرد أرصدة لجميع الحسابات (دفتر الأستاذ و غيره) ويمكن إعدادة بشكل دوري.
2. الميزانية العمومية : وهي الميزانية التجارية التي تعد من مكتب الحسابات التدقيق الخارجية وهي عبارة عن البيان المالي التي تنص على الأصول والخصوم وحقوق الملكية .
3. الأرباح السنوية : المصروفات والإيرادات للربع السنوي (3 اشهر)
4. الحساب الختامي: إقفال الحسابات بما يخص المصروفات والإيرادات للسنة المالية المنتهية

#### 6.1.4 نظام إدارة المخازن (Oracle Inventory Management)

يقوم النظام المستخدم بإدارة المخازن وتصنيف الموجودات والتنبيه للنواقص وتحديد وربط الموجودات بالعقود والمشتريات الموجدة لها. النظام يساعد على الجرد الدوري للموجودات واحداث التقارير اللازمة للمساعدة على التعرف والتنبيه على احتياجات المؤسسة. النظام مرتبط ارتباطا وثيقا بالأنظمة الأخرى كنظام المشتريات والنظام المالي.

#### 6.1.5 نظام أوراكل للمشتريات (Oracle Purchasing)

يقوم نظام المشتريات على تنظيم العمل بطلبات الشراء المختلفة من جميع إدارات المؤسسة والموافقة عليها واعتمادها ثم تنفيذ أموال الشراء والتعامل مع الموردين وتصنيفهم. النظام يقوم على ربط المشتريات مع المخازن والعمل على تحديد الاحتياجات بشكل دقيق يمنع الهدر في الميزانيات.

#### 6.2 نظام رعاية المواطن (CCS)

نظام رعاية المواطن هو نظام أساسي داخلي للمؤسسة العامة للرعاية السكنية يقوم بأتمتة إجراءات العمل بالكامل المتعلقة بالأنشطة المتعلقة في شئون الإسكان للمواطنين. تم تطوير النظام بشكل أساسي لتلبية احتياجات المؤسسة لإدارة المعلومات الأساسية المتعلقة بالمواطن وأتمتة جميع الأنشطة الجارية للهيئة لتلبية احتياجات الرعاية السكنية للمواطن.

السمة المميزة للنظام هي دمج جميع الإدارات التي تشارك بشكل مباشر في أنشطة الرعاية السكنية للهيئة العامة للرعاية السكنية في قالب ونظام سير اجراءات موحد (unified workflow).

المكونات الرئيسية لنظام رعاية المواطن (CCS) هي:

- إدارة المعلومات الأساسية للمواطن.
- تحديث المعلومات الخاصة بمشاريع رعاية المواطنين بالمؤسسة.

- المعلومات المالية عن المشاريع التي تخص المواطنين
- إدارة ملف رعاية المواطن والتحديثات عليه.
- إدارة سجل اللجان المتعلقة بدراسة وإقرار وتعديل ملفات الرعاية السكنية
- إدارة التحقيقات القانونية والعامه.
- توزيع الأراضي والمنازل.
- إصدار مساكن الإيجار للمواطنين التي تنطبق عليهم الشروط.
- التحقق من صحة المعلومات الشخصية للمواطنين عن طريق الربط مع مختلف الجهات الحكومية مثل وزارة الشؤون الاجتماعية والهيئة العامة للبطاقة المدنية.
- إصدار وثائق الملكية للمواطنين.
- تتبع اقساط المؤسسة العامة للرعاية السكنية المستحقة لها من قبل المستفيدين من تلك الرعاية.
- إنشاء العديد من التقارير التي تتعلق بالأنشطة المختلفة الجارية.

### 6.3 نظام الموارد البشرية (HR)

نظام الموارد البشرية هي نظام يهتم بجميع العمليات التي تدور حول موظفي الهيئة العامة للرعاية السكنية ويتكون من الأجزاء الرئيسية التالية:

- إدارة معلومات الموظفين.
- إدارة كشوفات الرواتب وتصنيفات الموظفين
- إدارة الإجازات والحضور.
- عمليات التوظيف.
- إدارة التأشيرات والجوازات.
- الانتقالات الداخلية والخارجية.
- التقييمات السنوية للموظفين
- المكافآت والترقيات.
- التدريب والتطوير.
- التقاعد وبراء الذمة.

### 6.4 نظام أرشفة المستندات (OpenText)

يقوم نظام المسح بأرشفة جميع المستندات في نظام Live Link ، حيث يتمتع هذا النظام بالموصفات التالية:

1. يمكن للرباط المباشر عرض جميع الصور التي تنتمي إلى مستند معين.
2. يمكن للرباط المباشر التحكم في حجم الصورة المعروضة.

3. القدرة على المسح المسبق وعرض نتيجة المسح.
4. يتيح الرابط المباشر للمستخدم تحرير الصورة الممسوحة ضوئياً وتغييرها قبل الحفظ.
5. يسمح الرابط المباشر للمبرمجين بتحرير وتعديل الصورة الممسوحة ضوئياً بعد حفظها.
6. القدرة على حذف مستند ممسوح ضوئياً دون المرور بحذف المستندات الممسوحة ضوئياً بالكامل عند حدوث خطأ.
7. يمنح نظام الارتباط المباشر المستخدم القدرة على إضافة المزيد من المستندات إلى مجلد تم من المستندات الممسوحة ضوئياً.
8. القدرة على تجاهل صورة أو صور متعددة غير ضرورية.
9. القدرة على تدوير وعكس صورة مستند ممسوح ضوئياً عند مسحه ضوئياً بشكل غير صحيح.
10. سيكون للمستخدم الخيار بين طباعة صورة معينة ممسوحة ضوئياً أو الصور بأكملها.
11. سيعطي الرابط المباشر الفرصة للمستخدم لحفظ المستندات التي تخص كل قسم في مجلد يستخدم للقسم المعني فقط.
12. القدرة على عرض جميع الصور التي تنتهي إلى مستند ممسوح ضوئياً كقراءة فقط حيث لن تكون تلك الصور قابلة للتحرير .

## 6.5 الأنظمة الداخلية الأخرى

تستخدم مختلف الإدارات في المؤسسة عدة أنظمة لتسيير العمل اليومي فيما معتمدة على تكنولوجيا مختلفة مثل (Oracle Forms and Reports) ونظام (auto-pro) كالتالي:

1. نظام البحوث والطلبات
2. نظام التخصيص والقرعة
3. نظام التوزيع والتوثيق
4. نظام المساكن المؤجرة
5. نظام بدل الايجار
6. نظام اللجان للطلبات الاسكانية
7. نظام اللجان وفرق العمل
8. نظام الشئون القانونية
9. أنظمة المراسلات الخاصة بمكتب الوزير ومكتب المدير العام والسجل العام
10. نظام الدورة المستندية (Workflow)
11. نظام المخططات
12. نظام المشاريع والكفالات
13. نظام الدعم الفني

## 6.6 الربط مع الجهات الخارجية

تدير المؤسسة عدة مشاريع قائمة ومشاريع تحت التنفيذ للربط مع جهات الدولة المختلفة لتبادل المعلومات وتنفيذ خطط الحكومة الالكترونية كما هو موضح في الجدول (1) باستخدام تكنولوجيا (Oracle API + Webservices+ Oracle Forms).

جدول (1): مشاريع قائمة ومشاريع تحت التنفيذ للربط مع جهات الدولة المختلفة

م	اسم الجهة	البيان
1	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	- شجرة العائلة - بيانات الزواج والطلاق التاريخية - بيانات الميلاد والوفاة
2	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	- شهادة الدخل الشهري - شهادة مدد الاشتراك
3	ديوان الخدمة المدنية	- شهادة الراتب - شهادة صرف بدل سكن - شهادة انتهاء خدمة - استفسار عن الخصم الشهري
4	بنك الائتمان الكويتي	- شهادة حالة القروض العقارية - عقد الانتفاع
5	وزارة العدل	- شهادة الملكية العقارية
6	الهيئة العامة لشئون القصر	- كتاب تفويض الوصي
7	الهيئة العامة لذوي الاعاقة	- نوع الاعاقة + صلة القرابة
8	وزارة التربية والتعليم	- الشهادات الدراسية للأبناء

### 6.6.1 مشروع سهل:

تقوم المؤسسة بأتمتة أعمالها وخدماتها التي تقدمها للجمهور عن طريق تطبيق سهل والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

1. خدمة اصدار الشهادات
2. خدمات التخصيص:

- طباعة قرار التخصيص
- طلب تخصيص وحدة سكنية
- طلب تغيير منطقة التخصيص

### 3. خدمات التوزيع والتوثيق:

- طلب توثيق بيت حكومي مع الرهن
- طلب استلام أوامر البناء
- طلب تجديد كتب العدل والبلدية
- طلب توثيق بيت حكومي مع السداد
- طلب توثيق قسائم مع الرهن
- طلب توثيق قسائم مع السداد

### 4. خدمات الملف الاسكاني:

- طلب إعادة تفعيل ملف اسكاني مع إعادة صرف بدل الإيجار
- طلب إعادة تفعيل ملف اسكاني بدون إعادة صرف بدل الايجار
- طلب إعادة قيد ملف اسكاني ملغي
- طلب إيصال تيار كهربائي
- طلب فتح ملف اسكاني بدون بدل ايجار
- طلب فتح ملف اسكاني مع صرف بدل ايجار

### 5. خدمات بدل الإيجار:

- طلب إعادة بدل الايجار
- طلب فروقات صرف بدل ايجار

### 6. خدمات تحديث بيانات الأسرة:

- طلب إضافة فرد للأسرة
- طلب تعديل بيانات أحد افراد الأسرة
- طلب استبعاد أحد افراد الأسرة

### 7. خدمة تحديث الهاتف

## 7 نطاق العمل المفصل

### 7.1 نطاق عمل المشروع

يهدف هذا المشروع إلى تطوير نظام أو منصة إلكترونية للمعاملات الإدارية داخل المؤسسة بهدف أن تكون نظاماً

مركزياً موحداً يخدم جميع قطاعات المؤسسة، حيث يهدف هذا المشروع إلى تنظيم وإدارة المعاملات بشكل

إلكتروني، وتحويل بياناتها وفهرستها إلى رقمية، بحيث يسهل البحث عنها واسترجاعها بيسر وسهولة ويهدف تحقيق

الأهداف التالية:

- توفير التكلفة والجهد بشكل كبير
- يُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين
- يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات
- يساعد التحول الرقمي المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة
- ترتيب الاجتماعات إلكترونياً
- يسهل معالجة المعاملات واتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة التي تخصها، وتوفير بيانات إحصائية عن نتائج أعمال المعاملات، وذلك وفق أفضل ممارسات الحوكمة الرقمية وفق معايير ومقاييس صناعة تقنية المعلومات المعتمدة دولياً، عبر تصميم وتطوير منصة إلكترونية موحدة لجميع أجزاء ومكونات الأنظمة المطلوبة.
- يحافظ على سرية وخصوصية المعاملات في كافة درجات التعامل والاعتماد وبما يتفق مع قوانين الدولة وتعاميم الهيئة العامة للاتصالات في دولة الكويت

## 7.2 الخدمات المطلوبة من المتقدم

- الأعمال التحليلية وتجهيز البنية التحتية
- توريد وتركيب الأنظمة.
- أعمال الربط والتكامل
- التشغيل والدعم الفني

### 7.2.1 أعمال التحليل

تشمل الأعمال التحليلية جميع ما يتعلق بتوفير خدمات تحليلية عالية المستوى في مجالات ومراحل متعددة من عمل المشروع وتقديم تحليل كامل للمتطلبات المذكورة في هذا العرض وتوثيقها بشكل تفصيلي وكذلك تتضمن هذه المرحلة عملية تقييم واختيار الأدوات البرمجية التي سيتم استخدامها في المشروع.

● أعمال التحليل والتصميم اللازمة لتحسين الخدمات الحالية أو تطوير خدمات جديدة باستخدام التقنيات الحديثة.

● عرض الحلول المبتكرة والمناسبة والتي تساهم في تحسين المحتوى وعرضه باستخدام التقنيات الحديثة.

● إعداد وتحديث المستندات الفنية والعملية لتوثيق الأنظمة والتطبيقات بكافة تفاصيلها الفنية والإجرائية باللغتين العربية والإنجليزية.

● توفير دليل المستخدم كنسخة إلكترونية في النظام بحيث تخدم كافة أنواع المستخدمين.

● ربط بيانات معاملات النظام الحالي لدى المؤسسة الى النظام المقترح ضمن إطار عمل موحد.

● يجب ان يلتزم المقاول بدراسة مدى تفعيل الأنظمة واستخدامها وتقديم استشارات ومقترحات تطويرية لتحسين استخدام الأنظمة.

● توفير إجراءات متكاملة وواضحة لإتمام عملية اختبار النظام من قبل المستخدمين UAT بحيث تتضمن ولا تقتصر على ما يلي:

○ سيناريوهات حالات اختبارات مناسبة (Test cases scenarios).

○ توثيق كافة المشاكل والمخاطر التي قد تحدث في النظام باستخدام تقارير تفصيلية قياسية ومعتمدة.

○ في حال حصول مشكلة أو خطر يجب توثيقها من حيث خطورتها، تأثيرها، كيفية حلها، كيفية تفاديها

... إلخ، باستخدام النماذج القياسية لتوثيق المخاطر والمشاكل.

## 7.2.2 أعمال توريد وتركيب الأنظمة

ترغب المؤسسة في توفير بنية تحتية متكاملة مرنة لإدارة المعاملات الإلكترونية بحيث تسمح بالتوسعة في المستقبل لبناء منصة متكاملة وموحدة توفر العمليات الأساسية في المؤسسة لأنتمتة الإجراءات وادارة اعمالها، ويشمل ذلك الانظمة التالية:

● نظام إدارة المعاملات

- ربط البيانات من النظام السابق مع النظام المقترح.
- نظام الأرشيف والوثائق
- نظام جهات الاتصال.
- نظام ادارة المهام.
- نظام إدارة التعاميم.
- نظام ترتيب الاجتماعات
- توفير تطبيق الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.

### 7.2.3 مميزات وخواص المنصة

يجب أن تتوفر المميزات والخواص في أنظمة المنصة المذكورة في مصفوفة التطابق التالية حسب الجدول (2) (ويتوجب على المتنافسين الإجابة "مطابق" او "غير مطابق"، وهي تعتبر جزء أساسي من تقييم العروض):

#### جدول (2): مزايا وشروط المنصة المطلوبة

الرقم	الخاصية	المطابقة
<b>الخواص العامة للمنصة</b>		
1.	دعم متصفحات الانترنت الشائع استخدامها ( Edge, Google chrome, Firefox and Safari) *	
2.	دعم التاريخ الميلادي والتاريخ الهجري *	
3.	دعم اللغة العربية واللغة الإنجليزية في واجهات ومحتوى النظام *	
4.	توفير لوحات القيادة الأساسية (Dashboard) التي توفر لمدير المؤسسة ونواب المدير والقياديين نظرة عامة على وضع العمل والإنجاز داخل كلا حسب مستوى مسؤوليته وعلى جميع الإدارات التابعة لهم. *	
5.	دعم التوقيع الإلكتروني (eSignature) على جميع المرفقات في النظام بحيث يستطيع المستخدم حفظ توقيعه بشكل آمن في النظام أو التوقيع المباشر على المرفقات من خلال أجهزة التوقيع أو الموبايل أو الأقلام الضوئية *	
6.	القدرة على استخراج القوائم والتقارير والنتائج إلى ملفات من نوع (PDF) *	
7.	القدرة على استخراج القوائم والتقارير والنتائج إلى ملفات من نوع (Excel)	

8.	توفير تقارير الأداء للإدارات والفرق المختلفة (اللجان المؤقتة والدائمة) بناءً على المعلومات التي يجمعها النظام من كل وحداته الفعالة بحيث تعبر هذه التقارير عن جودة العمل وفاعليته للإدارة أو الموظف *
9.	دعم سلسلة واسعة من أنواع المرفقات بمختلف أحجامها
10.	توفير آلية تمكن المستخدمين من إضافة الشروحات والهوامش المختلفة على المرفقات مع إمكانية الكتابة الحرة باستخدام القلم الضوئي أو الفأرة
11.	القدرة على إنشاء وطباعة رمز التشفير للمرفقات (QR Code or Barcode) ورقياً أو إلكترونياً بحيث يمكن إضافته إلى المرفقات الإلكترونية *
12.	إمكانية تخزين نسخ مختلفة من نفس الملف المرفق واسترجاع السابق في أي وقت (File Versioning)
13.	إمكانية الاطلاع على محتويات المرفقات من شاشات النظام (Preview) والقدرة على القيام بالعمليات البسيطة مثل (Zoom In/Zoom out, Rotation, Cropping). *
14.	القدرة على تفويض المهام الشخصية والإدارية من المدير إلى شخص آخر (بشكل دائم أو مؤقت) مع إمكانية تخصيص المهام المفوضة *
15.	توفير خاصية القوالب الجاهزة للخطابات والمحاضر وغيرها والتي تمكن المستخدم من إنشاء قوالب Microsoft Word وإعادة استخدامها بحيث يعيها النظام آلياً *
16.	توفير القدرة على إنشاء وتعديل المرفقات عن طريق شاشات النظام من خلال التكامل مع مايكروسوفت وورد على صفحات الويب. *
17.	توفير التوقيع الرقمي (Digital Signature) على مستندات ومرفقات النظام *
18.	أن يدعم الحل المقترح عدد متزايد من المستخدمين حسب توسع المؤسسة في التوظيف.
19.	أن يشمل الحل المقترح عدد الموظفين الحاليين بالمؤسسة 1700 موظف وبحيث يكون العدد المتوقع لاستخدام المنصة في ذات الوقت هو 300 مستخدم (قابل للزيادة).
<b>أمن وسرية المعلومات</b>	
1.	إمكانية منح وإدارة صلاحيات المستخدمين على خواص ووحدات المنصة بأعلى قدر من المرونة
2.	إمكانية تفعيل أو إلغاء تفعيل المستخدمين آلياً عن طريق التكامل مع الـ Active Directory أو يدوياً من شاشات إدارة المنصة *
3.	إمكانية عرض تاريخ الدخول الخاص بالمستخدم والذي يحتوي على جميع عمليات الدخول لهذا المستخدم
4.	القدرة على التحكم بأنواع المرفقات التي يسمح رفعها على المنصة من خلال منع أنواع معينة أو تحديد أنواع مسموحة *

5.	توفير تقرير يعرض جميع الحركات وتاريخ التغييرات المتخذة في المنصة، مع توفير القدرة على تصفية النتائج من خلال خانة متعددة للوصول إلى المطلوب *
6.	إمكانية تعريف أدوار المستخدمين، وتحديد الصلاحيات المتعلقة بهذه الأدوار بغرض تسهيل ربط المستخدم بسلسلة صلاحيات بناءً على دوره في المؤسسة *
7.	تخصيص صلاحيات الدخول على المرفق الواحد (ACL)
8.	ضمان أمن وسرية الوثائق والمعلومات التي يحتويها المنصة وحمايتها من التلف أو الضياع أو النقل إلى غير الأشخاص المخولين باستخدام النظام ومنح الصلاحيات لكل شخص حسب عمله *
9.	دعم تشفير المرفقات (file encryption) حسب مستوى الحماية للملفات. *
10.	توفير مستويات مختلفة من الحماية للوثائق والمعلومات المتناقلة *
11.	توفير مستويات مختلفة من الحماية للواجهات البرمجية الخاصة بالتكامل وتشفير العمليات التي تتم من خلالها
12.	عدم إمكانية تغيير الأرقام التسلسلية للمعاملات بعد إرسالها ضمن سير العمل المعتمد لها. *
13.	عرض سجل النشاطات والذي يرصد جميع حركات والتغييرات للمستخدمين على معاملات المنصة *
14.	توفير إمكانية استرجاع الوثائق المحذوفة *
15.	يجب أن تدعم المنصة تسجيل الدخول الموحد (SSO). *
16.	توفير تقرير اختبار للمنصة من جميع النواحي الأمنية (Integration Testing, Penetration Testing, Stress Testing ... etc.)
17.	تقديم تعهد باجتياز الفحص الأمني المقدم من المؤسسة أو أية جهة تعتمدها المؤسسة بدون تكلفة إضافية على مقدم العطاء. في حال عدم الاجتياز، يقوم المقاول بتعديل المنصة لتلافي الثغرات المذكورة في الفحص وإعادة الفحص الأمني واجتيازه بنجاح بدون أية تكلفة على المؤسسة
18.	دعم إمكانية تصنيف الملفات حسب تصنيف هيئة الاتصالات (CITRA) في دولة الكويت *
<b>خواص تقنية</b>	
1.	ان يكون واجهة الحل المقترح مبنية على تقنيات Microsoft أو الانترنت (web-based)
2.	قدرة المنصة على توزيع الأحمال Load Balance على أكثر من خادم تطبيقات وأكثر من خادم لقواعد البيانات. *
3.	يمكن للمنصة استخدام قواعد البيانات المستخدمة اوراكل (oracle)

4.	يمكن للمنصة استخدام قواعد البيانات المستخدمة مايكروسوفت اس كيو ال (MS SQL)
5.	يمكن للمنصة استخدام قواعد البيانات المستخدمة ماي اس كيو ال (MYSQL)
6.	أن تدعم المنصة تنفيذ آلاف العمليات بآن واحد.
7.	إمكانية التحكم بالعدد الأعلى والحجم الأعلى للمرفقات التي يسمح رفعها على المنصة
8.	القدرة على أرشفة المخططات الهندسية بصورة (PDF or DXF or DWG)
9.	القدرة على أرشفة الصورة والوسائط والفيديو
10.	إمكانية التكامل مع Microsoft Word لكتابة الخطابات الرسمية واستخدام القوالب *
11.	توفير إمكانية التكامل السهل والمرن مع الأنظمة الأخرى من خلال توفير منظومة من واجهات التكامل البرمجية APIs *
12.	ربط البيانات من نظام تخزين الملفات الحالي في المؤسسة مع المنصة المقترحة (livelink) *
13.	القدرة على التعامل مع جميع أنواع المساحات الضوئية مما لا يعيق عملية المسح لاي مستند لتداوله على المنصة مباشرة.
<b>الإشعارات والتنبيهات</b>	
1.	توفير إشعارات وتذكيرات داخل شاشات المنصة بشكل عملي يسهل إنجاز العمل *
2.	إمكانية استلام الإشعارات والتنبيهات والتذكيرات عن طريق البريد الإلكتروني *
3.	إمكانية استلام التنبيهات والتذكيرات والإشعارات عن طريق تنبيهات تطبيقات الهواتف الذكية
4.	توفير شاشة مركزية يعرض طلبات التوقيع، أو التأشير، أو الموافقة، أو الاعتماد المطلوبة على المرفقات والمستندات الموزعة على جميع وحدات المنصة لتسهيل إنجاز العمل
5.	توفير آلية لمتابعة البريد الإلكتروني التي لم يرسل بسبب خلل مؤقت
6.	إمكانية التحكم بنوع التنبيهات التي تصل للمستخدم (بريد الكتروني، داخل المنصة، تطبيقات موبايل)
<b>نظام إدارة المعاملات</b>	
1.	تسهيل إدارة المراسلات من خلال صناديق للمستخدمين وصناديق الإدارات وصناديق للفرق واللجان وصناديق مؤقتة حسب الحاجة.
2.	توفير صناديق خاصة تعمل بصلاحيات مخصصة تتيح أن يتعامل أكثر من شخص من أكثر من إدارة مع معاملات هذه الصناديق (لجان أو فرق مؤقتة)
3.	توفير آلية تلقائية لترقيم المراسلات تسلسلياً لكل وحدة بشكل قابل للتعديل من خلال شاشات إدارة النظام حسب حاجة المؤسسة. *

4.	المسح الضوئي للمرفقات من خلال النظام والتقنيات التي تسمح للمستخدم ان يقوم بمعالجة وعرض المرفقات
5.	دعم خاصية المسح الضوئي المتعدد لأكثر من صفحة (من خلال المغذي) *
6.	توفير تقارير أساسية جدولية وإحصائية متعددة للمعاملات
7.	توفير إمكانية تتبع وإنشاء وطباعة وإدارة بيانات التسليم
8.	توفير آلية سير عمل افتراضي بناءً على هيكلية المؤسسة المذكورة اعلاه (PAHW Workflow) *
9.	توفير آلية لإتاحة الخاصية لبعض المستخدمين من مخاطبة أشخاص محددين خارج نطاق هيكلية المؤسسة عن طريق صلاحيات مخاطبة معينة في حال تطبيق المسار الافتراضي (workflow AdHoc) *
10.	تسهيل إرسال المعاملات كصور إلى المستقبلين
11.	القدرة على إنشاء وطباعة رمز التشفير للمعاملات (Code QR Code or Bar) ورقياً او إلكترونياً بحيث يمكن إضافته إلى المرفقات الإلكترونية *
12.	توفير شاشات لنظرة عامة على معاملات للتعرف على معلومات المعاملة بشكل سريع ودون التنقل بين الصفحات المختلفة.
13.	إتاحة ربط وتوجيه أو رد المعاملات بأسهل الطرق وبناءً على صلاحيات معينة
14.	القدرة على استخدام توجيهات معرفة مسبقاً لإحالة المعاملات المختلفة *
15.	إمكانية إضافة توجيهات مستحدثة على إحالات المعاملات *
16.	إمكانية إضافة ملاحظات عامة على مستوى المعاملات
17.	توفير بحث تفصيلي يتيح البحث في جميع حقول المعاملة بهدف تسهيل الوصول إلى المعاملات وتضييق نتائج البحث
18.	توفير آلية سريعة لمعرفة حالة المعاملة والتعرف على المعاملات التي تحتاج إلى إجراء عاجل أو المعاملات المتأخرة. *
19.	توفير طريقة لمتابعة معاملات اختيارية بناءً على صلاحيات معينة وبما لا يتعارض مع صلاحيات المستخدم (قائمة المعاملات المفضلة)
20.	عرض سجل إحالات المعاملة بطريقة كتابية وتصويرية مفصلة وواضحة وسهلة لقراءة كما يجب عرض المعلومات وفقاً لصلاحيات المستخدم المطلع
21.	توفير إمكانية إضافة كلمات مفتاحية ووسومات للمعاملات (hashtag) وتسهيل البحث بها
22.	توفير خاصية تأكيد قراءة المعاملة من قبل المستخدم

23.	إضافة معلومات لتصنيف وأرشفة أوراق المعاملات (أصول الأوراق)
24.	إرسال تذكير تلقائي من النظام على المعاملات أو الإجراءات لضمان عدم التأخر في إنجاز المهام *
25.	القدرة على تحديد موعد نهائي للمعاملات والإجراءات، كل على حده *
26.	إضافة طرق سلسلة للتصعيد في حالات التأخير (الاقتراب من الموعد النهائي أو تخطيه) بحيث تتوافق مع أفضل الممارسات في قطاع المعاملات وسير العمل المتعارف عليها عالمياً
27.	توفير وحدة لإدارة ومتابعة الأوراق والمرفقات العينية بحيث توفر إمكانية إعاة واسترداد المعاملات المعارة ومتابعتها (عهدة)
28.	توفير وحدة متابعة المعاملات وتحديث مواعيد إنجازها ومواعيد الإجراءات الخاصة بها من خلال تعيين فريق مخصص لمتابعة معاملات محددة والتأكد من اتمامها
29.	توفير آلية استلام وإرسال المراسلات عن طريق منصة المعاملات الحكومية المعتمدة (التراسل الإلكتروني G2G)
30.	إمكانية رسم مسارات العمل بطريقة سهلة (Workflow Designer) لإضافة مسارات العمل المعرفة مسبقاً (Pre-Defined Workflow) واستخدامها في النظام *
31.	القدرة على تغيير مجرى المعاملة عند الحاجة (إحالتها/تنسيبها إلى مستقبل آخر)، بناءً على صلاحيات محددة في حال اعتماد الـ (Pre-Defined Workflow) *
32.	إمكانية استرجاع المعاملات وإعادة توجيهها ضمن صلاحيات باستخدام خاصية سحب المعاملة *
33.	توفير مبدأ "المسؤولية" على المراسلات لضمان متابعتها، ويحدد المسؤول تلقائياً من النظام حسب قواعد معرفه مسبقاً *
34.	توفير آلية لإضافة وتعديل قوالب ونماذج الخطابات، على أن يمكن النظام المستخدم من اختيار نموذج مناسب لما يود إرساله من مجموعة من النماذج المضافة مسبقاً إلى النظام. *
35.	توفير كافة العمليات الأساسية على المعاملات مثل الدمج والضم والفصل والإلحاق والربط
<b>نظام إدارة المهام</b>	
1.	تمكين المدراء من إدارة مهام فريقهم والاطلاع على نسب الإنجاز والتأخير *
2.	توفير لوحة قيادة لمتابعة مهام الفريق بغرض التدقيق والمتابعة، والتنبيه بإنجاز المهمة *
3.	تمكين المستخدمين من إدارة مهامهم الشخصية *
4.	تزويد المدراء والمسؤولين إمكانية إضافة تنبيهات وتذكيرات على مستوى المهام *
5.	تزويد المدراء والمسؤولين إمكانية تحديد مواعيد نهائية على مستوى المهام *
6.	إمكانية إضافة مرفقات على مستوى المهمة *

	7. إمكانية إضافة الملاحظات على مستوى المهمة *
	8. إمكانية إضافة المهام على المعاملات *
	9. توفير آلية للبحث السريع والمباشر للعثور على المهام من خلال البحث في موضوع المهمة *
	10. إمكانية سحب المهام ومنحها لأشخاص آخرين *
	11. إمكانية إعادة تعيين المسؤول عن تنفيذ المهمة مع القدرة على مشاهدة سجل تاريخ التعيينات *
	12. إمكانية تحديد نسبة الإنجاز على كل مهمة إضافة إلى إمكانية تعيين المهمة كمنجزة *
<b>نظام إدارة جهات الاتصال</b>	
	1. القدرة على إدارة الجهات التي تتعامل معهم المؤسسة من قبل مالك الصلاحية *
	2. توفير إمكانية تعبئة المعلومات الأساسية للجهة بما فيها اسمها ونوعها وموقعها ومعلومات الاتصال بها *
	3. القدرة على إنشاء جهات وفروع جهات والتخاطب معها منفصلة أو مجتمعة. *
	4. إمكانية دمج الجهات أو الغاء جهات. *
	5. توفير البحث المبسط والمتقدم للجهات من خلال إمكانية البحث في الحقول جميعها *
	6. توفير صفحة نظرة عامة لكل جهة بحيث تعرض معلومات الجهة والمعاملات والمهام التي تشارك بها
	7. توفير تقارير وإحصاءات للجهات
	8. إمكانية إضافة الهيكلية الداخلية للجهات
<b>نظام إدارة الأرشيف والوثائق</b>	
	1. إدارة مجلدات الوثائق وصلاحياتها
	2. ربط مجلدات الوثائق بهيكلية المؤسسة وإنشاء مجلد لكل جهة داخلية
	3. توفير قائمة مفضلة للوثائق لكل مستخدم لتمكينه من الوصول السريع للوثائق التي تهتمه
	4. توفير قائمة مفضلة للوثائق لكل إدارة لتمكينه مستخدميه من الوصول السريع للوثائق التي تهتمهم
	5. إمكانية إضافة مرفقات لكل وثيقة ضمن مجموعات
	6. إمكانية إضافة ملاحظات على مستوى كل وثيقة
	7. توفير إمكانية إضافة كلمات مفتاحية ووسومات (hashtag) لكل وثيقة لتسهيل البحث بها

8.	توفير خاصية الإلغاء المرتبط بوثيقة جديدة بحيث تتيح وثيقة جديدة الغاء وثيقة سابقة
9.	إمكانية الإلغاء التلقائي للوثيقة الفعالة بناءً على تاريخ محدد
10.	توفير إمكانية تخزين نسخ مختلفة من نفس الملف المرفق واسترجاع السابق في أي وقت (File Versioning)
11.	توفير صلاحيات خاصة مرتبطة بدرجة سرية الوثائق داخل المجلد
12.	صلاحيات خاصة على مستوى المرفقات داخل الوثيقة
13.	توفير إمكانية استرجاع الوثائق المحذوفة
<b>نظام إدارة التعاميم</b>	
1.	إمكانية إضافة ونشر التعاميم لموظفي المؤسسة أو إدارات معينة أو مجموعات مخصصة منهم أو مجموعة أشخاص بناءً على تشابه أدوارهم الوظيفية *
2.	إنشاء وإدارة مجموعات مخصصة من المستخدمين بحيث يمكن إرسال التعاميم إليهم *
3.	توفير سرية التعاميم مع صلاحيات خاصة بها تتحكم بالاطلاع والتعديل *
4.	توفير تاريخ صلاحية أو مدة لفاعلية التعميم بحيث يصبح التعميم غير فعال ألياً عند انتهاء المدة *
5.	توفير أنواع وتصانيف وكلمات مفتاحية للتعاميم ليسهل على المستخدمين إيجاد التعاميم المطلوبة من خلال البحث
6.	ربط التعاميم وإنشاءها بشكل مستقل، ومن خلال الربط مع المعاملات او بطريقة تمكن المستخدم صاحب الصلاحية من تحويل مرفق من مرفقات المعاملة إلى تعميم ونشره للمعنيين بعد الموافقات عليه
7.	القدرة على البحث في التعاميم بناءً على صلاحيات المستخدم وبناءً على دوره الوظيفي والمجموعات التي ينتمي إليها.
<b>نظام ترتيب الاجتماعات</b>	
1.	ترتيب وتنفيذ الاجتماعات بين الموظفين داخل وحدة العمل
2.	ترتيب وتنفيذ الاجتماعات في فيما بين وحدات العمل المختلفة
3.	ترتيب وتنفيذ الاجتماعات مع أطراف خارج المؤسسة
<b>تطبيق الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وتطبيق الإدارة العليا</b>	
1.	تطبيق الهواتف الذكية (حسب الوحدات والخواص المتوفرة) للموظفين
2.	دعم أنظمة Android و iOS

3.	توفير إشعارات وتذكيرات على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية (حسب الوحدات والخواص المتوفرة)
4.	توفير تطبيق منفصل للإدارة العليا لمتابعة تقارير العمل اليومي من داخل وخارج المؤسسة يعمل على أنظمة <b>Android</b> و <b>iOS</b>
5.	تطبيق الإدارة العليا يسمح لهم بمراجعة الملفات وتحويلها أو التوقيع عليها وارسالها للجهات المختصة. كذلك يسمح لهم بترتيب الاجتماعات.
<b>التكامل والربط مع الأنظمة</b>	
1.	الربط مع البريد الإلكتروني لاستقبال التنبيهات والتذكيرات من المنصة *
2.	التكامل مع الدليل النشط ( <b>Active Directory</b> ) للحصول على الهيكل الداخلي. *
3.	إمكانية التكامل مع أنظمة الأرشفة وإدارة الملفات ( <b>Document Management System</b> ).
4.	إمكانية التكامل مع التصديق الرقمي ( <b>PACI</b> ) لدعم التوقيع الرقمي المعتمد من " الهيئة العامة للمعلومات المدنية *"
5.	الربط مع نظام التراسل الإلكتروني الحكومي ( <b>G2G</b> )
6.	إمكانية الربط مع معظم قواعد البيانات المستخدمة ( <b>SAP, Oracle, MSSQL, MYSQL</b> )
7.	توفير إمكانية التكامل السهل والمرن مع الأنظمة الأخرى من خلال توفير منظومة من واجهات التكامل البرمجية <b>APIs</b> *
8.	يدعم التصميم خاصية الـ <b>High Availability</b> وقابلية الربط مع أنظمة التحكم بالتطبيقات <b>Load balancers</b> *
9.	تشغيل المنصة بشكل آلي ( <b>reboot</b> ) في حال انقطاع الخدمة
10.	الربط بين جميع الأنظمة المطلوبة داخل منصة واحدة لتوحيد آلية العمل
11.	التوافق مع التقنيات المستخدمة للتطوير في المؤسسة: <b>Java, Java JSP, ASP.NET, Oracle DB, Oracle WebLogic, C#, SQL</b>
<b>تجهيز البنية التحتية لتشغيل المنصة</b>	
1.	يجب أن تتوافق البنية التحتية مع اشتراطات دولة الكويت لسرية وخصوصية المعلومات
2.	يجب أن تتيح البنية التحتية التكامل مع أنظمة المؤسسة الداخلية عن طريق <b>API</b> وغيرها من ادوات التكامل الرقمية *
3.	يجب أن تتفق البنية التحتية مع اشتراطات الاستمرارية والوصول ( <b>high availability and easily accessible</b> )
4.	يجب أن تكون البنية التحتية قابلة للتوسع بسهولة ( <b>+controllable storage space</b> ) قابلة للوصول بسهولة ( <b>+easily extendable controllable access speed</b> )

5.	يجب أن تكون البنية التحتية مجهزة بجميع التراخيص اللازمة لتشغيل المنصة
<b>الشروط الخاصة</b>	
1.	تقديم خطة واتفاقية مستوى الخدمة (SLA) *
2.	تقديم خطة أعمال الصيانة الوقائية والدورية للنظام *
3.	تقديم خطة نقل المعرفة والتدريب للموظفين *
4.	تقديم دليل استخدام للعمليات الأساسية في النظام *
5.	يجب أن يكون النظام المقدم مستخدم داخل دول مجلس التعاون الخليجي
6.	سهولة انشاء وتعديل هيكلية سير العمل في النظام حسب الهيكلية الإدارية المعتمدة في المؤسسة

#### 7.2.4 ربط البيانات الحالية (Data Integration)

تود المؤسسة ربط بيانات ومستندات نظام إدارة الملفات المستخدم حالياً مع المنصة المقترحة ضمن إطار عمل محدد:

- جميع أسماء المستندات والكلمات المفتاحية تظهر في الصناديق والبحث.
- تنطبق على البيانات قواعد السرية والاطلاع.
- إظهار جميع إجراءات المعاملات وعلاقات الربط فيما بينها وخط عملها.

#### 7.2.5 التشغيل والدعم الفني

##### 7.2.5.1 الدعم الفني المباشر لتنفيذ المشروع (system design and analysis support):

تطلب المؤسسة فريقاً فنياً مباشراً في أوقات الدوام الرسمي (موظفياً أو أكثر) بدوام كامل للدعم الفني وإدارة النظام في مقر المؤسسة طوال مدة التوريد والتركيب والتشغيل والفحص ولمدة لا تقل عن 6 أشهر للقيام بأعمال بالمساعدة في أعمال توريد وتركيب الأنظمة كما هو موضح أدناه:

- دراسة متطلبات المشروع والامام بها.

- تقديم التقارير الدورية لإدارة نظم المعلومات في المؤسسة.
  - التنسيق مع إدارة نظم المعلومات والإشراف على تسليم الخدمات بالشكل المطلوب ووفق المتطلبات وما تقتضيه حاجة العمل والمتطلبات والتحليل من قبل إدارة نظم المعلومات في المؤسسة.
  - تجهيز البنية التحتية اللازمة وتفعيل التراخيص اللازمة.
  - الإشراف ومتابعة المشاكل التقنية والفنية والعمل على حلها وعدم حدوثها في المستقبل.
  - تقديم الاستشارات والحلول التطويرية وفق ما يراه من خلال الأنظمة الحالية ووفق ما تراه إدارة نظم المعلومات لدى المؤسسة وما تقتضيه حاجة العمل والمتطلبات التطويرية من قبل المؤسسة.
  - إغلاق الثغرات الأمنية بشكل دوري بتنصيب التحديثات الخاصة بالنظام. وكذلك إغلاق الثغرات الأمنية التي يتم اكتشافها خلال فترة التنصيب والاستخدام المبدئي.
  - الإشراف ومتابعة المشاكل التقنية والفنية خلال فترة فحص النظام من قبل المستخدمين.
- يجب أن تتوفر على الأقل الشروط التالية في موظف الدعم الفني:
- تقديم ما يثبت خبرات فنية عالية في نظم المعلومات وسنوات خبرة لا تقل عن 5 سنوات لتشغيل وتركيب أنظمة مشابهاه.
  - إجادة اللغة العربية والإنجليزية تحديداً وكتابة.
  - مهارات جيدة في حل المشكلات والاتصال وإدارة مشاريع نظم المعلومات
  - فهم الممارسات الأمنية والصلاحيات للنظام.
  - الإلمام بأدوات تشخيص نظم المعاملات الإدارية .
  - مهارات وقدرات إدارة الفريق والتعاون مع الأطراف.

## 7.2.5.2 الدعم الفني غير المباشر والصيانة:

الدعم الفني غير المباشر (أو الصيانة) هو الدعم المقدم من قبل فريق الدعم الفني في مقر مقدم الخدمة (المقاول) وليس في مقر المؤسسة ويشمل توفير أعمال دعم وصيانة وتطوير المنصة. الدعم الفني غير المباشر يجب أن يكون متوفرا كل أيام العمل من الأحد حتى الخميس خلال أوقات الدوام الرسمي للمؤسسة أو إن دعت الحاجة في غير أيام الدوام الرسمي. يجب أن تكون سرعة الرد على المشاكل والعمل على حلها متناسبة مع خطورة المشكلة وأهميتها، يجب ألا تقل جودة الخدمة المقدمة في سرعة الرد على المشاكل وحلها عن القيم التالية:

حدود خطورة وأهمية المشكلة (Severity SLA)				
منخفض	متوسط	عالي	حرج	
30 دقيقة	30 دقيقة	30 دقيقة	30 دقيقة	الرد المبدئي من موظف الدعم/الاستجابة
خلال 6 أيام عمل	خلال 3 أيام عمل	خلال ساعتان	30 – 60 دقيقة	تحديد المشكلة
خلال 10 أيام عمل	خلال 5 أيام عمل	خلال 4 ساعات	60 – 120 دقيقة	خطة عمل حل المشكلة
يتم الاتفاق على موعد الحل مع قطاع نظم المعلومات في المؤسسة	يتم الاتفاق على موعد الحل مع قطاع نظم المعلومات في المؤسسة	الحد الأقصى المقبول لحل المشكلة هو 8 ساعات عمل بعد وقت الاستجابة الأولية.	الحد الأقصى لحل المشكلة هو ساعتان ونصف متصلة، بعد وقت الاستجابة الأولية.	حل المشكلة

مستوى خطورة وأهمية المشاكل (Severity) يتم تعريفها حسب التالي:

تأثير الخطر	التعريف	خطورة/أهمية المشكلة
-------------	---------	---------------------

حرج	خسارة كاملة للمنصة وحيث تتعطل المنصة ويكون المستخدم غير قادر على العمل والقيام بأجزاء هامه جدا من المهام المنوط بها.	هذا التعطل في المنصة يؤثر على جميع المستخدمين.
عالي	توقف لإجراء أو عملية أو وظيفة رئيسية حيث تتعطل المنصة ويكون المستخدم غير قادر على العمل والقيام ببعض الأجزاء الهامة من المهام المنوط بها. وينسحب هذا أيضا على ضياع جزء من البيانات.	تعطل المنصة يؤثر على عدد كبير من المستخدمين.
متوسط	توقف كامل بإجراء أو عملية أو وظيفة غير رئيسية لا ينطوي عليها توقف كامل بالمنصة، حيث يتعطل بعض أجزاء المنصة ويكون المستخدم غير قادر على العمل والقيام ببعض الأجزاء الصغيرة من المهام المنوط بها، ولكنه لا يزال قادر على أداء بعض المهام الأخرى المنوط بها.	تعطل المنصة يؤثر على عدد صغير من المستخدمين.
منخفض	خلل غير رئيسي لا يؤثر على الوظائف والعمليات والإجراءات الرئيسية حيث تتعطل المنصة ويكون المستخدم غير قادر على العمل والقيام ببعض الأجزاء البسيطة من المهام المنوط بها، ولكن لا يزال قادر على إتمام معظم المهام الأخرى.	تعطل المنصة قد يؤثر على واحد أو اثنان من المستخدمين.

تشمل الخدمات التشغيلية جميع ما يتعلق بمهام الدعم الفني والتقني بحيث يلتزم المقاول بتقديم دعم فني وتقني عالي المستوى بما يضمن كفاءة العمليات وفعاليتها والتحقق من توفرها وعملها بشكل صحيح بدون مشاكل أو عيوب وتوافقها مع أي تغيير أو تحديث في بيئة العمل، كما تلتزم بتحقيق المتطلبات العامة التالية:

- يجب أن يقدم مقدم العطاء خطة واتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
- يجب أن يقدم مقدم العطاء آلية ومنهجية للدعم الفني تحقق المعايير الفنية العالمية في هذا الإطار (مثل "ITIL")
- يجب أن يستخدم مقدم العطاء أدوات متقدمة مخصصة لتتبع المشاكل والإخبار وحالة المشاكل عنها ومعرفة حالتها وإصدار تقارير دورية وتفصيلية عنها.

- في حالة الحاجة لزيادة الأعمال التحليلية الموفرة من قبل مقدم العطاء في بعض الحالات مثل: نقل أو تحديث بيئة عمل التطبيقات، عمليات التدريب، حالات وجود مشاكل ملحة أو كثيرة، الخ، فإنه يلتزم مقدم العطاء في هذه الحالات وما شابهها بتوفير العدد المطلوب من الأعمال التحليلية.

- أعمال الصيانة الوقائية الدورية

- عمل الصيانة الوقائية بشكل دوري أسبوعياً وشهرياً للنظام

- تقديم تقارير رسمية عن أعمال الصيانة ونتائجها

- نقل المعرفة وإجراءات عملية التسليم

- التدريب اللازم للموظفين

- يشمل التدريب الشرح النظري والتطبيق العملي على النظام.

- يلتزم المورد بعمل خطة تدريب المستخدمين واقعية لتدريب جميع المستخدمين من خلال

- عمل (10 ورش) تدريبية داخل المؤسسة (على الأقل) وتراعى ضغط العمل في المؤسسة على

- ان تتكفل المؤسسة بتنسيق وترتيب القاعة والحضور، كما يلتزم المورد بعمل خطة تدريب

- لمسؤولي نظم المعلومات مفصلة وواقعية لنقل الخبرات الفنية للمؤسسة من خلال عدد (2

- ورشة) عمل داخل المؤسسة (على الأقل) وستتكفل المؤسسة بتنسيق وترتيب القاعة

- والحضور.

- يجب توفير مستندات الورشة التدريبية للمتدرب.

- يجب أن تشمل العروض خطة لنقل المعلومات لموظفي المؤسسة من قسم تقنية المعلومات.

- يشمل الموظفين الذين يجب على مقدم العطاء تدريبهم من قِبَل مهندس الدعم الفني:

1- مسؤولي النظام

2- مدراء النظام

3- مختصي الدعم الفني في إدارة نظم المعلومات بحيث يتضمن التدريب كافة أعمال

الدعم الفني التي تمت على النظام

4- مختصي التشغيل في إدارة نظم المعلومات بحيث يتضمن التدريب كافة أعمال التطوير

والتخصيص التي تمت على النظام

5- مستخدمي النظام

● يجب ان يتم توفير دليل استخدام لكل العمليات الأساسية في الأنظمة وان تكون هذه الأدلة بأحد أو أكثر من الصيغ التالية: فيديو، وصوتي، وكتابي، وصور ثابتة ومتحركة على ان تكون مجهزة باللغتين العربية والإنجليزية، سهلة الفهم، وواضحة الصيغة والمحتوى، يستطيع القارئ والمشاهد من فهم العملية وفائدتها وطريقة استخدامها والسيناريوهات التي قد تواجهه، بما يدع ان لا حاجة للمستخدمين من التواصل مع الدعم الفني والاستفسار عن الخدمات، وان تكون هذه الأدلة منفذه على أحدث المعايير وأكثرها مناسبة.

● يجب توفير وتسليم أدلة استخدام ووثائق الدعم الفني، التخصيص، التنفيذ والتطوير ... إلخ

○ توفير كافة الوثائق التقنية الخاصة بالنظام

○ تسليم وثيقة توصيف وهيكلية وبنية قواعد البيانات SQL Stored Procedures الخاصة بالنظام

مع الأدلة الخاصة بها

○ تسليم وثيقة أعمال التطوير والتخصيص التي تمت على النظام

○ أدلة تثبيت النظام

○ وثائق هيكلية النظام

### 7.3 متطلبات البنية التحتية:

يقوم المقاول بتلبية المتطلبات التالية:

● تجهيز بيئة العمل في المؤسسة بما يتوافق مع اشتراطات دولة الكويت وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات فيما يخص بحفظ المستندات.

● تزويد إدارة نظم المعلومات باحتياجات العمل من خوادم وقواعد بيانات وعناوين IP Addresses وذلك على

البيئة التطويرية والتشغيلية

- التصاميم الفنية HLD & LLD قبل البدء في عملية التطوير ويجب اعتمادها من إدارة نظم المعلومات
- ينبغي أن يدعم التصميم خاصية الـ High Availability وقابلية الربط مع أنظمة التحكم بالتطبيقات

#### Load balancers

- البدء في العمل على البيئة التطويرية، وبعد قبول العمل من المستخدم النهائي يتم الانتقال للتطوير على البيئة التشغيلية

- الربط مع الأنظمة الداخلية والجهات الخارجية يكون عن طريق الـ Middleware متى ما أمكن ذلك
- أن يتم تشغيل المنصة بشكل آلي في حال انقطاع الخدمة والحاجة إلى إعادة التشغيل،
- توفير دليل تشغيل لجميع أجزاء البنية التحتية للمنصة

### 7.4 معايير التقييم والشروط الخاصة

#### 7.4.1 معايير تقييم العروض

ستخضع العروض المقدمة للتقييم الفني والمالي بحيث أن يكون العرض الفني 80% والعرض المالي 20% (ولقبول العرض الفني يلزم الحصول على نسبة لا تقل عن 80% من إجمالي النسبة المخصصة له حسب الأسس الواردة أدناه).

#### جدول (3): المعايير الفنية لتقييم العروض

أولاً: خبرة الشركة والفريق الفني المقترح (عدد النقاط = 30 درجة)			
الرقم	الوصف	الحد الأعلى للنقاط	طريقة التقييم
1	خبرة محددة لمقدم العطاء في مشروعين مماثلة لنطاق العمل بعدد مستخدمين لا يقل عن 500 مستخدم مع تقديم ما يثبت ذلك	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير توصيات إيجابية من قبل عملاء سابقين يماثلون نطاق العمل في المؤسسة (4 درجات)</li> <li>• إثبات خبرة في مشروعين أو أكثر (8 درجات)</li> <li>• إثبات خبرة في إثنين فقط (5 درجات فقط)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• إثبات خبرة في مشروع واحد فقط (2 درجة)</li> <li>• عدم وجود خبرة مماثلة (صفر)</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم شهادات خبرة واعتماد للمتقدم (3 درجات)</li> </ul>	3	<p>كون المتقدم شريك معتمد في التقنيات والنظم المستخدمة وتوفير شهادات الشراكة التي تثبت ذلك</p>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تواجد خبرات تحليل نظم مناسبة للمشروع (5 درجات)</li> <li>• تواجد خبرات فنية وتقنية قادرة على التنفيذ في المدة المقترحة للمشروع (5 درجات)</li> <li>• تواجد خبرات مناسبة لإدارة المشروع من قبل المتقدم (5 درجات)</li> </ul>	15	<p>كفاية وتأهيل الفريق الفني المباشر وفريق المساندة المقترح من حيث العدد والتخصص والسير الذاتية</p>	3
<p>ثانياً: المنهجية المقترحة والتقنية المقدمة والحلول المستخدمة للتنفيذ (عدد النقاط = 70 درجة)</p>			
<p>الملاحظات</p>	<p>الحد الأعلى للنقاط</p>	<p>الوصف</p>	<p>الرقم</p>
<p>يلتزم المتقدم بتقديم ورشة فنية ( System demo) لإثبات تطابق الشروط قبل التعاقد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مطابقة تامه (درجة كاملة)</li> <li>• تخصص (1) درجة عن كل شرط غير مطابق</li> <li>• عدم مطابقة أكثر من 20 شرط تخصص (20) درجة ويصنف العرض الفني غير مقبول</li> <li>• مطابقة أيا من الشروط المرتبطة بالرمز (*) تعتبر الزامية ويعتبر العرض الفني غير مقبول في حال عدم مطابقتها وتحسم جميع الدرجات</li> </ul>	60	<p>مطابقة العرض الفني للشروط الفنية المطلوبة في جدول (2).</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة صيانة تعاقدية (SLA) واضحة ومتوافقة مع المطلوب في الكراسة (2 درجات)</li> <li>• خطة تدريب المستخدمين من خلال (10) ورش عمل داخل المؤسسة على الأقل) وتراعى ضغط العمل في</li> </ul>	10	<p>الخطط المقترحة للصيانة ولتدريب المستخدمين ومسؤولي نظم المعلومات</p>	2

المؤسسة (ستتكفل المؤسسة بتنسيق وترتيب القاعة والحضور). (4 درجات)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة تدريب مسؤولي نظم المعلومات مفصلة وواقعية لنقل الخبرات الفنية للمؤسسة من خلال (2 ورش عمل داخل المؤسسة على الأقل) وستتكفل المؤسسة بتنسيق وترتيب القاعة والحضور. (4 درجات)</li> </ul>			
<b>اجمالي درجة التقييم الفني (100)</b>			

#### 7.4.2 جدول الكميات:

##### جدول (4):

م	البند	الكمية	الوحدة	الوصف
1	تحليل المتطلبات والبنية التحتية			
1.1	تجميع وتحليل المتطلبات لتنفيذ المنصة	1	مهمة	
1.2	تفعيل التراخيص اللازمة لبيئة الاستضافة التحتية اللازمة لفحص وتشغيل النظام	1	تفعيل	<u>تفعيل جميع التراخيص اللازمة</u>
2	المنصة			
2.1	نظام إدارة المعاملات	1	نظام	
2.2	نظام إدارة الأرشيف والوثائق	1	نظام	
2.3	نظام إدارة التعاميم	1	نظام	
2.4	نظام إدارة جهات الاتصال	1	نظام	
2.5	نظام إدارة المهام	1	نظام	
2.6	نظام ترتيب الاجتماعات	1	نظام	
2.7	تطبيق الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية	2	تطبيق	(IOS + Android)
3	ربط البيانات			
3.1	ربط البيانات الحالية (data Integration) والمعاملات في النظام الحالي مع المقترح	1	مهمة	
4	التكامل			
4.1	الربط مع البريد الإلكتروني لاستقبال التنبيهات	1	مهمة	
4.2	تحديث والتكامل مع (Active Directory) للحصول على الهيكل المعتمد للمؤسسة.	1	مهمة	

4.3	التكامل مع أنظمة المؤسسة للأرشفة وإدارة الملفات	1	مهمة	
4.4	التكامل مع التصديق الرقمي (PACI) لدعم التوقيع الرقمي المعتمد من " الهيئة العامة للمعلومات المدنية	1	مهمة	
4.5	الربط مع قواعد البيانات المستخدمة	1	مهمة	
4.6	الربط مع نظام التراسل الإلكتروني الحكومي (G2G)	1	مهمة	
5	الدعم الفني والتدريب			
5.1	أعمال الدعم الفني المباشر وفريق التنفيذ	12	شهر	<u>يحد أقصى</u>
5.2	أعمال الدعم الفني غير المباشر والصيانة	12	شهر	<u>بعد تسليم وتشغيل المنصة</u>
5.3	تدريب المستخدمين	1	خطة	<u>بعد تسليم وتشغيل المنصة</u>
4.5	تدريب موظفي إدارة نظم المعلومات	1	خطة	<u>بعد تسليم وتشغيل المنصة</u>
4.6	تقديم دليل استخدام للعمليات الأساسية في النظام	1	دليل	<u>قبل تشغيل المنصة</u>

### 7.4.3 الشروط الخاصة

- يلتزم المقاول بالتوقيع على تعهد حفظ سرية المعلومات مع المؤسسة العامة للرعاية السكنية قبل البدء بالتنفيذ.
- يلتزم المقاول بتنفيذ كافة مراحل وأعمال التطوير خلال فترة خلال مدة لا تزيد عن (12) شهرا من تاريخ استلام المشروع.
- يلتزم المقاول بتعيين مدير مشروع خاص للمؤسسة العامة للرعاية السكنية، على أن يقوم برفع التقارير الاسبوعية والشهرية لإدارة نظم المعلومات.
- يلتزم المقاول بأعمال الصيانة التعاقدية غير المباشرة خلال فترة الصيانة ما بعد التنفيذ وهي (12) شهرا بعد فترة التنفيذ والاستلام الفعلي للمشروع من قبل المؤسسة.
- يلتزم المقاول بإغلاق الثغرات الأمنية وإصلاح الأعطال التقنية بعد تنفيذ وتشغيل وفحص النظام.
- يلتزم المقاول بتوفير آلية ونظام دعم فني خاص بالمشروع يتم من خلاله تسجيل الملاحظات والاعطال والاطعاء وطلبات الدعم الفني.
- يلتزم المقاول باجتياز و/أو عمل الاختبارات الوظيفية والأمنية قبيل الاطلاق.

مخرجات المشروع والتي ستنج من مراحل عمل المشروع مبينة بالجدول التالي:

المخرج	نوع المخرج	موعد التسليم (بعد توقيع العقد)
<b>الأعمال التحليلية</b>		
تنفيذ الأعمال التحليلية	وثيقة تحليل ومتطلبات المشروع	بعد أقصى ثلاثة أشهر
<b>تجهيز البنية التحتية</b>		
تجهيز وتشغيل البنية التحتية وتفعيل الرخص المطلوبة	بنية تحتية جاهزة لتشغيل النظام	بعد أقصى ثلاثة أشهر (بالتوازي مع الأعمال التحليلية)
<b>أعمال توريد وتركيب الأنظمة</b>		
تثبيت وتهيئة الأنظمة	تسليم وتشغيل المنصة الإلكترونية على البيئة التجريبية والبيئة الفعلية واعتماد الفحوصات الأمنية	فترة التنفيذ التقديرية من قبل المقاول بحيث لا تتجاوز فترة 6 أشهر ما بعد الأعمال التحليلية وتنتهي بشهادة تسليم مبدئي من قبل المؤسسة.
ربط البيانات	ربط البيانات والمستندات من نظام الأرشفة السابق مع النظام المقترح	
التكامل والربط	اعتماد أعمال التكامل المشمولة في نطاق العمل.	
<b>أعمال الفحص التجريبي والتدريب</b>		
فحص النظام من قبل المستخدمين وأعمال التدريب	اعتماد أعمال التشغيل التجريبي للأنظمة واختبار النظام من قبل المستخدمين (UAT). تدريب الموظفين والمسؤولين عن النظام	فترة الفحص التقديرية من قبل المقاول بحيث لا تتجاوز فترة 3 أشهر ولا تقل عن 1 شهر ما بعد أعمال التوريد والتركيب وتنتهي بشهادة تسليم نهائي من قبل المؤسسة.
<b>التشغيل والدعم الفني</b>		
أعمال الدعم الفني المباشر والتنفيذ	أعمال الدعم الفني والتنفيذ	فترة التجهيز والتنفيذ والفحص
أعمال الدعم الفني غير المباشر والصيانة	أعمال الصيانة التعاقدية	12 شهرا بعد استلام شهادة التسليم النهائي من قبل المؤسسة

#### 7.4.5 الفترة الزمنية التقديرية لتنفيذ المشروع:

الفترة الزمنية التقديرية للمشروع 24 شهرا تنقسم كالتالي: فترة تحليل الأعمال وتجهيز البنية التحتية وتركيب وتشغيل وفحص الأنظمة (بحد أقصى 12 شهرا) من تاريخ مباشرة العمل بالمشروع وتنتهي بشهادة تسليم نهائي من قبل المؤسسة، وتستمر فترة الصيانة على المشروع 12 شهرا إضافية بعد التنفيذ واستلام المؤسسة للأنظمة وتشغيلها الفعلي.

وينبغي على مقدم العرض إعطاء خطة تفصيلية عن كيفية إنجاز الأعمال وفق جدول زمني يوضح كيفية إنجاز الأعمال ونطاق العمل خلال هذه الفترة.

#### 7.4.6 المسؤوليات:

المقاول هو المسؤول عن تأدية جميع الاعمال المطلوبة في نطاق العمل.

#### 7.4.7 ألية الاشراف والمتابعة:

تتم المتابعة من خلال تقارير شهرية وربع سنوية وسنوية

#### 7.4.8 الدفعات المالية المقترحة للمشروع:

الجدول التالي يوضح الدفعات المالية للمشروع وتوزيعها وموعد استلامها:

البند	الوصف	الدفعة	موعد الدفعة
<u>1</u>	تجهيز البنية التحتية والأعمال التحليلية	20%	عند جهورية البنية التحتية والأعمال التحليلية
<u>2</u>	تركيب وتشغيل الأنظمة وربط البيانات واعمال الدعم الفني المباشر	40%	عند تشغيل الأنظمة المذكورة في بيئة العمل التشغيلية، وربط البيانات والانتها من اعمال الدعم الفني المباشر
<u>3</u>	التشغيل التجريبي للأنظمة واختبار النظام واعمال التدريب	30%	عند اعتماد اعمال التشغيل التجريبي للأنظمة واعمال التدريب واختبار النظام من قبل المستخدمين (UAT) وتنتهي بشهادة تسليم نهائي من قبل المؤسسة.
<u>4</u>	أعمال الدعم الفني غير المباشر والصيانة	10%	عند الانتهاء من اعمال الدعم الفني بعد التنفيذ