

المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

دعوة عامة لتأهيل المقاولين لمشروع
المنصة الوطنية لبرامج الدعم الحكومي

التاريخ:

31-07-2018

دعوة تأهيل مقاولين – المنصة الوطنية لبرامج الدعم الحكومي

يسر وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أن ترحب بمشاركتكم في برنامج تأهيل المقاولين المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم لتزويد الوزارة بخدمات مشروع المنصة الوطنية لبرامج الدعم الحكومي، ضمن أهداف ومبادرات برنامج تحقيق التوازن المالي وفي إطار المنافسة المحدودة.

في حال رغبتكم بالمشاركة في برنامج تأهيل المقاولين والمشاركة في المناقصة التي سيتم طرحها لاحقاً يجب على المتنافسين قراءة هذه المعايير المطلوبة وفهمها جيداً حيث أن هذه المعايير هي الأساس في تأهيل المتنافسين على المشروع وجميع هذه المعايير التي تتضمنها هذه الوثيقة مطلوبة من جميع الراغبين في التأهل لتقديم عروضهم لتنفيذ أعمال الوزارة أو تأمين مشترياتها مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي.

إن القصور وعدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي أو قبله يعد سبباً في عدم التأهل.

يحق لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية قبول أو رفض أي تسليم وفقاً لما تراه مناسباً.

التاريخ	الاجراء
يوم الثلاثاء تاريخ ٢٠١٨/٠٧/٣١	الإعلان عن دعوة التأهيل
يوم الاثنين تاريخ ٢٠١٨/٠٨/٠٦ الساعة ١٢:٠٠ مساءً	آخر موعد لإرسال الاستفسارات
يوم الاثنين تاريخ ٢٠١٨/٠٨/١٣ الساعة ١٢:٠٠ مساءً	آخر موعد لإرسال ملفات التأهيل
من تاريخ ٢٠١٨/٠٨/١٤ وحتى تاريخ ٢٠١٨/٠٩/٠٢ (يتخللها إجازة عيد الأضحى المبارك)	تقييم ملفات تأهيل المتنافسين
يوم الأحد تاريخ ٢٠١٨/٠٩/٠٩	نتائج التقييم واختيار المتنافسين

التواصل والاستفسارات

لاستقبال استفسارات المرشحين يرجى التواصل مع الاستاذ: ياسر الثنيان

عبر البريد الإلكتروني التالي: y.s.althenian@mlsd.gov.sa

وعبر الاتصال من خلال الرقم: ٠٥٩٢٤٤٠٢٩٣

لتسليم ملفات التأهيل

يجب أن تكون أجزاء الملف مرتبة ومصنفة بطريقة واضحة بترقيم الصفحات للمتقدمين من المراجعة بيسر وسهولة. ويجب على المتقدم أن يورد ردوده على كافة المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة، وإذا لم يكن لدى مقدم العرض جواب لأي من تلك المتطلبات فينبغي توضيح ذلك.

وعلى الراغبين في التنافس على تنفيذ الأعمال الالتزام بجميع ما ورد في هذه الوثيقة التزاماً مطلقاً وتأكيداً لذلك فإنه يجب توفير والتوقيع على جميع النماذج المرفقة والمطلوبة في هذه الوثيقة من قبل صاحب المؤسسة/الشركة (المورد) أو المفوض بالتوقيع مع ختم كل صفحة منه بالختم المعتمد الخاص بالمؤسسة أو الشركة.

لإرسال ملفات التأهيل:

عبر البريد الإلكتروني التالي: d.f.alhizan@mlsd.gov.sa

أو عبر العنوان التالي: شارع العليا العام – العقارية بلازا – الدور السادس (مكتب تحقيق الرؤية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية)

وعبر الاتصال من خلال الرقم: ٠٥٨١٤٤٤٧٩١

الملحقات المرفقة:

الملحق الاول: لحة عامة

الملحق الثاني: نبذه عامة عن الخدمة المطلوبة

الملحق الثالث: المتطلبات

مع الشكر والتقدير

لمحة عامة

٥	نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠
٦	نبذه عن برنامج التحول الوطني
٦	نبذه عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
٧	أهداف معايير التأهيل
٧	إجراءات التأهيل

أولاً: نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠

لقد حبا الله المملكة العربية السعودية مقومات جغرافية وحضارية واجتماعية وديموغرافية واقتصادية عديدة، تمكها من تبوء مكانة رفيعة بين الدول القيادية على مستوى العالم.

ورؤية أي دولة لمستقبلها تنطلق من مكان القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية ٢٠٣٠ م.

فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والإسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنوع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكها موقعها الاستراتيجي من أن تكون محورا لربط القارات الثلاث.

تعتمد الرؤية على ثلاث محاور رئيسية وهي: مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر ووطن طموح وهذه المحاور تتكامل وتنسق مع بعضها في سبيل تحقيق اهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية.

وقد أطلق ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز اثنى عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية .

١. برنامج التحول الوطني
٢. برنامج خدمة ضيوف الرحمن
٣. برنامج صندوق الاستثمارات العامة
٤. برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية
٥. برنامج تطوير القطاع المالي
٦. برنامج تحسين نمط الحياة
٧. برنامج ريادة الشركات الوطنية
٨. برنامج الشراكات الاستراتيجية
٩. برنامج الإسكان

١٠. برنامج التخصيص
١١. برنامج تعزيز الشخصية الوطنية
١٢. برنامج تحقيق التوازن المالي

ثانياً نبذة عن برنامج التحول الوطني

أطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وحددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافاً استراتيجية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ومواجهة هذه التحديات إلى العام ٢٠٢٠ بناءً على مستهدفات مُحددة، ومن ثم تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها، تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته وانطلق البرنامج في عامه الأول على مستوى ٢٤ جهة حكومية على أن يتم مراجعة الجهات المشاركة في الأعوام المقبلة.

ويهدف البرنامج إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، وتعتبر مبادرات البرنامج للعام ٢٠١٦ م هي الموجة الأولى لتحقيق ذلك، وسيتم مراجعتها وتقييمها والنظر في كفايتها وأدائها دورياً، والنظر في اعتماد مبادرات إضافية يتم دراستها وتطويرها وفق آلية عمل البرنامج.

والتزاماً بتوجه الرؤية لدعم المرونة في العمل الحكومي، ساهم برنامج التحول الوطني في رفع وتيرة التنسيق والعمل المشترك عبر تحديد بعض الأهداف المشتركة للجهات العامة بناءً على الأولويات الوطنية، والدفع نحو التخطيط المشترك، ونقل الخبرات بين الجهات العامة، وإشراك القطاعين الخاص وغير الربحي في عملية تحديد التحديات وابتكار الحلول وأساليب التمويل والتنفيذ، والمساهمة في المتابعة وتقييم الأداء.

ثالثاً: نبذة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

تضطلع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمسؤولية تنمية القطاع الاجتماعي وتطويره من خلال مهامها الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية، ويتسم ميثاق وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالشمولية حيث يغطي كافة أنحاء المملكة وهذه الخاصية يندر وجودها في كثير من القطاعات الحكومية كما أن الأنشطة والخدمات الرئيسية التي يقوم بها القطاع الاجتماعي متعددة حيث تتجاوز (٣٥) نشاطاً وبالتالي تفرض هذه التعددية على المسؤولين بالوزارة اللجوء إلى إدارة معلوماتها بتقنيات حديثة تضمن جمع وتوحيد وتبادل البيانات بسهولة ويسر بين الأجهزة المختلفة بالوزارة وفروعها. ويمكن تلخيص الخدمات التي تقوم بها الوزارة في الآتي :-

- خدمات الضمان الاجتماعي
- خدمات رعاية وتأهيل المعاقين .
- خدمات رعاية الايتام
- خدمات رعاية الاحداث والمسنين.
- خدمات رعاية الفتيات وحالات الحماية الاجتماعية.
- خدمات التنمية الاجتماعية.
- خدمات الرعاية الايوائية.
- خدمات الرعاية الصحية للمسنين والمعاقين والمقيمين في دور الايواء

رابعاً: أهداف معايير التأهيل

مهدف هذه الوثيقة الى تزويد كافة المعلومات والبيانات اللازمة للموردين لتقييمهم وتأهيلهم لتحضير وتقديم عروضهم لمشروع " المنصة الوطنية لبرامج الدعم الحكومي " في الرياض وكافة مناطق المملكة، اخذين بالاعتبار جميع متطلبات تنفيذ المشروع. حيث ان المعلومات المذكورة في هذه الوثيقة توضح التعليمات والواجب إتباعها في تقديم المستندات لتقييم الموردين للتأهل للتنافس في تقديم العروض.

خامساً: إجراءات التأهيل

١-تقدم المنشأة ملف التأهيل للوزارة لاستكمال إجراءات التأهيل ويشتمل على صور المستندات والوثائق المطلوبة مع الأصل للمطابقة وتكون باللغة العربية أو مترجمة إليها من مكتب ترجمة معتمد.

٢-تقوم الوزارة باستلام ملف تأهيل المنشأة وتدقيق الوثائق والنماذج والتأكد من مطابقة الشروط واكتمال المستندات المطلوبة.

٣-التحقق من المعلومات المقدمة من قبل الموردين: يمكن التحقق بأحد أو جميع الطرق التالية:

- زيارات ميدانية لمشاريع سابقة .

- مقابلات شخصية او مكالمات مع ملاك مشاريع سابقة

- زيارات ميدانية لمكاتب الموردين

- مقابلات شخصية او مكالمات مع الموردين

٤-تقوم لجنة التأهيل بدراسة ملف المنشأة بناءً على معايير التأهيل المعتمدة وإعداد تقرير بذلك وتوثيق المخرجات في محضر رسمي يوقع من قبل جميع الأعضاء.

٥-نشر نتائج تقييم العروض التأهيلية عبر الموقع الالكتروني من ضمن قنوات التبليغ الأخرى.

٦-تزويد جميع الموردين بنتيجة تقييم العروض التأهيلية وأسباب استبعادهم من الدخول في المنافسة على المشروع.

نبذة عامة عن المشروع (الخدمة المطلوبة)

٩	نظرة عامة عن المشروع
٩	أهداف المشروع
١٠	مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال
١٠	نطاق عمل المشروع

أولاً: نظرة عامة عن المشروع

المنظومة الداعمة لبرنامج حساب المواطن هي منصة تتيح لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية اضافة برامج دعم جديدة ودمج برامج والغاء برامج بأقل جهد تقني متاح عن طريق تطوير حل متكامل يعتمد في بناءه على الاتاحة والمرونة والقابلية للتوسع والبناء على اسس SOA , ويهدف هذا المشروع الى بناء منصة الدعم الحكومي وادراج برنامج حساب المواطن كمرحلة اولى في هذه المنصة , تمهيدا لإدراج برامج دعم اخرى مثل : برامج الضمان , الرعاية الاجتماعية . يشمل نطاق العمل تجهيز وبناء المنصة ونقل البيانات لبرنامج الحساب المواطن وتشغيل المنصة ودعمها لمدة سنتين.

ثانياً: اهداف المشروع

يهدف المشروع الى توسيع شمولية برنامج حساب المواطن ليكون مظلة شاملة لجميع برامج الدعم الحكومي عبر انشاء منصة "المنظومة الداعمة" لإضافة برامج الدعم.

ثالثاً: مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال

مدة تنفيذ المشروع هي (٣٠) شهر تبدأ من تاريخ التعميد واستلام الموقع، ويدخل ضمن هذه المدة أيام الجمع والأعياد والعطلات الرسمية

رابعاً: نطاق عمل المشروع

على المتقدمين اعطاء تكلفة تقديرية على ما سيتم ذكره تاليا واعطاء مقترح فيما يخص خطة العمل والتكلفة ومراحل المشروع والمخرجات وتعبئة الجدول في الصفحة 38 , على ان يتم اعتماد منهجية Agile او waterfall بحسب ما يتم اقتراحه من قبل المتقدمين .

يتضمن نطاق العمل المراحل التالية:

المرحلة	الوصف
بناء المنصة	<p>بناء وتجهيز منصة الدعم الحكومي وادراج وترحيل بيانات برنامج حساب المواطن وتغطي رحلة المستفيد الخاصة ببرنامج حساب المواطن ٢٣ حالة استخدام بينما تغطي المواصفات التقنية للمنصة أكثر من ١٠٠ حالة استخدام يرفق لكم ادناه وصف عام عن حالات الاستخدام بالإضافة الى اجراءات العمل الخاصة بعملية التسجيل والاعتراض والاهلية والاستحقاق والدفعات المالية . يشمل ذلك عملية ترحيل البيانات من المنصة الحالية الى المستهدفة لبرنامج حساب المواطن</p> <p>الحل التقني المقترح يجب ان يوفي بحد أدني على المكونات التالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • بوابة التسجيل والالتحاق بالبرنامج • ادارة الحالات Case Mgmt و الطلبات • محرك الاهلية والاستحقاق • محرك الدفعات • منصة الدعم الحكومي (بحيث تغطي اغلب المواصفات التقنية ١٠٠ حالة استخدام واهمها المرونة في اضافة برامج دعم جديدة وتعديل برامج قائمة) • التقارير التشغيلية
الاختبار	<p>اختبار المنصة يشمل الاختبارات الفنية وقبول المستخدم والاختبارات الامنية واختبارات الاداء بحسب المعطيات الخاصة بعدد مستخدمي حساب المواطن.</p>
التشغيل	<p>يشمل تقديم خدمات الدعم والتشغيل والصيانة على كافة المستويات (L1,L2,L3) ويشترط التواجد الميداني بشكل كامل لمستوى الدعم الاول والثاني وتأسيس development Center ميداني لتقديم خدمات الأُسناد للمستوى الثالث واطراف تحسينات وتطويرات على المنصة بشكل دوري وان تكون الاستضافة على Private Cloud من احد مزودي الخدمة المحليين وبنسبة توافر ٩٩,٩٩٩% و يتم مراعاة ال Sizing للبنية التحتية بحسب اعداد المستخدمين وحجم العمليات الموضحة في القسم الخاص بنبذة عن الوضع الراهن</p>

يشترط توفير عدد ٤٠٠٠ يوم عمل اضافي يتم الاستفادة منه في عمليات الدعم والصيانة وعمليات التغيير (CR)	اعمال اضافية
في حال كان النظام المطور يخضع للتراخيص، يقوم الطرف الثاني بتوفير الرخص المطلوبة للتشغيل والصيانة وتفصيل اسعارها في العرض واي تغييرات قد تطرأ على هذه الاسعار مستقبلاً.	الرخص
متطلبات التدريب ص 32	التدريب ونقل المعرفة

نبذة عن الوضع الراهن في ادارة العمليات لبرنامج حساب المواطن

الدعم التشغيلي ومركز خدمات الاتصال:

تقوم الادارة العامة للعمليات بالمهام التشغيلية لدعم عمليات برنامج حساب المواطن ونوجز ادناه أبرز المهام

- التحقق من اكتمال عمليات التسجيل ومطابقة الوثائق
- مراجعة وادارة الاعتراضات والشكاوى على الدفعات المالية
- ادارة الدفعات المالية وتجهيز ملف الدفعات المالية الشهرية مع البنك الرئيسي
- ادارة وتشغيل مركز الاتصال

ويتوزع فريق العمل على هذه المهام بحسب التالي

- العمليات المالية: ٦ موظفين
- تشغيل البرامج (الاعتراضات والتسجيل ومطابقة الوثائق وادارة الشكاوى): ٨٢ موظف
- مركز الاتصال: ٦٠٠ مأمور اتصال

نبذة عن الوضع الراهن للبرنامج واعداد المستفيدين

- تم إطلاق البرنامج في تاريخ ١ فبراير ٢٠١٧
- عدد المستفيدين المسجلين في البرنامج (٤ ملايين أسرة) و ١٠ ملايين تابع (فرد أسرة)
- عدد طلبات الاعتراض ٤٠٠ الف طلب اعتراض
- عدد دورات الاهلية والاستحقاق و الدفعات ٥ دفعات ابتدأت من تاريخ ١٠ ديسمبر
- عدد الشكاوى على الدفعات المالية (مبلغ الاستحقاق) ٦٠٠ الف شكوى

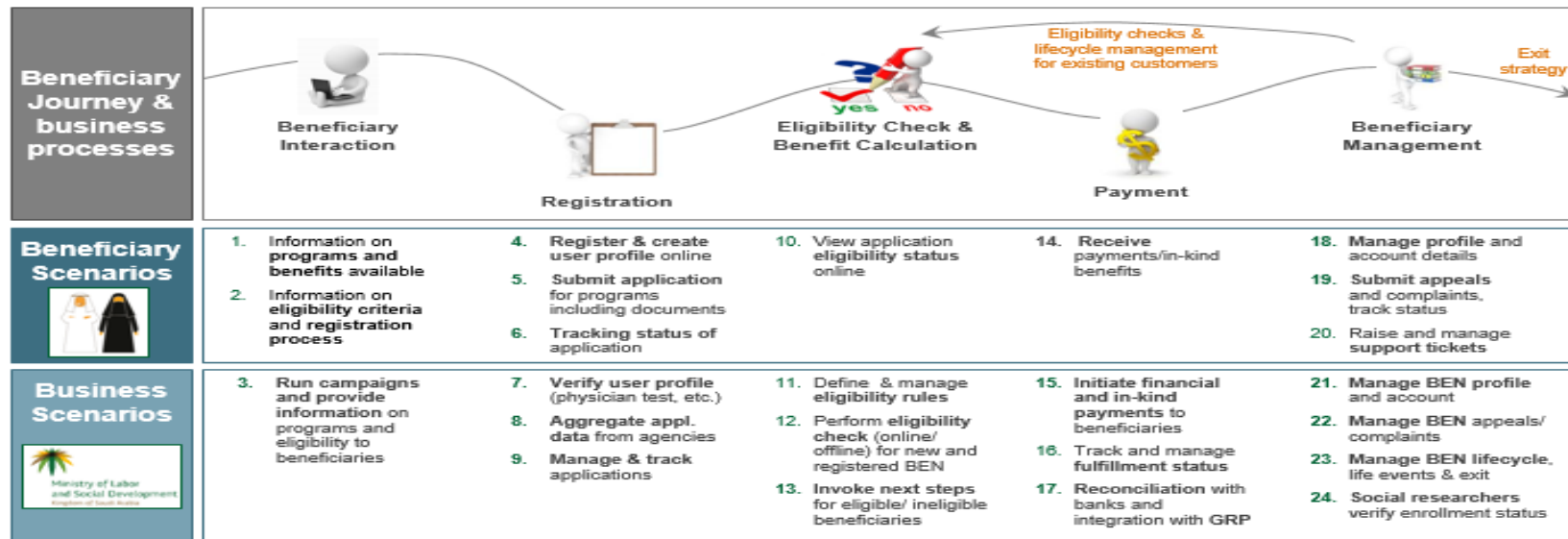
نطاق العمل- التفاصيل الفنية

الفصل الاول: نطاق العمل

- ١- وصف لرحلة المستفيد لكل برنامج دعم على حدة وهي رحلة تم توصيفها في 2٢ حالة استخدام Use Case قد تزيد او تنقص بحسب كل برنامج
- ٢- وصف للمكونات المطلوب بناءها وربطها للمنصة الموحدة لبرامج الدعم وجدير بالذكر ان المطلوب هو بناء منصة تتيح لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية اضافة برامج جديدة ودمج برامج والغاء برامج بأقل جهد تقني متاح عن طريق تطوير حل متكامل يعتمد في بناءه على الاتاحة والمرونة والقابلية للتوسع والبناء على اسس SOA.

نطاق العمل :

وصف عام لرحلة المستفيد في برنامج حساب المواطن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



وصف لرحلة المستخدم لكل برنامج دعم على حدة وهي رحلة تم توصيفها في 21 حالة استخدام Use Case فد تزيد او تنقص بحسب كل برنامج

م	حالة الاستخدام - عربي	حالة الاستخدام	الوصف	الوصف - عربي
1	الاطلاع على كرت الخدمة	Read service card on portal		
2	تسجيل حساب جديد	New registration	Applicant visits CA website and creates a new account (ID/DOB/Mobile#). Applicant receives SMS with temporary password then he can log on using this U/P. After that he must change the temporary password.	يقوم المتقدم بزيارة موقع حساب المواطن، وينشئ حساب جديد (رقم الهوية/تاريخ الميلاد/رقم الجوال) يستقبل المتقدم رسالة قصيرة برقم سري مؤقت، من ثم يمكن للمتقدم الدخول على حسابه باستخدام الرقم السري المؤقت، بعد ذلك يجب على المتقدم تغيير الرقم السري المؤقت
	انشاء ملف المستخدم	Create profile	Applicant logs on using Username/Password and provides basic profile data [Name, DOB, NIN, IBAN, etc.] to complete creating a user account.	يقوم المتقدم بتسجيل الدخول لحسابه باستخدام اسم المستخدم/الرقم السري، ويضيف معلوماته الاساسية (الاسم، تاريخ الميلاد، رقم الهوية الوطنية، رقم الأيوان، الخ.) لاستكمال انشاء حسابه. البيانات المسجلة في هذه المرحلة ليست متعلقة بالبرامج

	Information collected at this stage is not program-specific			
يقوم المتقدم بتسجيل الدخول ويستعرض جميع البرامج المتوفرة والتي يمكن التسجيل فيها. يقوم المستخدم باختيار البرنامج الذي يرغب بالتسجيل به، باختيار البرنامج يتم تفعيل استمارة الطلب للبرنامج	Applicant logs on and can see all programs that are available that they can apply for. Applicant then selects the program they want to apply for, triggering the application process for that program	Select service to apply for	اختيار البرنامج للالتحاق به	
يقوم المتقدم بإضافة المعلومات المطلوبة المتعلقة بالخدمة التي تم اختيارها ويرغب المتقدم بالتسجيل بها المعلومات المطلوبة تشمل التقسيمات التالية: معلومات العائلة (رقم الهوية/تاريخ الميلاد/صلة القرابة/الخ.)، معلومات الدخل، رقم الأيوان، الخ. (تختلف المعلومات المطلوبة باختلاف البرنامج المراد التسجيل به) يقوم المتقدم برفع ورفاق جميع المستندات المطلوبة والداعمة للمعلومات التي تم اضافتها	Applicant provides other required information specific to the service being applied for, including segmentation, family details (ID, DOB, relation, etc) , income information, IBAN, etc. (may vary based on the program) Applicant also uploads all required documents to support the application	Provide applicant information incl. docs	اكمال بيانات المستفيد المطلوبة للبرنامج	3
يقوم بإرسال استمارة الطلب المعبأة، يستقبل المتقدم رقم تأكيد ورسالة قصيرة تؤكد ارسال طلبه	Applicant then submits the application and receives a confirmation number and SMS confirmation of submission	Submit application	تقديم الطلب	

يقوم المتقدم بالتحقق من حالة طلبه من خلال حسابه عن طريق (طلباتي)	Applicant checks his application status through his account through "My Requests"	View application status on portal	التحقق من حالة الطلب في البوابة	4
يقوم العميل بالتحقق عن حالة طلبه عن طريق التواصل مع موظفين حساب المواطن/مركز الاتصال	Agent checks his application status through CA offices/ Call Center	View application status on Backend, Call Center	التحقق من حالة الطلب في النظام الداخلي	
التحقق من خلال الربط مع مؤسسة النقد	validates through SAMA	IBAN validation	التحقق من الأيبيان	5
مطابقة المستندات يقوم به فريق دعم العمليات لحساب المواطن	Manual verification via office staff	Document validation and verification	التحقق من المستندات ومراجعة الطلبات	
عند الانتهاء من اضافة معلومات العائلة من خلال (المتقدم او موظفين المكاتب لحساب المواطن، في حال كان الطلب منشأ بواسطة المتقدم , يقوم موظفين المكاتب لحساب المواطن بالتحقق من المستندات المرفقة	builds during the ordered by applicant or office staff, if it is created by applicant then office staff will verified with documents	Household Structure	التحقق من مكون الاسرة للطلب	
التكامل مع منصة تكامل البيانات (DIP) لجمع البيانات من أكثر من ١٨ جهة حكومية لجمع المعلومات المطلوبة لغرض الاهلية والاستحقاق	connects with more than 18 agencies and expecting more, to collect the needed information for registration and eligibility purpose	Connect to other ministry & agencies	الارتباط بمصادر المعلومات الخارجية	6
		Retrieve data pertaining to this applicant	جمع بيانات المستفيد من مصادر البيانات	

يمكن التعديل على الطلب المقدم قبل دخول عملية الاستحقاق والتحقق، موظفي المكاتب لحساب المواطن لهم الصلاحية للتعديل على الطلب	Applications are editable before entering eligibility engine operation, CA officers have the rights to edit it	CA offices to edit applications before Eligibility Enging run	تعديل بيانات الطلب قبل بدء عملية التحقق من الاهلية والاستحقاق	7
امكانية التعديل على ظوابط وشروط الاهلية والاستحقاق	based on Business requirements and availability of data sources, eligibility rules changes	Create/amend or delete eligibility rules	تعديل\الغاء\اضافة ضوابط اهلية واستحقاق على مستوى البرنامج	8
إمكانية الإضافة والتعديل على ضوابط وشروط الاهلية والاستحقاق للترابط بين برامج الدعم واعتماديتها وتعارضها بين بعضها البعض	There should be interdependency rules between subsidy programs to manage how subsidy programs impact each other's	Create/amend or delete Interdependency eligibility rules between	تعديل\الغاء\اضافة ضوابط أهلية واستحقاق على المستوى التقاطع بين برامج الدعم	9
يتم جمع جميع البيانات المطلوبة بحسب حالة الطلبات او المستفيدين (بشكل يومي للطلبات الجديدة/الاعتراضات، بشكل شهري للمستفيدين القائمين)	Collect all data required based on status of the orders or BENs (Daily for new orders and monthly for existing BENs)	Collects all data for existing BENs and new registered orders	عملية جمع البيانات للمستفيدين الجدد\ وعملية تحديث البيانات للمستفيدين القائمين	10
تشغيل جميع الخدمات التكاملية المطلوبة او رفع جميع ملفات الباتش للحصول على النتائج محدثه (بشكل يومي للطلبات الجديدة/الاعتراضات، بشكل شهري للمستفيدين القائمين)	run all required webservices or uploading the batch files to get the updated results (Daily for new orders and monthly for existing BENs)	Get the required information from data sources	عملية جمع البيانات للمستفيدين الجدد\ وعملية تحديث البيانات للمستفيدين القائمين	
جدولة عملية محرك الاستحقاق والاهلية لتعمل بشكل يومي بعد ساعات العمل الرسمية	Eligibility Engine operation run scheduled every working day after working hours (Daily for new orders	Performs elibility engine to get eligibility status and	تنفيذ ضوابط الاهلية والاستحقاق واحتساب قيمة الدعم	

(بشكل يومي للطلبات الجديدة/الاعتراضات, بشكل شهري للمستفيدين القائمين)	and monthly for existing BENs)	calculate the amount		
تجهيز ملفات الدفع ويتم ارسالها للبنوك لتتم عملية الدفع	intiate payment file and send it to banks to perfume the payments, after that waiting feedback	prepare and perform fulfilments for current BENs	تجهيز ملف الدفعات البنكية	11
تجهيز التقارير المطلوبة ليتم الموافقة عليها بشكل يدوي او آلي (بحسب اختيار صاحب القرار)	prepare the required report for manual approval or approve it automatically (Based on Business Decision)	submit list of new orders for approval	تجهيز الموافقات اللازمة لميزانية الدفعة	
ارسال رسالة قصيرة للمستفيدين بجميع اسباب عدم الاستحقاق	all ineligibility reasons to be send as SMS to BENs	prepare list of ineligibility reasons and send SMS	ارسال رسائل عدم الاهلية للمستفيدين	
الارتباط بالبنك/الحساب المخصص للدفع	Funding, Budget Allocation	Check for amounts to be secured in accounts (manually by business)	التحقق من كفاية الرصيد للميزانية الشهرية	
انشاء ملفات الدفع بشكل شهري من خلال النظام ليتم ارسالها للبنوك ويقوم به فريق العمليات المالية	fulfilment team generates the payment file monthly from the system in order to send it to the banks	Generate the payment file from the system	استخراج ملف الدفعات البنكية	12 13
في حالة عملية الايداع عن طريق الأيبان , ملف الايداع يتم التعديل عليه والتحقق منه ومن ثم تأكيده. يتم استلام الرد على العملية (بعد ١٠ ايام)	If payment method is IBAN, then deposite file will be audited then confirmed. And received transaction feedback (after 10	Sends deposite file (for IBAN: to Alrajhi Mubasher website, for	ارسال ملف البنك للبنك	

في حالة عملية الايداع عن طريق الحسابات مسبقا الدفع (Virtual account) ملف الايداع يتم ارساله بشكل مباشر للبنك يتم استلام الرد على العملية (بعد يوم واحد)	days) if payment method is Cards "Virtual Account", then deposit file will be send to the bank directly . And received transaction feedback (after 1 days)	Cards: to Tadawul website) and receive feedback from the Bank		
يقوم بنك الراجحي بايداع جميع المبالغ لحسابات المستفيدين (للإيداع او الحسابات مسبقا الدفع (Virtual account))	Al Rajhi Bank to deposit all different amounts to BENn account (IBAN or Virtual)	Deposit amounts to BENs (IBAN, Virtual account)	الايداع في حسابات المستفيدين	14
في حال فشل عملية الايداع، يتم اعادة ايداعها الشهر التالي	in case deposited money failed, the amount will redeposited next month	receive deposit result (Transaction feedback)	استلام رد البنك	15
استقبال المبالغ من البنوك الى حسابات/بطاقات المستفيدين	BENs receives the benefit amount from the bank to their accounts/cards	Payment received either through IBAN or cards	استلام الدفعة	
يمكن للمستفيدين تتبع حالة عمليات الدفع من خلال حساباتهم في البوابة، بينما تتوفر تفاصيل العمليات لموظفين المواطنين	BENs can track the status of payment transactions through their account from portal, while CA officers have detailed transactions	BENs and CA office employees track the transaction and payment history	تتبع حالة الدفعات	16

لعمليات الايداع عن طريق الأيبيان	for IBAN payment method	Financial Operation Dept to communicate with Banks for Reconciliation	التواصل مع البنك لمطابقة الحسابات	16
لعمليات الايداع عن طريق الحسابات مسبقه الدفع (Virtual account)	for Virtual account payment method	Transaction code sends with Virtual Accounts file for reconcile amount from cards		
يقوم المستخدم بتسجيل الدخول لحسابه بالبوابه ليقوم بتعديل ملفه الشخص مثل رقم الاتصال، الحالة الاجتماعية، الموقع، ... الخ	BENs log into their accounts in portal to edit profile as contact number, social status, location ...etc	Edit Profile data	تعديل بيانات الطلب من قبل المستخدم	17
اعطاء صلاحية للمستخدم لاستعراض نتائج وتاريخ كل من الاستحقاق والدفعات والاعتراضات والمستندات	Give user the ability to view results and history for eligibility, payment, appeal,complaints and documents	Views	اظهار نتائج وسجلات الاهلية والاستحقاق والاعتراضات والشكاوى والمستندات	
اعطاء صلاحية للمستخدم لاستئناف دفعاته بعد ان يقوم بحل مشكلة (حسابه البنكي) مع بنكه	Give user the ability to resume payment after resolving the (Bank Account) problem with his/her bank	Resume Payment	تأكيد الحساب البنكي بعد تنشيط الحساب	
اعطاء صلاحية للمستخدم لإعادة تقديم الطلب ليدخل ضمن عملية التحقق من الاستحقاق	Give user the ability to reapply again to the program to enter the eligibility check	Reapply	اعادة تقديم الطلب	

اعطاء صلاحية للمستفيد لإيقاف حسابه من برنامج حساب المواطن	Give user the ability to withdraw his/her account in Citizen Account program	Withdraw Account	ايقاف الحساب	
اعطاء صلاحية للمستفيد لتحديث بيانات عائلته من خلال البوابة	BENs update his family members information through portal	Edit family members	تعديل بيانات الأسرة	
اعطاء صلاحية للمستفيد لرفع اعتراض من خلال البوابة في حالة ايقاف الدفعات او في حال نقصها	BENs submit applease through portal if the amount of mouney stopped or decreased.	submit appeals for reasons that stop/decrease amount	رفع طلبات الاعتراضات للايقافات او الدفعات المالية	18
اعطاء صلاحية للمستفيد لرفع طلبات (على سبيل المثال الطلبات التقنية) ويمكنه تتبع طلبه من خلال حسابه بالبوابة	BENs submit tickets (like technical tickets) and track the status of it thourgh their accounts in portal	submit tickets and track status of it	رفع الشكاوى	19
يمكن لموظفي حساب المواطن التعديل على ملف المستفيد مثل رقم التواصل، الحالة الاجتماعية، الموقع.. الخ	CA officers edit BENs profile as contact number, social status, location ...etc	Edit Profile data	تعديل بيانات المستفيد الأساسية من قبل فريق التشغيل	
يمكن لمشرفي مكاتب حساب المواطن ايقاف مستفيد في حالات (التحايل،.....)	CA back office admin can suspend beneficiary base on incident (fraud, request from authorized entities)	Suspend	ايقاف مستفيد	
يمكن لمشرفي مكاتب حساب المواطن اضافة مستفيدين للقائمة البيضاء ليتم استثنائهم من بعض قواعد وشروط التسجيل	CA back ice admin can add some applicants to a white list to bypass citrine registration rules	White list management	ادارة القائمة البيضاء	20
يمكن لموظفي حساب المواطن رفع وادارة الطلبات والحالات	Ability for CA agents to raise and manage tickets and cases	Case Management	ادارة الطلبات والشكاوى	

اعطاء صلاحيات ادارية لنشر اعلانات لمستفيد معين او مجموعة مستفيدين	Give administrator ability to publish announcement(s) to specific applicant or group of applicants	Manage Announcement(s)	ادارة الاشعارات للمستفيدين	
يمكن لموظفي حساب المواطن تعديل بيانات العائلة لمستفيد من خلال البوابة	CA officers update BENs family members information through portal	Edit family members	تعديل بيانات الاسرة من قبل فريق التشغيل	
يمكن لموظفي حساب المواطن من مراجعة ومتابعة والتحقق من طلبات الشكاوى والاعتراض والمستندات التي رفعها المستفيد من خلال البوابة	CA officers process appeals complaints and documents that BENs raised through portal	Handle appeals/complaints and documents	ادارة الاعتراضات والشكاوى والمستندات بالموافقة \ طلب معلومات اضافية من المستفيد\ اقرارها او رفضها	21
يمكن لموظفي حساب المواطن " الباحثون " عمل زيارة ميدانية لموقع المستفيد بشكل عشوائي للتحقق من حالته	CA officers' "researches" to perfume social researches to BENs location randomly in order to check BENs status	Visit BENs location	زيارة ميدانية للمستفيد	22

مصفوفة المتطلبات التقنية الغير الوظيفية لمنصة برنامج حساب المواطن:

يجب ان توفى منصة ال Case Management المقترحة بالمتطلبات التالية بحد أدنى ويجب ان تقدم الشركة ما يثبت تغطيتها لحالات الاستخدام التالية:

Description	Use Case
Each data record should be associated with timestamp of creation and update.	Version Control: Data
The history of the main business data update should be saved and old version can be viewed easily. The definition of the main business data will part of the requirement gathering phase.	
Each data record should be associated with timestamp of creation and update.	Version Control: Setup and Configuration
The history of the main setup and configuration update should be saved and old version can be viewed easily. The definition of the main setup and configuration will part of the requirement gathering phase.	
The version of the programming unit should be saved and old version can be viewed easily.	Version Control: Programming Unit
Provide logging and instrumentation strategy that improves security and reliability of the system.	Audit Trail
Ability to audit and log activity of the transaction and sensitive operations.	
Provide an administrative interface in order to define the transaction and data that need to be audited.	
Provide a comprehensive Audit reports. Details of the reports can be part of the requirements gathering phase.	
Provide the ability to classify the audit rules base on the users, transaction type or benefit program.	
Provide different levels of Audit (On Statement, Transaction, Business Unit, User levels).	Log Management
Ability to activate/deactivate auditing on specific part of the business or on specific time period.	
Ability to log activity of the transaction, sensitive operations and errors.	
Ability to detect suspicious activity using logs, which can provide early Indication of a serious attack.	

Provide administrators and operation team an information about the state, and health of an application by detecting business and technical events.	
Provide an administrative interface in order to define the required logs and to view/monitor the logs.	
Provide a comprehensive logs reports.	
Ability to differentiate between logs criticality and level.	
Ability to perform What-If-Analysis for Onboard/suspend/Stop support program	Reports
Provide 15 executive dashboard for business management departments.	
Provide overview dashboard of the Beneficiaries profile for the business management and the beneficiary.	
Provide KPI reports.	
Provide 30 Operation reports.	Non-Functional Requirements
Support more than 1500 concurrent users with MLSA acceptable time response and performance.	
Payment calculation run for 3M beneficiaries should not exceed 2-3 hours.	
Portal should be scalable in order to support high number of users around 10K.	
All solution components and used commutation should be secure using the latest security standard and practices.	
The solution should be Scalable to cover future demand.	
Support all MLSA concurrent users with high throughput, and Utilization.	
The solution should support future scalable, with high capacity to cover future MLSA demand.	
The system should ensure the continuous availability, reliability, recoverability, and quick maintainability in case of sudden failure circumstances.	
The system components and features shall support high Serviceability to all MLSA users.	
All system components should ensure the latest security international security standards, privileges, polices, controls and practices are implemented to ensure 24x7 CIA (Confidentiality, integrity and Availability).	
The system should support easy manageability and usability.	

All system components should allow data Integrity	
The system should support 99% compatibility with all ministry's current system in addition to system's Interoperability.	
Provide a proper interface for each user or role in MLSD through understanding of application users, the different roles each can have, the tasks that they will perform, and the typical interactions they need to perform their activities.	User Interface
Support different roles where each role can have different privileges.	
Separate interface for internal and external users (Internet and Intranet) and retain the same user experience for both interfaces	
Provide interface for Administrator in order to monitor the system and do the administration actions through this interface (Example: review logs, shutdown a component...).	
We are looking to have a dynamic system where most of the features can be managed and configured. So, we are expecting to have a technical implementer interface to setup and configure the system.	
Grant the user the ability to personalize the look and feel and create user preferences.	
The user interface must be User Friendly.	
The user interface must be with High Usability.	
Dynamic and easy to show or hide components to/from the interface.	
Interactive.	
Responsive.	
Support Arabic and English languages.	
Cross Browser Compatibility.	
Display user friendly and clear messages with proper error tracing technique.	
Ability to update end users messages context through administrative interface.	
Support Georgian or Hijri Date and system should do the conversion	
Provide chatting feature as communication channel	

The implementation of the application should be based on the best practices of the SOA architecture and that the application is hybrid so that the service is provided on more than one channel (portal, mobile) with the same basic controls of the service. In case of modification of the work controls or the forms, The service level is automatically reflected on the service channels with minimal effort	Hybrid Mobile Application
Support Arabic and English languages.	Languages, Dates and Numbers
Support Georgian or Hijri Date calendars and system should do the conversion	
Display Arabic and English numbers according to the selected languages.	
Support different notification channels (Email and SMS).	Notifications
Support different types and classification of notifications (Critical, Normal ...) and (Error, Reminders, Approval, Reporting, Information ...).	
Notification channel, type and classification can be defined base on target users and notification objective.	
Support configurable notification template.	
Notifications and alerts sent using the application should be logged.	
The notification can be sent base on Event Occurrence or base on Scheduled Time.	
Ability to configure (drag and drop) the process work flow for core services (Appeal, Registration, Payment etc)	
Support multiple roles and each role has specific fields to fill/deal with and to	
Support multiple roles and each role has specific authority	
Easy applying for field editing option (Editable-Non Editable) according to the user role and process step.	
Ability to maintain approval chain to individuals / working groups	
Easy to create/update business workflow.	
Ability to have user worklist for user tasks.	
Easy creation of different fields types	Personalization (Forms and Core Profile)
(Text, Drop Down List, Radio Bottom, Percentage, DATE, Check Box, Attachment...)	

Easy creation of different fields validation	
Easy creation of different fields properties such mandatory or not	
Easy creation of Dynamic Dropdown List that read from system lookups	
The option displayed as check box is setup according to lookup	
Creation of drop down list and it should include option "Other", when it's selected a text box appear to take user input	
Creation of Drop down list that should be reloaded based on other selected drop down list value or field in the form	
Easy implementation of inputs validation.	Input Validations
Provide a configurable method to update validation message.	
Provide a configurable method to enable or disable specific validation rule.	
Validation messages should be user friendly and clear.	
Validation messages should be traceable.	Lookup
Support configurable system lookups.	
Ability to define/update lookups used in the user interface through an administrative screen.	
Support Arabic and English lookup values.	
Ability to activate/deactivate lookup and lookup values.	File Upload
Support data file upload with different format and data.	
Validate file extension, size and file structure.	
Ability to define the allowed file extension, size and file structure through setup interface.	
The allowed file extension, size and structure can be different base on the program or business feature.	Users Management
Support integration with MLS D ECM tool (Laser fish) in order to save and retrieve the files.	
Ability to create/update users with different roles.	
Support Internal and External users.	
Provide a solid authentication mechanism.	

Provide the external users the ability to create new user account base on solid authentication mechanism.	
Ability to activate and deactivate users for specific period or forever.	
Each user should be linked to a specific person or profile (Person can be beneficiary, Backend Officer, Operator, or Administrators...)	
Ability to identify and control the state of users logged into the system. This includes, but is not limited to, the ability to query and filter users that are currently logged and manually log out users, and control user login counts and login times.	
Provide user account and password recovery mechanism.	
Provide comprehensive report on active users and their privileges.	
Ability to integrate with IDM solution for SSO and identity governance	
Ability to maintain Delegation and auto delegation for professional users.	Delegation
Support delegation for specific assignments.	
Support delegation for different assignee.	
Support delegation for specific period.	General
Ability to on-board/suspend/stop a new or existing support program in configurable manner	
Ability to maintain the parametric settings for payment dates and cutoffs	
Ability to process a payment for individual or mass-payment for single program or multibe programs	
Prepare 4 environments (Production, Pre-Prodction, Test and Development).	
Ability to digitize the entire operations (Eligibility, Payment Processing, Data Collection, Sending SMS)	

احصائيات برنامج حساب المواطن:

Type	Count
Main Beneficiaries [complete –incomplete profile]	6305078
Dependent [complete –incomplete profile]	11420163
Appeals	181797
Documents uploaded	575386

التدريب ونقل المعرفة

حرصاً من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على تطوير وتأهيل العاملين فيها ومن منطلق حرص الوزارة على تعزيز قدرات الموظفين السعوديين، يجب أن يقوم الطرف الثاني بتوفير الخطة اللازمة للتدريب التقني والتشغيلي لموظفي الوزارة ونقل المعرفة وتحديد المتطلبات اللازمة للتدريب. ينقسم التدريب ونقل المعرفة إلى جزئيين رئيسيين:

- تدريب ونقل المعرفة إلى الفريق التقني وفريق الأعمال من الوزارة
 - تدريب موظفي إدارة القضايا من لجان وخدمات عملاء ومدراء وفريق عمليات على استخدام النظام المستحدث بحيث يتمكن الموظفون من استخدام النظام بكل سهولة ويسر
 - نقل المعرفة إلى الفريق التقني المسؤول من الوزارة ويشمل ذلك تسليمات المشروع التقنية وتعليمات التعامل من بيئة النظام بشرط ان تضمن الدورات المقدمة تمكين فريق عمل الوزارة التقني من صيانة وتعديل النظام في مستقبلاً.
- تأهيل كادر فني سعودي للتعامل مع النظام بعد اطلاقه
 - تفعيل برنامج تأهيلي للعدد الملائم من الموظفين السعوديين يتكفل الطرف الثاني بتوظيفهم وتأهيلهم لقيادة تشغيل برنامج ادارة القضايا بعد انطلاقه وتشغيله. تكون خطة التأهيل موضحة بالتفصيل في عرض الشركة

- يتم تفعيل دور الموظفين المؤهلين بشكل مستمر في مختلف مراحل المشروع وتكون مرحلة تطبيق الصيانة والدعم الفني والممتدة لمدة عام تُشغل بشكل كامل بواسطة هذا الكادر المؤهل

يجب أن يقوم الطرف الثاني بتقديم خطة ومنهجية واضحة لتنفيذ التدريب في مقر الجهة، ويتم تقديم هذه الخطة مع العرض الفني على أن يشمل الإطار العام للتدريب على ما هو موضح أدناه، ويمكن للمقاول تقديم منهجية التدريب التي يراها مناسبة التي تضمن أن يستطيع منسوبي الوزارة من استخدام الخدمات المطورة، وتشمل متطلبات التدريب على الآتي:

١. أن يقدم الطرف الثاني جدول زمني محكم لتنفيذ التدريب ليعتمد من مكتب إدارة المشاريع بالجهة وأن تكون مدة التدريب كافية وأن يشمل التدريب على كل الأنظمة المطلوبة والإجراءات المطورة.

٢. يجب أن يشمل التدريب على تأهيل المستخدمين للعمل على الأنظمة والإجراءات التي يتم تطويرها أو تحسينها.

٣. يجب أن يشمل التدريب على تأهيل المختصين بإدارة تقنية المعلومات بالجهة على تهيئة الأنظمة، وأن يتضمن التدريب جميع وظائف هذه الأنظمة بدون أي استثناءات.

٤. يجب أن يتم تقديم الدورات التدريبية (محتوى، ومادة تدريبية، وتقديم) باللغة العربية ولا يتم تنفيذ الدورة إلا بعد الموافقة على المحتوى التدريبي من قبل الجهة.

٥. يجب أن يوفر المتنافس دليل التدريب والاستخدام للأنظمة المطورة بالإضافة إلى المادة التدريبية قبل البدء في التدريب بوقت كافي،

٦. يقاس مدى نجاح التدريب بناء على المعايير التالية:

- إجابة جميع المتدربين للمهارات اللازمة للعمل على الأنظمة والإجراءات المطورة.

- إجابة جميع المتدربين استخدام النظام.

- من المتوقع أن يكون نسبة رضا المتدربين أكثر من ٨٥%، حيث سيتم الحصول على ذلك عند نهاية التدريب من خلال استبانة تعبأ من قبل المتدربين وفي حالة تدني نسبة

رضا المتدربين عن ٨٥% فتعاد الدورة التدريبية لمرة واحدة فقط مع تغيير المُدرِّب

المتطلبات الرئيسية الخاصة بالتدريب ونقل المعرفة تشمل التالي:

- ١- تدريب منسوبي الوزارة من إدارة الأعمال والفنيين لاستخدام وتشغيل الخدمات المؤتمتة بطريقه تضمن تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيقها
 - ٢- تطبيق جميع متطلبات التدريب ونقل المعرفة المذكورة في القسم (التدريب ونقل المعرفة)
- يوضح الجدول أدناه قائمة المخرجات الخاص بالمرحلة بحد أدنى (وعلى سبيل المثال لا الحصر):

#	المخرج	الوصف	النوع
1	خطة التدريب ونقل المعرفة Training and knowledge transfer plan	خطة شاملة لتدريب منسوبي الجهة على العمليات استنادا إلى متطلبات التدريب التي تم شرحها بالتفصيل في قسم متطلبات التدريب	وثيقة
2	القيام بتدريب منسوبي الجهة Trainings Delivery	بحسب التفاصيل المذكورة في قسم متطلبات التدريب الخاصة بالخدمة	عقد الدورات التدريبية المختلفة
٣	تقرير سير عمل خطة التدريب ونقل المعرفة Knowledge Transfer plan progress report	تقارير نصف دورية تعرض التقدم في تنفيذ خطة نقل المعرفة والتدريب	تقارير/ وثائق
٤	دليل المستخدم Users Guide	وثائق تشرح الأنظمة والخطوات اللازمة لاستخدام والتعامل مع الأنظمة بشكل تفصيلي يشمل عدة أنواع حسب الفئة الموجه لها باللغة العربية ومناسب لمستخدمين الوثيقة.	وثائق

	(وثيقة خاصه بالمستخدم النهائي، وثيقة خاصة بموظفين العمليات، وثيقة خاصه بالتقنيين،)		
--	--	--	--

اليات التعاقد

الدفعات وطريقة الدفع

طريقة الدفع

يلتزم صاحب العمل بتسديد قيمة العقد بالطريقة وفي الأوقات المحددة الموضحة ادناه مقابل قيام المقاول بتنفيذ وإتمام الأعمال المتفق عليها.

سيتم إتباع الضوابط الموضحة أدناه للدفع حسب المراحل المنجزة:

❖ الدفع للمراحل قبل مرحلة الدعم الفني والتشغيل:

- الدفعات المالية ستكون على اساس المراحل المنجزة لكل خدمه وليس على مجموع الخدمات.
- نسبة الدفعة في الجدول أدناه تمثل الحد الأعلى من نسبة الدفع بالنسبة لمجموع قيمة مراحل "الدراسة والتصميم" و "التطوير والبناء" و "التدريب ونقل المعرفة" على مستوى الخدمة الواحدة محل التطوير.

ت	مسمى الدفعة	نسبة الدفعة	شروط استحقاق الدفعة
١	الدراسة والتصميم	١٠%	موافقة الوزارة على شهادة إنجاز مرحلة الدراسة والتصميم بعد تنفيذ المتطلبات المذكورة في نطاق العمل و إكمال المهام والمخرجات المحددة لهذه المرحلة.
٢	التطوير والبناء - الدفعة الأولى	٢٥%	تستحق الدفعة الأولى عند الحصول على موافقة الوزارة على شهادة إنجاز مرحلة التطوير والبناء بعد تنفيذ المتطلبات المذكورة في نطاق العمل و إكمال المهام والمخرجات المحددة لهذه المرحلة ويشمل ذلك الموافقة على اختبارات الجودة والأمان والمستخدم النهائي وغيرها من المهام المذكورة في نطاق العمل لهذه المرحلة. ويستثنى فقط، التثبيت على البيئة الإنتاجية.
٣	التدريب ونقل المعرفة	٥%	موافقة الوزارة على شهادة إنجاز مرحلة التدريب ونقل المعرفة بعد تنفيذ المتطلبات المذكورة في نطاق العمل و إكمال المهام والمخرجات المحددة لهذه المرحلة.
٤	التطوير والبناء - الدفعة الثانية	٦٠%	تستحق الدفعة الثانية عند الحصول على موافقة الوزارة على شهادة إنجاز عملية تثبيت الخدمة على البيئة الإنتاجية وتشغيلها لمدة لا تقل عن أسبوعين بسلاسة واستقرار.

❖ الدفع لمرحلة التشغيل والدعم الفني:

- الدفعات المالية ستكون على اساس المراحل المنجزة لكل خدمه وليس على مجموع الخدمات.
 - سيتم دفع ٢٥ % من قيمه مرحلة التشغيل والدعم الفني كل ثلاثة أشهر (بشكل ربع سنوي) وترتبط قيمة الدفعات بحسب مستوى اداء الشركة بحسب متطلبات SLA الموضحة في ملحق اتفاقية مستوى الخدمة (ملحق 10) وبحسب نموذج تقييم الاداء (مؤشرات الاداء) المرتبطة بالدفعات بحسب التالي
- تقيس هذه المؤشرات اداء المقاول لإتمام عمله وذلك بحسب متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة SLA الواردة في الملحق ١٠

الدرجة المستحقة	الدرجة المخصصة	نسبة الاداء المطلوبة	مؤشرات اداء الخدمة
	5	١٠٠%	تعديل حالة البلاغ لتتوافق مع الوضع الفعلي للبلاغ
	15	اكثر من ٩٠%	% البلاغات المحلولة

	15	اقل من ١٠ %	% البلاغات التي لم يرد عليها وفق لاتفاقية مستوى الخدمة
	25	اقل من ١٠ %	% البلاغات التي لم تحل وفق لاتفاقية مستوى الخدمة
	25	اقل من ٥ %	% البلاغات التي تم اعادة فتحها
	5	اكثر من ٩٠ %	% مستوى رضى المستخدم بعد اغلاق البلاغ
	5	أكثر من ٩٩,٥ %	% مستوى توافر الخدمات
	5	اكثر من ٩٠ %	% مستوى الرد على طلبات التغيير المتفق عليه في الية التغيير
	5	اكثر من ٩٠ %	% الطلبات المحلولة (% SR Resolution as per Time Line)
	5	100%	التزام الطرف الثاني بتسليم التقارير الأسبوعية والشهرية و الربع سنويه
	100		المجموع

○ يتم تحديد النسبة المستحقة للصرف من واقع ناتج نسبة الأداء بالمعادلة ومنزلتها بالشرائح المحددة ادناه:

○ نسبة الأداء = مجموع الدرجات المستحقة X ١٠٠

*حصول المتعهد على نسبة أداء أقل من ٩١ % يتم اعداد محضر التدني يوضح أسباب نقص كل درجة على حده

نسبة الاداء	٩١-١٠٠	٨١-٩٠	٧١-٨٠	٦١-٧٠	٥١-٦٠	اقل من ٥٠ %
النسبة المستحقة للصرف	%١٠٠	%٩٥	%٩٠	%٨٥	%٧٥	%٦٥

○ يشترط لاستحقاق الدفعة موافقة الوزارة على شهادة إنجاز مرحلة التشغيل والدعم الفني بعد تنفيذ المتطلبات المذكورة في نطاق العمل وإكمال المهام والمخرجات المحددة لهذه المرحلة.

○ يتم الاستناد على تقارير اداء المتعهد بحسب SLA بموجب التقارير الواردة من نظام Remedy للدعم الفني.

○ بالنسبة لطلبات التعديل ICR المدرجة ضمن ١٠٠٠ يوم عمل Manday فسوف تخضع للضوابط التالية للدفعات:

- سيتم دفع ما يمثل ٤٠% من قيمة التعديل عند الحصول على موافقة الوزارة على شهادة إنجاز مرحلة التطوير والبناء بعد تنفيذ المتطلبات المذكورة في نطاق العمل وإكمال المهام والمخرجات المحددة لهذه المرحلة ويشمل ذلك الموافقة على اختبارات الجودة والأمان والمستخدم النهائي وغيرها من المهام المذكورة في نطاق العمل لهذه المرحلة. ويستثنى فقط، التثبيت على البيئة الإنتاجية.
- سيتم دفع ما يمثل ٦٠% من قيمة التعديل عند الحصول على موافقة الوزارة على شهادة إنجاز عملية تثبيت الخدمة على البيئة الإنتاجية وتشغيلها لمدة لا تقل عن أسبوعين بسلاسة واستقرار.
- تشغيل الخدمات\التعديلات ودعمها بعد اطلاقها سيكون ضمن اتفاقية مستوى الخدمة SLA وتطبق عليها ضوابط اداء الخدمة

الضوابط الخاصة بالدفعات الخاصة بتوريد رخص البرمجيات:

على الشركة المتقدمة ان تورد رخص التطوير Development Licesence في المراحل الاولى للمشروع على ان لا يتم توريد رخص البيئة الانتاجية Production Licessnes الا بعد اجتياز اختبار قبول المستخدم ليتم بعد ذلك توريد الرخص الفعلية للنظام بعد اجتياز اختبارات قبول المستخدم ولن يتم توريد اي رخص انتاجية للمنتج ما لم يجتاز النظام مراحل الاختبار.

جدول التكلفة :

جدول الأسعار الموحد (العام)				
الخدمة	المدة / العدد/الكمية	التكلفة الافرادية (الوحدة)	التكلفة الإجمالية رقماً	السعر إجمالي كتابةً
بناء منصة برامج الدعم الحكومي				
الاختبار				
التشغيل والصيانة				
ايام العمل الاضافية Man Days				
الرخص				
التدريب ونقل المعرفة				

الملحق

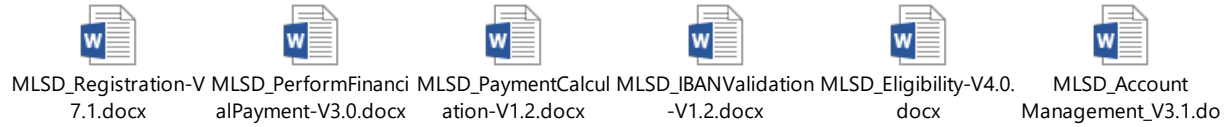
اتفاقية مستوى الخدمة:

يجب على الطرف الثاني الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بحسب متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة الموضحة ادناه.

الحد الأقصى لحل المشكلة	الحد الاقصى للاستجابة	وصف مستوى الخطورة	مستوى الخطورة (Severity Level)
٢ ساعة	١ ساعة	وجود مشكله حرجه سببت توقف النظام او جزء منه بما لا يسمح للمستخدمين من اكمال عملهم والاجراءات على النظام. او وجود مشكله تسبب خسائر او تأثير مالي على المستخدمين من الخدمات او الوزارة. او وجود مشكله تسبب تأثير سلبي إعلامي على الوزارة. او وجود مشكله تسبب خطأ في صحة او دقة البيانات المرسله او المعالجة.	المستوى الأول S1
6 ساعات	٢ ساعة	وجود مشكله عالية الأهمية تؤثر على سير اجراءات العمل في النظام ولكن لا توقف او تمنع اكمال العمل ولا تؤثر على صحة او دقة البيانات وليس لها تأثير مالي او إعلامي.	المستوى الثاني S2
12 ساعة	٤ ساعات	وجود مشكله متوسطة الأهمية لا تؤثر على سير اجراءات العمل في النظام ولا توقف او تمنع اكمال العمل ولا تؤثر على صحة او دقة البيانات وليس لها تأثير مالي او إعلامي.	المستوى الثالث S3
٣ ايام	٨ ساعات	وجود مشكله قليلة الأهمية تختص بأمر تجميليه تساعد في تحسين تعامل المستخدم مع النظام.	المستوى الرابع S4

علماً أن وقت احتساب مستوى الخدمة (SLA) يبدأ من الساعة (٧:٣٠) الساعة والنصف صباحاً ويتوقف عند الساعة (٤:٣٠) الرابعة والنصف مساءً في جميع أيام الأسبوع ما عدا يومي الجمعة والسبت والإجازات الرسمية.

The Use cases BRS:



متطلبات التأهيل

١٣	متطلبات التأهيل العامة
١٣	متطلبات التأهيل الفنية
١٤	متطلبات التأهيل المالية

أولاً: متطلبات التأهيل العامة

المستندات المطلوبة

المتطلبات	م
صورة من السجل التجاري ساري المفعول مع ختمها بختم المورد	١
صورة شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٢
صورة شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٣
صورة من شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٤
صورة رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول	٥
صورة شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودية)	٦

ملحوظة: مع الأخذ بالاعتبار ما هو مطلوب في تسليم ملفات التأهيل

ثانياً: متطلبات التأهيل الفنية

العناصر المطلوبة

المتطلبات	م
	١
ذكر معلومات المقاول (حسب النموذج المرفق)	
أن يكون للشركة خبرة في مجال الخدمات المطلوبة لا تقل عن خمس سنوات، ورفاق الوثائق الداعمة لذلك.	٢
حقيقية عمل (company Profile لجميع الخدمات والمشاريع السابقة للمنشأة تشمل على:	
١- الهيكل التنظيمي للشركة. ٢- ذكر ما لا يقل عن (٣) مشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية (حسب النموذج المرفق) ٣- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع (حسب النموذج المرفق) ٤- خبرات الجهاز الإداري والفني التابع للمقاول (حسب النموذج المرفق)	٣
الرجاء توضيح ما إذا كانت الشركة قد خضعت لإجراءات سحب العمل خلال الخمس السنوات الماضية	
إذا كانت الإجابة بنعم الرجاء ذكر المشاريع التي تم سحبها وإذا كان قد صدر بشأنها قرارات من اللجنة المشكلة بموجب المادة (٧٨) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية (ارفاق القرارات) ، وترفق كافة الوثائق.	٤
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم </p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

ثالثاً: متطلبات التأهيل المالية

تتكون المتطلبات المالية من العناصر الموضحة في الجدول أدناه:

المتطلبات	م
القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في السنة الأخيرة	١
مصدر تمويل المشروع: تمويل ذاتي تمويل بنكي أخرى:	٢
إذا كانت الإجابة (تمويل بنكي) أو (أخرى) الرجاء تزويد معلومات الممول (قد يتم التواصل معه) اسم البنك/ الممول:	٣
الرصيد المتاح:	
العنوان:	
الهاتف/جوال:	

النماذج المرفقة

معلومات المقاول	
١٦	
١٧	اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية
١٩	اهم المشاريع الحالية
٢١	نموذج الخبرات - الكادر الإداري
٢٢	نموذج الخبرات - الكادر الفني

معلومات المقاول

المقاول			
اسم المقاول (شركة / مؤسسة)	رأس مال المقاول		
رقم السجل التجاري	تاريخه		
اسم الشخص المسؤول	منصبه		
العنوان			
المدينة	شارع		
ص.ب	الرمز البريدي		
هاتف:	فاكس		
بريد الكتروني:	الموقع الإلكتروني		
سنة التأسيس:			
ملكية الشركة			
الجنسية	الملاك/ الشركاء	نسبة الملكية	

معلومات ممثل الشركة	
الاسم	
المسمى الوظيفي	
الثابت	المتنقل
الهاتف	
البريد الإلكتروني	

اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣

	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

اهم المشاريع الحالية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥

	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

