

نموذج الاستفسارات

مشروع تصميم النموذج التشغيلي لإدارة الشركات بالهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
1	هل سيكون هناك مستخدمون خارجيون (مثل الشركاء)؟	لا، لا يوجد مستخدمون خارج الهيئة.
2	ما هي أدوار المستخدمين؟ (مدير / مشرف / إدخال بيانات / عرض فقط)	مدير، مشرف، إدخال بيانات، عرض فقط.
3	هل هناك حاجة لمستخدمين بصلاحيات قراءة فقط؟	نعم.
4	هل سيتم استخدام النظام عبر الأجهزة المحمولة؟	لا.
5	ما نوع التراخيص المطلوبة؟ (مستخدمون محددون / مستخدمون متزامنون)	مستخدمون محددون، لكل موظف حساب خاص به، بصلاحيات خاصة به.
6	ما هو نموذج الترخيص؟ (اشترك / دائم)	اشترك، رخصة سنوية.
7	ما حجم البيانات المطلوب ترحيلها (سجلات، أنشطة، مرفقات)؟	2 جيجا بايت حتى تاريخ ارسال الملف.
8	ما حجم المرفقات (جيجا بايت / تيرا بايت)؟	2 جيجا بايت حتى تاريخ ارسال الملف.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
9	ما مصدر البيانات (Excel / نظام سابق / PDF)؟	إكسل - PDF.
10	هل البيانات منظمة ونظيفة؟	جزء منها نعم : مثل قاعدة البيانات, سجل المتابعة للأنشطة اليومية لكل جهة.*
11	هل تحتاج البيانات إلى تنظيف أو إزالة التكرار؟	نعم.
12	ما نطاق الترحيل (كامل / جزئي)؟	جزئي فقط خلال سنة 2025.
13	هل تتوفر خرائط ربط البيانات (Data Mapping)؟	نعم.
14	هل توجد بيئة اختبار (UAT) متاحة؟	نعم, يوجد حاجة لها.
15	من المسؤول عن جودة البيانات؟	الشركة مزودة الخدمة+إدارة الشركات.
16	ما إصدار Outlook المستخدم؟	Microsoft 365 . 16
17	ما مستوى التكامل المطلوب مع Outlook (إرسال/استقبال فقط أم مزامنة كاملة)؟	مزامنة كاملة.
18	هل هناك حاجة للتكامل مع أنظمة أخرى (SAP / ERP / أنظمة حكومية)؟	لا يوجد.
19	ما نوع التكامل المطلوب (API / قاعدة بيانات / ملفات)؟	لا يوجد.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
20	هل واجهات التكامل (APIs) متوفرة وموثقة؟	غير منطبق، لا يوجد حاجة لها.
21	هل توجد طبقة وسيطة (Middleware)؟	نرجو توضيح المقصود بالسؤال.
22	ما نمط التكامل (لحظي / دفع على دفعات)؟	لحظي.
23	ما نظام البريد الإلكتروني المستخدم (Office 365 / Exchange)؟	Microsoft 365
24	ما أنواع التقارير المطلوبة (تشغيلية / إدارية / تنفيذية)؟	تشغيلية، إدارية، تنفيذية.
25	هل التقارير قياسية أم مخصصة؟	قياسية.
26	هل هناك حاجة إلى لوحات معلومات تفاعلية؟	نعم
27	هل يلزم التكامل مع Power BI؟	لا.
28	ما نمط التقارير (لحظي / مجدول)؟	لحظي ومجدول.
29	ما صيغ التصدير المطلوبة (PDF / Excel / PowerPoint)؟	بور بوينت واكسل.
30	من هم مستخدمو التقارير (الإدارة العليا / المشرفون)؟	الإدارة العليا.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
31	هل هناك حاجة لتقارير آلية (يومي / أسبوعي / شهري)؟	نعم.
32	ما مراحل دورة العمل (Pipeline / Lifecycle)؟	سيتم تحديدها بالمشروع
33	هل توجد موافقات متعددة المستويات؟	لا.
34	هل هناك هيكل هرمي للاعتماد؟	نعم.
35	هل توجد قواعد عمل أو شروط (Rules Engine)؟	نرجو توضيح المقصود بالسؤال.
36	هل توجد اتفاقيات مستوى خدمة (SLA) لكل مرحلة؟	مذكورة بالصفحة 9 من هذا الملف.
37	هل هناك حاجة إلى إشعارات؟	نعم.
38	هل توجد آلية تصعيد؟	نعم، سيتم مشاركتها لاحقاً.
39	ما معايير تقييم الشركاء؟	يتم دراستها، لكن بشكل عام سيتم قياس الشركاء بناء على عدة عوامل منها التفاعل، تفعيل مذكرة التفاهم، مستوى التواصل، تحويل الاتفاق إلى مبادرات تنفذ، جودة تنفيذ المبادرات.
40	ما نوع الاستضافة (سحابية / محلية)؟	سحابية.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
41	من هو مزود الخدمة السحابية (AWS / Azure / STC)؟	Google + VMware DEEM
42	من سيتولى إدارة وتوفير الخوادم؟	إدارة البنية التحتية و العمليات بالهيئة.
43	هل يتطلب توفر عالي (High Availability)؟	لا.
44	هل يتطلب نظام التعافي من الكوارث (Disaster Recovery)؟	لا.
45	هل يشترط الاستضافة داخل المملكة العربية السعودية (إلزامي / اختياري)؟	إلزامي.
46	ما الحجم السنوي المتوقع للبيانات؟	5 جيجا بايت.
47	كم عدد المستخدمين المتزامنين المتوقع؟	لا يوجد.
48	هل توجد أوقات ذروة للاستخدام؟	لا.
49	ما زمن الاستجابة المطلوب (SLA)؟	مذكورة بالصفحة 9 من هذا الملف.
50	هل النظام جاهز (Out-of-the-box) أم سيتم تطويره خصيصًا؟	جاهز.
51	ما مستوى التخصيص المتوقع (منخفض / متوسط / مرتفع)؟	متوسط.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
52	هل هناك حاجة لنماذج مخصصة؟	نرجو توضيح المقصود بالسؤال.
53	هل هناك حاجة لواجهة مستخدم مخصصة؟	لا.
54	ما اللغة المطلوبة (العربية / الإنجليزية / كلاهما)؟	العربية والإنجليزية فقط.
55	ما مستويات الصلاحيات المطلوبة؟	مستخدم عادي، مدير، مشرف، عرض فقط، تختلف الصلاحيات حسب امكانية الحذف والاضافة والاطلاع، تعديل المراحل، بناء داش بورد.
56	هل يلزم تسجيل دخول موحد (SSO)؟	لا.
57	هل هناك حاجة إلى سجلات تدقيق (Audit Logs)؟	نعم
58	هل توجد متطلبات امتثال (ISO / NCA / أخرى)؟	NCA, ISO27001:2022
59	هل توجد بيانات حساسة؟	نعم.
60	هل هناك متطلبات أمنية خاصة (مثل المتطلبات الحكومية)؟	متطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
61	ما مدة الدعم بعد التسليم؟	90 يوم عمل.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
62	ما ساعات الدعم (7/24 أو 5×8)؟	8*5.
63	ما زمن الاستجابة (SLA)؟	مذكورة بالصفحة 9 من هذا الملف.
64	ما زمن حل المشكلات (SLA)؟	مذكورة بالصفحة 9 من هذا الملف.
65	ما نطاق الدعم (أعطال فقط أم يشمل التحسينات)؟	أعطال فقط.
66	هل يوجد عقد صيانة سنوي (AMC)؟	لا.
67	كم عدد المتدربين؟	3.
68	ما مستوى التدريب (مدير / مستخدم نهائي)؟	مدير و مستخدم نهائي.
69	ما أسلوب التدريب (عن بُعد / حضوري)؟	عن بعد، حضوري عن الحاجة والطلب.
70	ما مدة التدريب المطلوبة؟	5 أيام عمل للمرة الاولى، وسيتم تنسيق مواعيد عن بعد في حال الحاجة.
71	هل يلزم دعم ما بعد الإطلاق؟ وكم مدته؟	يلزم، مدته 90 يوم عمل.
72	ما لغة التدريب المفضلة (العربية / الإنجليزية)؟	العربية.

م	الاسئلة والاستفسارات	إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
73	هل من المتوقع توسع النظام مستقبلاً؟	نعم.
74	هل سيتم إضافة وحدات (Modules) إضافية؟	لا.
75	هل يلزم دعم تعدد الكيانات؟	نعم، لكل شريك ملفاته الخاصه ومتابعة أنشطته ورسائله و الأشخاص المتصلين بكل شريك.
76	هل من المتوقع تغيير البنية التحتية مستقبلاً (التحول بين السحابة والاستضافة المحلية)؟	سيتم الاستضافة على السحابة مباشرة

إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين	الاسئلة والاستفسارات	م
<p>تطوير/توفير النظام بشكل كامل (تصميم، بناء/تهيئة، إطلاق)، بما يشمل التعاقد مع طرف ثالث (Subcontractor) لتنفيذ النظام.</p>	<p>حسب ما ورد في الكراسة، تم ذكر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • متطلبات فنية وتشغيلية للنظام • إدراج بند ترخيص/اشتراك النظام ضمن جدول الكميات • الإشارة إلى أن مخرج المرحلة هو "نظام إدارة علاقات الشركاء" <p>وعليه، وردت استفسارات فيما يلي:</p> <p>هل المطلوب:</p> <p>1. إعداد وثيقة متطلبات الأعمال (BRD) مع توفير التراخيص اللازمة والإشراف على التهيئة والتشغيل؟</p> <p>أم</p> <p>2. تطوير/توفير النظام بشكل كامل (تصميم، بناء/تهيئة، إطلاق)، بما يشمل التعاقد مع طرف ثالث (Subcontractor) لتنفيذ النظام.</p>	77
<p>النظام الموجود هو Microsoft 365.</p>	<p>هل يتوفر لدى الهيئة حالياً نظام Microsoft Dynamics 365 يمكن بناء/تطبيق نظام PRM عليه؟</p>	78

إجابة الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين	الاسئلة والاستفسارات	م
ضمن المدة الإجمالية للمشروع.	فيما يتعلق بفترة الدعم ما بعد الإطلاق لنظام PRM، هل تُعد مدة الدعم مشمولة ضمن المدة الإجمالية للمشروع المشار إليها في كراسة الشروط والمواصفات، أم أنها مدة إضافية تبدأ بعد انتهاء المدة الأساسية للمشروع؟	79
لا يمكن إضافته كملحق، الدعم جزء من الرخصة السنوية.	فيما يتعلق بفترة الدعم ما بعد الإطلاق لنظام PRM، ونظراً لعدم تضمين هذا المخرج ضمن نطاق كراسة الشروط والمواصفات أو جدول الكميات، هل يمكن إضافته كملحق إضافي بتسعير منفصل؟ علماً بأن جدول الكميات يشير حالياً فقط إلى رخصة اشتراك لمدة سنة واحدة، بينما سنقوم على تضمين تكلفة تثبيت النظام ضمن هذا المخرج.	80

اتفاقية مستوى الخدمة :

الخدمات المطلوبة للدعم الفني:	قنوات التواصل الدعم المطلوبة:
دعم الأعطال: خدمات الدعم الفني لأعطال النظام.	البريد الإلكتروني
انقطاع أو فشل جزئي بالخدمات والمزايا الأساسية والفرعية بالنظام.	الاتصال الهاتفي
تحديث وصيانة النظام.	الاجتماع عن بعد
طلبات التغيير والإضافة: تطوير مزايا إضافية أو مخصصة بالنظام.	الحضور لمقر الهيئة
دعم المستخدمين والإجابة على الاستفسارات.	
دعم الطوارئ: أي حالات حرجة ومشاكل تهدد المستخدمين مثل المشاكل الأمنية – فقدان البيانات	

تصنيف الأعطال:	تعريف التصنيف:	زمن الاستجابة:	زمن الحل:
عالي	توقف النظام بشكل شبه كلي 90% أو كلي.	ساعتين	4 ساعات
متوسط	تأثر من 50% الى 90% من الخدمات والمزايا بالنظام.	3 ساعات	8 ساعات
منخفض	تعطل بعض الخدمات و المزايا بما لا يتجاوز 50% من الخدمات والمزايا بالنظام.	5 ساعات	10 ساعات