



الدليل الاسترشادي لإعداد دراسات الشروط ومواصفات الخاصة بالمشاريع الرقمية

26 مارس، 2023

نوع الوثيقة: دليل استرشادي

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-1-213

جدول المحتويات

01	مقدمة	3
02	أهداف الدليل الاسترشادي	4
03	نطاق الدليل الاسترشادي	4
04	الفئات المستهدفة	5
05	الإرشادات	5
	5.1 استراتيجية المشتريات الرقمية	5
	5.1.1 الاتفاقيات الإطارية	5
	5.2 قائمة مراجعة كراسات الشروط والمواصفات	6
	5.2.1 المواصفات	7
	5.2.1.1 نطاق المشروع	7
	5.2.1.2 المواصفات الفنية	8
	5.2.1.3 تعزيز المشاريع المبنية على أساس الخدمات مقابل شراء الأصول	9
	5.2.1.4 تحليل الاحتياجات الرئيسية والفرعية	10
	5.2.1.5 فهم احتياجات المستخدم	10
	5.2.1.6 إمكانية الوصول	12
	5.2.1.7 خصوصية المستخدم	13
	5.2.2 اختيار الموردين	14
	5.2.2.1 معايير التأهيل المسبق	14
	5.2.2.2 تقييم التأهيل المسبق	14
	5.2.2.3 معايير اختيار الموردين للتأهيل المسبق	15
	5.2.3 ضوابط الأمن السيبراني	15
	5.2.4 معايير تقييم عروض الموردين استجابة لكراسة الشروط والمواصفات	15
	5.2.4.1 تحديد معايير تقييم العروض	16
	5.2.4.2 معايير تقييم العروض الفنية والمالية	16
	5.2.4.3 إدارة المخاطر المالية	18
	5.2.5 تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد اتفاقيات مستوى الخدمة	19
	5.2.5.1 الاعتبارات الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة	19
	5.2.5.2 الاعتبارات الخاصة بمؤشرات الأداء الرئيسية	20
	5.2.6 نموذج الأسئلة الاستيضاحية	22
	5.2.7 نماذج العروض الفنية والمالية للموردين	22
	5.3 المشتريات المستدامة	24
	5.4 قائمة الأسئلة لمراجعة كراسة الشروط والمواصفات	24
	5.5 قائمة الأسئلة لمراجعة اعتبارات أخرى	28
07	جدول التعريفات	29
08	المراجع و التشريعات ذات العلاقة	31

01. المقدمة

تساهم عمليات الشراء الحكومية لسلع وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في دعم عملية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية وتحقيق تطلعات رؤية 2030، ومن باب تكامل عمل الجهات الحكومية في المملكة بشأن إجراءات شراء موحّدة وفق خطة مشتريات رقمية مستقبلية ستساهم في تحسين كفاءة المشتريات الرقمية، وتعزيز جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين.

تكمن الغاية من هذا الدليل الاسترشادي في توفير إرشادات ومعلومات حول كيفية تنفيذ مختلف أنشطة المشتريات الحكومية الرقمية والتي تتبع أفضل الممارسات العالمية، بما يضمن اتباع أساليب مشتريات متناسقة وموحّدة على مستوى جميع الجهات الحكومية، علاوة على توفير الإرشادات التفصيلية، والاعتبارات التقنية، والمتطلبات التنظيمية لدعم الجهات الحكومية في شراء السلع والخدمات الرقمية المناسبة، وإعداد كراسات الشروط والمواصفات بشكل فعّال لضمان اختيار الموردين المناسبين لتوفير احتياجاتها.

وقد أعدت هيئة الحكومة الرقمية وهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، بناءً على اختصاصاتهما، هذه الوثيقة الاسترشادية لإعداد كراسات الشروط والمواصفات الخاصة بمشاريع الاتصالات وتقنية المعلومات (المشاريع الرقمية)؛ بهدف تزويد الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية بأفضل الإرشادات لإعداد كراسات الشروط والمواصفات خلال فترة تخطيط الاحتياج؛ مما يؤدي إلى زيادة كفاءة المشتريات الرقمية.

في حال وجود أي بيانات مذكورة في هذا الدليل الاسترشادي قد تتعارض مع أحكام الأنظمة واللوائح والضوابط المعلّنة، يتم اعتماد ما هو مذكور في تلك الأنظمة واللوائح والضوابط المعتمدة.

02. أهداف الدليل الاسترشادي

1. ضمان تطبيق أفضل الممارسات للمشتريات الرقمية بين جميع الجهات الحكومية من خلال اتباع الإرشادات المشتركة لإعداد كراسات الشروط والمواصفات الرقمية.
2. تزويد الجهات الحكومية بالإرشادات المناسبة لإعداد مواصفات المشتريات الرقمية.
3. تعظيم الفائدة عند تطوير استراتيجيات المشتريات الرقمية من قبل فرق المشتريات وتقديم الفوائد على المدى الطويل.
4. تعزيز الشفافية والامتثال للتنظيمات والتشريعات.
5. تعزيز القيمة مقابل الإنفاق، والكفاءة، والفعالية من خلال إجراءات المشتريات الرقمية.
6. رفع مستوى التحول لنماذج الإنفاق الرقمي على أساس الخدمات بدلا من شراء الأصول.

03. نطاق الدليل الاسترشادي

يحدد النطاق المواضيع التي يغطيها الدليل في الشكل 1 أدناه.



الشكل 1: أصناف الإرشادات التي سيقدمها الدليل للجهات الحكومية

04. الفئات المستهدفة

ينطبق هذا الدليل على الجهات الحكومية ومسؤولي المشتريات لمشاريع الاتصالات وتقنية المعلومات (المشاريع الرقمية) في الجهات الحكومية لتطبيق أفضل الممارسات في تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.

05. الإرشادات

5.1 استراتيجية المشتريات الرقمية

تحدد الجهة الحكومية استراتيجية واضحة للمشتريات الرقمية تمكنها من تحديد المتطلبات والموارد والدعم وآليات التنفيذ التي سيتم تضمينها في وثيقة كراسة الشروط والمواصفات بشكل أكثر فعالية ووضوح.

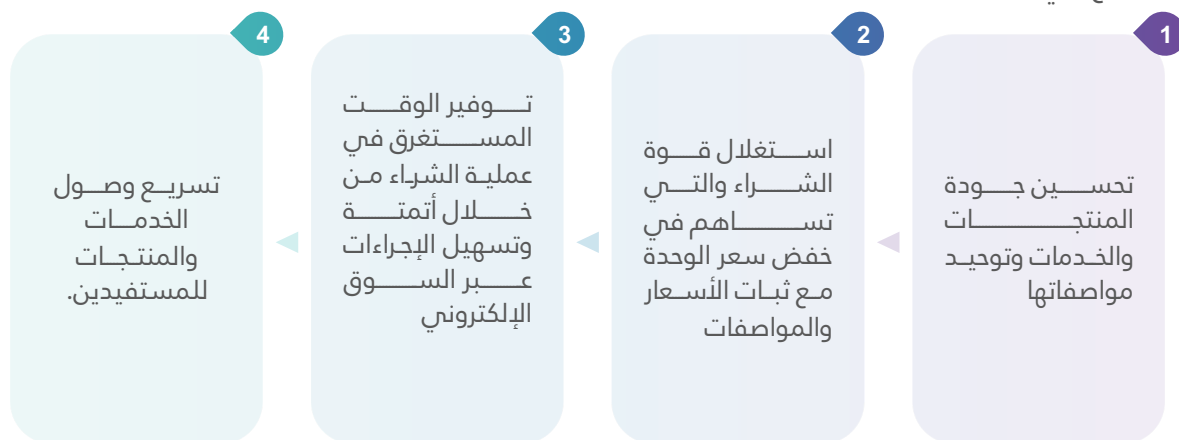
لهذا الغرض، يجب أن يعمل فريق المشتريات في كل جهة حكومية، بشكل دقيق، على إعداد دراسات جدوى وتكاليف تقديرية للمشتريات والأعمال الرقمية، وتكوين فهم متكامل لأهداف كراسات الشروط والمواصفات، وتحديد المتطلبات ونطاق العمل، وتقييم قدرات السوق على تلبية هذه المتطلبات، وتحديد المخاطر التي قد تواجه عملية المشتريات، ويمكن للجهة الحكومية الاستعانة بخويز الخبرة والاختصاص عند وضع المواصفات الفنية للمشتريات الرقمية.

تتم جميع أنشطة المشتريات من خلال منصة "اعتماد"، واتباع أساليب التعاقد كما هو محدد في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية المعتمد بالمرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13 هـ ولائحته التنفيذية المعتمدة بالقرار الوزاري رقم 1242 وتاريخ 1441/03/21 هـ. المعدلة بالقرار الوزاري رقم 3479 بتاريخ 1441/08/11. وكل تعديل أو نظام أو لائحة حل محلها.

5.1.1 الاتفاقيات الإطارية

قبل أن يبادر فريق المشتريات في الجهات الحكومية إلى إعداد طلب تقديم عروض جديدة لسلع أو خدمات معينة، عليهم التحقق مما إذا كانت هناك اتفاقية إطارية قائمة حاليا من قبل هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية لتلك السلع والخدمات المستهدفة تأمينها، ولا يجوز للجهة الحكومية تأمين المشتريات أو تنفيذ الأعمال الواردة في القوائم التي تعدّها الجهة المختصة بالشراء الموحد إلا من خلال الاتفاقيات الإطارية التي أبرمتها الجهة المختصة بالشراء الموحد عدا ما يستثنى بموجب أداة نظامية.

وذلك لأن شراء السلع والخدمات عبر اتفاقية إطارية يوفر العديد من الفوائد للجهات الحكومية كما هو موضح في (الشكل 2):



الشكل 2: فوائد المشتريات عبر الاتفاقيات الإطارية

5.2 قائمة مراجعة كراسات الشروط والمواصفات

يتضمن هذا القسم قائمة مراجعة المحتوى التي ستمكن الجهات الحكومية من إعداد كراسات الشروط والمواصفات، والتأكد من دراسة جميع الجوانب المطلوبة، وتضمينها في كراسة الشروط والمواصفات، وذلك لزيادة فاعلية أنشطة المشتريات الرقمية، وتقديم هيئة الحكومة الرقمية الدعم الاستشاري للجهات الحكومية -في حال الرغبة- فيما يتعلق بتحديد نطاق المشروع ومراجعة العروض والتوصيات.

تسلسل	محتويات قائمة مراجعة كراسة الشروط والمواصفات
1	المواصفات <ul style="list-style-type: none"> • نطاق المشروع • المواصفات الفنية • تعزيز المشاريع المبنية على أساس الخدمات مقابل شراء الأصول • تحليل الاحتياجات الرئيسية والفرعية • فهم احتياجات المستخدم • إمكانية الوصول • خصوصية المستخدم
2	اختيار الموردين <ul style="list-style-type: none"> • معايير التأهيل المسبق • تقييم التأهيل المسبق • معايير اختيار الموردين للتأهيل المسبق
3	ضوابط الأمن السيبراني
4	معايير تقييم عروض الموردين استجابة لكراسة الشروط والمواصفات <ul style="list-style-type: none"> • تحديد معايير تقييم العروض • معايير تقييم العروض الفنية والمالية • إدارة المخاطر المالية
5	تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد اتفاقيات مستوى الخدمة <ul style="list-style-type: none"> • الاعتبارات الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة • الاعتبارات الخاصة بمؤشرات الأداء الرئيسية
6	نموذج الأسئلة الاستيضاحية
7	نماذج العروض الفنية والمالية للموردين

5.2.1 المواصفات

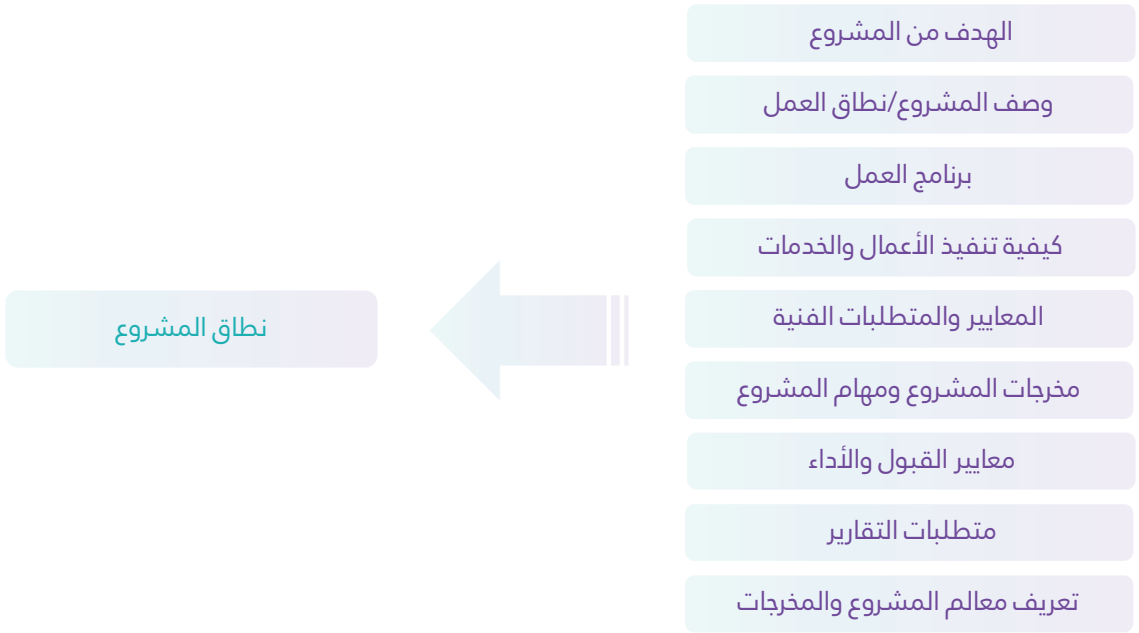
المواصفات عبارة عن مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها لضمان إعداد وثائق كراسات الشروط والمواصفات وفق أفضل الممارسات لضمان تحديد المتطلبات بجودة عالية للموردين في السوق.

5.2.1.1 نطاق المشروع

يُعتبر نطاق المشروع أحد العناصر الرئيسية في المنافسة؛ نظراً لأنه يحدّد المخرجات أو الخدمات المطلوبة لتنفيذ العقد، ويوضح نوع ومستوى وجودة الخدمات ومواعيد تقديمها.

يكون نطاق المشروع تفصيلياً ودقيقاً وواضحاً لضمان فهم متطلبات الجهة الحكومية جيداً من قبل الموردين، وبالتالي تجنب مخاطر الأداء الضعيف للموردين نتيجة لسوء فهمهم لنطاق المشروع والالتزامات المترتبة عليهم.

يتكون نطاق المشروع من عدة أقسام تحتوي على المعلومات التالية الموضحة في (الشكل 3):



الشكل 3: مكونات نطاق المشروع

بالإضافة للمعلومات الموضحة في (الشكل 3)، يجوز للجهة الحكومية تضمين معلومات أو أقسام إضافية حسب المتطلبات الخاصة بها ضمن نطاق المشروع أو الشروط الخاصة. وفيما يلي أمثلة على هذه الأقسام الإضافية:



5.2.1.2 المواصفات الفنية

يتضمن قسم المواصفات في نموذج **كراسة الشروط والمواصفات لخدمات تقنية المعلومات** قائمة واضحة بالتفاصيل والمواصفات الفنية لضمان فهمها على النحو المطلوب من قبل الموردين، لا سيما وأن فهم هذه المواصفات على نحو مختلف قد يؤدي إلى اختلافات في الأسعار والمخرجات، كما سيسمح توضيح هذه المواصفات الفنية بمشاركة عدد أكبر من الموردين في المنافسة.

يجب أن تكون الشروط والمواصفات الفنية للأعمال والمشتريات المطروحة تفصيلية ودقيقة وواضحة، وأن تراعي المواصفات القياسية المعتمدة أو المواصفات العالمية فيما ليس له مواصفات وطنية معتمدة، وألا تتضمن الإشارة إلى نوع أو صنف معين، أو تحديد علامة تجارية أو اسم تجاري بعينه، أو وضع مواصفات لا تنطبق إلا على مقاولين أو منتجين أو موردين بعينهم، وعلى الجهة الحكومية عدم المبالغة في المواصفات الفنية، وألا تتجاوز حاجات ومتطلبات المشروع والاعتمادات المالية المخصصة له، وفي حال كانت متطلبات الجهة الحكومية معقدة، يمكن للجهة أن تضع ملخصاً للحلول المطلوبة يوضح بالتفصيل كل المواصفات في ملحق منفصل عند طرح المنافسة.

عند تحديد المواصفات الفنية، على الجهة الحكومية دراسة الخيارات التالية:

- وضع قائمة بالحلول المحددة المطلوبة مقسمة إلى مكوناتها وميزاتها (مثال: قدرات المعالج الرئيس أو دقة الشاشة المطلوبة).
- تحديد الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة من المورد (مثال: الحد الأدنى من إصدار البرنامج المثبت، أو الحد الأدنى لحجم الذاكرة) لتصميم حل مبتكر بناءً على عروض الأعمال الخاصة به.
- تحديد القدرة الإنتاجية للحلول الجديدة أو الوظيفة المرغوب أن تؤديها من خلال التركيز على ما يمكن تحقيقه (مثال: عدد الصفحات التي ستتم طباعتها في فترة معينة، أو دعم برنامج متعدد اللغات).

إلى جانب المواصفات والمتطلبات الفنية الواضحة، يمكن لكل جهة حكومية إتاحة الفرصة للموردين المحتملين لاقتراح خدمات مبتكرة إضافية لنطاق العمل الأساسي، وتوضيح المبررات المنطقية وراء القيمة المضافة. وفي مثل هذه الحالة، على الجهة الحكومية الطلب من الموردين إدخال هذه المواصفات الفنية للخدمات الإضافية في وثائق عروضهم الفنية حتى تتمكن من المقارنة بين عروض الموردين (في حالة طلب تقديم خدمات إضافية مبتكرة يتم تضمين هذا المعيار ضمن التقييم الفني للمفاضلة)، مع إجراء مراجعة مفصلة للخدمات الإضافية لتقليل المخاطر الناجمة عن الحلول المخصصة أو المصممة وفق متطلباتهم؛ لأن مثل هذه الحلول قد تؤثر على التكلفة النهائية، وعلى المخرجات، وأوقات التسليم، وزيادة حالات الاعتماد على مورد معين.

وفي حال عدم وضوح المواصفات والمتطلبات الفنية والشروط التعاقدية النهائية تحديداً كاملاً ودقيقاً، فيمكن للجهة الحكومية طرح المنافسة على مرحلتين؛ بسبب الطبيعة المعقدة والتخصيص لبعض الأعمال والمشتريات وفقاً لما يوضحه نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.

5.2.1.3 تعزيز المشاريع المبنية على أساس الخدمات مقابل شراء الأصول

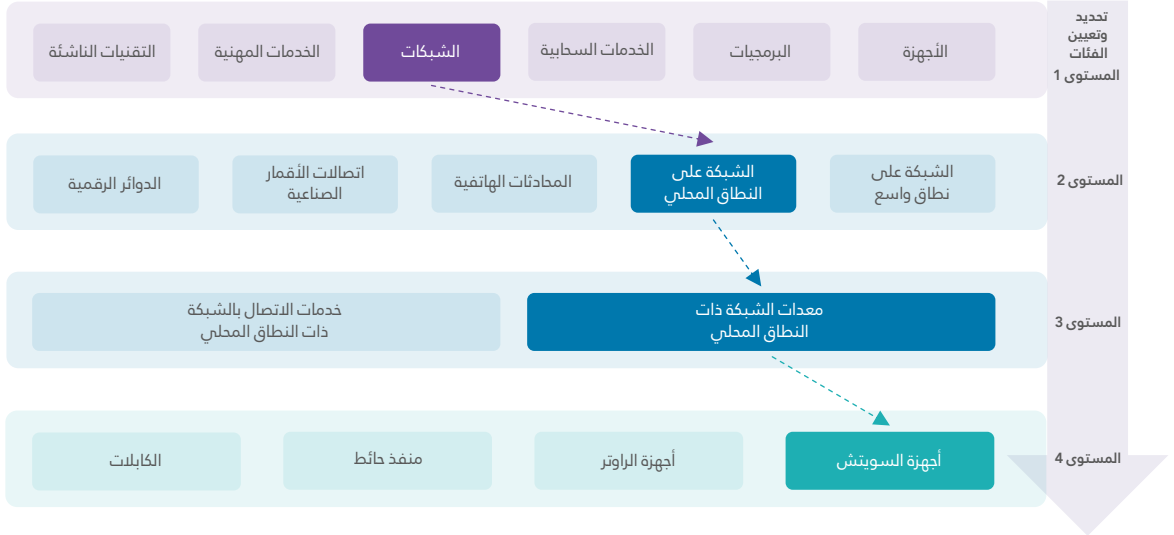
على الجهة الحكومية دراسة نماذج الحلول القائمة على الاستعانة بالخدمة (شرائها)، وتحديد بدائل نماذج التنفيذ التي تقلل من الحاجة إلى حلول تتطلب استثمارات كبيرة في الأصول والبنية التحتية لتوفير الحلول التقنية المطلوبة. وهذا يعني ابتعاد الجهات الحكومية في علاقتها مع الموردين من المعاملات القائمة على مجرد شراء السلع والأصول فقط، والانتقال إلى شراء الخدمات من مزودي الخدمات المتكاملة الذين يدعمون الجهات لتحقيق أهدافها. وضمن هذا النموذج الجديد من العلاقة، يمكن لموردي الخدمات تقديم خدمات مُدارة بالكامل دون حاجة الجهات الحكومية إلى الاستثمار في الأصول أو موارد دعم الأصول.

وينبغي تعزيز نماذج تنفيذ الأعمال القائمة على الخدمات بدلا من الأصول، فعلى سبيل المثال لا الحصر: قد تكون التقنيات السحابية حلاً رئيساً شريطة توافقها مع السياسات واللوائح ذات الصلة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

5.2.1.4 تحليل الاحتياجات الرئيسية والفرعية

عند إعداد كراسات الشروط والمواصفات تحرص الجهة الحكومية على شرح احتياجاتها من المشتريات الرقمية بوضوح، ويتم تحديد الاحتياج من السلع والخدمات الرئيسية والفرعية بشكل مفصل في نطاق العمل بالكراسة وجدول الكميات، مما يضمن تحقيق أهداف المشروع.

مثال توضيحي، يوضح (الشكل 4) رحلة تحديد الاحتياج الفعلي من السلع والخدمات الرئيسية والفرعية بشكل مفصل في جدول الكميات.



الشكل 4: رحلة تحديد جدول الكميات (مثال توضيحي)

5.2.1.5 فهم احتياجات المستخدم

تعمل فرق المشتريات بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة في الجهة الحكومية لفهم نوع السلعة أو الخدمة التي يريدون شراءها، والمشكلة التي يحاولون حلها من خلال شراء تلك السلعة أو الخدمة. ولا يقتصر تعاونهم في هذا المجال مع "المستخدم النهائي" فحسب، بل يشمل أيضاً جميع الفئات التي ستستفيد من السلع أو الخدمات المطلوبة من المستخدمين النهائيين أو المحتملين.

ومن المهم لمسؤولي المشتريات فهم الأمور التالية خلال بحثهم عن المستخدمين:

- ما التقنيات الأساسية المستهدفة وما استخداماتها؟
- من المستخدمون النهائيون حالياً أو مستقبلاً؟
- ما الأهداف التي يريد المستخدمون تحقيقها من وراء شراء السلعة أو الخدمة؟
- كيف ينفذ المستخدمون حالياً المهام المنوطة بهم؟
- كيف تسير تجربة المستخدمين مع الخدمات الحالية وما المشاكل التي تواجههم فيها؟
- المعرفة الفنية الأساسية للمشتريات الرقمية.

يمكن لهذا التعاون مع المستخدمين النهائيين أن يساعد مسؤولي المشتريات في الجهات الحكومية في تحديد ما يلي:

- المخاطر الرئيسية التي قد تنشأ جراء استقدام تقنية جديدة أو تغيير التقنية الحالية.
- المهارات المطلوب أن تتوفر لدى مستخدمي التقنية الجديدة.
- الاحتياجات التجارية والتشغيلية.
- تحقيق النتيجة الصحيحة من الخدمة بما يتماشى مع توقعات المستخدمين.

ويمكن لمسؤولي المشتريات تحديد النقاط المذكورة أعلاه من خلال عدة طرق:

- الاطلاع على الأدلة ذات العلاقة الصادرة من الجهات المعنية.
- إشراك الموردين من أجل فهم السوق بشكل أفضل كمدخلات لتحديد متطلبات الجهة الحكومية.
- مراجعة المهام والأدوار، بما في ذلك النموذج التشغيلي للجهة، والأوصاف الوظيفية، والهيكل التنظيمية من أجل تحديد أصحاب المصلحة والأدوار المنوطة بكل واحد منهم داخل الجهة الحكومية.
- إجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في جميع إدارات/أقسام الجهة الحكومية للتعرف على أدوارهم الوظيفية والصعوبات الحالية التي يواجهونها. ومن شأن ذلك مساعدة مسؤولي المشتريات في تشكيل صورة واضحة عن أنواع المستخدمين الذين يمكن توزيعهم إلى فئات متنوعة.
- إجراء المناقشات مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة لضمان الحصول على مجموعة واسعة من الآراء ووجهات النظر المتعلقة بعملية فهم الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين.
- التعامل مع أي آراء ليست من المستخدمين النهائيين على أنها افتراضات.
- بمجرد الانتهاء من تحديد هذه النقاط، يمكن لمسؤولي المشتريات الاستفادة منها في بناء الخبرة في فهم كيفية تفاعل المستخدمين مع الخدمات الحالية والمستقبلية، بالإضافة إلى جمع البيانات عن المستخدمين.

وبفضل هذه العملية، تستطيع فرق المشتريات الحصول على رؤية محددة يمكن لهم تضمينها في كراسات الشروط والمواصفات للموردين بناءً على معرفتهم بأنواع المستخدمين المتنوعة والمتطلبات الخاصة بكل فئة منهم.

بناءً على ما سبق، فإنه من الضروري معرفة أنواع المستخدمين، والوقوف عند احتياجات كلٍّ منهم، والاستفادة من ذلك في إعداد كراسات الشروط والمواصفات الخاصة بالمشاريع والبرامج الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات (المشاريع والبرامج الرقمية) في المستقبل. ومن دون هذا التحديد الواضح لاحتياجات المستخدمين، سيكون من الصعب تحديد المشكلات التي يريدون حلها من خلال شراء السلع أو الخدمات المطلوبة، كما سيكون من المتعذر تحديد أي الحلول التي ستحقق أفضل النتائج التي يتوقعها المستخدمون. إن عدم توثيق المواصفات المطلوب توافرها في السلع والخدمات المطلوبة، سيؤدي إلى اختيار الحلول التقنية غير الصحيحة، وبالتالي عدم رضا المستخدمين عنها، وهذا بدوره يؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية للمستفيدين.

5.2.1.6 إمكانية الوصول

تحرص كل جهة حكومية على جعل أي خدمة أو سلعة جديدة في متناول المستخدمين قدر الإمكان، وإظهار كيفية جعل التقنيات متاحة لجميع المستخدمين. وعند تحديد احتياجات المستخدمين، يمكن للجهات الحكومية الاسترشاد بالمعايير الدولية الخاصة بإمكانية الوصول عن طريق الدليل الصادر من هيئة الحكومة الرقمية "دليل إمكانية الوصول لمحتوى المواقع الحكومية الإلكترونية"، أو عن طريق دليل الاتحاد الدولي للاتصالات، والذي عرّف إمكانية الوصول بأنها "مصممة لتلبية احتياجات وقدرات أكبر عدد ممكن من الأفراد". يمكن أيضاً إيجاد معايير دولية أخرى للوصول في دليل المنظمة الدولية للمعايير/ اللجنة الكهروتقنية الدولية 71:2014 (ISO/IEC 71:2014)، وفي رابطة الشبكة العالمية (الاتحاد العالمي للويب - W3C)، شريطة توافرها مع الأنظمة والسياسات واللوائح ذات الصلة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

وتشمل مزايا التقنية والخدمات التي يمكن الوصول إليها ما يلي:

- تمكين أكبر عدد ممكن من المستخدمين في الجهة الحكومية من استخدام الحلول التقنية.
- تزويد جميع الموظفين بالأدوات التي يحتاجون إليها لتمكينهم من أداء أعمالهم بفعالية، وتحقيق كفاءة الإنفاق في الجهة الحكومية.
- ضمان عدم وجود ما يعيق توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- إيجاد الحلول لأي تحديثات قانونية محتملة.

تحرص الجهات الحكومية على شراء أي خدمة أو نظام له تصميم واضح وبسيط حتى يتمكن الموظفون من استخدامه دون أي صعوبة، على أن تضع الجهة الحكومية إمكانية الوصول كمعيار أساسي لاختيار وشراء أي تقنية جديدة؛ لذا يتعين عليها إجراء بحث مع أصحاب المصلحة بشأن متطلبات إمكانية الوصول لهذه التقنية الجديدة، واتخاذ القرار المناسب بخصوص شرائها، وتحديدتها بوضوح في وثائق كراسة الشروط والمواصفات.

عند شراء أي تقنية جديدة، على الجهات الحكومية مراعاة العوامل التالية:

- وجود مساحة كافية في المكتب الحالي أو غرفة الخادم التي سيتم تركيب التقنية الجديدة فيها.
- مواءمة الأجهزة مع الأجهزة التقنية المساعدة الحالية.
- واجهات البرامج لربطها مع التقنية المساعدة القائمة.
- تقدير إن كانت الحلول الجديدة في حاجة لأن تخضع للاختبار مواءمتها مع البرامج الموجودة.
- تدريب المستخدمين ونقل المعرفة.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، على الجهات الحكومية عند شراء أي تقنية لتقديم خدمة عبر المنصات الرقمية أو المواقع الإلكترونية مراعاة إمكانية وصول عامة الناس لتلك الخدمة ضمن مبادئ تصميم تلك التقنية، بما في ذلك الأسلوب والتنسيق والتوافق مع التقنيات المساعدة، وتضمين الأشخاص ذوي الإعاقة في الأبحاث الخاصة بالمستخدم.

أيضاً، على الجهات الحكومية إعداد وثيقة كراسة الشروط بلغة مقروءة ومفهومة لجميع الموردين والتأكد من استخدام مصطلحات أو اختصارات واضحة، مع الحرص أيضاً على توفير المعلومات نفسها لجميع الموردين على قدم المساواة، دون إعطاء أي ميزة إضافية لأي مورد.

5.2.1.7 خصوصية المستخدم

الآخذ في عين الاعتبار خصوصية المستخدم عند إعداد وثائق كراسة الشروط والمواصفات، وعند اختيار السلع والخدمات التقنية.

من جهة أخرى، عمل مكتب إدارة البيانات الوطنية التابع للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي على ضوابط ومواصفات إدارة البيانات الوطنية وحوكمتها وحماية البيانات الشخصية. وبهدف تمكين الجهات الحكومية من تبديد المخاوف بشأن الخصوصية، من الممكن للجهات الحكومية الاطلاع على ضوابط ومواصفات إدارة البيانات الوطنية وحوكمتها وحماية البيانات الشخصية.

على الجهات الحكومية كتابة كراسات الشروط والمواصفات مع مراعاة الخصوصية كمتطلب رئيسي، وضمان أن يأخذ الموردون مسألة الخصوصية في الاعتبار عند تقديم حلولهم المقترحة. وعلى كل جهة حكومية بذل العناية الواجبة للبقاء على اطلاع على أحدث المتطلبات التشريعية الخاصة بحماية الخصوصية.

5.2.2 اختيار الموردين

عند اختيار الموردين، على الجهات الحكومية دراسة الموردين المتوفرين في السوق، والموردين الذين سبق اعتمادهم من الجهات المعنية أو بحسب شهادة التصنيف المستهدفة من الخدمة، والطريقة المناسبة للتعاقد من أي موردين جدد لضمان امتثالهم للوائح والمعايير المعمول بها في المملكة العربية السعودية، والتحقق مما إذا كان الموردون المحتملون مسجلين في منصة "اعتماد" أم لا.

5.2.2.1 معايير التأهيل المسبق

يمكن للجهات إجراء التأهيل المسبق بحسب أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولوائحته التنفيذية، على أن تكون هذه المعايير موضوعية وقابلة للقياس ومتعلقة بالقدرات الفنية والمالية والإدارية ومقدار الالتزامات التعاقدية للمتنافسين، وبما يتناسب مع طبيعة المشروع أو العمل وحجمه وقيمته، وللجهة الحكومية إجراء التأهيل المسبق في المشاريع الكبرى أو المعقدة، أو ذات التكلفة المرتفعة التي تزيد تكلفتها التقديرية عن (50) مليون ريال، وذلك لغرض تحديد المتنافسين المؤهلين قبل دعوتهم لتقديم العروض.

5.2.2.2 تقييم التأهيل المسبق

لضمان الحصول على أفضل النتائج من عملية اختيار الموردين، على الجهات الحكومية إجراء عملية اختيار شاملة من خلال تقييم الموردين وفقاً لمجموعة من المعايير الكمية والنوعية.

تنطوي المنهجية الكمية على جمع البيانات بشكل عددي لتقييم المورد بطريقة إحصائية، بينما تستخدم المنهجية النوعية النصوص التوضيحية لتشكيل فكرة واضحة عن قدرات المورد، وتقييم مدى مواءمتها مع اختيار المشتريات المطلوبة، ويمكن الاسترشاد بالدليل الإرشادي **لضوابط تأهيل المتنافسين الصادر من هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية**.

5.2.2.3 معايير اختيار الموردين للتأهيل المسبق

وفق نماذج التأهيل المسبق، ينقسم نموذج التأهيل إلى ثلاثة مستويات متنوعة: (المستوى الأول، المستوى الثاني، المستوى الثالث) وعلى الجهة الحكومية تحديد مستوى التأهيل الذي يتناسب مع طبيعة وحجم وقيمة المشروع، كما تحدد الجهة الحكومية نقاط التقييم وأوزانها وفق المعايير الموجودة على بوابة "اعتماد"، ويمكن الاسترشاد **بدليل مستخدم نموذج التأهيل المسبق** الصادر من هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

5.2.3 ضوابط الأمن السيبراني

لحفاظ على أهداف التحول الرقمي المستمر والتي حددتها رؤية 2030، أصبح تنظيم وتعزيز الأمن السيبراني أمراً في غاية الأهمية. لذلك على الجهات الحكومية والموردين، على حد سواء، الامتثال لجميع لوائح وضوابط الأمن السيبراني ذات الصلة الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

5.2.4 معايير تقييم عروض الموردين استجابة لكراسة الشروط والمواصفات

يجب أن تتضمن وثائق المنافسة معايير ونسب تقييم العروض للأعمال والمشتريات المطروحة من الجهات الحكومية، على أن تكون معايير واضحة، ويتم توضيح هذه المعايير للموردين وكيفية استخدامها في تقييم عروضهم وتوزيع النقاط/الأوزان لكل معيار، وذلك لضمان توخي الموضوعية ورفع التنافسية خلال عملية اختيار المورد المناسب.

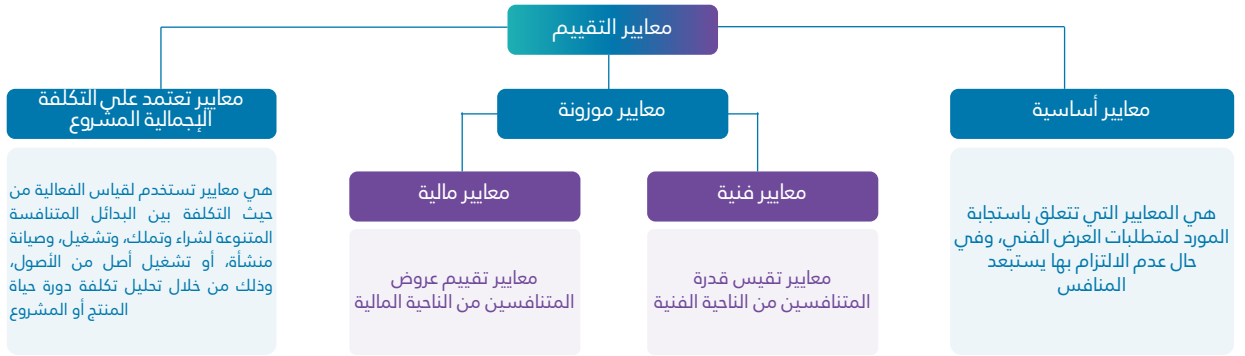
مع مراعاة ما ورد في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية، وأحكام لائحة تفضيل المحتوى المحلي والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات المدرجة في السوق المالية في الأعمال والمشتريات، يراعى في معايير تقييم العروض أن تكون واضحة وموضوعية ومحقة للمصلحة العامة، وألا تهدف إلى ترسية الأعمال على متنافسين محددين، على أن يؤخذ في الاعتبار عند إعدادها ما يلي:

- (1) في الأعمال التي لا تتطلب قدرات فنية عالية أو معقدة، يكون تقييم العرض الفني على أساس الاجتياز من عدمه، ويكون العرض الفائز الأدنى سعراً.
- (2) أن تكون النسبة الأعلى للأوزان في الخدمات الاستشارية التي تحتاج إلى قدرات فنية عالية للمعايير الفنية.

5.2.4.1 تحديد معايير تقييم العروض

تنقسم معايير التقييم إلى ثلاثة أقسام:

- (1) المعايير الأساسية.
- (2) المعايير الموزونة.
- (3) المعايير التي تعتمد على التكلفة الإجمالية للمشروع.



الشكل 6: معايير التقييم الفني والمالي

5.2.4.2 معايير تقييم العروض الفنية والمالية

تلتزم الجهات الحكومية بضوابط إعداد معايير تقييم العروض التي أعدتها هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، والتي من خلالها تستطيع اختيار مقدمي العروض الذين يحققون لها أقصى الفوائد من الناحية الاقتصادية بعد استيفائهم لمعايير التقييم، وتوضح الجهة الحكومية آلية تقييم العروض ضمن كراسة الشروط، مع تعريف معايير التقييم حتى يتمكن الموردون من إعداد عروضهم بما يتوافق مع أولويات الجهة الحكومية.

لهذا الغرض، على الجهات الحكومية أن تضع معايير ونموذج التقييم الذي يلبي أهداف العمل المرجوة، وتحقق النتائج والمخرجات المتوقعة من المنافسة، وتحقق التوازن بين أهمية السعر (المالية) مقابل الجودة (التقنية)، على أن توضح الجهة الحكومية كيفية تقييم الجودة والسعر، ويمكن للجهة الحكومية الاطلاع على إرشادات تطوير معايير تقييم العروض والموضحة في الضوابط المشار إليها أعلاه، بالإضافة إلى الاطلاع على دليل ضوابط إعداد معايير تقييم العروض.

عند تقييم الموردين، يمكن تخصيص نقاط/أوزان متنوعة للمعايير الفنية والمالية وفقاً لضوابط إعداد معايير تقييم العروض، ويجب أن تتوافق معايير التقييم مع "أحكام لائحة تفضيل المحتوى المحلي والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات المدرجة في السوق المالية" في الأعمال والمشتريات.

وعلاوة على المعايير التي سيتم على أساسها تقييم عروض الموردين، قد يحتوي جدول التقييم على أي معلومات إضافية مثل المعايير الفرعية والأوصاف والحلول الاستبعاد والحد الأدنى من المتطلبات التي على الموردين تلبيتها، بالإضافة إلى آلية تقديم العروض، والجدول أدناه يقدم مثالا توضيحيا:

معايير التقييم	المعايير الفرعية	النسبة المئوية لنقاط التقييم	وصف المعايير
التقييم الفني			
القدرات الفنية	المعيار الفني الفرعي 1 (مثلا: خبرة المقاول الفنية)	25	وصف لتعزيز فهم المعايير
	المعيار الفني الفرعي 2 (مثلا: الخدمات المبتكرة الإضافية)	5	وصف لتعزيز فهم المعايير
الخبرات السابقة في مجال عمل مشابه	المعايير الفنية الفرعية (مثلا: قائمة بالمشاريع المكتملة وقيمتها المماثلة للخدمة المستهدفة)	20	وصف لتعزيز فهم المعايير
قدرات الفريق الفني	المعايير الفنية الفرعية (مثلا: قائمة كبار الموظفين والهيكل التنظيمي)	20	وصف لتعزيز فهم المعايير
خطة إدارة المشروع	المعايير الفنية الفرعية (مثلا: خطة عمل المشروع)	20	وصف لتعزيز فهم المعايير
خطة إدارة المخاطر ومدة الاستجابة للطوارئ	المعايير الفنية الفرعية (مثلا: خطة إدارة المخاطر وسرعة الاستجابة للمشاكل التقنية)	10	وصف لتعزيز فهم المعايير
التقييم المالي			
السعر	وصف لتعزيز فهم المعايير	* نتيجة التقييم المالي	المعيار المالي الفرعي (مثلا، الضمان، الأسعار)

* درجة التقييم المالي= قيمة أقل عرض مالي + قيمة العرض المالي المراد تقييمه.

الجدول 3: مثال توضيحي لجدول معايير التقييم

توضّح الجهة الحكومية الضوابط المحددة في تقييم المعايير مع الالتزام بما نصت عليه أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية وضوابط إعداد معايير تقييم العروض، أدناه مثال توضيحي:

- 1) تحديد درجة الاجتياز الفني:** درجة الاجتياز للتقييم الفني: 70 نقطة والخاص على أقل من 70 نقطة لا يقيم مالياً.
- 2) في حال تجزئة البنود يتم تحديد الآلية:** تسمح هذه المنافسة بتجزئة البنود والترسية على أكثر من مقدم خدمة، سيتم تجزئة المنافسة بناء على العروض بشكل منفصل للحصول على أفضل جودة بأفضل الأسعار.

- (3) **تحديد وزن العرض الفني:** يشكل وزن العرض الفني 30% من إجمالي التقييم النهائي.
- (4) **تحديد وزن العرض المالي:** يشكل وزن العرض المالي 70% من إجمالي التقييم النهائي.
- (5) **تحديد احتساب الدرجة الموزونة:** إدراج معادلة الدرجة الموزونة بحسب قيمة وطبيعة الأعمال.

بعد انتهاء كل جهة حكومية من تحديد معايير التقييم الفني والمالي، ومعايير اختيار الموردين، وتضمن كل ذلك في وثيقة كراسة الشروط والمواصفات، فيمكن عقد ورش عمل مع الموردين بهدف إتاحة الفرصة للمتنافسين للزيارات الميدانية، وطرح أي أسئلة حول عملية التقييم ومعاييرها، وأن تحدد أيضاً للموردين أي إجراءات ومتطلبات تتعلق بآليات تقديم عروضهم، وآخر موعد لاستلام العروض، وأي تمديد محتمل لموعد تقديم العروض، بالإضافة إلى المواعيد التي تتعلق بالمراحل الرئيسة للمنافسة.

تلتزم الجهات الحكومية أيضاً بأحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية، والتي توضح تفاصيل إجراءات تقييم العروض والتوصية بالترسية، بالإضافة إلى آلية إبلاغ المتنافسين بنتائج المنافسة وأي إجراءات تتم عليها.

5.2.4.3 إدارة المخاطر المالية

يمكن للجهة الحكومية أن تُخصص في كراسة الشروط والمواصفات ملحقاً خاصاً يملؤه الموردون لإدخال تفاصيل مكونات عرضهم المالي لتضمن الجهة الحكومية التحقق من أي مشاكل بآلية احتساب العرض المالي، والتي يمكن أن تؤثر على العروض المالية المقدمة من الموردين مقارنةً بالتكلفة التقديرية للجهة الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، تهدف عملية إدارة المخاطر إلى تقييم خطط الطوارئ لدى الموردين، وقياس قدرتهم على ضمان استمرارية الأعمال في ظل مجموعة متنوعة من الظروف التي قد تؤثر عليهم.

5.2.5 تحديد مؤشرات الأداء الرئيسة وإعداد اتفاقيات مستوى الخدمة

تُعدّ اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسة من المكونات الرئيسة في كراسة الشروط والمواصفات. لذلك، على كل جهة وضع مؤشرات أداء واتفاقيات مستوى خدمة واضحة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الشراء، وقياس أداء الموردّين بشكل أفضل.

5.2.5.1 الاعتبارات الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة

نظراً لأهمية اتفاقيات مستوى الخدمة في تحديد تفاصيل ومستوى الخدمة المتوقعة من الموردّ، تحرص كل جهة حكومية على أن تتضمن كراسة الشروط والمواصفات بوضوح اتفاقيات مستوى الخدمة المتوقعة، ومعايير قبول الخدمة، وطرق الدفع، وأي غرامات ستفرضها الجهة الحكومية على الموردّين الذين يخفّون في تلبية الأهداف المتفق عليها في هذه الاتفاقيات بحسب النظام.

كما أن أيّ عقد بدون تحديد مستوى الخدمة المتفق عليها سيجعل هذا العقد عرضة للتفسيرات الخاطئة، سواء عمداً أو عن غير قصد، الأمر الذي قد يؤثر على أداء الموردّين وعلى تقديم الخدمة المطلوبة. وعلى الجهة الحكومية تضمين عدد مناسب من أفضل الممارسات والمتطلبات في اتفاقيات مستوى الخدمة التي سيتم اعتمادها في قياس أداء الموردّين؛ وذلك للحفاظ على النتائج المرجوة دون أن تتكبد الجهة الحكومية تكاليف تشغيلية إضافية.

بناءً على مستوى الخدمة المطلوب من الموردّين، على الجهة الحكومية أن توضح في اتفاقيات مستوى الخدمة تفاصيل الخدمات التي سيتم توريدها، ومستويات الخدمات المقبولة، وعلى الجهة وضع مقاييس محدّدة لتقييم أداء الموردّين؛ الأمر الذي سيدفع الموردّين إلى تعديل عروضهم وأسعارهم بما يتلاءم مع هذه المتطلبات قبل الدخول رسمياً في عملية المنافسة.

تعكس وثيقة اتفاقيات مستوى الخدمة بوضوح العلاقة بين الجهة الحكومية والموردّ، ويتم إرفاقها في ملحق كراسة الشروط والمواصفات.

مع مراعاة النماذج لكراسات الشروط والمواصفات و العقود المعتمدة لدى وزارة المالية فيما يلي بعض المكونات المقترح تضمينها في بنود الكراسة، والتي توضح اتفاقيات مستوى الخدمة:

- نطاق اتفاقية الخدمة.
- تعريف المصطلحات والاختصارات الرئيسة وأي خدمة مستبعدة.
- نطاق المشروع والمستوى الأساسي للخدمة المقدمة.
- الأدوار والمسؤوليات الخاصة بكل طرف، وإجراءات التصعيد ذات الصلة.
- مقاييس مستوى الخدمة، ومعايير قبول الخدمة، والمستهدفات الموضوعية لهذه المعايير. على سبيل المثال، بالنسبة لأي نظام، يمكن وضع المقياس التالي: ما وقت الاستجابة المقبول في حالة حدوث انقطاع في الخدمة؟ يكون المستهدف نسبة مئوية (على سبيل المثال: 99%).
- آلية فرض الغرامات بحسب المنصوص عليه في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
- المعلومات التعاقدية مثل تاريخ تجديد العقد وضبط إدارة التغيير.
- تفاصيل نسخة اتفاقية مستوى الخدمة، وتواريخ تعديلها، واعتماد تلك التعديلات.

5.2.5.2 الاعتبارات الخاصة بمؤشرات الأداء الرئيسة

تُعتبر مؤشرات الأداء الرئيسة مقاييس مهمة تستخدمها الجهات الحكومية لتقييم أداء الموردين مقابل مجموعة من المستهدفات، ويتم صياغتها بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية العامة للمشروع. ومن ثم يتم إضافتها كجزء في وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة. على سبيل المثال، قد تختار الجهة الحكومية "زمن الاستجابة" لحل أية مشاكل فنية كأحد مؤشرات الأداء الرئيسة، وتحدد زمن استجابة المورد بـ 30 دقيقة. بعد ذلك تُصاغ هذا المؤشر بالعبارات التالية "زمن استجابة المورد في غضون 30 دقيقة"، وتحدد له النسبة المستهدفة بـ 98%، وتضعه في وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة بعد الاتفاق عليه مع المورد. وأخيراً، تستخدم هذا المؤشر لقياس أداء المورد من خلال حساب عدد الحوادث التي استجاب لها المورد خلال الإطار الزمني 30 دقيقة من أصل مجموع الحوادث لتري إن كان المورد قد حقق نسبة الاستجابة المستهدفة، وهي 98%.

فيما يلي المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسة الأكثر استخداماً في اتفاقيات مستوى الخدمة:

توفر الخدمة	زمن الاستجابة	معدلات الأخطاء	الجودة الفنية	الحماية
-------------	---------------	----------------	---------------	---------

الشكل 7: مؤشرات الأداء الرئيسة الأكثر استخداماً

كما على الجهة الحكومية إعداد مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسة التي تتصل بشكل وثيق بنطاق المشروع، واختيار مقاييس أداء المورد التي تعزز الاستجابة المتوقعة منه بالاستناد إلى علاقة العمل معه، والتي يمكن جمعها وإعداد تقارير عنها بسهولة من أجل تعظيم الفائدة المرجوة من استخدامها.

مع مراعاة عدم تضمين عدد كبير من هذه المؤشرات والتي يصعب قياسها حتى لا يؤدي ذلك إلى تعقيد إدارة المشروع، واختيار مؤشرات أداء رئيسة تتناسب مع تحقيق الأهداف المرجوة، على سبيل المثال:

- تحقيق قيمة مقابل التكلفة
- ضمان تحقيق مخرجات المشروع
- رفع رضا المستفيدين

ومن العوامل المهمة لضمان نجاح مؤشرات الأداء الرئيسة في تحقيق الغاية المرجوة منها هو تأكيد الجهة الحكومية من معرفة الموردين بكيفية قياس هذه المؤشرات ومراجعتها. لذلك تحرص الجهة الحكومية على توضيح هذا الموضوع في وثيقة كراسة الشروط والمواصفات.

5.2.6 نموذج الأسئلة الاستيضاحية

تتيح منصة "اعتماد" استلام استفسارات المتنافسين، والردّ عليها لإتاحة الفرصة للموردين لطلب المزيد من المعلومات، أو الاستفسار عن أحد عناصر نطاق المشروع، أو طلب توضيحات حول المتطلبات أو الخدمات أو الشروط المطلوبة في كراسة الشروط والمواصفات حتى يتمكنوا من إعداد عروضهم على النحو المطلوب، وصياغة الحلول واقتراحها بشكل أفضل خلال المدة المحددة في البوابة.

وينبغي الحرص على ألا تؤدي التوضيحات التي تقدمها الجهة الحكومية ردّاً على استفسارات وأسئلة الموردين إلى إجراء تغييرات جوهرية في كراسات الشروط والمواصفات، أو أن تؤثر على كفاءة الفرص بين المتقدمين، ولكن أن يكون الغرض منها توضيح محتويات كراسة الشروط من أجل ضمان حصول الموردين على التوضيحات الصحيحة والوافية حول متطلبات الجهة الحكومية. ويتعين على الجهة نشر كل الأسئلة والأجوبة وتوزيعها على جميع الموردين عبر منصة "اعتماد" ضمن سياق عملية المنافسة لمساعدتهم على فهم متطلباتها بشكل أفضل، وإعداد عروضهم بناءً على ذلك. وعند نشر تلك الأسئلة والأجوبة، على الجهة الحكومية توخي الحذر ومراعاة الخصوصية للمحافظة على سلامة عملية المنافسة، وعدم إعطاء أحد الموردين ميزة تنافسية على حساب مورد آخر.

ومن أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال متابعة جميع طلبات التوضيحات من مقدمي العروض المحتملين وتوثيقها في سجل خاص يمكن الرجوع إليه لأغراض التدقيق مستقبلاً.

5.2.7 نماذج العروض الفنية والمالية للموردين

يمكن للجهة الحكومية إرفاق نموذج إضافي مخصص للمعلومات الفنية والمالية مع كل طلب تقديم عروض يشرح بالتفصيل مواصفات الخدمات أو السلع التي تسعى للحصول عليها حتى يتمكن مقدمو العروض المحتملون من إعداد عروضهم بناءً عليها.

ويحتوي نموذج المعلومات الفنية والمالية على تعليمات توضح لمقدمي العروض كيفية تعبئة جدول الكميات والأسعار ضمن كراسة الشروط والمواصفات على النحو المطلوب، وما هي الوثائق المساندة المطلوبة. ومن شأن هذا النموذج مساعدة الجهة الحكومية على تقييم عروض الموردين بسهولة، وضمان إجراء عملية اختيار الموردين بطريقة موضوعية وعادلة.

وتشرح كراسة الشروط والمواصفات نطاق المشروع بالتفصيل، وتتضمن قائمة السلع والخدمات الرقمية المطلوبة التي ينبغي على مقدم العطاء توفيرها أو تليتها. وقد ترفق الجهة الحكومية بعض الملاحق كوثائق إضافية لتوضيح المواصفات المطلوبة المذكورة في كراسة الشروط والمواصفات.

ويمكن طلب ما يلي في نموذج العرض الفني من مقدمي العروض المحتملين:

- تقديم معلومات عن مقدّم العرض.
- تقديم معلومات عن الخدمات والسلع المحددة في نطاق المشروع.
- تحديد مدى الامتثال لمواصفات الخدمات والسلع المراد توريدها.
- إعطاء أمثلة عن قدرات مقدّم العرض في تنفيذ مشاريع مماثلة محلياً أو إقليمياً.

كما يمكن طلب ما يلي في نموذج العرض المالي من مقدمي العروض المحتملين:

- تقديم أسعار مرجعية للسلع والخدمات بالمواصفات المطلوبة.
- يجب أن تحدد الأسعار الإجمالية وما يرد عليها من زيادة أو تخفيض في خطاب العرض، ولا يعتد بأي تخفيض يُقدّم بوساطة خطاب مستقل حتى لو كان مرافقاً للعرض.
- توفير النسبة المئوية لخط الأساس والنسبة المئوية المستهدفة للمحتوى المحلي.

يحق للجهة الحكومية أن تطلب من المتنافس توقيع تعهد يقرّ فيه بالزيارة الميدانية إلى الموقع، وأنه قد راجع نطاق العمل وشروط وأحكام المنافسة، على أن يتم تضمين هذه النماذج في ملاحق المنافسة عند طرحها.

قد تكون نماذج عروض الموردّين أدوات مناسبة لاستخدامها بغرض تحقيق التناقص في آلية تقديم العروض، وسهولة التواصل مع الموردّين، وتوجيه الأسئلة والأجوبة المستهدفة.

5.3 المشتريات المستدامة

على الجهات الحكومية مراعاة المشتريات المستدامة في جميع مشترياتها الرقمية، وتقييم الموردين المحتملين لهذه المشتريات وفق الاعتبارات الموضحة أدناه.

وقد اعتمدت هيئة الحكومة الرقمية منهجية الاستدامة في الاستثمار الرقمي (Sustainable Digital Investment Framework) لمساعدة الجهات الحكومية على معالجة الأسئلة الرئيسة للاستثمار الاستراتيجي، وتحديد حلول فعّالة وقابلة للتطوير قائمة على التقنية لتنفيذ خدمات رقمية قابلة لإعادة الاستخدام في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. ويتضمن إطار الاستثمار الرقمي المستدام تعليمات تفصيلية هدفها إرشاد الجهات الحكومية وتشجيعهم على القيام باستثمارات رقمية مستدامة، وذلك وفق منهجية تفصيلية مكوّنة من 8 أبعاد للاستدامة الرقمية، و40 بُعداً فرعياً للقياس والمراقبة.

5.4 قائمة الأسئلة لمراجعة كراسة الشروط والمواصفات

تسمح قائمة الأسئلة هذه للجهات بمراجعة طلب تقديم الاقتراح وفق الأسئلة الموجودة في كل قسم. ويأتي استخدام هذه الأسئلة لضمان الامتثال لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية، وضمان اتباع أفضل الممارسات، وكذلك ضمان توافق كراسات الشروط والمواصفات مع أهداف واستراتيجيات المشتريات الحكومية الرقمية. ولا تعتبر هذه القائمة شاملة وتكيفها وفق احتياجات كل جهة حكومية، وقد لا تنطبق كافة الأسئلة على جميع كراسات الشروط والمواصفات.

رقم السؤال	الأسئلة ذات العلاقة بمعايير تقديم العروض
قسم المواصفات	
1	هل وضعت الجهة الحكومية نطاق العمل في كراسة الشروط والمواصفات؟
2	هل يتصل نطاق العمل بشكل وثيق مع الأهداف المرجوة من كراسة الشروط والمواصفات؟
3	هل يوفر نطاق العمل المعلومات اللازمة التي تساعد مقدمي العروض المحتملين على فهم أهداف كراسة الشروط والمواصفات؟
4	هل قدمت الجهة الحكومية تفاصيل وافية في محتوى نطاق العمل؟
5	هل تحتوي كراسة الشروط والمواصفات على توصيف واضح لمواصفات وكمية السلع ومعايير قبولها؟
6	هل تستخدم المواصفات الواردة في كراسة الشروط والمواصفات مصطلحات موحدة تسمح بمشاركة جميع الموردين في السوق؟
7	هل أوردت الجهة الحكومية المواصفات الفنية في ملحق منفصل؟
8	هل أتاحت الجهة الحكومية الفرصة للموردين لتقديم حلول بديلة من أجل تلبية المتطلبات الفنية؟
9	هل اختارت الجهة الحكومية السلع والخدمات المعيارية أو المصممة وفق احتياجاتها وأعطت مبرراً توضيحياً لكل خيار؟
10	هل حددت الجهة الحكومية المحتوى المحلي الضروري والقائمة الإلزامية للسلع الوطنية؟
11	هل ترتبط أهداف كراسة الشروط والمواصفات باستراتيجية الجهة الحكومية ومؤشرات الأداء الرئيسية؟
12	هل حددت الجهة الحكومية معايير وحقوق الملكية الفكرية؟
13	ما المعايير المطلوبة لاختيار أصحاب المصلحة وإشراكهم في عملية المشتريات؟
14	هل تم استيفاء المعايير المحددة للحصول على الموافقة المطلوبة؟
15	هل حددت الجهة الحكومية المعايير التجارية وطلبت من الموردين الالتزام بها في كراسة الشروط والمواصفات؟
16	هل تم استخدام المواصفات الموحدة باعتبارها مجدية من الناحية الوظيفية؟
17	هل أخذت الجهة الحكومية بعين الاعتبار أحدث بيانات وإرشادات الخصوصية؟
18	هل حددت الجهة الحكومية التقنيات التي يمكن الوصول إليها؟
19	هل أعطت الجهة الحكومية الأولوية لنموذج التنفيذ القائم على الخدمة؟
20	هل وفرت الجهة الحكومية تعريفاً واضحاً للاختصارات واستخدمت لغة مفهومة في كراسة الشروط والمواصفات؟
21	هل أوضحت الجهة الحكومية متطلبات وتحديات وأهداف المشروع؟
22	هل تتعامل الجهة الحكومية مع موردين معتمدين؟
23	هل تبلغ قيمة كراسة الشروط والمواصفات أعلى من حد التأهيل المسبق البالغ 20,000,000 ريال سعودي؟
24	هل تطبق الجهة الحكومية معايير للتأهيل المسبق؟
25	هل قيّمت الجهة الحكومية الموردين بطريقة شاملة؟
26	هل تقيّم الجهة الحكومية الموردين باستخدام معايير التأهيل المسبق ذات الصلة؟
27	هل تقيّم الجهة الموردين وفق المعايير المطلوبة؟
28	هل تحتفظ الجهة بالوثائق المناسبة بشأن اختيار الموردين؟

رقم السؤال	الأسئلة ذات العلاقة بمعايير تقديم العروض
قسم الاعتبارات الأمنية	
29	هل توضح الجهة في كراسة الشروط والمواصفات أي إجراءات ولوائح أمنية يجب على المورد اتباعها أو تنفيذها؟
30	هل أكد المورد قدرته على الامتثال لجميع لوائح وضوابط الأمن السيبراني ذات الصلة؟
قسم معايير تقييم العروض استجابة لكراسة الشروط والمواصفات	
31	هل أوضحت الجهة الحكومية معايير تقييم العروض في كراسة الشروط والمواصفات؟
32	هل حددت الجهة الحكومية معايير الاستبعاد من المنافسة في كراسة الشروط والمواصفات؟
33	هل طلبت الجهة الحكومية بعض المستندات الإلزامية من مقدمي العروض؟
34	هل أوضحت الجهة الحكومية آلية توزيع درجات تقييم العروض؟
35	هل أوضحت الجهة الحكومية أوزان النقاط بحسب التقييم؟
36	هل وفرت الجهة في وثائق المنافسة معلومات تتيح للموردين فهم معايير التقييم (الأهداف، الخلفية، أوجه الترابط، إلخ)؟
37	هل تستخدم الجهة معايير التقييم ذات الصلة لتحقيق الغرض من كراسة الشروط والمواصفات؟
38	هل أوضحت الجهة ما إذا كانت هناك مرحلة واحدة أم مرحلتان للاختيار المورّد؟
39	هل أوضحت الجهة في كراسة الشروط والمواصفات كيف يمكن للموردين تقديم عروضهم وآخر موعد لتسليم العروض؟
40	هل حددت الجهة تواريخ المنافسة في كراسة الشروط والمواصفات؟
41	هل أوضحت الجهة في كراسة الشروط والمواصفات إجراءات ترسية المشروع؟
42	هل أجرت الجهة تقييماً للمخاطر المالية؟

رقم السؤال	الأسئلة ذات العلاقة بمعايير تقديم العروض
قسم تحديد وإعداد مؤشرات الأداء الرئيسية واتفاقيات مستوى الخدمة	
44	هل أدخلت الجهة الحكومية اتفاقية مستوى الخدمة في كراسة الشروط وأوضحت الغرض منها؟
45	هل اتفاقية مستوى الخدمة ذات صلة بنطاق كراسة الشروط والمواصفات؟
46	هل تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة شرحاً تفصيلياً للسلعة أو الخدمة ومستويات قبولها؟
47	هل تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة الأدوار والمسؤوليات؟
48	هل تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة مقاييس مستوى الخدمة؟
49	هل تشتمل اتفاقية مستوى الخدمة على مؤشرات أداء رئيسية؟
50	هل تنص اتفاقية مستوى الخدمة على فرض غرامات؟
51	هل توضح اتفاقية مستوى الخدمة إجراءات إدارة التغيير والمراجعة؟
52	هل توضح اتفاقية مستوى الخدمة أساليب إعداد التقارير وهيكلها ووتيرة إعدادها؟
53	هل مؤشرات الأداء الرئيسية متناسبة مع حجم المشروع؟
54	هل توضح كراسة الشروط كيف سيتم مراقبة الموردين وقياس أدائهم من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية؟
قسم نموذج الأسئلة الاستيضاحية	
55	هل تتم متابعة جميع الاتصالات مع الموردين المحتملين وتوثيقها في سجل موحد؟
قسم العروض الفنية والمالية للمورد	
56	هل تم توفير نموذج للمعلومات الفنية والمالية الخاصة بالمورد؟
57	هل تتوافق العروض الفنية والمالية للمورد مع تحقيق الأهداف الواردة في كراسة الشروط والمواصفات؟
58	هل يتضمن نموذج العروض جميع التفاصيل الفنية والكمية اللازمة الموجودة في كراسة الشروط (الفنية والمالية)؟
59	هل يتضمن نموذج العروض جميع التفاصيل المالية وتفاصيل الأسعار اللازمة الموجودة في كراسة الشروط والمواصفات؟
60	هل تتضمن وثائق كراسات الشروط والمواصفات إرشادات حول كيفية استخدام نفس الأدوات؟
61	هل هناك أي متطلبات إضافية مذكورة في كراسة الشروط يجب تضمينها في نموذج العروض (مثلاً، طلب خطاب)؟

6.5 قائمة الأسئلة لمراجعة اعتبارات أخرى

رقم السؤال	الأسئلة الخاصة بالاعتبارات
قسم إستراتيجية المشتريات	
1	هل يمكن الحصول على السلعة أو الخدمة المطلوبة باستخدام إحدى الاتفاقيات الإطارية القائمة؟
2	هل طلبت الجهة الحكومية إعداد اتفاقية إطارية؟
3	هل تطبق الجهة الحكومية منهجيات التعاقد الرسمية؟
4	هل تطبق الجهة الحكومية منهجيات التعاقد الصحيحة وفقا لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية؟
5	هل تأخذ الجهة في الاعتبار توافق إستراتيجية مشترياتها مع الإدارات أو الجهات الأخرى؟
6	هل تعتبر الأهداف الواردة في كراسة الشروط قابلة للتحقيق من خلال إحدى الاتفاقيات الإطارية القائمة؟
7	هل حددت الجهة الحكومية المستخدمين واحتياجاتهم؟
قسم تحليل الاحتياجات	
8	هل أوضحت الجهة الحكومية احتياجاتها من مشتريات الاتصالات وتقنية المعلومات في كراسة الشروط والمواصفات بشكل تفصيلي وضمّنتها في جدول الكميات؟
9	هل حددت الجهة الحكومية نوعية المشتريات الأساسية والفرعية؟
قسم المشتريات المستدامة	
10	هل أوضحت الجهة الحكومية ما إذا كان الموردون مطالبين بالالتزام بممارسات المشتريات المستدامة أم لا؟

07. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية – وفيما بينها – لتحقيق التحول الرقمي وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفعالية للمعلومات والخدمات الحكومية.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
إمكانية الوصول	تضمن سهولة الوصول عند استخدام الخدمات من جميع المستخدمين، وتغطي الشمولية والمساواة وإرشادات سهولة الوصول (W3C).
الشروط	تمثل الشروط التي تبرم الجهات الحكومية والمورّدون عقودهم التجارية والشرائية على أساسها، ويحددون فيها بدقة حقوق والتزامات كل طرف، ومدى الامتثال للتشريعات ذات الصلة.
نموذج التنفيذ	النهج المحدد والمستخدم لتقديم الدعم الإداري والتجاري لكل جهة حكومية حتى تتمكن من تحقيق رسالتها.
منصة اعتماد	بوابة إلكترونية موحّدة للمشتريات الحكومية خاضعة لإشراف وزارة المالية.
مؤشرات الأداء الرئيسية	مقاييس على شكل عددي تُستخدم لقياس أداء الموردين مقابل المستهدفات المحددة المتفق عليها. وتشكل هذه المؤشرات جزءاً من وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة.
المحتوى المحلي	إجمالي الإنفاق في المملكة من خلال مشاركة العناصر السعودية في القوى العاملة والسلع والخدمات والأصول والتقنية ونحوها.
الجهة المختصة بالشراء الموحد	هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية
النظام	نظام المنافسات والمشتريات الحكومية

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

التعريف	المصطلح
الاتفاقية الإطارية	اتفاقية بين جهة أو أكثر من الجهات الحكومية، وواحد أو أكثر من الموردين أو المقاولين أو المتعهدين، وتتضمن شروط وأحكام العقود التي ستم ترسيبها أثناء مدة معينة.
التأهيل المسبق	تحقق الجهة الحكومية من توافر المؤهلات والقدرات اللازمة لتنفيذ الأعمال وتأمين المشتريات لدى المنافسين قبل تقديمهم العروض.
استراتيجية المشتريات الرقمية	خطة طويلة النجل لشراء السلع والخدمات المطلوبة بشكل فعال لتلبية احتياجات الجهة الحكومية من السلع والخدمات.
العائد على الاستثمار	مقياس أداء يُستخدم لتقييم وفهم كفاءة أو ربحية الاستثمار. وبالمثل، من الممكن مقارنة كفاءة عدد من الاستثمارات المتنوعة مع تكاليفها.
اتفاقية مستوى الخدمة	التزام تعاقدي بين جهة حكومية ومورد خدمة يوثق مستوى وجودة الخدمات المتوقع أن يقدمها المورد لتحقيق الأهداف المتفق عليها من خلال تقييم أداء المورد وفق مجموعة من المقاييس.
الشركات صغيرة الحجم والمتوسطة	المنشآت (متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة) المحلية بحسب تصنيف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
نطاق المشروع	أحد الأقسام الرئيسية في كراسة الشروط والمواصفات، والذي يتضمن وصفاً لمتطلبات الشراء المعينة من خلال تحديد نطاق عملية الشراء، ومخرجات المشروع، والجداول الزمنية، وموقع المشروع، وشروط الدفع، ومعايير النجاح. كما يحدد الالتزامات والمسؤوليات بين الجهات الحكومية والموردين.
التكلفة الإجمالية للملكية	تقدير مالي لتحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة لامتلاك أي منتج أو نظام، مما يساهم في اختيار أفضل للموردين بناء على التكلفة الإجمالية، وليس تكلفة الشراء، عبر دورة حياة الأصل بالكامل.

08. المراجع والتشريعات ذات العلاقة

قائمة الوثائق المهمة من المصادر المعتمدة

نوع المصدر	الوثيقة
رؤية السعودية	رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية
تشريعات	نظام المنافسات والمشتريات الحكومية
تشريعات	التعليمات الخاصة بتسليم المنتجات الوطنية المدرجة في القائمة الإلزامية أو المنتجات الوطنية الخاضعة لتألية التفضيل السعري للمنتج الوطني
تشريعات	اللائحة التنفيذية لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية
تشريعات	لائحة تفضيل المحتوى المحلي والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات المدرجة في السوق المالية
سياسات	سياسة الحوسبة السحابية أولاً للمملكة
سياسات	الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني
التوجه الاستراتيجي	التوجه الاستراتيجي - هيئة الحكومة الرقمية
سياسات	اللائحة المؤقتة لحوكمة البيانات الوطنية
سياسات	القائمة الإلزامية للمنتجات الوطنية
ضوابط	الضوابط الأساسية للأمن السيبراني ((ECC-1:2018
ضوابط	الإطار التنظيمي للأمن السيبراني
ضوابط	ضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية ((CCC-1:2020
ضوابط	ضوابط الأمن السيبراني للأنظمة الحساسة ((CCC-1:2019
ضوابط	ضوابط إعداد معايير تقييم العروض
إرشادات	الدليل التعريفي للبيانات المفتوحة
نماذج	أداة التقييم والامتثال ((ECC-1:2018
نماذج	التنظيمات الخاصة بالأمن السيبراني والنماذج الداعمة لمقدمي الخدمة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والبريد
نماذج	نموذج الهيئة الوطنية للأمن السيبراني للتبليغ عن ثغرة أمنية
نماذج	نماذج العقود ونماذج كراسات الشروط والمواصفات
نماذج	نماذج التأهيل المسبق واللاحق
نماذج	نموذج تقييم أداء (خدمات تقنية المعلومات)
مصادر مفيدة	المادة التدريبية للدليل الإرشادي لضوابط تأهيل المتنافسين
مصادر مفيدة	المادة التدريبية لضوابط إعداد معايير تقييم العروض
مصادر مفيدة	أحكام المحتوى المحلي
مصادر مفيدة	موقع مصدر
مصادر مفيدة	رابطة الشبكة العالمية
مصادر مفيدة	منصة اعتماد
مصادر مفيدة	مركز المعرفة - نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الجديد
مصادر مفيدة	منصة تك
مصادر مفيدة	منصة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
مصادر مفيدة	الاتحاد الدولي للاتصالات
مصادر مفيدة	دليل المنظمة الدولية للمعايير / اللجنة الكهروتقنية الدولية 71:2014
مصادر مفيدة	موقع منشآت
مصادر مفيدة	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني



Digital
Government
Authority

هيئة
الحكومة
الرقمية

