

ضوابط منصات الحكومة الشاملة

16 مايو، 2023

نوع الوثيقة: ضوابط

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-2-101

جدول المحتويات

| | | |
|-------|---|----|
| 01 | تمهيد | 03 |
| 02 | مقدمة | 04 |
| 03 | الأهداف | 05 |
| 04 | النطاق | 06 |
| 05 | التطبيق | 07 |
| 06 | التنفيذ والالتزام | 07 |
| 07 | الضوابط | 08 |
| 7.1 | ضوابط ارتباط الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | 08 |
| 7.2 | ضوابط إدارة وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | 09 |
| 7.2.1 | تطوير وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | 09 |
| 7.2.2 | متابعة أداء الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | 11 |
| 7.2.3 | إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | 12 |
| 08 | جدول التعريفات | 14 |
| 09 | جدول الاختصارات | 16 |

01. تمهيد

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة المستفيد من تلك الخدمات، بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة 2030، وتحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.

وتّمهد هيئة الحكومة الرقمية الطريق للجهات الحكومية، لتوفير خدمات حكومية رقمية ذات جودة وكفاءة عالية تساهم في رفع العوائد الاستثمارية وقيمة الاقتصاد الوطني، كما تعمل الهيئة على قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية.

وبناءً على اختصاص الهيئة "بوضع المعايير والضوابط الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها"، فمن هذا المنطلق أعدت الهيئة "ضوابط منصات الحكومة الشاملة" للمساهمة بشكل فعّال في إيجاد بيئة تنظيمية تدعم التحول الرقمي الحكومي المستدام.

وتهدف الهيئة من خلال إصدار "ضوابط منصات الحكومة الشاملة" إلى تعزيز استخدام الجهات الحكومية للحلول التقنية والبنى التحتية المشتركة، وذلك من خلال منصات الرقمية، والذي بدوره سيساهم بشكل كبير وفعّال في رفع مستوى التكامل بين منصات الجهات الحكومية وسهولة مشاركة البيانات، كما تحتوي الوثيقة على المتطلبات والاشتراطات التنظيمية التي تقع على عاتق الجهات الحكومية المسؤولة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، والمتضمنة تنظيم كل ما يتعلق بارتباط الجهات الحكومية بتلك الأنظمة، وتحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات الحكومية المشتركة المسؤولة عن تقديمها، وإدارة العلاقة مع الجهات الحكومية المستفيدة، وضمان فعالية وسهولة الاستفادة من تلك الأنظمة من خلال المحافظة على مستويات تشغيلها وصيانتها وتوافرها.

02. مقدمة

سعيًا إلى تطبيق "مفهوم الحكومة الشاملة" على منصات الجهات المستفيدة، أعدت الهيئة "ضوابط منصات الحكومة الشاملة"؛ لزيادة معدل الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وتحويل تلك المنصات من منصات تعمل بشكل منعزل لتقديم خدمات حكومية رقمية للمستخدمين؛ إلى منصات حكومية شاملة ترتبط وتستفيد من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، من خلال تقديم خدمات حكومية تركز على المستخدم، وتكون متسقة، وميسرة، ومتكاملة.

وتعدّ "ضوابط منصات الحكومة الشاملة" أحد الضوابط المضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، وتعمل بدورها على تعزيز التكامل والترابط بين الجهات الحكومية، ودعم الجهود الرامية لتوفير تجربة مستخدم موحّدة وسلسة عند تقديم خدماتها من خلال منصات الرقمية، كما تساهم في رفع مستوى مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية، وتفاذي ازدواجية الجهود.

03. الأهداف

تهدف هذه الضوابط إلى تطبيق مفهوم "الحكومة الشاملة" من خلال تنظيم أهم الجوانب المتعلقة بالأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة ومنصات الجهات الحكومية المستفيدة منها، وذلك لتحقيق ما يلي:

الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية الحكومية والمساهمة في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي.



تطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، ورفع مستوى جودة التشغيل البيني بين منصات الجهات الحكومية.



تحسين كفاءة التشغيل وتفاذي ازدواجية الجهود ورفع مستوى مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية.



04. النطاق

أعدت الهيئة هذه الضوابط لتحديد الاشتراطات الخاصة بمنصات الحكومة الشاملة والواجب تطبيقها والالتزام بها من قبل الجهات الحكومية المسؤولة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة والجهات المستفيدة منها، وذلك وفق ما يلي:

ضوابط ارتباط الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة؛ للاستفادة من خدماتها المقدمة، على سبيل المثال: استخدام الهوية الرقمية للتحقق من هوية المستفيد باستخدام قناة التكامل الحكومية للحصول على معلومات من جهة أخرى، أو استخدام بوابات وتطبيقات الدفع لاستلام مدفوعات المستفيد.

ضوابط إدارة وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة؛ لتقديم خدمات وحلول حكومية مشتركة، والتي تشمل:

- تطوير وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة
- متابعة أداء الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة
- إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

أمثلة للأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة*:



* قابلة للتحديث وفق ما تصدره الهيئة من تنظيمات بهذا الخصوص

05. التطبيق

تطبق ضوابط منصات الحكومة الشاملة على:

- **الجهات الحكومية المسؤولة** عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة التي تعمل على تمكين الجهات الحكومية من الاستفادة من أنظمتها وخدماتها المشتركة.
- **الجهات الحكومية المستفيدة** من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، والمرتبطة بوحدة أو أكثر من حلول تلك الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة لتنفيذ أعمالها التشغيلية.
- **القطاع الخاص** الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.

06. التنفيذ والالتزام

تطبيقاً لما ورد في الفقرة التاسعة من المادة الرابعة من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والتي نصت على أن تتولى الهيئة "وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة"، وبناءً عليه تقوم الهيئة بتقييم وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بتطبيق هذه الضوابط وفق الآلية التي تقرّها الهيئة.

07. الضوابط

7.1 ضوابط ارتباط الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

| الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | |
|---|---|
| الهدف | تحويل منصات الجهات المستفيدة إلى منصات حكومية شاملة عن طريق زيادة معدل الارتباط، والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وتوضيح المتطلبات الإدارية والإجرائية الخاصة بعملية الارتباط والاستفادة. |
| يجب على الجهات الحكومية المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة أن تلتزم بما يلي: | |
| رقم الضابط | |
| 2-101-01 | تحديد احتياجات البيانات أو الوظائف الإضافية المرتبطة بالمنصة بالتنسيق مع الجهة الحكومية المسؤولة، وذلك وفقاً لخطط تطوير المنصة وخطط الارتباط بالأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة التي تضعها الجهات الحكومية المسؤولة بشكل دوري، وبما يتواءم مع توجهات الحكومة الرقمية، وفق ما ما تصدره الهيئة من تنظيمات بهذا الخصوص. |
| 2-101-02 | الربط بالأنظمة الإلكترونية للاستفادة من الخدمات الحكومية المشتركة المتاحة، لتلبية احتياجات الأعمال ذات العلاقة - إن وجدت - بناءً على المتطلبات الوظيفية لبناء وتشغيل المنصة. |
| 2-101-03 | رفع طلب الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة وفقاً لما تحدده الجهات ذات الاختصاص. |
| 2-101-04 | ترشيح مسؤول ذي خبرة وكفاءة عن نظام إدارة العلاقة مع الجهة الحكومية المسؤولة خلال خمسة أيام عمل من قبول طلب الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، على أن يلتزم بما يلي: |
| | حضور البرامج التدريبية المقدمة من الجهات ذات الاختصاص للتدريب على كيفية استخدام الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة والاستفادة من خدماتها المقدمة. |
| | العمل كضابط اتصال لإدارة مهام وطلبات الجهة الحكومية في كل المراسلات مع الجهة الحكومية المسؤولة، وذلك خلال المدة التي يتم الاتفاق عليها بين الطرفين، وبحد أقصى عشرة أيام عمل حسب حساسية الجهة المرتبطة. |
| 2-101-05 | توفير بديل دائم أو مؤقت لمسؤول النظام في حال عدم توفره على رأس عمله، وإعلام الجهة الحكومية المسؤولة خلال مدة لا تقل عن 10 أيام عمل من موعد التعديل على التكليف. |
| 2-101-06 | تقديم طلب إلغاء الارتباط للجهة الحكومية المسؤولة، في حال انتهاء الحاجة من المنصة، وتقديم مذكرة تشرح أسباب إلغاء الارتباط. |
| 2-101-07 | التأكد من أن البنية التحتية وجميع الخدمات والإجراءات التي سيتم بنائها للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة مبنية بما يضمن استمرارية تشغيلها وفقاً لضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية الصادرة عن الهيئة. |

7.2 ضوابط إدارة وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

7.2.1 تطوير وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

| الهدف | |
|--|--|
| إدارة الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة بما يشمل الإجراءات التي تساعد على تسهيل ارتباط الجهات الحكومية المستفيدة من تلك الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وإدارة الطلبات الواردة بهذا الخصوص، والحفاظ على مستويات تشغيلها وصيانتها؛ لضمان توافر التشغيل وفق احتياجات مستخدمي المنصات، وضمان فعالية وسهولة الاستفادة منها. | |
| يجب على الجهات الحكومية المسؤولة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة أن تلتزم بما يلي: | |
| رقم الضابط | |
| 2-101-08 | نشر تعليمات واضحة حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة على منصاتها الرقمية، على أن تتضمن - بحد أدنى - : |
| | أهلية الاستخدام واشتراطات ومتطلبات الارتباط والاستفادة من المنصة. 2-101-08.01 |
| | إجراءات تقديم طلبات الارتباط والاستفادة من المنصة. 2-101-08.02 |
| 2-101-09 | تحديد آلية استقبال طلبات الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، واتخاذ القرار بشأن تلك الطلبات ضمن إطار زمني لا يزيد عن عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، مع الالتزام بـ : |
| | أن تكون آلية استقبال طلبات الارتباط مؤتمتة. 2-101-09.01 |
| | توفير الدعم الفني اللازم للجهة الحكومية المستفيدة من خلال أكثر من قناة اتصال لحين استكمال الارتباط والاستفادة من المنصة في حال قبول الطلب. 2-101-09.02 |
| | اعتماد تكليف مسؤول النظام المرشح من الجهة الحكومية المستفيدة للربط خلال الفترة المحددة. 2-101-09.03 |
| | إبلاغ الجهة الحكومية المستفيدة بمسببات قرار الرفض خلال الفترة المحددة، وذلك في حال عدم قبول طلب الارتباط ضمن إطار زمني يتم الاتفاق عليه بين الطرفين. 2-101-09.04 |
| | تحديد المدة الزمنية اللازمة للرد على الاستفسارات الداخلية وطلبات الدعم من موظفي الجهة الحكومية المستفيدة. 2-101-09.05 |
| 2-101-10 | إدراج اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والروابط الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة. |
| 2-101-11 | التأكد من ضمان مراقبة حماية الهوية والاحتياط الرقمي للمنصات، ومعالجة ظهور أي منصات وهمية، والالتزام بما تصدره الجهات الحكومية ذات العلاقة من تنظيمات في هذا الخصوص. |

رقم الضابط

| | | |
|--|---|----------|
| إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) لضمان توافر النظام على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، واستدامة وتوافر الخدمة من خلال أكثر من قناة إلكترونية لتزويد الجهات الحكومية المستفيدة بالخدمة، وإعداد وثائق إجراءات التشغيل لجميع العمليات، وتفصيل اتفاقيات مستوى الخدمات الخاصة بخدمات الدعم على المنصة، على أن تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) ما يلي: | | 2-101-12 |
| 2-101-12.01 | خصائص الخدمة المقدمة والأدوار والمسؤوليات للجهة الحكومية المسؤولة عن الخدمة والجهة الحكومية المستفيدة من الخدمة. | |
| 2-101-12.02 | المدة الزمنية لمعالجة الحوادث والمشاكل التقنية وتقديم التحديثات حول حالتها، وفقاً لأربعة مستويات (حرجة، عالية الأهمية، متوسطة الأهمية، قليلة الأهمية)، مع دراسة الأثر المتوقع. | |
| 2-101-12.03 | إدارة ومنح صلاحيات الدخول (إضافة مستخدم، حذف مستخدم، تحديث بيانات). | |
| 2-101-12.04 | إصدار تقارير من النظام (إصدار تقرير جاهز في النظام "Off-The-Shelf report"، إصدار تقرير بناءً على احتياج غير جاهز في النظام "Customized report"). | |
| 2-101-12.05 | آلية التصعيد بحيث توضح بيانات المسؤولين وقنوات الاتصال اللازمة لاستخدامها. | |
| 2-101-12.06 | الأوقات التي يُسمح فيها بطلب التغييرات، والأوقات التي لا يُسمح بها فيها (Freeze Period). | |
| 2-101-12.07 | سياسة أمن المعلومات وخصوصية البيانات. | |
| الحفاظ على مستوى تشغيل وصيانة الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وأن تشمل عمليات التشغيل الرئيسية وأنشطة دعم الصيانة -بحد أدنى- ما يلي: | | 2-101-13 |
| 2-101-13.01 | إعداد وتنفيذ خطة إدارة تغيير شاملة لمعالجة المشاكل التقنية التي قد تنشأ أثناء تطوير وتشغيل المنصة، وضمان استمرارية تشغيلها وفقاً لضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية الصادرة عن الهيئة. | |
| 2-101-13.02 | مراقبة أداء المنصة وسجلاتها، وحصر ومراقبة أداء الأجهزة، والبرامج، وقواعد البيانات، والشبكة المتعلقة بالمنصة بشكل مستمر، وإعداد التقارير الخاصة بذلك. | |
| 2-101-13.03 | تحديث المحتوى والخدمات المقدمة للمستخدمين على المواقع والمنصات الرقمية بشكل دوري. | |
| 2-101-13.04 | تطوير وتنفيذ خطة لتحسين محركات البحث عن المنصات وفقاً لما يصدر عن الهيئة في هذا الخصوص. | |
| تنفيذ النسخ الاحتياطي الروتيني المعتمد، وإجراءات الاسترداد، واختبار التخطيط للطوارئ، والتعافي من الكوارث، وفقاً لضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية الصادرة عن الهيئة، وضوابط الأمن السيبراني للأنظمة الحساسة الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وبناءً على ما تصدره الجهات التنظيمية من تنظيمات في هذا الخصوص. | | 2-101-14 |
| إتاحة الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة باستعمال تقنيات متنوعة تشمل البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، وفق القواعد والتنظيمات الصادرة في هذا الخصوص. | | 2-101-15 |

رقم الضابط

| | |
|----------|--|
| 2-101-16 | تحديد آلية فصل أي جهة حكومية مستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة في حال طلب إلغاء الارتباط، أو في حال ملاحظة عدم الاستفادة من المنصة، وذلك وفق ما تقرره الهيئة بهذا الخصوص. |
| 2-101-17 | إعادة البيانات الناتجة عن الارتباط بالمنصة إلى الجهة الحكومية المالكة للبيانات في حال إلغاء الارتباط، وذلك ضمن إطار زمني يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، ولا يزيد عن 30 يوم عمل، وفي حال عدم القدرة على إعادة البيانات خلال الفترة الزمنية المحددة، يتم العمل على حذف تلك البيانات بموافقة الجهة الحكومية المالكة لها. |

7.2.2 متابعة أداء الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

| | |
|--|---|
| الهدف | مراقبة أداء الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وإجراء تدقيق دوري حول مدى مطابقتها للمواصفات والتنظيمات الصادرة عن الهيئة. |
| يجب على الجهات الحكومية المسؤولة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة أن تلتزم بما يلي: | |
| رقم الضابط | |
| 2-101-18 | تحديد إدارة ضمن هيكلها التنظيمي، تكلف بالتدقيق والمتابعة لأداء الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وتوفر لها الوسائل والموارد اللازمة لصيانتها وتطويرها بشكل مستمر. |
| 2-101-19 | تطوير نموذج تشغيلي لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، والتي تشمل الأدوار والمسؤوليات، ونموذج الحوكمة، وإجراءات العمل. |
| 2-101-20 | متابعة بيانات الاستخدام وفقاً لمنهجية شاملة تحددها الجهة المسؤولة، واستخلاص النتائج والمريئات من تلك البيانات والاستفادة منها، وفقاً للتنظيمات الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الاختصاص. |
| 2-101-21 | تطوير آلية تدقيق ومتابعة لتقييم وظائف الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وحالات استخدامها وتطبيقها بشكل مستمر. |
| 2-101-22 | قياس مدى الالتزام بهذه الضوابط، وحالة استخدام الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، على أن يشمل التقرير - بحد أدنى - ما يلي: |
| | مستوى الإنجاز فيما يتعلق بخطة التطوير والأهداف الاستراتيجية المتوافقة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية. 2-101-22.01 |
| | مؤشرات قياس تطور الاستخدام وتحليلها. 2-101-22.02 |
| | قائمة الجهات الحكومية المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات المشتركة. 2-101-22.03 |
| | طلبات الارتباط في وضع "تحت الدراسة" مع الأنظمة الإلكترونية والخدمات المشتركة. 2-101-22.04 |
| | الطلبات غير المقبولة ومسبباتها. 2-101-22.05 |

7.2.3 إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة

الهدف

إدارة العلاقة مع الجهات الحكومية المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة بما يشمل تعزيز مشاركتها في تطوير المنصة.

يجب على الجهات الحكومية المسؤولة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة أن تلتزم بما يلي:

رقم الضابط

2-101-23

تنفيذ حملات ترويجية بالتنسيق مع هيئة الحكومة الرقمية للتعريف بالأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، ورفع نسب تبنيها واعتمادها من مختلف أصحاب المصلحة من الجهات الحكومية المستفيدة.

2-101-24

توفير البرامج التدريبية والأدوات اللازمة لمسؤول النظام المكلف من قبل الجهة الحكومية المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة.

2-101-25

توفير خدمات الدعم الفني للجهات الحكومية المستفيدة لتقديم الدعم فيما يخص استخدام وتشغيل الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، على أن يلتزم فريق الدعم - بحد أدنى - بما يلي:

2-101-25.01

توفير أدلة استرشادية شاملة ومفصلة عن الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة تساعد في تحسين سير الأعمال.

2-101-25.02

إتاحة خدمة الدعم الفني المباشر خلال أوقات العمل الرسمية، مع توفير إمكانية تسجيل طلبات الخدمة خارج أوقات العمل الرسمية.

2-101-25.03

الاحتفاظ بسجل شامل بكافة المشكلات، وطلبات الخدمة، وطلبات صلاحيات الدخول، وغيرها من الطلبات والاستفسارات الأخرى.

2-101-25.04

الحصول على تأكيد طالب الخدمة بمعالجة الطلب قبل إغلاقه.

2-101-26

تبني منهجيات تضمن التطوير المستمر للأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وتحسين تجربة مستخدم المنصة، مع الحرص على جعلها متاحة وملائمة لخدمة جميع الفئات المستهدفة.

2-101-27

تطوير سياسة "اعرف عميلك (KYC)" بما يضمن عملية التحقق من هوية العملاء وتقييم مدى ملاءمتها، إلى جانب المخاطر المحتملة للنوايا غير القانونية تجاه علاقة العمل.

2-101-28

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة - ما أمكن - لتقييم رضا مستخدمي المنصة، وتحسين تصميم وتقديم الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة.

2-101-29

إشراك أصحاب المصلحة من شركات القطاع الخاص والجهات الحكومية الأخرى - إن لزم الأمر - لمشاركة الأفكار والآراء الابتكارية المتنوعة للمساهمة في تصميم نماذج وخدمات أعمال جديدة تخدم مستخدمي المنصة حسب نطاقها وخصائصها.

| رقم الضابط | | |
|--|-------------|----------|
| إعداد خارطة طريق سنوية لتطوير الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة، وتحسين رضا مستخدميها، اعتماداً على: | | 2-101-30 |
| دراسة نتائج مستوى رضا الجهات الحكومية المستفيدة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات المشتركة عن مستوى الخدمات المقدمة. | 2-101-30.01 | |
| تحليل سجلات الدعم الفني، ومقترحات الهيئة وأصحاب المصلحة لتطوير الأنظمة الإلكترونية والخدمات وآرائهم الابتكارية المتنوعة لتصميم نماذج وخدمات أعمال جديدة تخدم توجهاتهم. | 2-101-30.02 | |

08. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المُبيّنة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

| المصطلح | التعريف |
|--|---|
| الهيئة | هيئة الحكومة الرقمية |
| الحكومة الرقمية | دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها - لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية. |
| الجهات الحكومية | الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها. |
| الضوابط | الاشتراطات التي يجب على الجهات الحكومية أن تمتثل لها، والتي يجب عليها القيام بها لتحقيق ما ورد في السياسة المرتبطة بها من مستهدفات وأحكام عامة. |
| الجهة المالكة | أي جهة حكومية تمتلك المنصة، سواء تم إدارة وتشغيل المنصة بواسطتها، أو من خلال جهة مشغلة. |
| الجهة المشغلة | أي جهة اعتبارية تدير وتشغل المنصة من خلال علاقة تعاقدية مع الجهة المالكة لها. |
| الجهات الحكومية المسؤولة | الجهات الحكومية المالكة للأنظمة والخدمات الحكومية المشتركة، سواء تم تطوير وإدارة وتشغيل المنصة بواسطتها أو من خلال الغير. وهي الجهات التي تعمل على تمكين الجهات الحكومية من الاستفادة من أنظمتها وخدماتها المشتركة. |
| الجهات المستفيدة | الجهات الحكومية المالكة والمشغلة والمطورة للمنصات، والمستفيدة أو المؤهلة للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة؛ بناء على احتياجات الأعمال لديها، وعلى المتطلبات الوظيفية لبناء وتشغيل منصاتها، ووفق ما تصدره الهيئة من تنظيمات في هذا الخصوص. |
| الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة | الأنظمة الإلكترونية والخدمات المقدمة من جهات حكومية، وتستهدف جهات حكومية أخرى، لتقديم خدمات وحلول حكومية مشتركة، يمكن الارتباط بها والاستفادة منها لتعزيز تطبيق مفهوم الحكومة الشاملة، وتقديم خدمات حكومية تركز على المستفيد، وتكون متسقة، وميسرة، ومتكاملة، وتتجنب الازدواجية. |
| المستفيد | المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي، داخل المملكة وخارجها، والتي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من خدماتها المقدمة. |
| التحول الرقمي | تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات. |
| الحكومة الشاملة | هي نهج شامل يهدف إلى توحيد الجهود بين الإدارات والجهات الحكومية المختلفة للوصول إلى هدف موحد. |
| منصات الحكومة الشاملة | هي منصات رقمية تطبق مفهوم الحكومة الشاملة من خلال الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة لتقديم خدمات حكومية تركز على المستفيد، وتكون متسقة، وميسرة، ومتكاملة، وتتجنب الازدواجية والعمل بشكل منعزل عن القطاعات الحكومية الأخرى. |
| الهوية الرقمية | البيانات- في صيغتها الرقمية- التي تميز هوية شخص أو شيء. |

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

| المصطلح | التعريف |
|---|--|
| المنصات | هي الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات الرقمية والخدمات الرقمية، وتُقدّم للمستخدمين تجربة رقمية معزّزة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى. |
| النفاز الوطني الموحد | معارف إلكترونية (اسم مستخدم ورقم سري)، وتُستخدم كأداة تحقق تسمح بالوصول إلى مواقع الجهات الحكومية والاستفادة من خدماتها. |
| بوابات الدفع الإلكترونية | خدمة تجارية تمكن من معالجة المدفوعات مباشرة؛ مما يسهّل ويسرّع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى للأفراد والمصارف والشركات. |
| خدمات الثقة الرقمية | أي خدمة إلكترونية تهدف إلى التحقق من صحة وسلامة التعامل الإلكتروني وهوية المتعاملين، ويشمل ذلك: (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي، والختم الزمني) وغيرها. |
| قناة التكامل الحكومية (GSB) | منصة موحدة للاستفادة من الخدمات والبيانات الحكومية المشتركة والمحدّثة باستمرار، لتحقيق الترابط بين الجهات الحكومية بشكل سريع وآمن. |
| منصة الشبكة الحكومية الآمنة (GSN) | شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية، تربط الجهات الحكومية بمركز بيانات موحد. |
| السحابة الحكومية (G-Cloud) | تشير إلى جميع منتجات وحلول الحوسبة السحابية الافتراضية التي تم تطويرها خصيصاً للجهات الحكومية، وتشجع السحابة الحكومية الجهات الحكومية على تقييم ومتابعة الخدمات المستندة إلى السحابة، بدلاً من البدائل المحلية. |
| التعاملات الإلكترونية | أي تبادل، أو تراسل، أو تعاقد، أو أي إجراء آخر يُبرم أو ينفذ - بشكل كليّ أو جزئيّ - بوسيلة إلكترونية. |
| التشغيل البيئي | التشغيل المادي -الحسّي- لمنصات حكومية شاملة متعددة تابعة لجهة حكومية واحدة أو أكثر، ويعتبر التشغيل البيئي نوعاً من أنواع تطبيق إمكانية الوصول إلى منصات الجهات الحكومية. |
| المنصة الوطنية الموحدة | المنصة الوطنية التقنية التي تتيح جميع الخدمات الرقمية الحكومية من مختلف القطاعات، عن طريق بوابة وتطبيق موحد، أو من خلال مركز خدمة موحد، وفق استراتيجية الوصول للمستخدم، وتكون مرجعاً معلوماتياً موثقاً لجميع المستخدمين. |
| البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة | تشير البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة إلى قاعدة بيانات عامة لتمكين الشفافية وتشجيع المشاركة المجتمعية وإلهام الابتكار. ويتم من خلالها نشر مجموعات البيانات الخاصة بالوزارات والجهات الحكومية في شكل بيانات مفتوحة، وإتاحة هذه البيانات لكافة المستخدمين، وتمكينهم من الحصول على نقطة مركزية تمكنهم من الدخول على قواعد البيانات الخاصة بالوزارات والجهات الحكومية المختلفة في المملكة، ونسخ تلك البيانات، واستخدامها. |
| فترة التوقف عن التغيير التقني (Freeze Period) | هي الفترة التي لا يُسمح فيها بالتغيير على الأنظمة الإلكترونية؛ بهدف تقليل المخاطر المحتملة من آثار التغيير. |

09. جدول الاختصارات

| الاختصار | المعنى |
|----------|---------------------------------|
| GSB | قناة التكامل الحكومية |
| GSN | الشبكة الحكومية الآمنة |
| G-Cloud | السحابة الحكومية |
| SLA | اتفاقيات مستوى الخدمة |
| KYC | اعرف عميلك (Know your Customer) |



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority