

نطاق مشروع تتبع وتحليل سلوك المستخدمين لمنصات NHC وتطبيقات الجوال باستخدام الذكاء الاصطناعي

1. عن الشركة:

- تأسست الشركة الوطنية للإسكان NHC في عام 2016م بموجب المرسوم الملكي رقم 7262 بتاريخ 8/2/1437م لتكون الذراع الاستثمارية لمبادرات وبرامج وزارة البلديات والإسكان في القطاع العقاري والسكني والتجاري. ثم تحولت الشركة إلى ملكية الدولة في شهر مايو من العام 2020، لتدخل بعدها مرحلة جديدة في مسيرتها وتصبح ممكناً فاعلاً لحلول السوق العقارية السعودية. لتصبح رائدة لقطاع التطوير العقاري وممكناً للقطاعين العام والخاص بتطوير شراكات استراتيجية معهم. كما تحرص الشركة على تقديم مشاريع نوعية عبر مجتمعات عمرانية بتصاميم عصرية وحلول سكنية متنوعة وبأسعار مناسبة تواكب تطلعات جيل المستقبل وتحقق جودة الحياة، وذلك بالشراكة مع المطورين العقاريين من ذوي الخبرة والكفاءة.

2. القطاع:

- الخدمات المشتركة / تقنية المعلومات

الهدف من المشروع:

يهدف هذا المشروع إلى تمكين الشركة الوطنية للإسكان من الحصول على إداة تعمل في جميع منصات وتطبيقات الجوال الخاصة بـ NHC وذلك لهدف تعزيز الظهور الرقمي وتقديم تجارب مخصصة وفريدة لكل زائر أو مستخدم وتخصيص الرسائل التسويقية والمحتوى بشكل ديناميكي وحسين معدلات التفاعل والتحويل.

3. نطاق الخدمات (نطاق العمل المطلوب):

1. Provide a platform to manage user behavior.
2. Web SDK & Mobile SDK Integration
3. Provide a stable/official SDK for web using Reactjs/Nextjs
4. Provide a stable/official SDK for mobile using Flutter.
5. Ensure real-time transmission of browsing and behavioral data (Events) to the platform.
6. Provide a service/function to track all events in system.
7. Make sure all events are tied to a unique user ID / customer ID (from CRM)
8. Provide an API integration for retrieving the data of bulk of users or single user from NHC backend.
9. Provide an API to retrieve the data based on filter (eg. most visited projects for each user/ most popular units in the project (clicked count) ...etc)
10. Integration with Dynamics 365, ServiceNow, Whatsapp, SMS, Email and Call center.
11. NHC has its own SMS, Email and Whatsapp services.
12. A service should be provided to do the integration (push/receive) from/to Dynamics 365
13. An ability and flexibility to run the tool without sharing sensitive data (name, email and phone number) from SDK and that should NOT impact any feature.
14. Ability to create campaigns/segments and assign to journey.
15. Build at least 20 journeys and that is include the right segment.

16. Build at least 10 different personalization based on segments and that might include (location, property type, price range ...etc).
17. Ability to send targeted campaigns via multiple channels (Email, Push Notification, In-App, Web Pop-ups, SMS, WhatsApp).
18. A/B testing capability
19. Reporting and analytics dashboard
20. Support for multi-language content (Arabic & English) – RTL and LTR.
21. Ability to segment based on CRM data (from Dynamics 365) and behavioral data (from SDK)
22. Support for campaign scheduling and automated one.
23. Ability to preview and test campaigns before going live.
24. The tool should meet the cybersecurity requirements & policy.
25. Availability of local support (inside KSA/Riyadh).
26. Sync with latest version of the tool.
27. Provide the architecture diagram of the system and how it will work.
28. Provide the user guideline in Arabic and English.
29. Conduct a training session for the system in Arabic.
30. The average MAU for the website is 500K.

4. برنامج العمل (مدة المشروع):

- يلتزم المتعاقد بتوفير الدعم الفني طوال فترة المشروع وهي 12 شهر شاملاً مدة التنفيذ.
- يلتزم المتعاقد في تنفيذ نطاق الأعمال أول ستة (6) أسابيع من تاريخ توقيع العقد وتوفير الدعم لبقية المدة.
 - توفير دليل استخدام للموظفين والتدريب اللازم لشرح جميع تفاصيل استعمال النظام.
 - مرحلة الدعم الفني
 - تقديم الصيانة اللازمة طوال فترة التعاقد.

5. موقع تنفيذ الخدمة (المدينة / المنشأة):

NHC4 – Riyadh, KSA ○

6. التدريب ونقل المعرفة

يلتزم المتعاقد بتدريب فريق عمل الشركة الوطنية للإسكان ونقل المعرفة والخبرة لموظفيها بكافة الوسائل الممكنة ومن ذلك [التدريب على رأس العمل / العمل جنباً إلى جنب معهم / ورش العمل التدريبية]، وذلك بما يكفل حصولهم على المعرفة والخبرة اللازمة لمخرجات المشروع.

7. شروط تقديم الخدمات:

يتعين على المتعاقد الالتزام بكافة الاشتراطات التنظيمية والفنية والإدارية لتقديم الخدمات وفق أعلى مستويات الكفاءة والجودة، وعلى النحو التالي:

1. الالتزام بتنفيذ الأعمال وفقاً لنطاق العمل والجدول الزمني المحدد في وثيقة المشروع، وبما يضمن إنجاز جميع المخرجات المطلوبة في الوقت المحدد.
2. الالتزام باستخدام أدوات وأنظمة معتمدة ومرخصة من الجهات المختصة.
3. توفير فريق عمل مؤهل ومتفرغ.
4. الالتزام بتقديم تقارير دورية توضح حالة التقدم في تنفيذ الأعمال، والصعوبات -إن وجدت- والحلول المقترحة لها.
5. الالتزام بسرية البيانات والمعلومات التي يتم الوصول إليها أثناء تنفيذ المشروع، وعدم استخدامها أو إفشائها لأي طرف ثالث.
6. الالتزام بتوفير الدعم الفني والصيانة، حسب ما هو محدد في نطاق العمل واتفاقية مستوى الخدمة.
7. التفاعل السريع مع ملاحظات الشركة الوطنية للإسكان، وتقديم الحلول المناسبة بما يضمن استمرارية جودة العمل.

8. التكامل مع الأنظمة الأخرى:

1. التكامل مع أنظمة الشركة وذلك على سبيل المثال لا للحصر 365 Dynamics و Email, SMS, WhatsApp و ServiceNow and Call center
2. توفير واجهات برمجة التطبيقات (APIs) اللازمة لتبادل البيانات مع الأنظمة الأخرى بشكل آمن وفعال.
3. إعداد خطة تفصيلية لاختبار تكامل الأنظمة واعتمادها من قبل فريق الشركة.

9. أمن المعلومات والامتثال:

1. تطبيق معايير الأمن السيبراني مثل ISO/IEC 27001
2. تأمين بيانات المستخدمين وتشفيرها أثناء الحفظ والنقل.
3. تنفيذ آليات المصادقة الثنائية والتحكم في صلاحيات الوصول.
4. التأكد من التوافق مع سياسات الشركة الوطنية للإسكان في حماية البيانات.

10. خطة النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث:

1. جدول زمني للنسخ الاحتياطي الدوري.
2. تحديد الحد الأقصى المسموح لفقد البيانات. (RPO)
3. تحديد الوقت المتوقع لاستعادة الخدمة. (RTO)
4. ضمان تخزين النسخ الاحتياطية في مواقع آمنة.

11. خطة إدارة الأداء والدعم/اتفاقية مستوى الخدمة:

1. زمن الاستجابة للأعطال حسب تصنيفها (حرج / متوسط / منخفض).

2. آلية استقبال ومعالجة بلاغات الأعطال.
3. قنوات التواصل للدعم (بريد إلكتروني / هاتف / نظام تذاكر).
4. تقارير دورية لقياس الالتزام بمستوى الخدمة.

12. إدارة المستخدمين والبيانات:

1. آلية تسجيل الدخول الآمن وإدارة الحسابات.
2. مراقبة وتحليل استخدام النظام.
3. حماية البيانات الشخصية والتقييد بسياسات الخصوصية.

13. خطة الصيانة والتحديثات:

1. معالجة الثغرات الأمنية فور اكتشافها.
2. تحديث النظام بشكل دوري لتحسين الأداء والتوافق.
3. تقديم تقارير عن التحديثات المجدولة وغير المجدولة.

14. جدول الكميات:

#	الوصف Description	وحدة القياس UOM	الكمية QTY	(المواصفات) (إن وجدت)	سعر الوحدة Unit Price	السعر الإجمالي Total	قيمة الضريبة VAT	إجمالي بعد الضريبة Total After VAT
1	Implementation phase	Each	1					
2	Integrations	Each	1					
3	Onsite system expert to build journeys and segments	Month	12					
4	Licenses (200K MAU)	Month	12					
5	Licenses (400K MAU)	Month	12					
6	Licenses (600K MAU)	Month	12					
	الإجمالي							

15. مواصفات الجودة

يلتزم المتعاقد بمواصفات الجودة المطلوبة في تنفيذ النطاق المطلوب. ويجب على المتعاقد إخطار الشركة الوطنية للإسكان بما يتسبب أو قد يتسبب في عدم الامتثال لمتطلبات الجودة في السلع الموردة والأعمال المقدمة وبأي تغييرات أو تعديلات قد تؤثر على هذه الجودة.

16. الشروط المالية

بحسب ما تقتضيه سياسة NHC.