

نطاق عمل (تطوير وتشغيل منصة الفوترة والدفع)

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 ممكنًا فاعلاً لحلول السوق العقارية السعودية. لتصبح رائدة لقطاع التطوير العقاري وممكنة 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:

3. الخدمات المشتركة

الهدف من المشروع:

يهدف هذا المشروع إلى تمكين الشركة الوطنية للإسكان من تطوير بيئة تقنية متكاملة وفعالة يهدف تطوير وتشغيل منصة رقمية متكاملة لإدارة عمليات المدفوعات والفوترة الإلكترونية، بما يضمن أتمتة شاملة للعمليات المالية من إصدار الفواتير، ومعالجتها، وتحصيل المدفوعات، مع ربط المنصة بأنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وبوابات الدفع الإلكتروني، وذلك بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز موثوقية العمليات، رفع مستوى الامتثال التنظيمي، وتقديم تجربة مستخدم سلسة وآمنة للعملاء والموردين على حد سواء. يشمل ذلك تصميم وتطوير نظام إلكتروني حديث يواكب أفضل الممارسات التقنية، ويتيح متابعة تدريب الموظفين بشكل دقيق وسلس، إضافة إلى توريد المعدات اللازمة وتطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز الحماية وتسهيل التكامل مع الأنظمة القائمة. كما يسعى المشروع إلى رفع مستوى الوعي والتأهيل الرقمي للكوادر البشرية بالشركة، مما ينعكس على تحسين جودة الخدمات وتحقيق أهداف التحول الرقمي.

4. نطاق الخدمات (نطاق العمل المطلوب):

يشمل نطاق عمل المشروع ما يلي:

تحليل المتطلبات:

جمع وتحليل المتطلبات التشغيلية والفنية من جميع أصحاب المصلحة.

مراجعة السياسات والإجراءات المالية الحالية لضمان تكامل المنصة مع بيئة العمل القائمة.

تصميم وتطوير المنصة:

تصميم واجهات المستخدم وتجربة المستخدم (UI/UX) بما يتوافق مع الهوية المؤسسية الشركة الوطنية للإسكان.

تطوير نظام فوتر إلكتروني شامل يدعم أنواع الفواتير المختلفة (دورية، فورية، حسب الطلب).

تطوير وحدة لإدارة المدفوعات تتكامل مع بوابات الدفع الإلكتروني.

التكامل مع الأنظمة القائمة:

ربط المنصة بأنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) المعتمدة في الشركة، لضمان التكامل في البيانات المالية والمحاسبية.

توفير واجهات برمجية (APIs) آمنة لتبادل البيانات مع أنظمة داخلية وخارجية.

الامتثال والتنظيم:

ضمان التوافق مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، مثل متطلبات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك للفوترة الإلكترونية.

الالتزام بمعايير أمن المعلومات (مثل PCI-DSS، ISO 27001) لحماية بيانات الدفع.

الاختبارات وضمان الجودة:
تنفيذ اختبارات شاملة (وظيفية، تكامل، أمان، أداء) لضمان جاهزية المنصة.
مراجعة دورية لضمان جودة الكود واستقراره.
التشغيل والصيانة:
إطلاق المنصة وتشغيلها في بيئة الإنتاج.
تقديم خدمات الدعم الفني والصيانة الدورية (التصحيحية والوقائية).
التدريب والتوثيق:
إعداد أدلة الاستخدام الفنية والتشغيلية.
تدريب فرق العمل ذات العلاقة على استخدام النظام بكفاءة.

5. برنامج العمل (مدة المشروع):

يلتزم المتعاقد في تنفيذ نطاق الأعمال خلال مدة سنة (12) شهر من تاريخ توقيع العقد.

1- مرحلة تطوير نظام إلكتروني للفوترة والدفع

- توفير دليل استخدام للموظفين والتدريب اللازم لشرح جميع تفاصيل استعمال النظام الجديد.

2- مرحلة الدعم الفني

- تقديم الدعم الفني من بداية المشروع حتى الانتهاء وتسليم الأعمال.
- تقديم الصيانة اللازمة للمنصة الالكترونية في حال وجود مشاكل في الأداء أو ما شابه.

6. موقع تنفيذ الخدمة (المدينة/ المنشأة):

تطوير وتشغيل نظام إلكتروني للفوترة والدفع للشركة الوطنية للإسكان (NHC) في موقع الشركة الرسمي في منطقة/مدينة الرياض

7. 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 جنبًا إلى جنب معهم / ورش العمل التدريبية]، وذلك بما يكفل حصولهم على المعرفة والخبرة اللازمة لمخرجات المشروع.

8. 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 وفقًا لنطاق العمل والجدول الزمني المحدد في وثيقة المشروع، وبما يضمن إنجاز جميع المخرجات المطلوبة في الوقت المحدد.
2. تقديم الخدمات داخل مواقع العمل المعتمدة من قبل الشركة الوطنية للإسكان، مع الالتزام بالضوابط الأمنية والإدارية المتبعة في مواقع الشركة.

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

9. المتطلبات الفنية:

- يتعين على المتعاقد الالتزام بكافة المتطلبات الفنية اللازمة لتنفيذ المشروع، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:
1. توافق النظام مع البنية التحتية الرقمية الحالية لدى الشركة الوطنية للإسكان.
 2. دعم النظام لأنظمة التشغيل الرئيسية Windows ، Linux ، وغيرها.
 3. توافق النظام مع المتصفحات الحديثة والهواتف الذكية.
 4. استخدام تقنيات وبرمجيات حديثة مدعومة لضمان استمرارية التحديث والدعم.

10. التكامل مع الأنظمة الأخرى:

- يلتزم المتعاقد بضمان تكامل النظام الجديد مع الأنظمة الحالية المستخدمة لدى الشركة الوطنية للإسكان، بما في ذلك:
1. التكامل مع أنظمة إدارة الموارد المؤسسية (ERP) أو أي أنظمة قائمة ذات صلة.
 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.

11. خطة الاختبارات:

- يتعين على المتعاقد تنفيذ خطة اختبارات شاملة لضمان جاهزية النظام، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
1. اختبار القبول من قبل المستخدم النهائي. (User Acceptance Testing)
 2. اختبارات الأمان والحماية. (Security Testing)
 3. اختبار الأداء وسرعة الاستجابة. (Performance Testing)
 4. اختبار تكامل الوظائف (Functional & Integration Testing). ويقوم المتعاقد بتوثيق نتائج الاختبارات وتقديم تقارير بذلك لاعتمادها من قبل فريق الشركة.

12. أمن المعلومات والامتثال:

يلتزم المتعاقد بتطبيق كافة معايير وإجراءات أمن المعلومات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، بما في ذلك:

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.

13. خطة النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث:

يتعين على المتعاقد إعداد وتنفيذ خطة واضحة للنسخ الاحتياطي واستعادة البيانات في حالات الطوارئ، وتشمل:

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.

14. خطة إدارة الأداء والدعم/اتفاقية مستوى الخدمة:

يلتزم المتعاقد بتوفير دعم فني وفقاً لمستويات الخدمة المعتمدة، على أن تشمل:

- زمن الاستجابة للأعطال حسب تصنيفها (حرج / متوسط / منخفض).
- آلية استقبال ومعالجة بلاغات الأعطال.
- قنوات التواصل للدعم (بريد إلكتروني / هاتف / نظام تذاكر).
- تقارير دورية لقياس الالتزام بمستوى الخدمة.

15. إدارة المستخدمين والبيانات:

يتعين على المتعاقد تضمين وظائف متقدمة لإدارة المستخدمين، وصلاحياتهم، بالإضافة إلى:

- آلية تسجيل الدخول الآمن وإدارة الحسابات.
- مراقبة وتحليل استخدام النظام.
- حماية البيانات الشخصية والتقيد بسياسات الخصوصية.

16. خطة الصيانة والتحديثات:

يتحمل المتعاقد مسؤولية الصيانة الفنية للنظام بعد التسليم، وتشمل:

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

17. إدارة المشروع وأسلوب التنفيذ:

تعين على المتعاقد الالتزام بأسلوب احترافي في إدارة المشروع وتنفيذ مراحله، وفقاً للآتي:

- تعيين مدير مشروع معتمد يكون نقطة التواصل الرئيسية مع الشركة الوطنية للإسكان، ويقوم بمتابعة تقدم الأعمال، وضمان الالتزام بالمخرجات المطلوبة.

- تقديم خطة عمل تفصيلية تشمل المراحل والأنشطة الرئيسية، مع الجدول الزمني لكل مرحلة.
- استخدام منهجية معتمدة في إدارة المشاريع) مثل Agile: أو Waterfall أو خليط مناسب حسب طبيعة المشروع)، مع توضيح الأدوات والمنصات المستخدمة في التخطيط والتتبع.
- عقد اجتماعات دورية لمتابعة تقدم العمل (أسبوعية أو نصف شهرية) وتوثيق نتائج الاجتماعات والإجراءات المتفق عليها.
- تقديم تقارير مرحلية توضح حالة المشروع، الإنجازات، المخاطر، وخطط المعالجة.
- الالتزام بكافة تعليمات وإرشادات فريق الشركة الوطنية للإسكان خلال فترة التنفيذ.

18. جدول مواصفات فريق العمل:

- يلتزم المتعاقد بتأمين الموظفين حسب المسمى الوظيفي والمؤهلات والخبرة المبينة بالجدول التالي [جدول مواصفات فريق العمل].
- يلتزم المتعاقد بتوفير 3 موظفين بمقر الشركة الوطنية للإسكان: 1 قائد فريق التطوير، 2 مطور برمجيات أول.

الرقم	مسمى الوظيفة	أقل مؤهل للقبول
1	قائد فريق التطوير	بكالوريوس في تقنية المعلومات
2	مطور برمجيات أول	بكالوريوس في تقنية المعلومات

19. 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	تطوير منصة المدفوعات والفوترة	اكتمال التطوير	لمدة 12 شهر					
2	تشغيل منصة المدفوعات والفوترة	اكتمال التشغيل	لمدة 12 شهر					
3	صيانة منصة المدفوعات والفوترة	اكتمال الصيانة	لمدة 12 شهر					
4	الربط التقني مع الأنظمة الأخرى	اكتمال الربط	لمدة 12 شهر					
5	طلبات التغيير	يوم عمل	250					
	الإجمالي							

20. طريقة تنفيذ الأعمال والخدمات

تطوير نظام إلكتروني للفوترة والدفع
تصميم وتطوير برنامج إلكتروني للفوترة والدفع في الجهة وعمل اختبارات الجودة والتكامل للتأكد من عدم وجود أي عيوب في النظام الجديد

21. 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 كتغيير موقع تصنيع المواد، أو تغيير المواد الخام ونسبها المستعملة في تصنيع السلع الموردة.

يجب أن تتطابق جودة الأعمال المنفذة من المتعاقد مع معايير التصميم المعتمدة وأسس التصميم والمواصفات، والرسومات القياسية، ونطاق العمل وغيرها. يقوم المتعاقد في غضون أربعة عشر (14) يوماً بتقديم برنامج لضمان الجودة لاعتماده من قبل الشركة الوطنية للإسكان ويتألف من المستندات التالية، أو ما يماثلها حسب ما تحدده الشركة الوطنية للإسكان:

1- شهادة أيزو (ISO) سارية أو دليل ضمان الجودة الذي يحدد نظام إدارة الجودة المؤسسي لدى المتعاقد.

2- خطة ضمان أو ضبط الجودة

يجب أن تغطي خطة ضمان أو ضبط الجودة الخاصة بالمتعاقد جميع الأنشطة ذات الصلة بنطاق العمل، وتوضح كيفية توافق الأعمال التي سيقوم بها المتعاقد مع متطلبات نطاق العمل وشروط الجودة المعمول بها. يجب كذلك أن تحدد الخطة نظام الجودة الموثق الذي سيتم تطبيقه من قبل المتعاقد في تنفيذ الأعمال، وبما يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية أيزو (ISO) 90001 مع الإشارة إلى جميع إجراءات وكتيبات المتعاقد ذات الصلة.

22. الشروط المالية

بحسب ما تقتضيه سياسة الشركة الوطنية.