

بسم الله الرحمن الرحيم

## عقد إتفاقية تطوير مشروع (PWD)

إنه في يوم: الثلاثاء وتاريخ: 12 / 9 / 1441 هـ الموافق : 5 / 5 / 2020 م تم الاتفاق بين كل من:

الطرف الأول: / شركة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات شركة سعودية بموجب السجل تجاري رقم "4032221594" وعنوانها المملكة العربية السعودية - مدينة الطائف , جوال رقم 0566426483 ويمثلها حالياً : أ./ أسامة بن علوان الفقيه , بصفته المدير العام

الطرف الثاني: محمد سعد بخيت الغامدي جوال رقم : 0555827677 بريد إلكتروني: [ms64064@hotmail.com](mailto:ms64064@hotmail.com) هوية رقم : 1059762417 رقم السجل التجاري: لا يوجد , الممثل التقني: لا يوجد.

### تمهيد

حيث أن الطرف الأول شركة سعودية متخصصة في مجال خدمات البرمجة والتصميم ومواقع الإنترنت والتطبيقات والتسويق الإلكتروني والاستضافة والأنظمة الإدارية , ولها خبرات متعددة في هذا المجال , وحضيت على ثقة العديد من العملاء مابين أفراد وشركات ومؤسسات حكومية, واحتراف عالٍ في مجال تصميم المواقع, وإبداع في مجال برمجة المواقع مع تكامل في تقديم كافة خدمات البرمجة والتقنية وابتكار الأفكار والحلول البرمجية لعملائنا.

والطرف الثاني مؤسسة سعودية ترغب في إنشاء منصة إلكترونية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة تحتوي على لوحة تحكم وتطبيقات على أنظمة الأندرويد وال IOS.

### البند الأول: مقدمة:

1. يعتبر التمهيد الوارد أعلاه معبراً عن الأسس العامة لمقاصد الطرفين ويعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد.
2. لقد أبرم الأطراف هذا العقد بكامل حسن النية والمحبة والإخاء وبما يتفق وقواعد العرف التجاري، ويتعهدان بتنفيذ بنوده وفقاً لذلك.

### البند الثاني: موضوع العقد:

تحديد الإطار العام الذي يحكم العلاقة بين الطرفين الأول والثاني وتحديد التزاماتهما ومسئولياتهما وحماية حقوقهم.

### البند الثالث: التزامات الطرف الأول : يلتزم الطرف الأول بالآتي:

1. تنفيذ متطلبات المشروع حسب طلب الطرف الثاني طبقاً لما ذكر في ملحق مواصفات المشروع

### البند الرابع: التزامات الطرف الثاني : يلتزم الطرف الثاني بالآتي:

1. سداد مبلغ وقدره ("27,500" ألف ريال ، "سبعة وعشرون ألفاً وخمسمائة ريال" ريال فقط لا غير) قيمة تنفيذ المشروع.
2. طريقة الدفع :

a. حوالة بنكية حسب المعلومات التالية:-

- i. مصرف الراجحي: حساب رقم 232608010623189  
آيبان: 3189 1062 6080 0232 8000 SA18  
باسم مؤسسة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات.
- ii. بنك الرياض: حساب رقم 1501890849940  
آيبان: 9940 9084 5018 2000 SA29  
باسم مؤسسة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات.
- iii. البنك الأهلي: حساب رقم 17000000070508  
آيبان : 0508 0007 0000 0017 SA81  
باسم شركة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات

3. حفظ الحقوق البرمجية كاملة للطرف الأول وعدم تسويقه أو بيعه أو التصرف به للغير وبيعه كسكربت وعدم استخدامه بما يضر بالطرف الأول.
4. يتم سداد مبلغ إضافي على أي إضافات برمجية أو خدمات أخرى لم ترد في العقد المبرم ولم يتم الاتفاق عليها في ملحق المواصفات الفنية، حيث أن التعديلات والطلبات الإضافية تختلف

تكاليفها بحسب حجمها والتعديلات المصاحبة لها، وتكون تكلفة التعديلات حسب ما يرضيه ويتفق عليه الطرفان في حينها.

### البند الخامس: الدفعات المتفق عليها ومراحل التسليم:

#### 1. الدفعات:

- الدفعة الأولى : 41% مع توقيع العقد ( 11275 ريال).
- الدفعة الثانية : 24% بعد برمجة الواجهات واعتمادها من قبل الطرف الثاني (6600 ريال).
- الدفعة الثالثة : 16% عند الانتهاء من البرمجة وقبل الرفع على استضافة العميل والمتاجر (4400 ريال).
- الدفعة الرابعة: 19% بعد التسليم النهائي للعميل ب 6 أشهر (5225 ريال).

#### 2. مراحل العمل :

- المرحلة الأولى : تصميم واجهات البرنامج.
  - المرحلة الثانية : البرمجة.
  - المرحلة الثالثة : الاختبار والتسليم والجودة والرفع على استضافة العميل والمتاجر على حسابات الشركة أو حسابات العميل بتكلفة منفصلة.
- في حاله اعتماد أي مرحلة من خلال الطرف الثاني " العميل " عبر البريد الإلكتروني أو عبر نظام التذاكر، أو بكتاب رسمي موقع، فلا يحق للعميل التعديل عليها أو طلب استرجاع المبلغ حتى لو لم يتم الانتهاء من المراحل الأخرى.
  - يسمح للعميل باعتماد ومراجعة كل مرحلة في مدة لا تتجاوز 14 يوما. وفي حالة عدم رد العميل حتى انتهاء المدة فيعتبر ذلك اعتمادا رسميا منه ويتم البدء بالمرحلة التالية بشكل فوري بعد مضي 5 أيام من تاريخ اعتماد المرحلة.
  - عند تخلف الطرف الثاني عن سداد الدفعات لأي مرحلة لأكثر من شهر من تاريخ استحقاق الدفعة فإنه يحق للطرف الأول المطالبة بدفع كامل المبلغ دفعة واحدة بالإضافة إلى غرامة قدرها 30% من قيمة العقد.

## البند السادس: الشروط والأحكام

### 1. شروط الاتفاقية العامة

- a. عدم نشر كل ما يخالف الشريعة الإسلامية أو نشر المواد المتطرفة والخارجة عن شريعتنا الإسلامية الوسطية.
- b. في حال مخالفتكم لأحد شروط العقد فسيتم مراسلتكم وتنبيهكم بتطبيق الشروط وإعطائكم فرصة من الوقت الكافي، وفي حال لم تكن هناك أي استجابة لتنبيهاتنا فسيتم إغلاق موقعكم / تطبيقكم ولا يحق للعميل المطالبة بأي تعويض أو استعادة مبلغ الاستضافة أو تطوير الموقع.
- c. لا يحق لأي من الطرفين التشهير بالطرف الآخر أو التجريح في موظفيه أو إداريه ، وبدلاً من ذلك يحق لأي طرف التوجه للجهات المختصة في المملكة العربية السعودية لتقديم شكواه ، علماً بأن محاولة التشهير أو التجريح بالطرف الأول بأي شكل كان ، تعطي الحق الكامل في إلغاء العقد ورفض تقديم أي خدمة أياً كانت للعميل مع إيقاف الخدمة وعدم تشغيلها إلا بأمر من المحكمة وبعد صدور أمر ينص على ذلك.
- d. في حالة طلب العميل حذف منطقة العميل والاشتراك والموقع لا يحق له المطالبة بأي نسخ احتياطية لموقعه أو استعادة الاشتراك إلا بعد دفع تكلفة اشتراك جديد.
- e. ضمان حقوق المستخدمين:
  - i. حقوق الملكية الفكرية وحقوق العلامة التجارية محفوظة لمالكيها.
  - ii. نلتزم بتقديم أفضل الخدمات واستمرارية الخدمة والالتزامات المترتبة في حال انقطاعها وتبليغ المستخدمين بأي انقطاع أو توقف للتطوير أو التحديث أو التغيير عبر البريد الإلكتروني أو وسائل الاتصال الأخرى.
  - iii. أخذ معلومات كافية عن المشترك مثل صورة البطاقة أو السجل التجاري والعنوان وذلك بحسب الخدمة المقدمة للمستخدم.
  - iv. الالتزام بعدم إضافة أي محتويات مخالفة لأنظمة المملكة.
  - v. ضمان الخصوصية وسرية المحتويات والبيانات الشخصية، والاحتفاظ بمعلومات المشتركين حتى نهاية الاشتراك إن لم يتم التجديد وفي حالة تفريط الطرف الأول ببيانات المستخدمين فيلتزم بدفع غرامة قدرها 30% من قيمة العقد.
  - vi. إعطاء الوقت الكافي للمشارك لنقل المعلومات إلى مقدم خدمة آخر وذلك في حالة عدم الرغبة في استمرار تقديم الخدمة.
  - vii. عدم استخدام الطرف الأول لحقوق الطرف الثاني في معلومات المستخدمين وعدم نشر معلومات عن المشروع أو استخدامه في الدعاية دون موافقة الطرف الثاني.

- f. عند مخالفة الطرف الثاني لشروط هذا العقد فإنه يتحمل التعويضات الناتجة عن ذلك بعد طلب التعويض من قبل الطرف الأول للجهات المختصة.
- g. رصيد العميل: رصيد العميل الموجود في منطقة العميل الخاصة به لدى موقع المساند لا يمكن استرجاعه للعميل حتى وإن طلب العميل ذلك، ويحق للعميل استبدال رصيد العميل بخدمات من قبل المساند فقط، وقد وضعنا نظام رصيد العميل لخدمة العميل في حال انتهى اشتراك خدماته فيمكننا تجديدها وخصم قيمتها من رصيد العميل المتاح لديه حتى لا يتعرض موقع العميل للتوقف عند انتهاء الاشتراك ويكون ذلك بعد أخذ موافقة العميل.
- h. يتم دفع مبلغ 150-ريال عند طلب نسخة احتياطية "باك اب" للاستضافة في حالة انتهاء فترة الاشتراك بيوم واحد أو أكثر.
- i. لا يمكن أستعاده اي مبلغ تدفع لطرف ثالث بمجرد البدء بالخدمة مثل ، التراخيص ، السيرفرات ، النطاقات ، وأي فاتورة أو ترخيص يتم دفعها لطرف ثالث.
- j. العروض : لا يمكن المطالبة باستعادة مبلغ العروض المجانية أو جزء منه أو طلب تعويض عليها في حالة تعذر العمل عليها لأي سبب تقني.

## 2. شروط خدمات الاستضافة والسيرفرات

- a. يحق لنا إيقاف الموقع بكل خدماته أو إيقاف السيرفر ومطالبة العميل بسداد غرامة لا تزيد عن 1000 ريال سعودي بجانب سداد المدة المتوقف بها الموقع وسداد مدة التجديد إن وجدت وذلك في الحالات التالية :
- i. عند وجود مديونية على الموقع مهما كان قدرها، ولم تسدد في مدة وقدرها شهر واحد من مدة إنهاء طلب العميل أو موعد سداد الفاتورة بعد إشعار العميل بذلك عبر اليميل أو نظام التذاكر بالموقع.
- b. عند تقديمنا للعميل خدمة حماية الموقع، فإننا سنقدم خدمة الحماية بمستويات عالية من الأمان ولكننا نبين بأنه لا توجد حماية بنسبة 100% في عالم التقنية، ولذلك فإننا لا نتحمل تعويضك إذا ما تعرض موقعك أو منتدك للاختراق بعد تقديمنا لموقعك خدمة الحماية، ولكننا سنتكفل بصيانة وتحديث الحماية لموقعك إذا لم تتجاوز مدة تقديمنا لخدمة الحماية لموقعك 60 يوم .
- c. لا نتحمل مسؤولية الأضرار التي يتعرض لها موقعك نتيجة الأخطاء التي ترتكبها أو نتيجة تعطل السيرفر لأي سبب كان ولا يحق لك المطالبة بأي تعويض أو استرجاع مبلغ الاستضافة أو أي خدمة أخرى.
- d. لا يسمح بتثبيت واستخدام سكريبتات أو برامج تخطي البروكسي على موقعك وإذا وجدنا سكربت من هذا القبيل فسيتم إغلاق موقعك فوراً لحين مراجعتنا.
- e. في حالة انتهاء الموقع ولم تقم بتجديد الاشتراك فنحن غير مسؤولون عن فقدان بياناتك ولا يحق لك المطالبة بأي بيانات أو نسخ احتياطية (إن توفرت) إلا في حالة

٢٠١٩

التجديد للفترة السابقة ودفع مستحققاتها حسب الخطط المتوفرة وفي حالة حجز الاستضافة وتأكيد الطلب واستلام البيانات فلا يحق لك إلغاء الاستضافة بعد فتحها وستظل تعمل لحين انتهاء فترة العقد، مع دفع غرامه على الأقل 150 ريال، وتم إشعار العميل بمواعيد التسديد عبر الايميل أو نظام التذاكر بالموقع.

### 3. شروط خدمات التصميم والبرمجة:

- a. في حالة طلب أي خدمة من خدمات التصميم آيا كان نوعها يحق للعميل طلب بروفة واحدة فقط ، ويمكن للعميل التعديل لمرتين على البروفة، أما عند طلب بروفة جديدة كليا فيلتزم بدفع مبلغ 1500 ريال للبروفة وفي حالة التعديل على البروفة بعد التعديل الثاني يلزم بسداد 500 ريال عن كل تعديل للبروفة حسب طلبه.
- b. في حاله تراجع العميل بعد اعتماد البروفة والتصميم لا يحق له استرداد أي مبلغ، وتعتبر النطاقات والاستضافة سارية.
- c. يمهل العميل 14 يوما من موعد تسليم البروفه / الملاحظات / التكويد ، وفي حاله تجاوز 14 يوما ستعتبر البروفه معتمدة رسمياً ولا يحق له المطالبة بأي تعديل أو بروفة أخرى أو استعادة المبلغ، إلا بعد دفع غرامه تقدرها شركة المساند، لأن هذا التأخير يمكن الاستفادة منه في العمل على مشاريع عملاء آخرين ويعتبر خسارة للشركة.
- d. عند طلبكم تصميم موقع أو تركيب برنامج أو أي خدمة كانت غير الاستضافة ولم يتم دفع قيمة تصميم الموقع أو تركيب البرنامج أو الخدمة التي طلبتم ماعدا الاستضافة فيحق لنا إغلاق موقعكم حتى يتم دفع كامل مستحققاتنا حتى وإن كنتم قد دفعتم مبلغ الاستضافة ولا علاقة لخدمة الاستضافة بالخدمات الأخرى، ويتم ذلك بعد إبلاغ العميل عن طريق الايميل أو نظام التذاكر بالموقع.
- e. في حاله وجود أي طلبات إضافية برمجية أو تصميم بعد اعتماد البروفة وشاشات التصميم يلزم العميل بدفع تكلفتها الإضافية حسب ما يتفق ويتراضى عليه الطرفان في حينه.
- f. تسري خدمات الدعم الفني بعد تسليم البرمجة أو التطوير أو البرنامج أو التصميم أو التطبيق للعميل خلال ستة من تسليم المشروع، ولا يدخل في الدعم الفني أي تطوير أو إعادة برمجة أو إعادة تصميم، ويتحمل تكلفتها العميل إن طلب ذلك.
- g. في حالة تسليم الموقع/ التطبيق بشكل نهائي بعد مرحلة البرمجة أو التصميم وقبل الرفع على المتاجر ( حسب متطلبات المشروع ) يلزم فحص واستلام المشروع وإبداء الملاحظات إن وجدت من خلال العميل خلال 30 يوما فقط وأي يوم إضافي يعتبر أن المشروع تم تسليمه رسمياً بدون ملاحظات ويلتزم العميل بدفع متبقي الدفعات في حال وجودها عند بداية احتساب هذه المدة.
- h. في حالة الرغبة باستلام السورس كود ( الكود المصدري ) للبرمجة أو ملفات التصميم الفوتشوب يلزم العميل بسداد 30% تكلفه إضافية من قيمة العقد أو الخدمة.

ر.م.

- i. في حالة تأخر العميل بمتابعة المشروع خلال مرحلة التصميم أو البرمجة عبر اليميل أو نظام التذاكر أو الأنظمة المتفق عليها لمدة شهر كامل متواصلة أو التأخر بسداد الدفعات المستحقة في مراحل العقد للتصميم أو البرمجة يحق لنا تأجيل العمل على المشروع وتغيير مدة العمل المتفق عليها والعمل على مشاريع عملاء آخرين، ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك.
- z. يلتزم العميل بمتابعة المشروع للتصميم أو البرمجة من خلال اليميل أو نظام التذاكر الرسمي في موقع المساند، أو الوسيلة التي تم الاتفاق عليها في هذا العقد في حالة كانت غير الطرق المذكورة آنفاً، ولا يعتد بالتواصل بما سوى ذلك.
- k. خدمات التصميم والبرمجة لا تشمل إدخال البيانات أو الصور أو المنتجات أو أي بيانات أخرى خاصة بالعميل ويتم وضع بيانات تجريبية لغرض عرض الموقع مع إمكانية تقديم خدمات التصميم وإضافة المنتجات بتكلفة منفصلة.

#### البند السابع: مدة العمل في المشروع:

1. تنفيذ أعمال التصميم XD ويتم ذلك في فترة: 30 أيام عمل.
2. تنفيذ برمجة التطبيق بعد اعتماد العميل للتصميم ويتم ذلك في فترة 90 يوم عمل.
3. تعديلات العميل لا تدخل ضمن مدة العمل.
4. توجد مدة سماحية 20% كتأخير في التسليم.
5. في حالة تأخر العمل لسبب خارج عن إرادة الطرف الأول على سبيل المثال (حدوث كوارث طبيعية، تأخر من قبل مزود خدمة الاستضافة،...) فإن هذا الوقت لا يدخل ضمن المدة المحددة للإنجاز.

### البند الثامن: الإخطارات والمراسلات:

تتم الإخطارات والمراسلات والمكاتبات بين الطرفين على البريد الإلكتروني الموضح في هذا العقد. وأيضاً تتم المراسلات عن طريق نظام التذاكر المعتمد لدى شركة المساند في منطقة العميل، أو أي طريقة أخرى يتم الاتفاق عليها في هذا العقد.

### البند التاسع: الاختلافات والمنازعات:

تختص المحاكم في المملكة العربية السعودية بالفصل في الاختلافات والمنازعات في حال وجودها لا قدر الله وتكون الدعوى في المدينة التي يتواجد بها الطرف الأول

### البند العاشر: نسخ العقد:

حرر هذا الاتفاق من نسختين وثمان صفحات وملحق من أربع صفحات للعمل بموجبها.

الطرف الأول		
مدير عام شركة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات		
أسامة بن علوان الفقيه	التوقيع	التاريخ 2020/5/5م

الطرف الثاني		
مدير عام المشروع		
محمد الغامدي	التوقيع	التاريخ



## ملحق العقد " المواصفات الفنية والتقنية "

### أولاً:

إن هذا المرفق جزء لا يتجزأ من أصل العقد الموقع عليه بين شركة المساند الشخصي للاتصالات وتقنية المعلومات و الأستاذ محمد الغامدي في يوم: الثلاثاء وتاريخ: 12 / 9 / 1441 هـ الموافق : 5 / 2020 م. ولا يجوز تغييره أو إلغاؤه أو الإضافة عليه طوال مدة العقد المتفق عليه، وأي تغيير به يخل بأساس وفاعلية العقد.

### ثانياً : الدعم الفني للنظام والصيانة لمدة (سنة من تاريخ الإطلاق):

- تشمل الخدمات الدعم الفني للنظام البرمجي والصيانة والتي تشمل حل مشكلات برمجية للغة البرمجة المعتمدة في المشروع وقواعد البيانات.
- لا تشمل خدمه الدعم الفني للبرمجيات والصيانة أي إضافات أو طلبات غير منصوص عليها ضمن المرفق للمواصفات الفنية والتقنية ضمن هذا العقد على برمجة النظام ويعتبر طلب جديد ويتطلب دفع تكلفة جديدة حسبما يتراضى ويتفق عليه الطرفان.
- لا تشمل خدمة الدعم الفني للبرمجيات والصيانة أي أعمال خارج المشروع والموقع المتفق عليه ضمن العقد.
- لا تشمل خدمة الدعم الفني للبرمجيات والصيانة أي أعمال ضبط للاستايل أو تكويده أو الإضافة عليه أو إعادة التصميم لشكل الموقع أو التطبيق.
- يتم طلب خدمات الدعم الفني بعد توفير كافة المعلومات اللازمة لإتاحة الفرصة للمبرمجين ولمهندسي البرمجيات بالتعامل مع المشكلة، وعلى الطرف الأول تحديد مدة العمل للانتهاء من حل المشكلة حسب جدول أعماله، مع الالتزام بحل المشكلة في أقل وقت ممكن.
- توفير خدمة الحماية المشددة للنظام البرمجي للموقع الإلكتروني قد تتطلب تشفير بعض الملفات الهامة على السيرفر وذلك لحماية المعلومات الهامة داخل هذه الملفات، وعليه فإنه يتم تسليم العميل بيانات لإدارة محتوى الموقع بكامل الحرية والمرونة دون تسليمه بيانات الروت للسيرفر وفي حال طلب العميل استلام بيانات الروت للسيرفر فإن هذا يلغي مسؤوليتنا تجاه حماية السيرفر والموقع الإلكتروني ولا يتحمل الطرف الأول أي مسؤوليات لنتائج قد تترتب على ذلك.

### ثالثاً : تصميم التطبيق:

- يتم تنفيذ التصميم XD للتطبيق كاملاً قبل البدء في البرمجة.
- يتم تزويدنا بالاسم والشعار للتطبيق قبل البدء في البرمجة.

## رابعاً: المواصفات الفنية للتطبيق:

### وصف عام للتطبيق:

- تطبيق لتسهيل خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال ربطهم مع مزودي خدمة مؤهلون لخدمتهم وتوفير خدمات مناسبة لهم.
- يحتوي المشروع على الآتي:
  - تطبيق خاص للعملاء.
  - تطبيق خاص للمثلي مزودي الخدمة والمناديب
  - لوحة التحكم لمزود الخدمة.
  - لوحة تحكم لصاحب التطبيق.

### ● متطلبات المشروع الخاصة بالعميل:

#### ○ صفحة الإدارة:

- إمكانية إضافة أقسام/أقسام فرعية للتوصيل في الصفحة الرئيسية.
- يمكن للأدمن إيقاف حسابات المستخدمين أو تفعيلها.
- يمكن للأدمن الاطلاع على جميع بيانات المستخدمين.
- يمكن للأدمن الاطلاع على المحادثات بين المستخدمين.
- يتم حساب مستحقات الأدمن مباشرة عن طريق صفحة الإدارة.
- توجد صفحة خاصة لاستقبال شكاوى العملاء.
- يمكن لصاحب المشروع إضافة مزودي الخدمات أو الموافقة على طلب الانضمام من خلال لوحة التحكم الخاصة فيه.
- يمكن لصاحب المشروع الاطلاع على العملاء وممثلي مزودي الخدمات.
- يمكن لصاحب المشروع إضافة أنواع إعاقات من خلال لوحة التحكم.

#### ○ تطبيق العميل:

- يمكن للعميل تحميل التطبيق مباشرة من خلال المتاجر (play store , app store)
- يمكن للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة التسجيل في التطبيق أو تسجيل الدخول بكل سهولة من خلال رقم الجوال ثم تحديد نوع الإعاقة لتسهيل خدمته من قبل الطرف الآخر.
- تحتوي الصفحة الرئيسية للتطبيق على الأقسام الرئيسية لمزودي الخدمة
  - صيدليات , بقالات, مغاسل وغيرها
  - يمكن للأدمن إضافة أقسام أخرى
  - عند الدخول على أي قسم يظهر تحته المحلات أو الأقسام التابعة له
  - يمكن للعميل التواصل مع المحل مباشرة ويكون التواصل بحسب نوع الإعاقة

٢١

- يظهر في كل قسم إمكانية طلب مندوب توصيل منه وعند طلب مندوب توصيل يتم إرسال طلب جديد
- في صفحة العروض الخاصة تظهر العروض الخاصة لنوع الإعاقة التي توجد لدى المستخدم للتطبيق ويمكنه التنقل بين التصنيفات المختلفة مثل فنادق محلات خدمات وغيرها.
- في صفحة التواصل تظهر جميع الجهات التي لديها ممثلين مؤهلين للتواصل مع نوع الإعاقة للعميل.
- في حالة اختيار نوع الإعاقة أنه إعاقة سمعية أو كلامية فيمكن التواصل من خلال لغة الإشارة مع ممثل الجهة المقدمة للخدمة عن طريق الاتصال الفيديو مباشرة.
- يمكن للعميل تقييم مستوى الخدمة بعد انتهاء تقديمها من قبل ممثل مزود الخدمة.
- يمكن للعميل تقييم التطبيق في المتاجر.
- تطبيق ممثل مزود الخدمة/ المندوب :
  - يمكن لمزود الخدمة تحميل التطبيق مباشرة من خلال المتاجر ( play store , app store )
  - يتم التسجيل في التطبيق عن طريق البيانات المعطاة لممثل مزود الخدمة أو التسجيل كمندوب وإدخال البيانات الخاصة به وما هي الفئة التي يمكنه خدمتها.
  - بالنسبة لممثلي مزودي الخدمة تظهر طلبات التواصل في التطبيق مباشرة من قبل العملاء ويمكن لمزود الخدمة الدخول للطلب وبدء تقديم الخدمة.
  - أما بالنسبة للمندوب فتظهر الطلبات الجديدة ومع كل طلب يتم تحديد نوع الإعاقة بحيث يختار المندوب خدمة العميل الذي يستطيع خدمته.
  - يقوم المندوب بتحديد السعر للخدمة وانتظار الموافقة من العميل وعند الموافقة يكون التواصل بحسب نوع الإعاقة عند العميل. جائزة التميز الرقمي
  - يمكن لمزود الخدمة الاطلاع على طلبات العملاء.
  - تكون الصفحة الخاصة بالتواصل مع العميل مطابقة لنوع الإعاقة لدى العميل.
- لوحة تحكم مزود الخدمة:
  - يقوم مزود الخدمة بالتسجيل في الموقع وانتظار موافقة صاحب المشروع.
  - يمكن لمزود الخدمة إضافة ممثلي خدمة العملاء من خلال لوحة التحكم.
  - يقوم مزود الخدمة بتحديد نوع الإعاقة التي يستطيع خدمتها كل ممثل له.
  - يمكن من خلال لوحة التحكم إضافة بيانات النشاط.

١١

- يمكن من خلال لوحة التحكم إضافة عروض وخصومات وتحديد نوع الإعاقة المستفيدة منها مع طريقة العرض المناسبة لكل نوع إعاقية بحيث لو كان العرض موجه لفئة المكفوفين فيكون صوتياً.
- يوجد خيار لتوظيف ممثلي خدمة عملاء مؤهلين لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بمختلف فئاتهم ويمكن رفع طلب توظيف من خلال لوحة التحكم.

### السيناريو العام من وجهة نظر العميل

بعد دخول العميل باستخدام رقم الجوال واختيار نوع الإعاقة تظهر الواجهة الرئيسية للتطبيق وفيها جميع الأقسام بالتطبيق على سبيل المثال (صيدليات , بقالات, مغاسل , ... ) وعند الضغط على أي قسم تظهر المحلات التي تندرج تحته أو الأقسام الفرعية مثلاً عند الضغط على مغاسل تظهر واجهة بها المغاسل المشتركة وكذلك تظهر أقسام المغاسل مثل (مغاسل سيارات, مغاسل ملابس, ...)

وكذلك يظهر زر في نفس الواجهة للطلب من مناديب التوصيل وعند الضغط عليه يتم البحث عن مندوب للتوصيل من أحد المحلات الظاهرة على الشاشة أو بالاختيار من الخريطة مكان الاستلام والتسليم ويظهر للمناديب نوع الإعاقة للعميل بحيث يتقدم لخدمته من هو مؤهل لذلك ويتم إدخال عروض السعر من قبل المناديب ويقبل العميل العرض المناسب له ويتم التواصل مع المندوب حسب نوع الإعاقة وبعد تقديم الخدمة تظهر نافذة للتقييم

أما عند دخول العميل لأحد المحلات المسجلة في التطبيق فيتم التواصل مباشرة بين العميل وممثل الخدمة للمحل بحسب نوع الإعاقة