

# العرض الفني لمشروع تنفيذ الخدمات المدارة لتطوير التطبيقات

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

معهد الإدارة العامة  
المملكة العربية السعودية

العرض الفني  
لمشروع تنفيذ الخدمات المدارة لتطوير التطبيقات  
وإدارة العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات

رقم المنافسة 25/50 :  
رقم المرجع 250939014558 :  
مدة العقد 36 شهراً

مقدم من:  
شركة تلال الرواسي المحدودة  
السجل التجاري 1010955701 :  
الرقم الموحد 7037331696 :

تاريخ الإصدار: (تاريخ اليوم)  
نسخة العرض: النهائية 1.0

## البيانات الأساسية

المعلومات	البند
مشروع تنفيذ الخدمات المدارة لتطوير التطبيقات وإدارة العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات	اسم المناقصة
25/50	رقم الكراسة
معهد الإدارة العامة	الجهة الطالبة
36 شهراً ( 3 سنوات )	المدة الزمنية
شركة تلال الرواسي المحدودة	مقدم العرض
1010955701	السجل التجاري
7037331696	الرقم الموحد
12 مليون ريال سعودي	رأس المال
53.43%	نسبة المحتوى المحلي
سيتم تعبئته	جهة الاتصال
90 يوم من تاريخ فتح العروض	تاريخ الصلاحية
العربية	لغة العرض

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## فهرس المحتويات

1.0 الملخص التنفيذي 1	.....
2.0 فهم المشروع ومتطلبات المعهد 3	.....
2.1 تحليل كراسة الشروط 3	.....
2.2 نطاق العمل الشامل 5	.....
2.3 معايير التقييم المستهدفة 7	.....
3.0 المنهجية وخطة العمل 9	.....
3.1 منهجية إدارة المشروع 9 (PMI)	.....
3.2 خطة العمل الزمنية (36) شهر 12	.....
3.3 مراحل التنفيذ التفصيلية 15	.....
4.0 الخدمات المقدمة 18	.....
4.1 مصفوفة الامتثال الكاملة 18	.....
4.2 خدمات التشغيل والدعم 25	.....
4.3 خدمات البنية التحتية 30	.....
4.4 خدمات السحابة والأمن 33	.....
4.5 خدمات التطوير والتحديث 36	.....
5.0 الجوانب التشغيلية 40	.....
5.1 خطة نقل الموظفين والخدمات 40	.....
5.2 إطار عمل إدارة الخدمات 45 (ITSM)	.....
5.3 خطط الجودة وضمان الأداء 50	.....
5.4 خطط الأمن السيبراني والخصوصية 53	.....
6.0 الموارد والقدرات 57	.....
6.1 فريق العمل والهيكل التنظيمي 57	.....
6.2 الخبرات السابقة والمشاريع المرجعية 60	.....
6.3 الالتزام بمتطلبات المحتوى المحلي 63	.....
7.0 الالتزامات والضمانات 65	.....
7.1 مؤشرات الأداء والضمانات 65 (SLA/KPI)	.....
7.2 إدارة المخاطر والطوارئ 70	.....
7.3 الالتزامات التعاقدية 73	.....
8.0 الملاحق 75	.....
8.1 الوثائق النظامية للشركة 75	.....
8.2 السير الذاتية لفريق العمل 78	.....
8.3 إثباتات الخبرات السابقة 80	.....

## الملخص التنفيذي

يقدم هذا العرض حلاً شاملاً لتنفيذ الخدمات المدارة لتطوير التطبيقات وإدارة العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات بمعهد الإدارة العامة لمدة 36 شهراً مع التركيز على تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة والالتزام بمعايير الأمن والخصوصية

### ❖ أبرز مزايا العرض:

- ✓ **التغطية الشاملة:** تغطية كاملة لجميع بنود الكراسة ( 61 بند خدمة) مع ضمان الامتثال التام للمتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية.
- ✓ **المحتوى المحلي المتميز:** التزام بنسبة محتوى محلي تبلغ **53.43%** ، متجاوزاً الحد الأدنى المطلوب (35%) مما يوفر ميزة تنافسية في التقييم المالي
- ✓ **المنهجية المتكاملة:** اعتماد منهجية PMI في إدارة المشروع ومنهجية ITIL في إدارة الخدمات مع خطط عمل مفصلة لكل مرحلة من مراحل المشروع
- ✓ **خطة النقل السلس:** خطة متكاملة لنقل الموظفين والخدمات من المتعهد الحالي تضمن استمرارية الخدمات دون انقطاع
- ✓ **الفريق المؤهل:** فريق عمل متخصص ذو خبرات متنوعة في إدارة الخدمات المدارة البنية التحتية الأمن السيبراني، وتطوير التطبيقات
- ✓ **ضمانات الأداء:** التزام بمؤشرات أداء قياسية (SLA) تشمل توافر الخدمات بنسبة **99.9%** للأنظمة الحرجة و **99.5%** للأنظمة الأساسية

### ❖ الالتزامات الرئيسية:

- ✓ **الجدول الزمني:** تنفيذ كامل الخدمات خلال 36 شهراً مع مراحل انتقالية مدروسة
- ✓ **الجودة:** تطبيق أعلى معايير الجودة و ضمان تحقيق رضا المستفيدين
- ✓ **الأمن:** الالتزام بمعايير الأمن السيبراني وحماية البيانات والخصوصية
- ✓ **الدعم:** توفير دعم فني متكامل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

### ❖ القيمة المضافة:

- ✓ تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تبني أفضل الممارسات في إدارة الخدمات التقنية.
- ✓ تعزيز الأمن السيبراني عبر تطبيق إطار عمل متكامل للأمن والامتثال
- ✓ دعم تحقيق رؤية 2030 من خلال التركيز على المحتوى المحلي وتطوير الكفاءات السعودية

ضمان الاستمرارية التشغيلية عبر خطط طوارئ واستمرارية أعمال متكاملة

يعكس هذا العرض التزام شركة تلال الرواسي المحدودة بتقديم حلول تقنية متكاملة تلبى تطلعات معهد الإدارة العامة وتسهم في تحقيق أهدافه الاستراتيجية

### ❖ الجاهزية والاستقرار المالي

تعتمد الشركة في تنفيذ هذا المشروع على قاعدة مالية مستقرة برأس مال مدفوع قدره **12,000,000 ريال سعودي** بما يضمن الاستدامة التشغيلية والقدرة على الالتزام الكامل بمتطلبات العقد طوال مدته البالغة 36 شهرًا دون أي مخاطر مالية

## فهم المشروع ومتطلبات المعهد

### تحليل كراسة الشروط

#### ❖ المتطلبات العامة:

- ✓ نوع المشروع: خدمات مدارة (Managed Services) لتقنية المعلومات
- ✓ المدة الزمنية 36 شهراً ( 3سنوات ميلادية)
- ✓ النطاق الجغرافي: داخل المملكة العربية السعودية (الرياض)
- ✓ الجهة المستفيدة: معهد الإدارة العامة

#### المتطلبات الإلزامية للمتقدم

الوضع	المتطلب
متوفر ✓ 1010955701 -	السجل التجاري الساري
متوفر ✓ -صالحة حتى 2026/04/30	شهادة الزكاة والضريبة
متوفر ✓ -صالح حتى 2024/11/15	التأمينات الاجتماعية
	الاشتراك بالغرفة التجارية
	شهادة السعودة
متجاوز ✓ 53.43% -	نسبة المحتوى المحلي 35% (كحد أدنى)

## ❖ متطلبات التقديم:

- ✓ لغة العرض: العربية (مع إمكانية إرفاق وثائق بلغات أخرى)
- ✓ صلاحية العرض 90: يوم من تاريخ فتح العروض
- ✓ عملة العرض: الريال السعودي (SAR)
- ✓ شكل التقديم: ملفين PDF منفصلين (فني ومالي)

## معايير التقييم ( 100 نقطة)

المتطلبات	النقاط	المعيار
تغطية كاملة لـ 61 بند خدمة ✓	35	الالتزام بالمتطلبات
منهجية PMI + ITIL ✓ مفصلة	20	المنهجية وخطة العمل
	30	فريق العمل والمؤهلات
	15	الخبرات السابقة

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## ❖ نطاق العمل الشامل

المجموعات الرئيسية للخدمات:

### أ. خدمات التشغيل والدعم الشهري ( 25 بند)

1. إدارة وتشغيل الدعم الفني (ITSM/Service Desk)
2. تشغيل ودعم الأنظمة والتطبيقات (16 بند)
  - البوابات الداخلية والخارجية
  - أنظمة التدريب والترشيح
  - أنظمة البحوث والدراسات
  - أنظمة الاستشارات

Oracle GRP - (الموارد الحكومية)

- قواعد البيانات (Oracle, MS SQL)
- الأنظمة المساندة
- نظام الاتصالات الإدارية (ECM)
- الأنظمة الوسيطة (Middleware)
- تكامل الأنظمة
- ذكاء الأعمال (BI)
- إدارة المشاريع والأداء
- إدارة علاقات العملاء (CRM)
- تحليل الأنظمة والأعمال
- تصميم تجربة المستخدم (UX/UI)
- جودة الخدمات التقنية

### ب. خدمات البنية التحتية ( 4بند )

- ✓ مراكز عمليات الشبكات ومراكز البيانات
- ✓ بيئة الخوادم والبيئة الافتراضية
- ✓ بيئة التخزين والنسخ الاحتياطي
- ✓ أنظمة التشغيل للبنية التحتية

### ج. خدمات السحابة والأمن ( 4بند )

1. إدارة البيئة السحابية والذكاء الصناعي
2. الأمن والامتثال
3. المراقبة والاستجابة للحوادث
4. إدارة الحلول ودعم المشاريع

### د. خدمات التطوير ( 36بند - نموذج أيام العمل )

- ✓ نظام الموارد الحكومية ( 4مستويات تعقيد )
- ✓ البوابات والتطبيقات الذكية ( 4مستويات )
- ✓ أنظمة ومنصة التدريب ( 4مستويات )
- ✓ أنظمة البحوث والدراسات ( 4مستويات )
- ✓ أنظمة الاستشارات ( 4مستويات )
- ✓ نظام ذكاء الأعمال ( 4مستويات )
- ✓ التكامل مع الأنظمة ( 4مستويات )
- ✓ الأنظمة المساندة ( 4مستويات )
- ✓ الأنظمة الوسيطة ( 4مستويات )

إجمالي الخدمات 61 بند: خدمة

## معايير التقييم المستهدفة

### استراتيجية تحقيق النقاط الكاملة:

#### الهدف :1الالتزام بالمتطلبات ( 35/35نقطة)

- ✓ مصفوفة الامتثال: ربط كل بند من 61 بند بآلية التنفيذ
- ✓ التغطية الشاملة: عدم ترك أي بند بدون تغطية
- ✓ الوثائق الداعمة: إرفاق جميع المستندات المطلوبة

#### الهدف :2المنهجية وخطة العمل ( 20/20نقطة)

- ✓ منهجية PMI: تطبيق المراحل الخمس (بدء، تخطيط، تنفيذ، مراقبة، إغلاق)
- ✓ الجدول الزمني: خطة مفصلة لـ 36 شهراً
- ✓ آليات التنفيذ: وصف دقيق لكيفية تنفيذ كل خدمة

#### الهدف :3فريق العمل ( 30/30نقطة)

- الهيكل التنظيمي: تصميم هيكل واضح للأدوار والمسؤوليات
- المؤهلات: إثبات مؤهلات الفريق وشهاداتهم
- الخبرات: ربط خبرات الفريق بمتطلبات المشروع

#### الهدف :4الخبرات السابقة ( 15/15نقطة)

- المشاريع المرجعية: تقديم 3 مشاريع مشابهة على الأقل
- الإنجازات: توثيق النتائج المتحققة في المشاريع السابقة
- الإثباتات: إرفاق عقود وشهادات إنجاز

### ❖ المزايا التنافسية:

- ✓ نسبة المحتوى المحلي 53.43% (فائض 18.43% عن الحد الأدنى)
- ✓ الوثائق النظامية الكاملة (الشركة نشطة وملتزمة نظامياً)
- ✓ الفهم العميق للمتطلبات (تحليل مفصل للكراسة)
- ✓ المنهجية الشاملة (دمج PMI مع ITIL وأفضل الممارسات)

### ❖ نقاط التركيز الإستراتيجية:

- ✓ استمرارية الخدمات: ضمان عدم انقطاع الخدمات خلال فترة الانتقال
- ✓ الأمن والامتثال: الالتزام بأعلى معايير الأمن السيبراني
- ✓ جودة الخدمة: تحقيق مستويات خدمة تفوق التوقعات
- ✓ الابتكار: تقديم حلول مبتكرة لتحسين الكفاءة التشغيلية

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## المنهجية وخطة العمل

## منهجية إدارة المشروع (PMI)

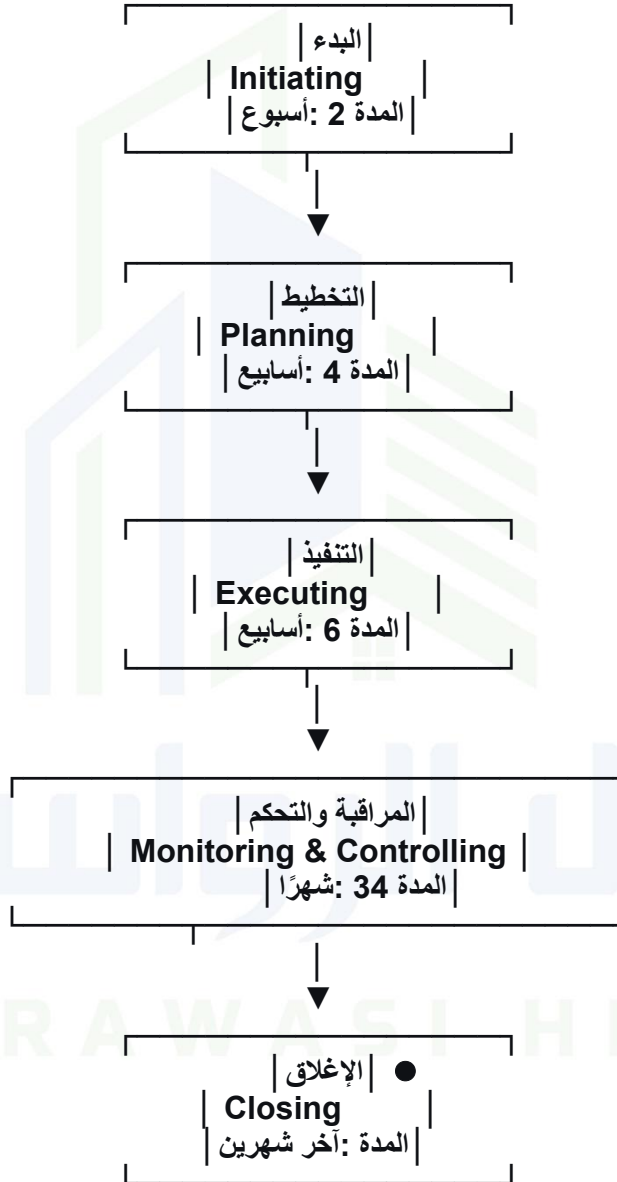
## ❖ الإطار العام لمنهجية PMI

## ✓ المراحل الخمس لمنهجية PMI

المخرجات	الأنشطة الرئيسية	المدة	المرحلة
ميثاق المشروع، سجل أصحاب المصلحة	تعريف المشروع، تحديد أصحاب المصلحة، إعداد ميثاق المشروع	الأسابيع 1-2	1. البدء (Initiating)
خطة إدارة المشروع، هيكل تقسيم العمل (WBS)، خطة الموارد	تطوير خطة المشروع، تحديد نطاق العمل، تخطيط الموارد	الأسابيع 3-6	2. التخطيط (Planning)
منتجات/خدمات مكتملة، تقارير الأداء	تنفيذ الأعمال، إدارة الفريق، ضمان الجودة	الأسابيع 7-12	3. التنفيذ (Executing)
تقارير الحالة، طلبات التغيير، تدابير تصحيحية	تتبع الأداء، إدارة التغيير، مراقبة الجودة	الشهور 4-36	4. المراقبة والتحكم (Monitoring & Controlling)
تقرير الإغلاق، أرشيف المشروع، الدروس المستفادة	إغلاق المشروع، تسليم النواتج، توثيق الدروس المستفادة	آخر 8 أسابيع	5. الإغلاق (Closing)

AL RAWASI HILLS

❖ دورة حياة مشروع الخدمات المدارة ( 36 شهرا )



## تكامـل منهجية PMI مع ITIL

التكامل	عمليات ITIL المرتبطة	مرحلة PMI
تصميم الخدمات وفق متطلبات المعهد	Service Strategy, Service Design	التخطيط
نقل الخدمات بسلاسة وضمان جاهزية التشغيلية	Service Transition	التنفيذ
تشغيل الخدمات ومراقبة الأداء ومستويات الخدمة	Service Operation	المراقبة
التحسين المستمر للخدمات ورفع الكفاءة	Continual Service Improvement	التحسين

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## خطة العمل الزمنية ( 36 شهر)

## المخطط الزمني الشامل

التسليمات	الأنشطة الرئيسية	المرحلة	الفترة
ميثاق المشروع خطة الانتقال الأولية	تشكيل فريق المشروع ودراسة الوضع الراهن إعداد خطة الانتقال	التهيئة والبدء	الأسبوع 1-2
خطة المشروع التفصيلية مصفوفة المسؤوليات (RACI)	تطوير خطط العمل تحديد مؤشرات الأداء إعداد القوالب والنماذج	التخطيط التفصيلي	الأسبوع 3-6
وثائق التشغيل (Runbooks) تقرير جاهزية	نقل المعرفة (Knowledge Transfer) التدريب على الأنظمة التشغيل التجريبي	الانتقال والتدريب	الأسبوع 7-12
تقارير الأداء الشهرية خطط التحسين	التشغيل الكامل للخدمات ضبط الأداء معالجة الملاحظات	التشغيل الأولي	الشهر 4-12
تقارير الأداء ربع السنوية خطط التطوير	تحسين العمليات تطوير الخدمات مراجعة الأداء	التشغيل المستقر	الشهر 13-24
تقارير الإنجاز النهائية خطة تسليم المشروع	التحسين المستمر التحديث والتطوير الاستعداد للتسليم	التشغيل المتقدم	الشهر 25-36

## الجدول الزمني الرئيسي للمشروع

36	33	30	27	24	21	18	15	12	9	6	3	1	الشهر
التشغيل المتقدم	التشغيل المتقدم	التشغيل المتقدم	التشغيل المتقدم	التشغيل المستقر	التشغيل المستقر	التشغيل المستقر	التشغيل المستقر	التشغيل الأولي	التشغيل الأولي	الانتقال	التخطيط	البدء	المرحلة
تسليم نهائي	تسليم نهائي	تسليم نهائي	تسليم نهائي	تقارير ربع سنوية	تقارير ربع سنوية	تقارير ربع سنوية	تقارير ربع سنوية	تقارير شهرية	تقارير شهرية	جاهزية	خطة	ميثاق	التسليم

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## مؤشرات الأداء والمتابعة (KPIs)

المؤشر	التكرار	المسؤول	الهدف
مؤشرات التشغيل	يومي	قائد الفريق	متابعة أداء الخدمات
مؤشرات الجودة	أسبوعي	مدير الجودة	ضمان جودة الخدمات
مؤشرات الأمن	أسبوعي	قائد الأمن	مراقبة الأمن والامتثال
مؤشرات رضا العملاء	شهري	مدير الخدمة	قياس رضا المستخدمين
مؤشرات التكلفة	شهري	المدير المالي	مراقبة الميزانية

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## مراحل التنفيذ التفصيلية

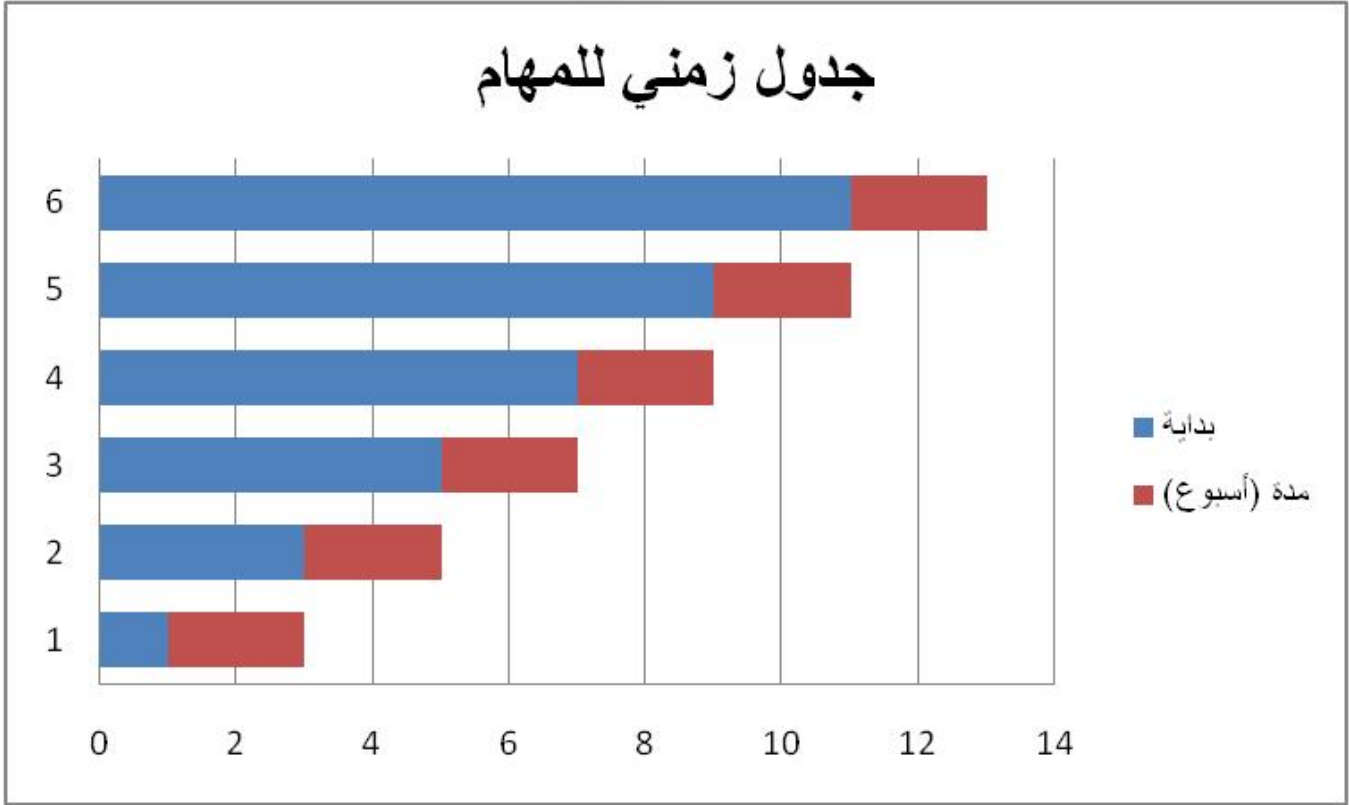
## المرحلة الاولى

## التهيئة والانتقال (الأسبوع 1-12)

المخرجات	الوصف	النشاط	الأسبوع
-فريق الانتقال -تحليل الفجوات -سجل المخاطر	-تشكيل فريق الانتقال - دراسة الوضع الراهن - تحديد المخاطر	التهيئة والإعداد	1-2
-محاضر جلسات KT- قاعدة المعرفة -خرائط العمليات	-جلسات نقل المعرفة - استلام الوثائق -فهم العمليات	نقل المعرفة (KT)	3-4
-تقرير التشغيل التجريبي - إجراءات التشغيل -مؤشرات الأداء	-التشغيل الموازي -اختبار الإجراءات -ضبط المؤشرات	التشغيل التجريبي	5-6
-جدول التسليم -تقارير الأداء -خطة الدعم	-تسليم الخدمات حسب الأولوية -تفعيل الدعم - مراقبة الأداء	التسليم التدريجي	7-8
-تقرير الاستقرار - الإجراءات المحسنة - سجلات التدريب	-معالجة الملاحظات - تحسين الإجراءات -تدريب الفريق	الاستقرار والضبط	9-10
-محضر التسليم -شهادة الاعتماد -خطة التشغيل	-التسليم النهائي للخدمات - الاعتماد الرسمي -بدء التشغيل الكامل	التسليم الكامل	11-12

AL RAWASI HILLS

عملية نقل الخدمات



## المرحلة الثانية

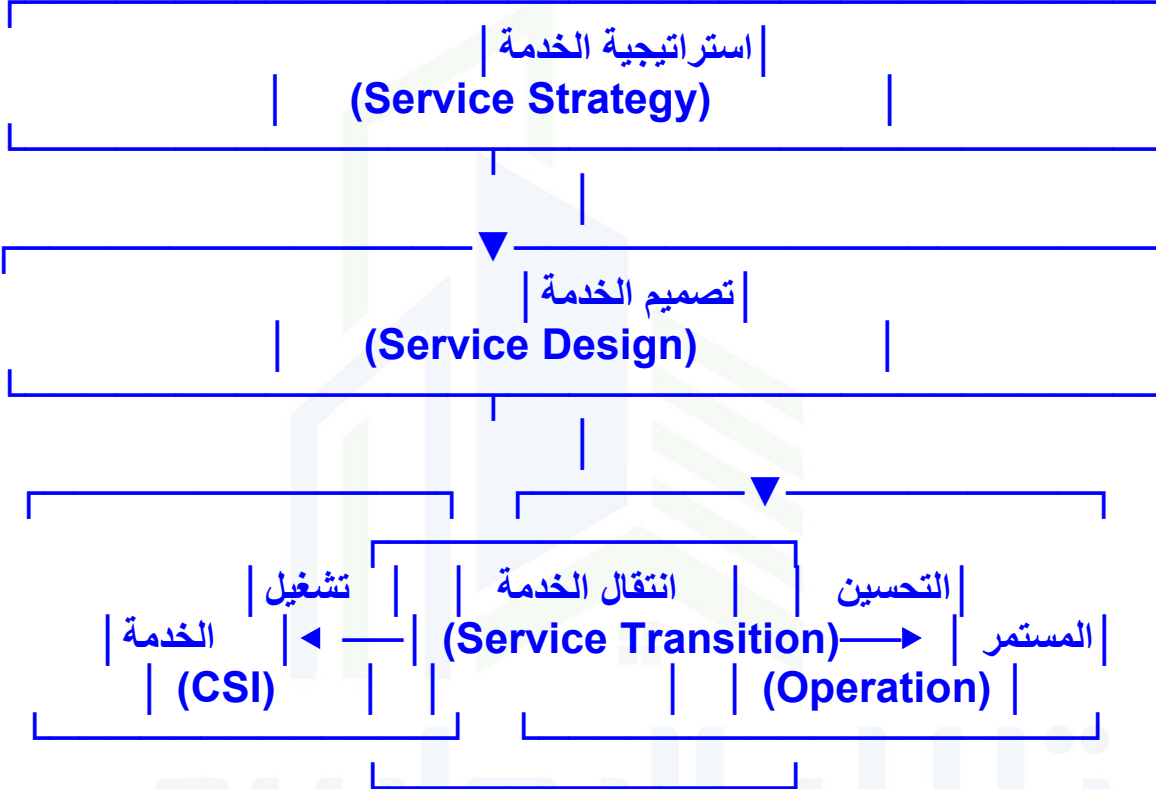
## التشغيل والإدارة (الشهر 36-4)

## إطار عمل إدارة الخدمات

## تقنية المعلومات (ITSM)

النواتج	المسؤول	التكرار	العملية
-تذاكر الحوادث -أوقات الاستجابة -حل المشكلات	مركز الدعم	مستمر	إدارة الحوادث
-تحليل الأسباب الجذرية - حلول دائمة -منع التكرار	مدير المشكلات	أسبوعي	إدارة المشكلات
-طلبات التغيير -تقييم الأثر -تنفيذ التغييرات	مدير التغيير	حسب الطلب	إدارة التغيير
-قاعدة بيانات التكوين -علاقات المكونات -تحديثات التكوين	مدير التكوين	شهري	إدارة التكوين
-خطط النشر -جدولة الإصدارات -اختبارات ما قبل النشر	مدير الإصدارات	ربع سنوي	إدارة الإصدارات

## دورة إدارة الخدمات (ITIL)



## آلية الإبلاغ والتواصل

المستلمون	المحتوى	التكرار	التقرير
مدير المشروع، قادة الفرق	-الحوادث الحرجة -أداء الأنظمة -المؤشرات الرئيسية	يومي	تقرير الحالة اليومي
فريق الإدارة، أصحاب المصلحة	-مؤشرات الأداء - إنجازات الأسبوع - التحديات والمخاطر	أسبوعي	تقرير الأداء الأسبوعي
لجنة متابعة المشروع	-تحليل شامل للأداء - مؤشرات الجودة -خطط التحسين	شهري	تقرير الأداء الشهري
الإدارة العليا للمعهد	-مراجعة الإنجازات - تقييم المخاطر -خطط الفترة القادمة	ربع سنوي	تقرير الأداء ربع السنوي
جميع أصحاب المصلحة	-تقييم شامل للأداء -دروس مستفادة -خطط التحسين المستقبلية	سنوي	تقرير الأداء السنوي

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## الخدمات المقدمة

## مصفوفة الامتثال الكاملة (Compliance Matrix)

## إطار المصفوفة ومبدأ العمل

## هيكل مصفوفة الامتثال

العمود	الوصف	مثال
رقم البند	الرقم التسلسلي من جدول الكميات	1, 2, 3...
وصف البند	اسم الخدمة كما في الكراسة	خدمة دعم وتشغيل البوابات
آلية التنفيذ	كيفية تنفيذ الخدمة	إجراءات التشغيل، أدوات، منهجية
المخرجات	النواتج الملموسة	تقارير، وثائق، قياسات
المسؤول	الفريق المسؤول عن التنفيذ	قائد التطبيقات، فريق الدعم
مؤشرات الأداء	كيف سيتم قياس الأداء	KPI، SLA، مقاييس الجودة

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## المجموعة الأولى

## خدمات التشغيل والدعم ( 25 بند)

## مصفوفة امتثال الخدمات الشهرية

رقم البند	البند	آلية التنفيذ	المخرجات	المسؤول	مؤشرات الأداء
1	خدمة إدارة وتشغيل الدعم الفني	ITSM (ITIL) - متكامل نظام تذاكر متقدم - مستويات تصعيد واضحة	نظام تذاكر مفعّل - قاعدة معرفة تقارير SLA	مدير الخدمة	زمن الاستجابة ≤ 15 دقيقة - رضا العملاء ≥ 4.5/5
2-5	خدمات التشغيل الأساسية (4 بنود)	مراقبة مستمرة - 24/7 - صيانة وقائية - تحديثات دورية	تقارير التوافر - سجلات الصيانة - خطط التحديث	قائد التشغيل	توافر - 99.5% ≥ - MTTR ≤ 4 ساعات
6-10	خدمات قواعد البيانات	مراقبة الأداء - نسخ احتياطي - تحسين الاستعلامات	تقارير الأداء - سجلات Backup - تحليلات الأداء	قائد قواعد البيانات	نجاح Backup ≥ 99% - RPO ≤ 4 ساعات
11-15	خدمات الأنظمة المتخصصة	إدارة التكوين - مراقبة السعة - إدارة التحديثات	قاعدة بيانات التكوين - تقارير السعة - خطط التحديث	قائد الأنظمة	توافر - 99.7% ≥ - وقت الاستجابة ≤ 30 دقيقة
16-20	خدمات التكامل والوسيط	مراقبة واجهات API - إدارة التدفقات - اختبار التكامل	تقارير التكامل - سجلات التدفقات - نتائج الاختبار	قائد التكامل	توافر التكامل ≥ 99.8% - زمن الاستجابة ≤ 2 ثانية
21-25	خدمات الجودة والأداء	مراجعات الجودة - تحليل الأداء - تقارير التحسين	تقارير الجودة - تحليلات الأداء - خطط التحسين	مدير الجودة	تحقيق SLA ≥ 98% - تحسن الأداء بنسبة 15% سنوياً

## المجموعة الثانية

## خدمات التطوير ( 36 بند)

## مصفوفة امتثال خدمات التطوير

رقم البند	البند	آلية التنفيذ	المخرجات	المسؤول	مؤشرات الأداء
26-29	نظام الموارد الحكومية (4 مستويات)	Agile/Scrum - اختبارات متعددة - نشر متدرج	كود مصدري - وثائق تقنية - تقارير الاختبار	قائد التطوير	- تسليم في الوقت $\geq$ - 90% عيوب ما بعد النشر $\leq 2\%$
30-33	البوابات والتطبيقات الذكية	تطوير متجاوب - اختبار UX/UI - تحسين SEO	تطبيقات ويب/جوال - وثائق المستخدم - تقارير الأداء	مطور الواجهات	- سرعة التحميل $\leq 3$ - ثواني توافق الأجهزة 100%
34-37	أنظمة التدريب والترشيح	تحليل متطلبات مفصل - اختبارات وحدات - تدريب المستخدمين	نظام تدريب كامل - وثائق التشغيل - مواد تدريبية	محلل الأعمال	- رضا المستخدمين $\geq$ - 4.7/5 وقت الاستجابة 1 كثانية
38-41	أنظمة البحوث والدراسات	تصميم قواعد بيانات متقدم - واجهات تحليلية - تقارير ذكية	قاعدة بيانات بحوث - أدوات التحليل - لوحات تحكم	مهندس البيانات	- دقة البيانات $\geq$ - 99.9% سرعة الاستعلام 5 كثواني
42-45	أنظمة الاستشارات	إدارة سير العمل - تكامل مع أنظمة أخرى - تقارير مخصصة	نظام استشارات - وحدات تكامل - نماذج تقارير	مطور back-end	- توافر النظام $\geq$ - 99.5% معالجة البيانات 10 كثواني
46-49	نظام ذكاء الأعمال	- استخراج وتحويل وتحليل - (ETL) تحليلات متقدمة - لوحات معلومات تفاعلية	مخزن بيانات - نماذج تحليلية - تقارير ذكية	محلل BI	- تحديث البيانات يومياً - دقة التحليلات $\geq 99\%$
50-53	التكامل مع الأنظمة	- واجهات API - مبنية - اختبارات تكامل - وثائق تقنية	- مكثبات تكامل - وثائق API - أدوات الاختبار	مهندس التكامل	- توافر API $\geq$ - 99.9% وقت الاستجابة 500 كملي ثانية
54-57	الأنظمة المساندة	- تطوير وحدات صغيرة - تكرارات سريعة - اختبارات تلقائية	- وحدات برمجية - اختبارات تلقائية - وثائق تقنية	مطور برمجيات	- تغطية الاختبارات $\geq$ - 85% وقت البناء $\leq$ 10 دقائق
58-61	الأنظمة الوسيطة	- تصميم معماري متين - موازنة الأحمال - مراقبة الأداء	- خدمات وسيطة - وثائق معمارية - تقارير الأداء	مهندس معماري	- توافر الخدمات $\geq$ - 99.95% وقت المعالجة 100 كملي ثانية

AL RAWASI HILLS

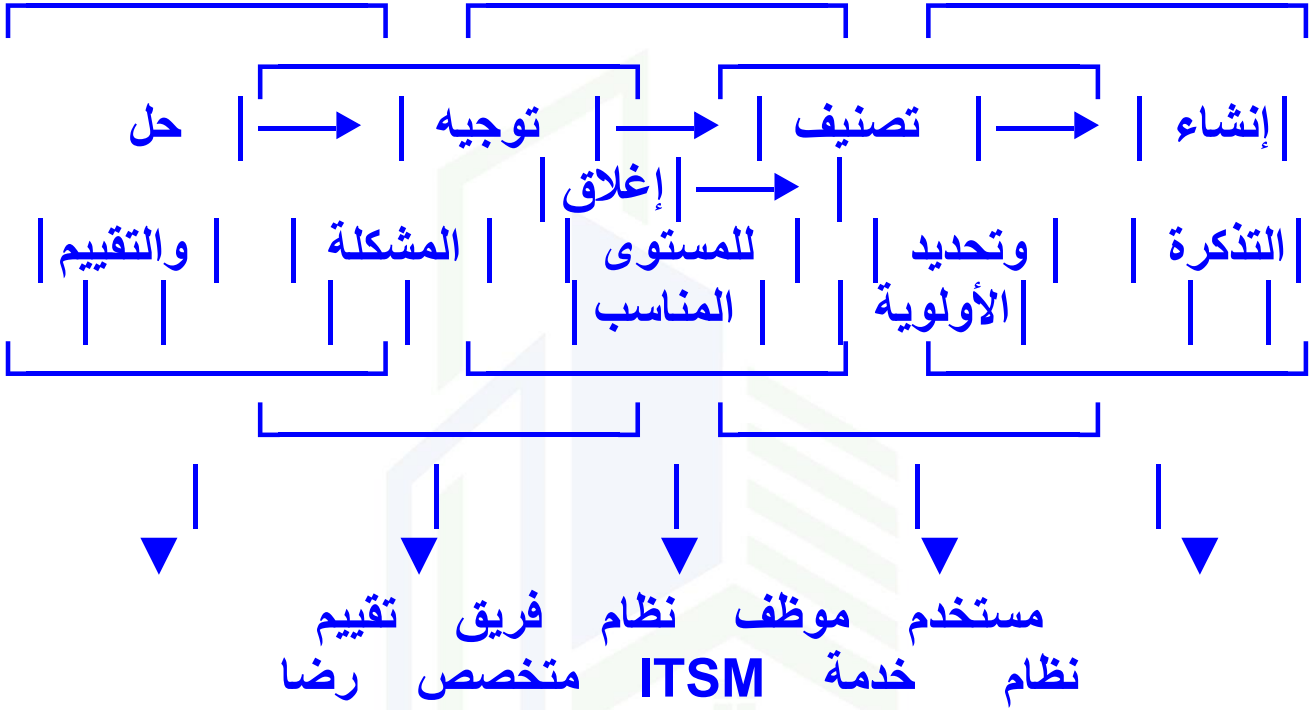
## خدمات التشغيل والدعم

## إدارة وتشغيل الدعم الفني (ITSM)

## مستويات الدعم الفني

المستوى	الوصف	زمن الاستجابة	أمثلة على الطلبات	فريق الدعم
L1 - الدعم الأولي	استقبال الطلبات، التصنيف، الحل السريع	15 ≤ دقيقة	- استفسارات عامة - مشاكل تسجيل دخول - طلبات أساسية	فريق Service Desk
L2 - الدعم المتخصص	تحليل المشكلات، حلول تقنية متقدمة	2 ≤ ساعة	- مشاكل برمجية - أخطاء في النظام - تكوينات متقدمة	مهندسي الدعم
L3 - الدعم الخبير	حل المشكلات المعقدة، تطوير الحلول	8 ≤ ساعات	- أخطاء في الكود - مشاكل أداء معقدة - متطلبات تطوير جديدة	المطورين الخبراء

## دورة حياة تذكرة الدعم الفني



تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## تشغيل الأنظمة والتطبيقات

## خطة تشغيل الأنظمة الرئيسية

النسخ الاحتياطي	المراقبة	الصيانة	آلية التشغيل	النظام
- Backup - Backup يومي - أسبوعي كامل - اختبار استعادة شهري	- مراقبة الوقت - الفعلي -إنذارات - تلقائية -تقارير أداء	-تحديثات شهرية - صيانة وقائية - تحسينات أداء	-تشغيل -24/7 موازنة حمل - مراقبة الأداء	Oracle GRP
- Backup - تلقائي -نسخ - متعددة -استعادة سريعة	-مراقبة التوافر - مراقبة الأداء - مراقبة الأمن	-تحديثات أمنية - تحسينات واجهة - صيانة قاعدة بيانات	-خوادم متعددة - CDN للتسريع - تحميل متوازن	بوابات الويب
Backup -يومي - للمحتوى Backup - أسبوعي للنظام - استعادة انتقائية	-مراقبة - المستخدمين - مراقبة المحتوى - مراقبة التفاعل	-تحديثات محتوى -صيانة قاعدة بيانات - تحسينات نظام	-خوادم مخصصة -تخزين منفصل -شبكة خاصة	أنظمة التدريب
- Backup - متدرج Retention 90 يوم -استعادة نقطية	-مراقبة - الاستعلامات - مراقبة المساحة - مراقبة الأداء	- Index 维护 Statistics 更 新 - Purge 旧 数据	-خوادم عالية التوفر -تخزين SSD- Replication	قواعد البيانات

AL RAWASI HILLS

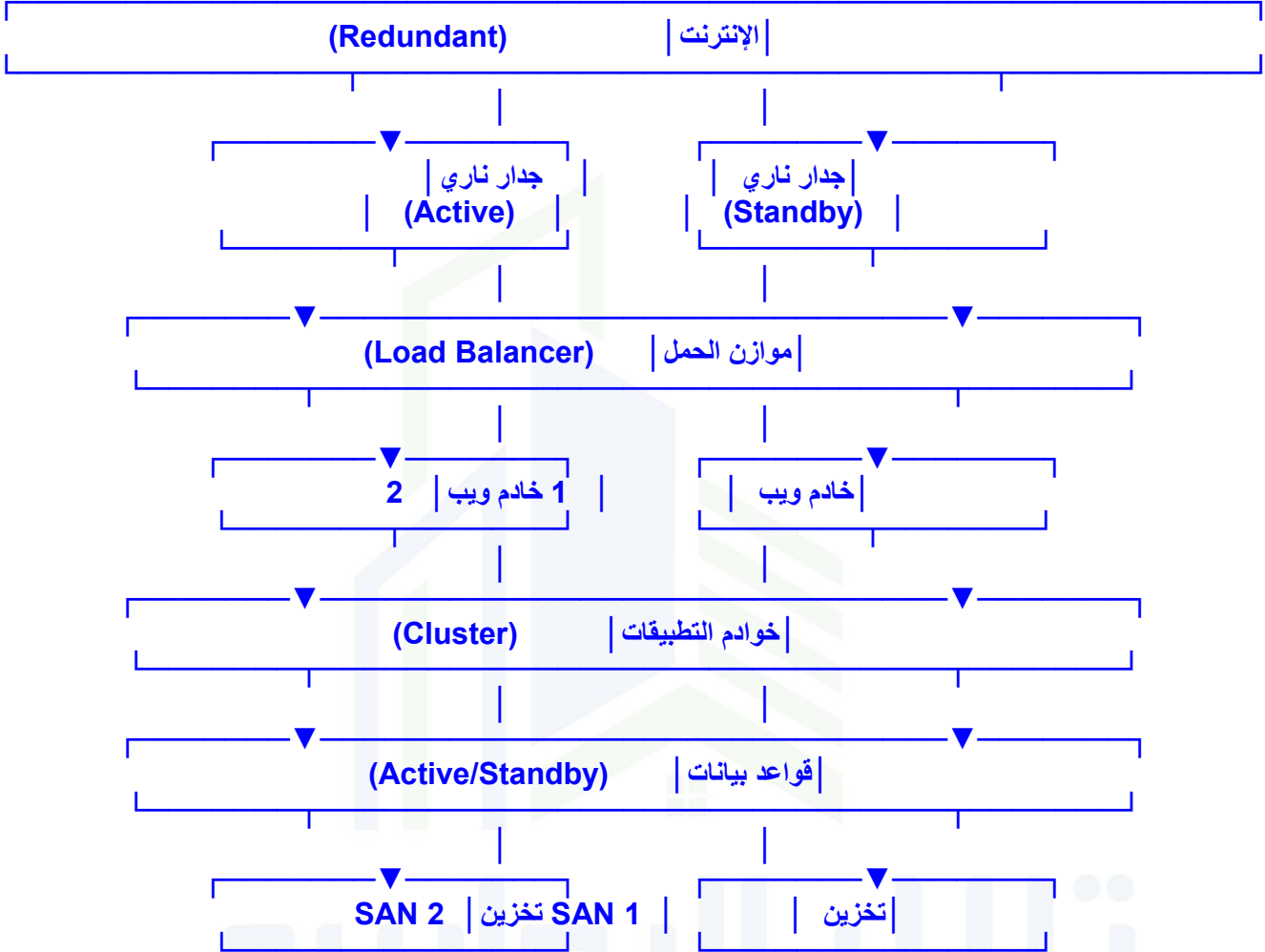
## خدمات البنية التحتية

## مراكز البيانات والشبكات

## مواصفات البنية التحتية

المكون	المواصفات	المراقبة	الصيانة	الكفالة
الخوادم	- Virtualization (VMware/Hyper-V)- High Availability- Resource Scaling	-مراقبة الأداء -24/7إنذارات تلقائية-تقارير استخدام	-صيانة وقائية أسبوعية-تحديثات أمنية-تحسينات أداء	توافر $\geq 99.9\%$
التخزين	- SAN/NAS -متقدمة - SSD للبيانات الساخنة - HDD للبيانات الباردة	-مراقبة المساحة - مراقبة الأداء-مراقبة الصحة	-توسعة حسب الحاجة-صيانة دورية-تحسينات أداء	توافر $\geq 99.95\%$
الشبكات	-أجهزة متطورة (Cisco/HP)- Redundant Links- Load Balancing	-مراقبة Bandwidth- ال- مراقبة الحوادث - مراقبة الأمن	-تحديثات البرامج - صيانة مادية - تحسينات أداء	توافر $\geq 99.99\%$
النسخ الاحتياطي	-حلول متكاملة (Veeam/Commvault)- نسخ متعددة المستويات - تخزين خارجي	-مراقبة نجاح Backup-مراقبة مساحة التخزين - مراقبة أداء الاستعادة	-اختبارات استعادة دورية-تحديثات البرامج-تحسينات الأداء	نجاح Backup $\geq 99.5\%$

## هيكل البنية التحتية المتكامل



## خدمات السحابة والأمن

## إدارة البيئة السحابية

## خطة إدارة السحابة

التوافرية	الأمن	المراقبة	آلية التنفيذ	الخدمة
توافر $\geq 99.95\%$	- مجموعات أمان - سياسات وصول - تشفير البيانات	-مراقبة استخدام الموارد -مراقبة التكاليف -تنبؤات السعة	- Provisioning - تلقائي Auto - Scaling إدارة التكاليف	إدارة البنية
RPO $\leq 1$ RTO $\leq 4$ ساعة ساعات	-تشفير في الراحة - تشفير في الحركة - إدارة المفاتيح	-مراقبة نجاح Backup-تقارير الاستعادة -مراقبة التكاليف	- Backup -تلقائي - Replication بين المناطق - Retention متعدد المستويات	النسخ الاحتياطي
دقة النماذج $\geq 95\%$	- إخفاء البيانات - مراقبة الوصول - سجلات التدقيق	-مراقبة دقة النماذج - مراقبة الأداء -تقارير التحليل	-نماذج جاهزة - تدريب مخصص - تحليلات تنبؤية	الذكاء الاصطناعي

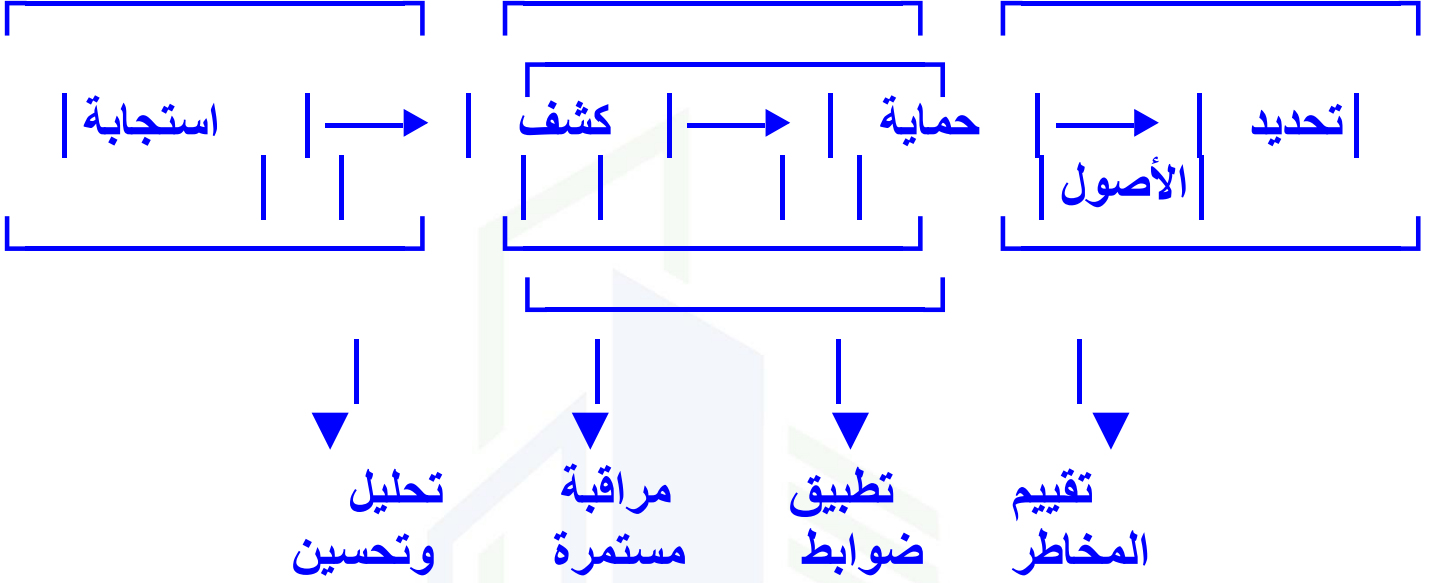
تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## الأمن السيبراني

### إطار عمل الأمن السيبراني

المجال	الإجراءات	المراقبة	الاختبار	التحسين
حماية الشبكة	- جدران نارية - أنظمة كشف التسلل (IDS/IPS) - منع تسرب البيانات (DLP)	- مراقبة حركة المرور - تحليل الأنماط - إنذارات تلقائية	- اختبارات اختراق - فحص الثغرات - تقييم المخاطر	- تحديث القواعد - تحسين السياسات - تدريب الفريق
حماية التطبيقات	- WAF - فحص الكود البرمجي - مصادقة متعددة العوامل	- مراقبة محاولات الاختراق - تحليل السلوك - إنذارات أمنية	- اختبارات أمنية - مراجعة الكود - تقييم الثغرات	- إصلاح الثغرات - تحسين التصميم - تحديث المكتبات
حماية البيانات	- تشفير البيانات - إدارة الهوية - التحكم في الوصول	- مراقبة الوصول - كشف التسرب - سجلات التدقيق	- اختبارات التشفير - اختبارات الوصول - تقييم الخصوصية	- تحسين التشفير - تحسين السياسات - تحديث المفاتيح
الاستجابة للحوادث	- خطة استجابة للحوادث - فريق استجابة مخصص - أدوات تحليل	- مراقبة الحوادث - تحليل الأدلة - سجلات الأحداث	- محاكاة الحوادث - اختبارات الاستجابة - تقييم الجاهزية	- تحسين الخطة - تدريب الفريق - تحديث الأدوات

## دورة إدارة الأمن السيبراني



تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## خدمات التطوير والتحديث

## منهجية التطوير

## دورة حياة تطوير البرمجيات

الإطار الزمني	ضمان الجودة	المخرجات	الأنشطة	المرحلة
10-15% من الوقت	-مراجعة المتطلبات - تحليل المخاطر -تقييم الجدوى	-وثائق المتطلبات -خطة المشروع -تقدير التكاليف	-جمع المتطلبات -تحليل الجدوى -تخطيط الموارد	التخطيط
15-20% من الوقت	-مراجعة التصميم -تقييم الأداء -تحليل الأمن	-وثائق التصميم -نماذج أولية -مخططات النظام	-التصميم المعماري - تصميم الواجهات -تصميم قاعدة البيانات	التصميم
30-40% من الوقت	-مراجعة الكود - اختبارات وحدة -تحليل الجودة	-كود مصدري -وثائق تقنية -اختبارات وحدة	-كتابة الكود -مراجعة الأقران -تكامل الوحدات	التطوير
20-25% من الوقت	-اختبارات شاملة -تقييم الأداء -فحص الأمن	-تقارير الاختبار -قوائم العيوب -تقييم جاهزية	-اختبارات وظيفية - اختبارات أداء -اختبارات أمنية	الاختبار
10-15% من الوقت	-اختبارات ما قبل النشر - مراقبة ما بعد النشر - تقييم الأداء	-نظام جاهز -وثائق التشغيل -تدريب المستخدمين	-نشر في بيئة تجريبية - اختبارات قبول -نشر في الإنتاج	النشر

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## مستويات التعقيد في التطوير

## تعريف مستويات التعقيد

المخاطر	الفريق المطلوب	الوقت المقدر	الوصف	المستوى
منخفضة	مطور واحد	1-3 أيام عمل	-تعديلات واجهة بسيطة - إضافة حقول جديدة - تصحيح أخطاء طفيفة	بسيط
متوسطة	مطور + محلل أعمال	3-10 أيام عمل	-تطوير وحدات جديدة - تكامل مع أنظمة خارجية - تعديلات منطق العمل	متوسط
عالية	فريق تطوير صغير	10-20 أيام عمل	-تطوير أنظمة فرعية - تكامل معقد -تحسينات أداء كبيرة	متقدم
	فريق متعدد التخصصات	20-50 يوم عمل	-تطوير أنظمة كاملة - تكامل متعدد الأنظمة - حلول مبتكرة	معقد

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## عملية التطوير حسب مستوى التعاقد

مستوى التعاقد			
بسيط	متوسط	متقدم	معقد
- تحليل	- تحليل مفصل	- تحليل معمق	- تحليل شامل
- تصميم بسيط	- تصميم متوسط	- تصميم متقدم	- تصميم معقد
- تطوير فردي	- تطوير ثنائي	- تطوير فريق	- تطوير فرق
- اختبار أساسي	- اختبار شامل	- اختبار مكثف	- اختبار متعدد
- نشر مباشر	- نشر متدرج	- نشر محكوم	- نشر مرحلي

## الخدمات المقدمة

## مصفوفة الامتثال الكاملة (Compliance Matrix)

## إطار المصفوفة ومبدأ العمل

## هيكل مصفوفة الامتثال

العمود	الوصف	مثال
رقم البند	الرقم التسلسلي من جدول الكميات	1، 2، 3...
وصف البند	اسم الخدمة كما هو موضح في كراسة الشروط	خدمة دعم وتشغيل البوابات
آلية التنفيذ	كيفية تنفيذ الخدمة من حيث الإجراءات والأدوات والمنهجية	إجراءات التشغيل، أدوات ITSM، منهجية ITIL
المخرجات	النواتج الملموسة والقابلة للقياس	تقارير، وثائق، قياسات أداء
المسؤول	الفريق أو الجهة المسؤولة عن تنفيذ البند	قائد التطبيقات، فريق الدعم
مؤشرات الأداء	آلية قياس جودة وكفاءة التنفيذ	SLA، KPI، مقاييس الجودة

## المجموعة الأولى

## خدمات التشغيل والدعم ( 25 بند)

## مصفوفة امتثال الخدمات الشهرية

رقم البند	البند	آلية التنفيذ	المخرجات	المسؤول	مؤشرات الأداء
1	خدمة إدارة وتشغيل الدعم الفني	متكامل -نظام تذاكر ITSM (ITIL) متقدم -مستويات تصعيد واضحة	-نظام تذاكر مفعّل - قاعدة معرفة -تقارير SLA	مدير الخدمة	-زمن الاستجابة ≤ 15 دقيقة - (P1) رضا العملاء ≥ 4.5/5
2-5	خدمات التشغيل الأساسية (4 بنود)	-مراقبة مستمرة - 24/7 صيانة وقائية -تحديثات دورية	-تقارير التوافر - سجلات الصيانة - خطط التحديث	قائد التشغيل	-توافر ≥ 99.5% - MTTR ≤ 4 ساعات
6-10	خدمات قواعد البيانات	-مراقبة الأداء -نسخ احتياطي تحسين الاستعلامات	-تقارير الأداء - سجلات النسخ الاحتياطي -تحليلات الأداء	قائد قواعد البيانات	-نجاح النسخ الاحتياطي ≥ 99% - RPO ≤ 4 ساعات
11-15	خدمات الأنظمة المتخصصة	-إدارة التكوين -مراقبة السعة -إدارة التحديثات	-قاعدة بيانات التكوين -تقارير السعة -خطط التحديث	قائد الأنظمة	-توافر ≥ 99.7% -وقت الاستجابة ≤ 30 دقيقة
16-20	خدمات التكامل والوسيط	-مراقبة واجهات API -إدارة التدفقات -اختبار التكامل	-تقارير التكامل - سجلات التدفقات - نتائج الاختبار	قائد التكامل	-توافر التكامل ≥ 99.8% -زمن الاستجابة ≤ 2 ثانية
21-25	خدمات الجودة والأداء	-مراجعات الجودة - تحليل الأداء -تقارير التحسين	-تقارير الجودة - تحليلات الأداء - خطط التحسين	مدير الجودة	-تحقيق SLA ≥ 98% -تحسن الأداء بنسبة 15% سنوياً

## المجموعة الثانية

## خدمات التطوير ( 36 بند )

## مصفوفة امتثال خدمات التطوير

رقم البند	البند	آلية التنفيذ	المخرجات	المسؤول	مؤشرات الأداء
26-29	نظام الموارد الحكومية (4 مستويات)	Agile / Scrum اختبارات متعددةنشر متدرج	كود مصدريوثائق تقنيةتقارير الاختبار	قائد التطوير	تسليم في الوقت $\geq$ 90% عيوب ما بعد النشر $\leq 2\%$
30-33	البوابات والتطبيقات الذكية	تطوير متجاوباختبار UX/UIتحسين SEO	تطبيقات ويب/جوالوثائق المستخدمتقارير الأداء	مطور الواجهات	سرعة التحميل $\leq 3$ ثوانيوافق الأجهزة 100%
34-37	أنظمة التدريب والترشيح	تحليل متطلبات مفصلاختبارات وحداتتدريب المستخدمين	نظام تدريب كاملوثائق التشغيلمواد تدريبية	محلل الأعمال	رضا المستخدمين $\geq$ 4.7/5 وقت الاستجابة $\leq 1$ ثانية
38-41	أنظمة البحوث والدراسات	تصميم قواعد بيانات متقدمواجهات تحليليةتقارير ذكية	قاعدة بيانات بحوثأدوات التحليلالوحات تحكم	مهندس البيانات	دقة البيانات $\geq$ 99.9% سرعة الاستعلام 5 كثنائي
42-45	أنظمة الاستشارات	إدارة سير العملتكامل مع أنظمة أخرىتقارير مخصصة	نظام استشار اتوحدات تكاملنماذج تقارير	مطور Back-End	توافر النظام $\geq$ 99.5% معالجة البيانات $\leq$ 10 ثواني
46-49	نظام ذكاء الأعمال	ETL تحليلات متقدمةلوحات معلومات تفاعلية	مخزن بياناتنماذج تحليليةتقارير ذكية	محلل BI	تحديث البيانات يومياًدقة التحليلات $\geq 99\%$
50-53	التكامل مع الأنظمة	بناء واجهات APIاختبارات تكاملوثائق تقنية	مكتبات تكاملوثائق APIأدوات الاختبار	مهندس التكامل	توافر API $\geq$ 99.9% وقت الاستجابة $\leq$ 500 مللي ثانية
54-57	الأنظمة المساندة	تطوير وحدات صغيرةتكرارات سريعةاختبارات تلقائية	وحدات برمجيةاختبارات تلقائيةوثائق تقنية	مطور برمجيات	تغطية الاختبارات $\geq$ 85% وقت البناء $\leq 10$ دقائق
58-61	الأنظمة الوسيطة	تصميم معماري متينموازنة الأحمالمراقبة الأداء	خدمات وسيطةوثائق معماريةتقارير الأداء	مهندس معماري	توافر الخدمات $\geq$ 99.95% وقت المعالجة $\leq$ 100 مللي ثانية

## خدمات التشغيل والدعم

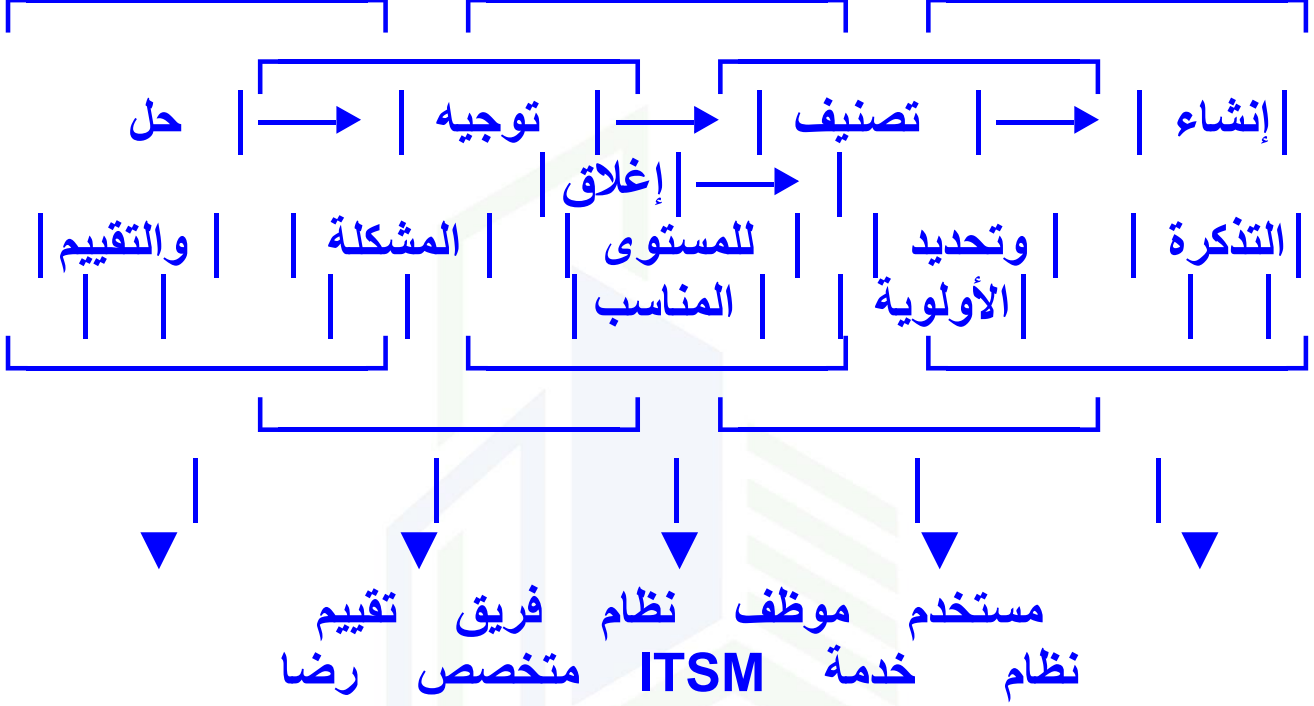
## إدارة وتشغيل الدعم الفني (ITSM)

## مستويات الدعم الفني

المستوى	الوصف	زمن الاستجابة	أمثلة على الطلبات	فريق الدعم
L1 - الدعم الأولي	استقبال الطلبات، التصنيف، الحل السريع	15 ≤ دقيقة	استفسارات عامة مشاكل تسجيل الدخول طلبات أساسية	فريق Service Desk
L2 - الدعم المتخصص	تحليل المشكلات وتقديم حلول تقنية متقدمة	2 ≤ ساعة	مشاكل برمجية أخطاء في النظام مكونات متقدمة	مهندسو الدعم
L3 - الدعم الخبير	حل المشكلات المعقدة وتطوير الحلول	8 ≤ ساعات	أخطاء في الكود مشاكل أداء معقدة متطلبات تطوير جديدة	المطورون الخبراء

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

دورة حياة تذكرة الدعم الفني



تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## تشغيل الأنظمة والتطبيقات

### خطة تشغيل الأنظمة الرئيسية

النسخ الاحتياطي	المراقبة	الصيانة	آلية التشغيل	النظام
Backup يومي Backup أسبوعي كاملا اختبار استعادة شهري	مراقبة الوقت الفعلي إنذارات تلقائية تقارير أداء	تحديثات شهرية صيانة وقائية تحسينات أداء	تشغيل 24/7 موازنة حمل مراقبة الأداء	Oracle ERP
Backup تلقائيا نسخ متعددة استعادة سريعة	مراقبة التوافر مراقبة الأداء مراقبة الأمن	تحديثات أمنية تحسينات واجهة المستخدم صيانة قواعد البيانات	خوادم متعددة CDN للتسريع تحميل متوازن	بوابات الويب
Backup يومي Backup للمحتوى أسبوعي للنظام استعادة انتقائية	مراقبة المستخدم مراقبة المحتوى مراقبة التفاعل	تحديثات المحتوى صيانة قواعد البيانات تحسينات النظام	خوادم مخصصة تخزين منفصل شبكة خاصة	أنظمة التدريب
Backup متدرج Retention لمدة 90 يوما استعادة نقطية (Point-in-Time)	مراقبة الاستعلامات مراقبة المساحة مراقبة الأداء	صيانة الفهارس (Index) تحديث الإحصائيات (Statistics) تنظيف البيانات القديمة	خوادم عالية التوفر تخزين SSD Replication	قواعد البيانات

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## خدمات البنية التحتية

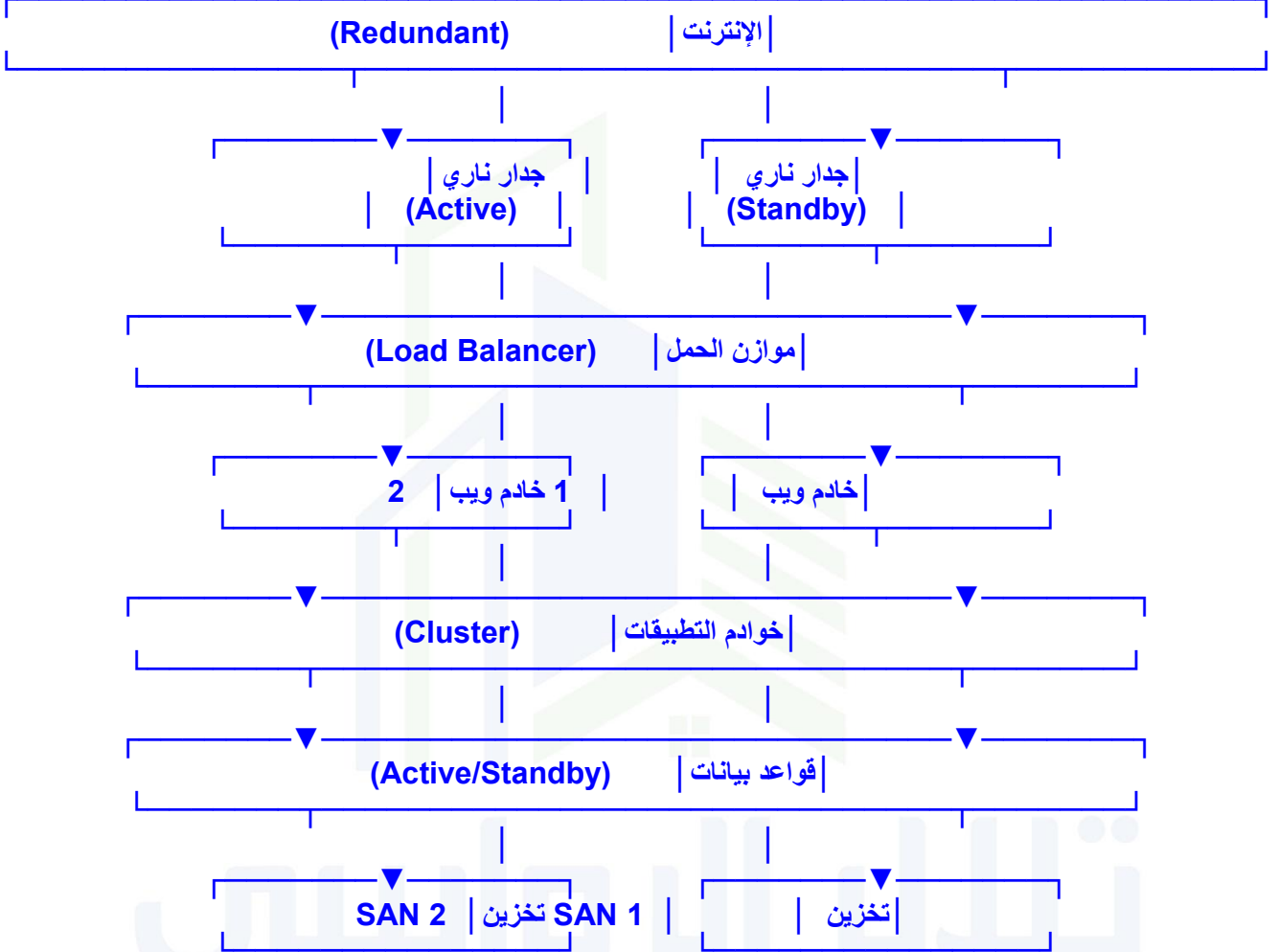
## مراكز البيانات والشبكات

## مواصفات البنية التحتية

المكون	المواصفات	المراقبة	الصيانة	الكفاءة
الخوادم	Virtualization (VMware / Hyper-V) High Availability Resource Scaling	مراقبة الأداء 24/7 إنذارات تلقائية تقارير استخدام الموارد	صيانة وقائية أسبوعية تحديثات أمنية دورية تحسينات أداء مستمرة	توافر الخدمة $\geq$ 99.9%
التخزين	أنظمة SAN / NAS متقدمة SSD للبيانات الساخنة HDD للبيانات الباردة	مراقبة السعة التخزينية مراقبة الأداء مراقبة صحة الأقراص	توسعة حسب الحاجة صيانة دورية تحسينات أداء	توافر الخدمة $\geq$ 99.95%
الشبكات	أجهزة شبكات احتياطية (Cisco / HP) روابط احتياطية (Redundant Links) Load Balancing	مراقبة استهلاك الـ Bandwidth مراقبة الحوادث مراقبة أمن الشبكة	تحديثات الأنظمة والبرامج صيانة مادية دورية تحسينات أداء	توافر الشبكة $\geq$ 99.99%
النسخ الاحتياطي	حلول Backup متكاملة (Veeam / Commvault) نسخ متعددة المستويات تخزين خارجي وأمن	مراقبة نجاح عمليات النسخ مراقبة مساحة التخزين مراقبة أداء الاستعادة	اختبارات استعادة دورية تحديثات البرامج تحسينات الأداء	نجاح النسخ الاحتياطي $\geq$ 99.5%

AL RAWASI HILLS

## هيكل البنية التحتية المتكامل



## خدمات السحابة والأمن

## إدارة البيئة السحابية

## خطة إدارة السحابة

التوافرية	الأمن	المراقبة	آلية التنفيذ	الخدمة
توافر الخدمة $\geq$ 99.95%	مجموعات أمنسياسات وصولتشفير البيانات	مراقبة استخدام الموارد مراقبة التكاليفتنبؤات السعة	Provisioning تلقائي Auto Scaling إدارة التكاليف	إدارة البنية
RPO $\leq$ 1 RTO $\leq$ 4 ساعة ساعات	تشفير البيانات في الراحةتشفير البيانات أثناء النقلإدارة المفاتيح	مراقبة نجاح عمليات النسختقارير الاستعادةمراقبة التكاليف	Backup تلقائي Replication بين المناطق Retention متعدد المستويات	النسخ الاحتياطي
دقة النماذج $\geq$ 95%	إخفاء البياناتمراقبة الوصولسجلات التدقيق	مراقبة دقة النماذجمراقبة الأداءتقارير التحليل	نماذج جاهزة لتدريب مخصصتحليلات تنبؤية	الذكاء الاصطناعي

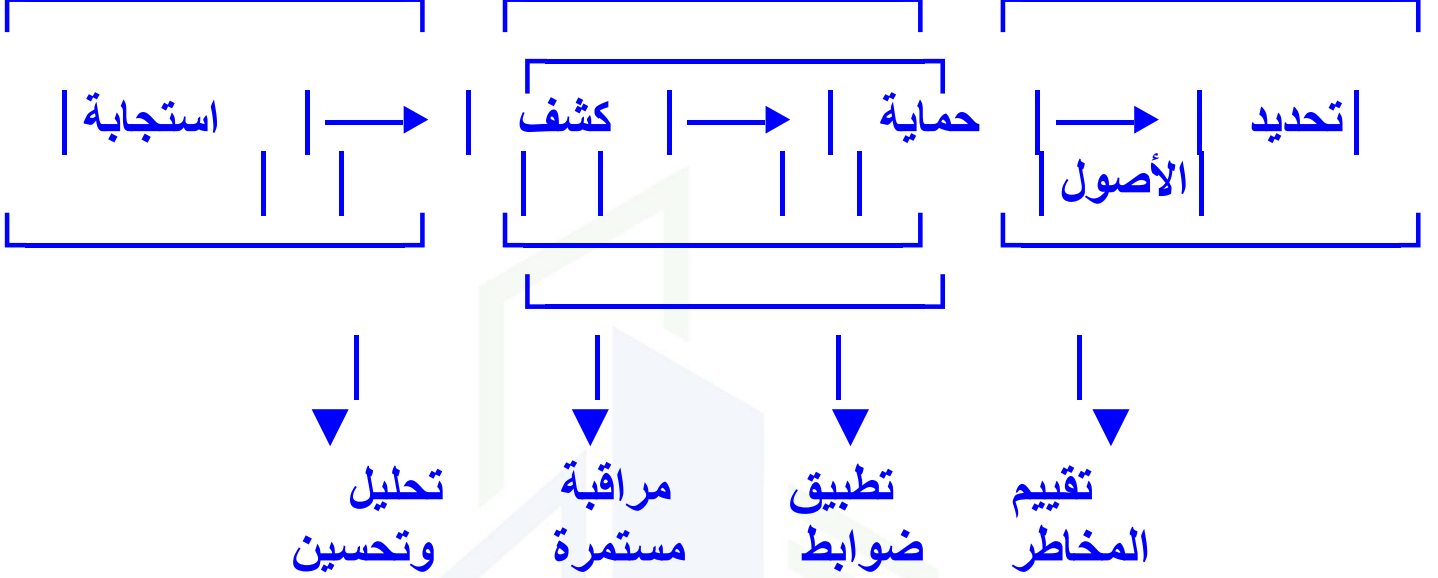
تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## الأمن السيبراني

## إطار عمل الأمن السيبراني

المجال	الإجراءات	المراقبة	الاختبار	التحسين
حماية الشبكة	جدران نارية (Firewalls) أنظمة كشف التسلسل (IDS/IPS) منع تسرب البيانات (DLP)	مراقبة حركة المرور تحليل الأنماط إنذارات تلقائية	اختبارات اختراق فحص الثغرات تقييم المخاطر	تحديث القواعد تحسين السياسات تدريب الفريق
حماية التطبيقات	جدار حماية التطبيقات (WAF) فحص الكود البرمجية مصادقة متعددة العوامل (MFA)	مراقبة محاولات الاختراق تحليل السلوك إنذارات أمنية	اختبارات أمنية للتطبيقات مراجعة الكود تقييم الثغرات	إصلاح الثغرات تحسين التصميم تحديث المكتبات
حماية البيانات	تشفير البيانات إدارة الهوية (IAM) التحكم في الوصول	مراقبة الوصول كشف تسرب البيانات سجلات التدقيق	اختبارات التشفير اختبارات الصلاحية تقييم الخصوصية	تحسين التشفير تحسين السياسات تحديث مفاتيح التشفير
الاستجابة للحوادث	خطة استجابة للحوادث فريق استجابة متخصص أدوات التحليل الجنائي	مراقبة الحوادث تحليل الأدلة سجلات الأحداث	محاكاة الحوادث اختبارات الاستجابة تقييم الجاهزية	تحسين خطة الاستجابة تدريب الفريق تحديث الأدوات

دورة إدارة الأمن السيبراني



تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## خدمات التطوير والتحديث

## منهجية التطوير

## دورة حياة تطوير البرمجيات

الإطار الزمني	ضمان الجودة	المخرجات	الأنشطة	المرحلة
10-15% من إجمالي الوقت	مراجعة المتطلبات تحليل المخاطر تقييم الجدوى	وثائق المتطلبات خطة المشروع وتقدير التكاليف	جمع المتطلبات تحليل الجدول وتخطيط الموارد	التخطيط
15-20% من إجمالي الوقت	مراجعة التصميم تقييم الأداء تحليل الأمن	وثائق التصميم نماذج أولية ومخططات النظام	التصميم المعماري تصميم الواجهات تصميم قاعدة البيانات	التصميم
30-40% من إجمالي الوقت	مراجعة الكود اختبارات وحدة تحليل الجودة	كود مصدري وثائق تقنية اختبارات وحدة	كتابة الكود مراجعة الأقران تكامل الوحدات	التطوير
20-25% من إجمالي الوقت	اختبارات شاملة تقييم الأداء فحص الأمن	تقارير الاختبار قوائم العيوب بتقييم جاهزية	اختبارات وظيفية اختبارات أداء اختبارات أمنية	الاختبار
10-15% من إجمالي الوقت	اختبارات ما قبل النشر مراقبة ما بعد النشر تقييم الأداء	نظام جاهز للتشغيل وثائق التشغيل لتدريب المستخدمين	نشر في بيئة تجريبية اختبارات قبول المستخدم منشور في بيئة الإنتاج	النشر

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## مستويات التعقيد في التطوير

## تعريف مستويات التعقيد

المخاطر	الفريق المطلوب	الوقت المقدر	الوصف	المستوى
منخفضة	مطور واحد	1-3 أيام عمل	تعديلات واجهة بسيطة إضافة حقول جديدة تصحيح أخطاء طفيفة	بسيط
متوسطة	مطور + محلل أعمال	3-10 أيام عمل	تطوير وحدات جديدة تكامل مع أنظمة خارجية تعديلات منطق العمل	متوسط
عالية	فريق تطوير صغير	10-20 يوم عمل	تطوير أنظمة فرعية تكامل معقد تحسينات أداء كبيرة	متقدم
عالية جدًا	فريق متعدد التخصصات	20-50 يوم عمل	تطوير أنظمة كاملة تكامل متعدد الأنظمة حلول مبتكرة	معقد

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## عملية التطوير حسب مستوى التعاقد

مستوى التعاقد			
بسيط	متوسط	متقدم	معقد
- تحليل	- تحليل مفصل	- تحليل معمق	- تحليل شامل
- تصميم بسيط	- تصميم متوسط	- تصميم متقدم	- تصميم معقد
- تطوير فردي	- تطوير ثنائي	- تطوير فريق	- تطوير فرق
- اختبار أساسي	- اختبار شامل	- اختبار مكثف	- اختبار متعدد
- نشر مباشر	- نشر متدرج	- نشر محكوم	- نشر مرحلي

## الجوانب التشغيلية

## خطة نقل الموظفين والخدمات

## الإطار العام للانتقال

## مراحل الانتقال الرئيسية

المخرجات	الأنشطة الرئيسية	المدة	المدة	المرحلة
خطة الانتقال المخاطر قائمة المتطلبات	دراسة الوثائق مقابلات مع الفريق الحالي تحليل الفجوات	الأسابيع 1-2	الأسابيع 1-2	ما قبل الانتقال
قاعدة معرفة إجراءات تشغيل موثقة تقرير جاهزية	جلسات نقل المعرفة مع الفريق الحالي مراجعة الوثائق التشغيلية تدريب عملي	الأسابيع 3-4	الأسابيع 3-4	نقل المعرفة (KT)
تقرير التشغيل التجريبي قائمة الملاحظات خطة التحسينات	تشغيل موازي تحت الإشراف محاكاة سيناريوهات طارئة اختيار خطط الاستعادة	الأسابيع 5-6	الأسابيع 5-6	التشغيل التجريبي
جدول التسليم المعتمد تقارير أداء يومية محاضر تسليم الخدمات	تسليم الخدمات حسب الأولوية تشغيل مع دعم محدود مراجعة الأداء اليومية	الأسابيع 7-8	الأسابيع 7-8	التسليم التدريجي
تقرير الاستقرار إجراءات محصنة خطة تدريب مستمر	معالجة الملاحظات تحسين الإجراءات تدريب الفريق	الأسابيع 9-10	الأسابيع 9-10	الاستقرار والتحسين
محضر التسليم النهائي شهادة الاعتماد تقرير الإنجاز	التسليم النهائي لجميع الخدمات مراجعة شاملة التوقيع على محاضر التسليم	الأسابيع 11-12	الأسابيع 11-12	التسليم الكامل

## خطة نقل المعرفة (Knowledge Transfer)

### برنامج نقل المعرفة

المسؤول	المدة	الطريقة	المحتوى	المجال
المهندس المعماري	3 أيام	جلسات ورش عملمراجعة الوثائقجولات افتراضية	هيكل الأنظمةالعلاقات بين المكوناتتدفقات البيانات	الهندسة المعمارية
قائد التشغيل	5 أيام	تدريب عمليShadowingسيناريوهات محاكاة	إجراءات التشغيل الروتينيةخطط الصيانةمراقبة الأداء	التشغيل اليومي
مدير الخدمة	3 أيام	ورش عملمحاكاة الحوادثمراجعة الحالات السابقة	تصنيف الحوادثإجراءات الاستجابةخطط التصعيد	إدارة الحوادث
قائد الأمن	4 أيام	تدريب تخصصيمراجعة الضوابطاختبارات الأمن	سياسات الأمنإجراءات الحمايةخطط الاستجابة	الأمن السيبراني
مدير قواعد البيانات	4 أيام	تدريب عملمراجعة البرامج النصيةاختبارات الاستعادة	هيكل قواعد البياناتإجراءات الصيانةخطط النسخ الاحتياطي	قواعد البيانات

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## عملية نقل المعرفة (Knowledge Transfer)

- التحضير المسبق |
- تحديد نطاق المعرفة |
- تحديد الخبراء |
- إعداد المواد التدريبية |

- نقل المعرفة الرسمي |
- جلسات تدريبية منظمة |
- ورش عمل تفاعلية |
- مراجعة وثائق مفصلة |

- التدريب العملي |
- Shadowing |
- العمل تحت الإشراف |
- حل المشكلات الحقيقية |

- التقييم والتحقق |
- اختبارات المعرفة |
- تقييم الكفاءة |
- التحقق من الفهم |

## إطار عمل إدارة الخدمات (ITSM)

## عمليات ITSM الأساسية

## عمليات إدارة الخدمات الرئيسية

الأدوات	المؤشرات الرئيسية	المسؤول	الوصف	العملية
ServiceNow Jira	MTTR متوسط زمن الإصلاح (First Contact Resolution رضاه العملاء)	Service Desk	استقبال وتصنيف الحوادث وتحديد الأولويات والتحليل والحل	إدارة الحوادث
RCA Tools Analytics	عدد المشكلات المغلقة وقت حل المشكلات معدل التكرار	Problem Manager	تحديد الأسباب الجذرية وتطوير حلول دائمة لمنع تكرار الحوادث	إدارة المشكلات
Change Management System	نسبة التغييرات الناجحة عدد التغييرات الطارئة وقت الموافقة على التغيير	Change Manager	تقييم طلبات التغيير تخطيط التنفيذ مراقبة النتائج	إدارة التغيير
CMDB Discovery Tools	دقة قاعدة البيانات اكتمال المعلومات سرعة التحديث	Configuration Manager	توثيق مكونات الخدمة تتبع العلاقات تحديث المعلومات	إدارة التكوين
Release Management Tools	نسبة نجاح الإصدار اتوقت النشر عدد المشاكل بعد النشر	Release Manager	تخطيط وتنفيذ الإصدار اتاختبارات ما قبل النشر مراقبة ما بعد النشر	إدارة الإصدارات

## مستويات الخدمة (SLA) والاتفاقيات

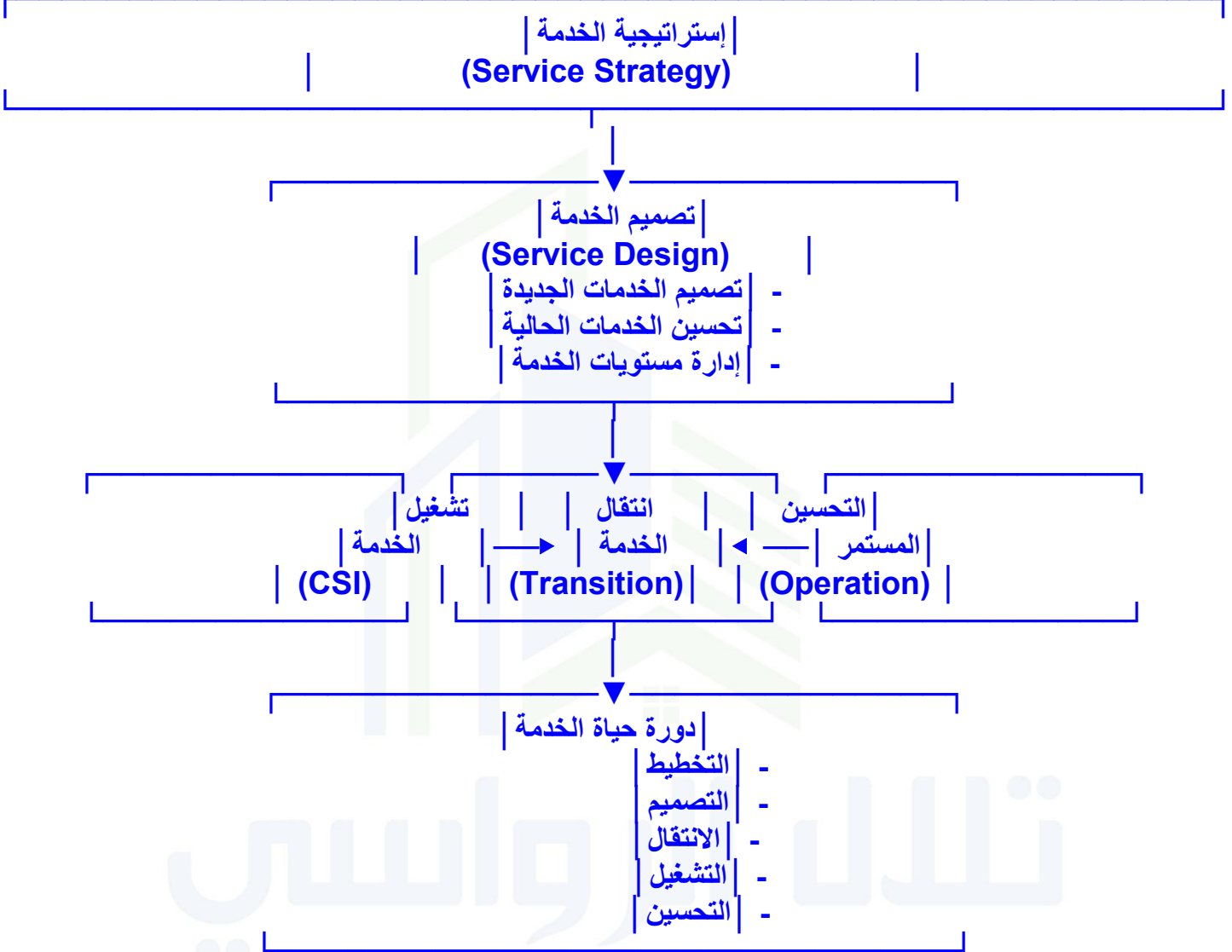
## مستويات الخدمة المتفق عليها

أوقات التشغيل	وقت الحل	وقت الاستجابة	توافر الخدمة	فئة الخدمة
24/7/365	4 ≤ ساعات	15 ≤ دقيقة	99.9%	درجة (Tier 1)
24/7/365	8 ≤ ساعات	30 ≤ دقيقة	99.5%	عالية (Tier 2)
8:00 – 18:00	2 كـيوم عمل	2 ≤ ساعة	99.0%	متوسطة (Tier 3)
8:00 – 18:00	5 ≤ أيام عمل	4 ≤ ساعات	98.5%	منخفضة (Tier 4)

## جدول مؤشرات أداء الخدمة (KPI)

المسؤول	التكرار	الهدف	الوصف	المؤشر
Service Manager	شهري	≥ 99.5%	نسبة الوقت الذي تكون فيه الخدمة متاحة	توافر الخدمة
Service Desk	أسبوعي	30 ≤ دقيقة	متوسط وقت الاستجابة للحوادث	وقت الاستجابة
Service Desk	شهري	≥ 70%	نسبة الحالات التي تم حلها من أول اتصال	معدل الحل من الاتصال الأول (FCR)
Service Manager	شهري	≥ 4.5 / 5	تقييم رضا المستخدمين عن مستوى الخدمة	رضا العملاء
Support Teams	شهري	4 ≤ ساعات	متوسط الوقت اللازم لإصلاح الحوادث	متوسط وقت الإصلاح (MTTR)

## إطار عمل ITSM المتكامل



## خطط الجودة وضمان الأداء

### إطار عمل إدارة الجودة

### جدول عمليات إدارة الجودة

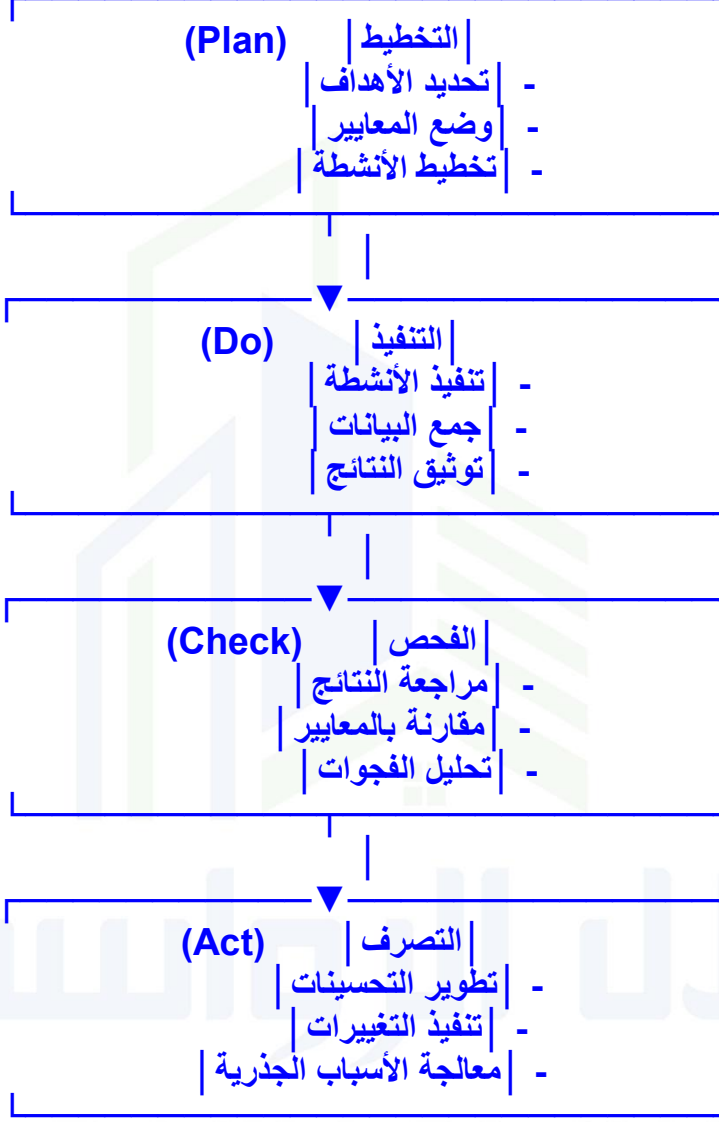
التكرار	المؤشرات	الأنشطة	الوصف	العملية
عند بداية المشروع	-وضوح معايير الجودة - اكتمال خطة الجودة	-مراجعة المتطلبات - وضع معايير القبول - تخطيط أنشطة التدقيق	تحديد معايير الجودة وأهدافها ووضع خطة التحقق	تخطيط الجودة
شهري	-معدل الامتثال للمعايير - فعالية العمليات	-تدقيق الجودة -مراجعة العمليات -تحليل الاتجاهات	التحقق من الالتزام بالمعايير ومراجعة كفاءة العمليات	ضمان الجودة
أسبوعي	-مؤشرات الأداء - (KPIs) معدل العيوب	-قياس الأداء -تحليل البيانات -إعداد تقارير الجودة	متابعة التنفيذ واكتشاف الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية	مراقبة الجودة
مستمر	-فعالية التحسينات - انخفاض معدل التكرار	-تحليل الأسباب الجذرية - (RCA) إعداد خطط التحسين -تنفيذ الحلول	تحسين الأداء بشكل مستمر ومنع تكرار المشكلات	تحسين الجودة

## مؤشرات جودة الخدمة

## جدول مؤشرات جودة الخدمة التفصيلية

طريقة القياس	الهدف	الوصف	المؤشر	فئة المؤشر
مراقبة آلية 24/7	$\geq 99.5\%$	نسبة الوقت الذي يكون فيه النظام متاحاً	معدل توافر النظام	جودة التشغيل
اختبارات الأداء	2 كثانية	متوسط وقت استجابة النظام للطلبات	وقت الاستجابة	جودة التشغيل
تحليل سجلات النظام	$\leq 0.5\%$	نسبة الطلبات التي تنتهي بأخطاء	معدل الأخطاء	جودة التشغيل
استبيانات دورية	$\geq 4.5/5$	تقييم المستخدمين للخدمة المقدمة	رضا العملاء	جودة الخدمة
تحليل تذاكر الدعم	4 ساعات	متوسط الوقت لحل الحوادث	وقت حل الحوادث	جودة الخدمة
تدقيق العمليات	$\geq 95\%$	نسبة الالتزام بالإجراءات المعتمدة	الامتثال للإجراءات	جودة العمليات
مراقبة مؤشرات الأداء	$\geq 90\%$	نسبة العمليات المكتملة في الوقت المحدد	كفاءة العمليات	جودة العمليات
تقييم المهارات	100%	نسبة الموظفين المؤهلين لتنفيذ المهام	مهارات الفريق	جودة الموارد

## دورة إدارة الجودة المستمرة (PDCA)



## خطط الأمن السيبراني والخصوصية

### إطار عمل الأمن السيبراني

### جدول عناصر إطار الأمن السيبراني

التكرار	المسؤول	الأنشطة	الضوابط	المجال
ربع سنوي	CISO	-تطوير السياسات -تقييم المخاطر -تدقيق الامتثال	-سياسات الأمن -إدارة المخاطر -الامتثال التنظيمي	الحوكمة
شهري	Security Architect	-إدارة الهوية -تشفير البيانات -تأمين الشبكات	-التحكم في الوصول - حماية البيانات -أمن الشبكات	حماية الأصول
يومي	SOC Analyst	-مراقبة الشبكات -تحليل السجلات -استخبارات التهديدات	-كشف التسلل -تحليل التهديدات -إدارة السجلات	مراقبة الأمن
عند الحاجة	Incident Response Team	-محاكاة الحوادث -تحليل الأدلة -معالجة الثغرات	-خطة الاستجابة -فريق الاستجابة -استعادة الخدمة	الاستجابة للحوادث
شهري	Security Awareness Officer	-دورات تدريبية -محاكاة التصيد -نشر المواد التوعوية	-تدريب الموظفين - اختبارات الوعي -حملات التوعية	التوعية

## حماية البيانات والخصوصية

### جدول إجراءات حماية البيانات

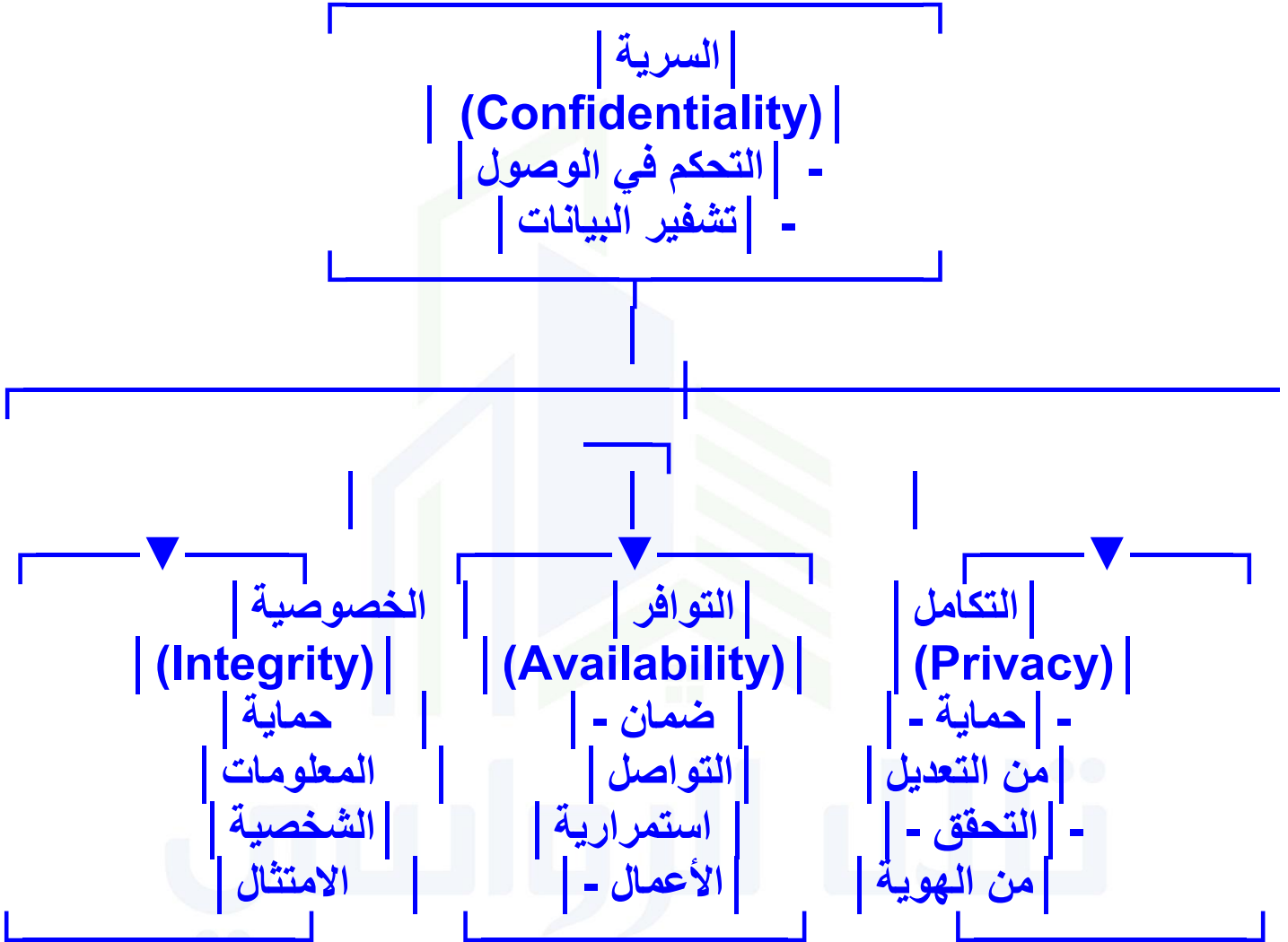
فترة الاحتفاظ	الوصول المسموح	إجراءات الحماية	مستوى الحساسية	فئة البيانات
حسب القوانين التنظيمية	-موظفون مفوضون فقط -صلاحيات محدودة	-تشفير كامل -مراقبة الوصول -سجلات التدقيق	عالية جداً	بيانات شخصية
7سنوات	-أفراد محددون - صلاحيات منفصلة	-تشفير متعدد الطبقات - فصل الصلاحيات -تدقيق دقيق	عالية جداً	بيانات مالية
3سنوات	-موظفون مفوضون - حسب الدور	-تشفير انتقائي -مراقبة الوصول -نسخ احتياطي	متوسطة	بيانات تشغيلية
1سنة	-جميع الموظفين -زوار معتمدون	-حماية أساسية -مراقبة محدودة -نسخ احتياطي	منخفضة	بيانات عامة

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## جدول خطة استمرارية الأعمال والكوارث

السيناريو	التأثير	خطة الاستجابة	وقت الاستعادة	فريق الاستجابة
تعطل خادم	جزئي	-تفعيل الخادم -الاحتياطي -إعادة توجيه الخدمات	1 ساعة	فريق التشغيل
فقدان بيانات	متوسط	-استعادة من النسخ -الاحتياطي -التحقق من النزاهة	4 ساعات	فريق قواعد البيانات
هجوم إلكتروني	عالي	-عزل الأنظمة المتأثرة - تحليل التهديد -استعادة الخدمات	8 ساعات	فريق الأمن
تعطل كامل للمركز	عالي جداً	-تفعيل مركز البيانات -الثانوي -استعادة الخدمات الأساسية	24 ساعة	فريق الطوارئ
كوارث طبيعية	كامل	-تفعيل خطة -الاستمرارية -الانتقال للبيئة السحابية	48 ساعة	فريق إدارة الأزمات

## هيكل أمن المعلومات (CIA Triad)



## الموارد والقدرات

## فريق العمل والهيكل التنظيمي

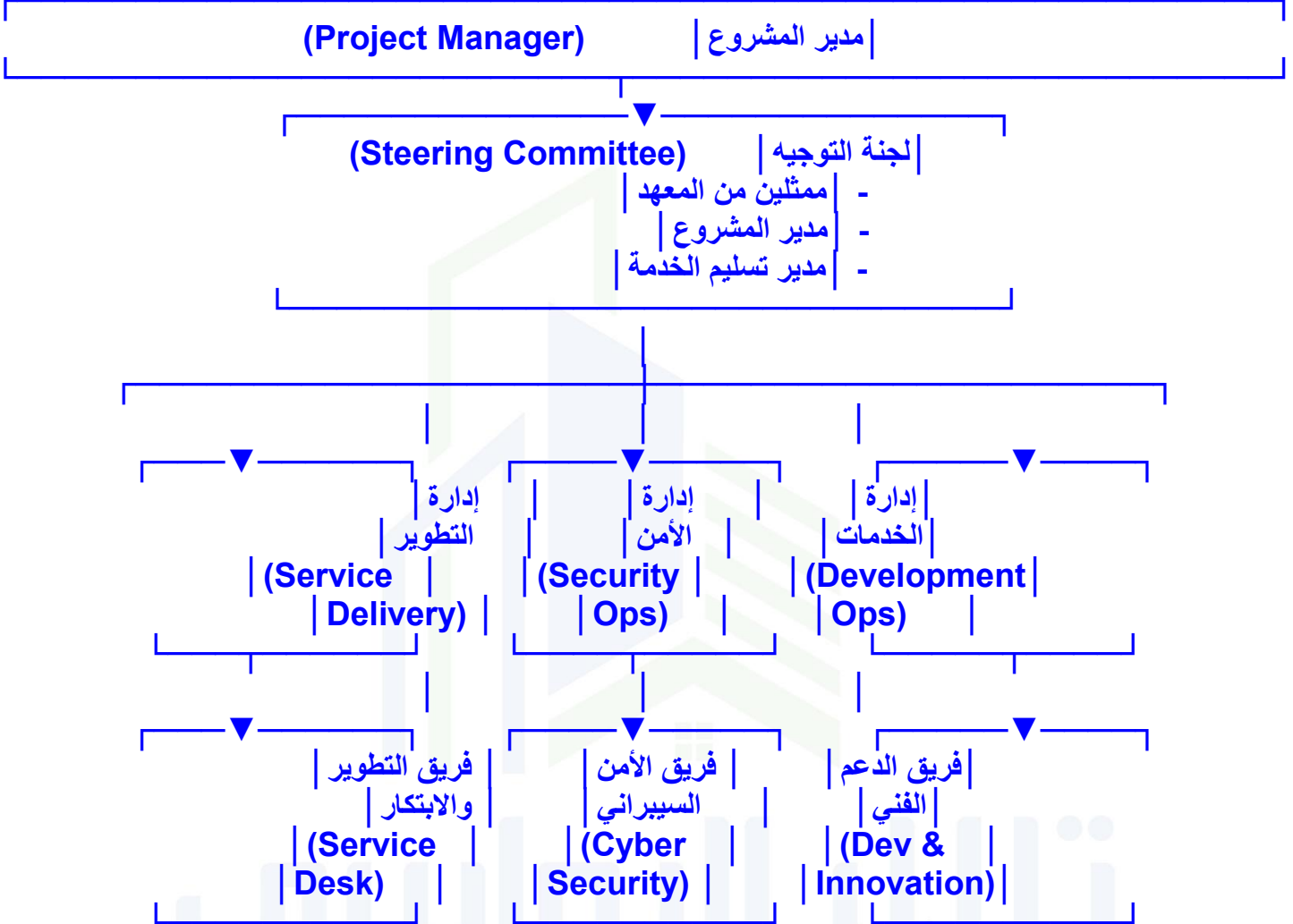
## الهيكل التنظيمي للمشروع

## جدول هيكل فريق المشروع الرئيسي

مكان العمل	المؤهلات المطلوبة	المسؤوليات الرئيسية	العدد	الدور
المقر الرئيسي	PMP - أو شهادة معادلة -خبرة +10 سنوات في إدارة المشاريع التقنية -إدارة فرق كبيرة	-القيادة الشاملة للمشروع -إدارة الميزانية والجدول الزمنية - التواصل مع إدارة المعهد	1	مدير المشروع (Project Manager)
المقر الرئيسي	ITIL Expert -خبرة +8 سنوات في إدارة الخدمات - مهارات اتصال ممتازة	-ضمان جودة الخدمات المقدمة - إدارة علاقة العملاء -مراقبة مؤشرات الأداء	1	مدير تسليم الخدمة (Service Delivery Manager)
مركز البيانات	-خبرة +7 سنوات في عمليات تقنية المعلومات -شهادات تقنية متقدمة -مهارات قيادية	-الإشراف على جميع العمليات التقنية -إدارة فرق التشغيل - تحسين العمليات	1	قائد العمليات التقنية (Technical Operations Lead)
مركز عمليات الأمن	CISM- أو CISSP -خبرة +6 سنوات في الأمن السيبراني - معرفة بأنظمة الأمن السعودية	-إدارة أمن المعلومات -مراقبة التهديدات الأمنية -الرد على الحوادث الأمنية	1	قائد الأمن السيبراني (Cybersecurity Lead)
مركز التطوير	-خبرة +7 سنوات في تطوير البرمجيات -معرفة بتقنيات حديثة - مهارات ابتكارية	-إدارة فرق التطوير -تطوير حلول تقنية مبتكرة -تحسين الأنظمة الحالية	1	قائد التطوير والابتكار (Development & Innovation Lead)

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## الهيكل التنظيمي لفريق مشروع الخدمات المدارة



## فرق العمل التفصيلية

## جدول فريق إدارة الخدمات

مكان العمل	المهام اليومية	المهارات الأساسية	العدد	المسمى الوظيفي
مركز الاتصالات	-استقبال طلبات الدعم - تصنيف التذاكر -متابعة الحالات	-مهارات اتصال ممتازة - معرفة بأنظمة -ITSM حل المشكلات	2	متخصص خدمة العملاء (Customer Service Specialist)
مركز الدعم	-تشخيص المشكلات الأساسية -تقديم حلول سريعة -تصعيد الحالات المعقدة	-معرفة بأنظمة التشغيل - مهارات أساسية في الشبكات -حل المشكلات التقنية	3	مهندس دعم المستوى الأول (L1 Support Engineer)
مركز الدعم	-تحليل المشكلات المتوسطة -إعداد التقارير الفنية -تطوير حلول دائمة	-خبرة في قواعد البيانات -معرفة بأنظمة المؤسسات -مهارات تحليلية	2	مهندس دعم المستوى الثاني (L2 Support Engineer)
مركز العمليات	-حل المشكلات المعقدة - تطوير أدوات الدعم - تحسين العمليات	-خبرة متقدمة في الأنظمة -مهارات برمجة -معرفة بالهندسة المعمارية	2	مهندس دعم المستوى الثالث (L3 Support Engineer)

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## جدول فريق الأمن السيبراني

الشهادات	المهام اليومية	المهارات الأساسية	العدد	المسمى الوظيفي
CCNA Security, CEH	- مراقبة حركة الشبكة - تحليل الحوادث الأمنية - تحديث سياسات الأمن	-خبرة في أمن الشبكات - معرفة بأنظمة Firewall-مهارات تحليل السجلات	2	محلل أمن الشبكات (Network Security Analyst)
OSCP, GWAPT	-فحص ثغرات التطبيقات -مراجعة أمنية للكود -اختبارات الاختراق	-خبرة في اختبار الاختراق -معرفة بثغرات التطبيقات -مهارات في تحليل الكود	2	محلل أمن التطبيقات (Application Security Analyst)
CISA, ISO 27001 LA	-مراجعة الامتثال الأمني -إعداد التقارير التنظيمية -تطوير السياسات الأمنية	-معرفة بالمعايير الأمنية -مهارات في التدقيق -فهم القوانين التنظيمية	1	متخصص الامتثال الأمني (Security Compliance Specialist)
CCSK, AWS Security	-تأمين البنية السحابية - مراقبة بيئة السحابة - تطوير ضوابط الأمن	-خبرة في أمن السحابة - معرفة بمنصات AWS/Azure- مهارات في التكوين الأمن	1	مهندس أمن السحابة (Cloud Security Engineer)

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## جدول فريق التطوير والابتكار

التقنيات	المهام اليومية	المهارات الأساسية	العدد	المسمى الوظيفي
Java, .NET, Python	-تطوير الأنظمة الأساسية -مراجعة تصميم البرمجيات - إرشاد المطورين الأقل خبرة	-خبرة في تطوير الأنظمة -مهارات في تصميم البرمجيات - معرفة بأنماط التصميم	3	مهندس برمجيات أول (Senior Software Engineer)
JavaScript, SQL, REST APIs	-تطوير الوحدات البرمجية -كتابة اختبارات الوحدات -مشاركة في مراجعة الكود	-مهارات برمجة متقدمة - معرفة بقواعد البيانات - فهم مبادئ الهندسة البرمجية	4	مهندس برمجيات (Software Engineer)
Selenium, JUnit, TestNG	-تطوير خطط الاختبار - تنفيذ اختبارات الأتمتة - تحليل نتائج الاختبار	-خبرة في اختبار البرمجيات -مهارات في أتمتة الاختبارات -فهم دورة حياة التطوير	2	مهندس ضمان الجودة (Quality Assurance Engineer)
Oracle, SQL Server, MySQL	-تصميم قواعد البيانات -تحسين استعلامات SQL-إدارة النسخ الاحتياطي	-خبرة في قواعد البيانات -مهارات في تحسين الأداء -معرفة بإدارة قواعد البيانات	2	مهندس قاعدة البيانات (Database Engineer)

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## الخبرات السابقة والمشاريع المرجعية

## معايير اختيار المشاريع المرجعية

## جدول معايير المشاريع المرجعية

المعيار	الوزن	الوصف	كيفية الإثبات
التشابه في النطاق	40%	مدى تشابه المشروع مع نطاق عمل المعهد	-مقارنة الخدمات المقدمة - تحليل حجم المشروع -تقييم التعقيد التقني
حجم المشروع	25%	القيمة المالية ومدة المشروع	-تقديم عقود المشروع -إظهار الفواتير والقيم -توثيق المدة الزمنية
نتائج الأداء	20%	مؤشرات الأداء المحققة	-تقارير أداء الخدمات -شهادات رضا العملاء -بيانات تحقيق SLA
الابتكار التقني	15%	استخدام تقنيات متقدمة وحلول مبتكرة	-وصف التقنيات المستخدمة - عرض الحلول المبتكرة -تقديم براءات الاختراع أو الابتكارات

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## المشاريع المرجعية المقترحة

### جدول المشروع المرجعي الأول

التفاصيل	البند
نظام إدارة الخدمات التقنية المتكامل	اسم المشروع
مؤسسة حكومية سعودية	الجهة العميلة
36 شهراً (2019-2022)	مدة المشروع
15 مليون ريال سعودي	قيمة المشروع
- إدارة خدمات تقنية المعلومات - تشغيل مراكز البيانات - أمن المعلومات والامتثال - تطوير الأنظمة الداخلية	نطاق العمل
1. خدمات الدعم الفني (ITSM) 2. إدارة البنية التحتية 3. خدمات الأمن السيبراني 4. تطوير الأنظمة والتطبيقات	الخدمات المقدمة
- توافر الخدمات %99.8 : - رضا العملاء 4.7/5 : - وقت حل الحوادث 2.5 ساعة (متوسط) - نسبة المحتوى المحلي %48 :	مؤشرات الأداء المحققة
- Oracle Database - VMware Virtualization - Cisco Networking - ServiceNow ITSM - Microsoft Azure	التقنيات المستخدمة
- خفض تكاليف التشغيل بنسبة %30 - تحسين أداء الأنظمة بنسبة %40 - تحقيق الامتثال الكامل للمعايير الأمنية	الإنجازات البارزة

## جدول المشروع المرجعي الثاني

التفاصيل	البند
منصة الخدمات الإلكترونية الحكومية	اسم المشروع
وزارة سعودية	الجهة العميلة
24 شهراً (2020-2022)	مدة المشروع
8 مليون ريال سعودي	قيمة المشروع
- تطوير منصة خدمات إلكترونية - تكامل الأنظمة الحكومية - تأمين البنية التحتية - تدريب المستخدمين	نطاق العمل
1. تطوير وتصميم المنصة 2. تكامل مع الأنظمة الحكومية 3. أمن وحماية البيانات 4. الدعم الفني والتدريب	الخدمات المقدمة
- عدد المستخدمين +50,000 : - وقت استجابة النظام 1.2 ثانية - توافر النظام 99.9% : - نسبة المحتوى المحلي 52% :	مؤشرات الأداء المحققة
- Java Spring Boot - Angular Frontend - Oracle Database - Docker Containers - Kubernetes Orchestration	التقنيات المستخدمة
- رفع كفاءة الخدمات بنسبة 60% - تقليل وقت إنجاز المعاملات من 5 أيام إلى ساعتين - الفوز بجائزة أفضل مبادرة تحول رقمي	الإنجازات البارزة

## جدول المشروع المرجعي الثالث

التفاصيل	البند
مركز عمليات الأمن السيبراني (SOC)	اسم المشروع
شركة قطاع خاص كبرى	الجهة العميلة
12 شهراً (2021-2022)	مدة المشروع
5 مليون ريال سعودي	قيمة المشروع
-إنشاء مركز عمليات أمني -تنفيذ حلول أمنية متكاملة -تدريب فريق الأمن -إعداد سياسات وإجراءات الأمن	نطاق العمل
1. تصميم وتنفيذ SOC 2. مراقبة الأمن 24/7 3. الاستجابة للحوادث الأمنية 4. اختبارات الاختراق والتقييم	الخدمات المقدمة
-وقت كشف التهديدات 15 دقيقة -وقت الاستجابة 30 دقيقة -منع الهجمات 99.5% : -نسبة المحتوى المحلي 45% :	مؤشرات الأداء المحققة
- SIEM Solutions - EDR Solutions - Threat Intelligence Platforms - Vulnerability Management Tools	التقنيات المستخدمة
-منع 3 هجمات إلكترونية كبرى -تحقيق الامتثال لمعايير NCA -تطوير كفاءات أمنية سعودية	الإنجازات البارزة

## الالتزام بمتطلبات المحتوى المحلي

## استراتيجية تحقيق المحتوى المحلي

## جدول خطة تحقيق نسبة المحتوى المحلي 53.43%

الجدول الزمني	المسؤول	الإجراءات التنفيذية	النسبة المستهدفة	المجال
الشهر 1-6	مدير الموارد البشرية	-توظيف كفاءات سعودية -تدريب وتطوير الموظفين السعوديين -برامج إحلال الوظائف التقنية	65%	الموارد البشرية
الشهر 1-12	الجدول الزمني	-شراكة مع شركات سعودية -تفضيل المنتجات المحلية -تطوير سلسلة توريد محلية	45%	الموردين المحليين
مستمر	الشهر 1-6	-برامج تدريبية محلية -شهادات مهنية سعودية -تطوير مناهج تدريبية محلية	30%	التدريب والتأهيل
الشهر 6-36	الشهر 1-12	-مراكز بحثية محلية -تطوير حلول محلية -براءات اختراع سعودية	25%	البحث والتطوير
	مستمر			
	الشهر 6-36			

## برامج تطوير الكفاءات السعودية

### جدول برامج تطوير الكفاءات الوطنية

النتائج المتوقعة	المدة	المستهدفين	الوصف	البرنامج
20+ خبير تقني سعودي	12 شهراً	خريجي الجامعات السعوديين	-تدريب متقدم في التقنيات الحديثة -شهادات عالمية معتمدة -تدريب عملي على مشاريع حقيقية	برنامج الرواد التقنيين
30+ موظف متحول لمهن تقنية	6-9 أشهر	موظفين حاليين برغبة في التحول التقني	-تحويل مهارات الموظفين الحاليين -تخصصات تقنية متقدمة -شهادات مهنية معتمدة	برنامج تحول المهارات
50+ طالب مدرب سنوياً	3-6 أشهر	طلاب الجامعات السعودية	-تدريب طلاب الجامعات -مشاريع تخرج حقيقية -فرص توظيف بعد التخرج	برنامج التدريب التعاوني
10+ قائد تقني سعودي	9-12 شهراً	قيادات تقنية سعودية	-تطوير مهارات القيادة التقنية -إدارة المشاريع التقنية -التخطيط الاستراتيجي التقني	برنامج القيادات التقنية

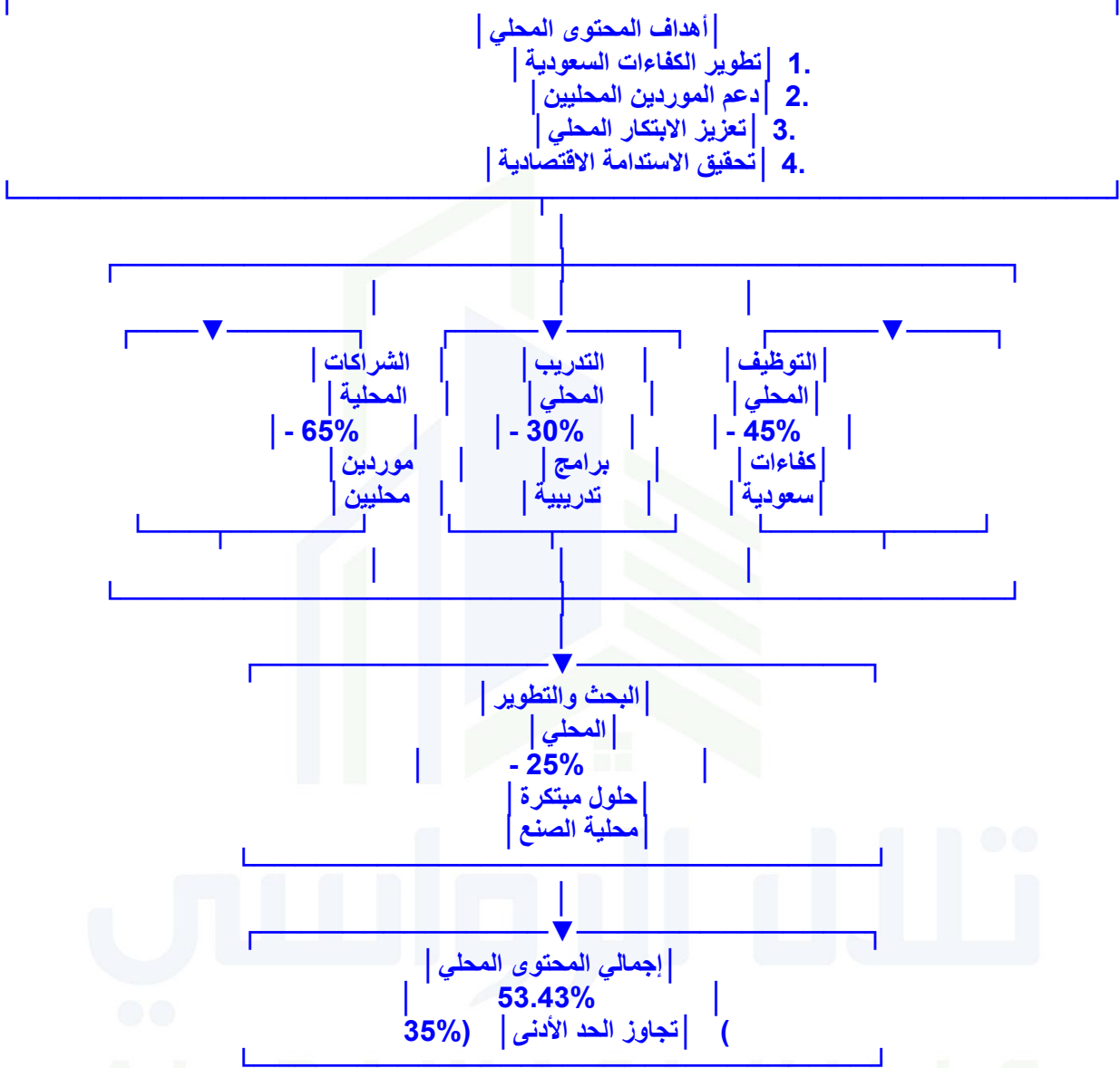
## الشراكات المحلية

## جدول الشراكات الاستراتيجية المحلية

بداية الشراكة	الفوائد للمعهد	الهدف	مجال الشراكة	الشريك
الشهر 1	-كفاءات سعودية مؤهلة -حلول بحثية محلية -ابتكارات تقنية	تطوير كفاءات محلية	-البحث والتطوير -التدريب والتأهيل -التوظيف	جامعات سعودية
الشهر 3	-حلول مبتكرة بتكلفة أقل -سرعة في التطوير -مرونة في التنفيذ	دعم الاقتصاد المحلي	-حلول تقنية مبتكرة -تطوير منتجات محلية -تسويق محلي	شركات سعودية ناشئة
الشهر 2	-موظفين مؤهلين محلياً -تخفيض تكاليف التدريب -ملاءمة ثقافية	رفع كفاءة الموظفين	-برامج تدريبية متخصصة -شهادات مهنية محلية -تطوير مناهج تدريبية	مراكز تدريب محلية
الشهر 1	-دعم مالي وحكومي -تسهيل الإجراءات -فرص توسع جديدة	التوسع والاستدامة	-تمويل المشاريع -تسهيل الإجراءات -دعم التصدير	مؤسسات دعم حكومية

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## استراتيجية المحتوى المحلي المتكاملة (53.43%)



## الالتزامات والضمانات

## مؤشرات الأداء والضمانات (SLA/KPI)

## إطار عمل مستوى الخدمة (SLA)

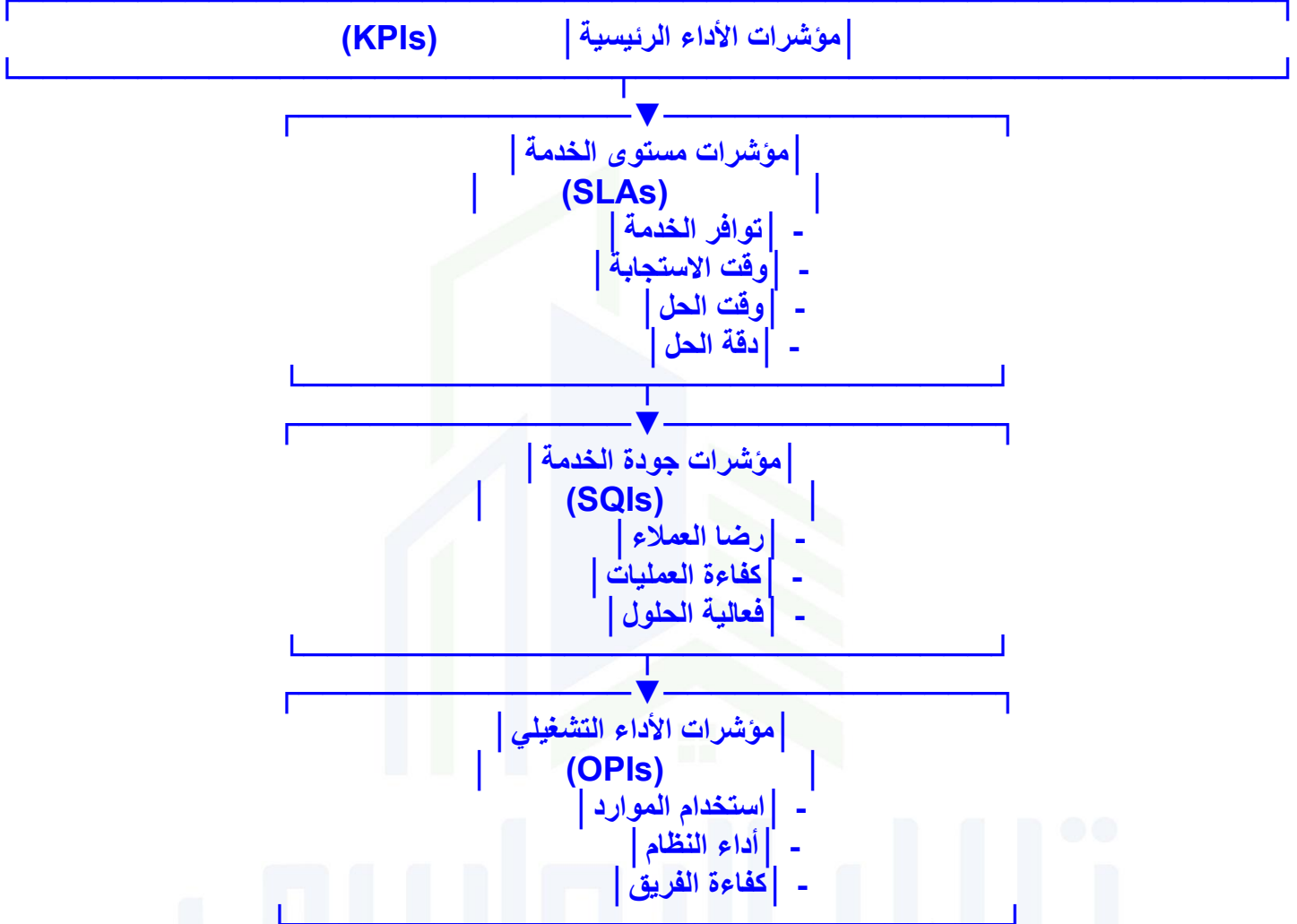
## جدول تصنيفات مستويات الخدمة

التصنيف	الوصف	أمثلة على الخدمات	أوقات التشغيل	مستوى الأهمية
حرجة (Tier 1)	خدمات تؤثر بشكل مباشر على العمليات الأساسية	- Oracle GRP - أنظمة الدفع - البنية التحتية الأساسية	24/7/365	عالي جداً
عالية (Tier 2)	خدمات أساسية ولكنها لا تؤثر بشكل فوري على العمليات	- أنظمة التدريب - أنظمة البحوث - خدمات البريد الإلكتروني	24/7/365	عالي
متوسطة (Tier 3)	خدمات داعمة للعمليات	- أنظمة الأرشيف - أدوات الإنتاجية - أنظمة إعداد التقارير	( 8:00-18:00 أيام العمل )	متوسط
منخفضة (Tier 4)	خدمات غير حرجة	- أنظمة الاختبار - بيئات التطوير - أدوات المراقبة	( 8:00-18:00 أيام العمل )	منخفض

## جدول مؤشرات مستوى الخدمة (SLA) التفصيلية

المؤشر	الوصف	معايير القياس	التصنيفات	الهدف
توافر الخدمة	نسبة الوقت الذي تكون فيه الخدمة متاحة للاستخدام	(إجمالي الوقت - وقت التوقف) / (إجمالي الوقت) × 100%	-حرجة 99.9% : -عالية 99.5% : -متوسطة 99.0% : -منخفضة 98.5% :	شهرياً
وقت الاستجابة	الوقت من استلام الطلب إلى بدء المعالجة	وقت بدء المعالجة - وقت استلام الطلب	-حرجة 15 ≤ دقيقة -عالية 30 ≤ دقيقة -متوسطة 2 ≤ : ساعة -منخفضة 4 ≤ : ساعات	لكل طلب
وقت الحل	الوقت اللازم لحل المشكلة بالكامل	وقت الحل - وقت استلام الطلب	-حرجة 4 ≤ : ساعات -عالية 8 ≤ : ساعات -متوسطة 2 ≤ : يوم عمل -منخفضة 5 ≤ : أيام عمل	لكل طلب
دقة الحل	نسبة المشكلات التي تم حلها بشكل صحيح من المحاولة الأولى	عدد المشكلات المحالة من المحاولة الأولى / إجمالي المشكلات × 100%	-جميع التصنيفات ≥ : 70%	شهرياً

## هيكل مؤشرات الأداء المتكامل



## آلية مراقبة الأداء والإبلاغ

### جدول نظام مراقبة الأداء

التقارير	التكرار	المؤشرات المقاسة	الغرض	أداة المراقبة
تقارير أداء التطبيقات	الوقت الحقيقي	-وقت الاستجابة -معدل الأخطاء -استخدام وحدة المعالجة المركزية والذاكرة	مراقبة أداء التطبيقات والخدمات	مراقبة التطبيقات
تقارير صحة البنية التحتية	كل 5 دقائق	-توافر الخادم -استخدام النطاق الترددي -مساحة التخزين	مراقبة الخوادم والشبكات والتخزين	مراقبة البنية التحتية
تقارير أداء قاعدة البيانات	كل 15 دقيقة	-وقت الاستعلام -قفل قاعدة البيانات -حجم قاعدة البيانات	مراقبة أداء قواعد البيانات	مراقبة قواعد البيانات
تقارير الأمن والامتثال	الوقت الحقيقي	-محاولات الاختراق -حركة الشبكة المشبوهة -انتهاكات السياسات	مراقبة الأحداث والتهديدات الأمنية	مراقبة الأمن

## جدول التقارير والإبلاغ

طريقة التسليم	المستلمون	المحتوى	التكرار	التقرير
بريد إلكتروني تلقائي	مدير المشروع، قادة الفرق	-ملخص الحوادث -مؤشرات الأداء اليومية -الأنشطة الرئيسية	يومي	تقرير الحالة اليومي
اجتماع أسبوعي + تقرير	فريق إدارة المشروع	-تحليل مؤشرات الأداء -الإنجازات والتحديات -خطط الأسبوع القادم	أسبوعي	تقرير الأداء الأسبوعي
عرض تقديمي + تقرير مفصل	لجنة متابعة المشروع	-تحليل شامل للأداء -مقارنة مع SLA -خطط التحسين	شهري	تقرير الأداء الشهري
ورشة عمل + تقرير استراتيجي	الإدارة العليا للمعهد	-مراجعة الإنجازات -تقييم المخاطر -خطط الفترة القادمة	ربع سنوي	تقرير الأداء ربع السنوي
مؤتمر سنوي + تقرير نهائي	جميع أصحاب المصلحة	-تقييم شامل للأداء -دروس مستفادة -خطط التحسين المستقبلية	سنوي	تقرير الاستعراض السنوي

## إدارة المخاطر والطوارئ

## إطار عمل إدارة المخاطر

## جدول تصنيفات المخاطر الرئيسية

استراتيجية المعالجة	شدة التأثير	احتمالية الحدوث	أمثلة على المخاطر	فئة المخاطر
-نسخ احتياطي متعدد -خطط استعادة -إجراءات تشغيل قياسية	عالية	متوسطة	-تعطل الأنظمة -فقدان البيانات -أخطاء في العمليات	مخاطر تشغيلية
-أنظمة حماية متعددة الطبقات -مراقبة مستمرة -تدريب الموظفين	عالية جداً	متوسطة	-هجمات إلكترونية -تسريب البيانات -انتهاكات الخصوصية	مخاطر أمنية
-تحديثات دورية -اختبارات التوافق -مراقبة الأداء	متوسطة	منخفضة	-تقدم التقنيات -عدم التوافق -مشاكل في الأداء	مخاطر تقنية
-برامج تدريبية -خطط تعاقب -إجراءات مراجعة	متوسطة	متوسطة	-نقص المهارات -دوران الموظفين -أخطاء بشرية	مخاطر بشرية
-إدارة نطاق فعالة -مراقبة الميزانية -خطط احتياطية	عالية	منخفضة	-تغيير المتطلبات -تجاوز الميزانية -تأخير التسليم	مخاطر تعاقدية

## جدول سجل المخاطر التفصيلي

رقم	الوصف	الفئة	الاحتمالية	التأثير	الإجراءات الوقائية	خطة الاستجابة	المالك
R001	تعطل خادم قاعدة البيانات الرئيسي	تشغيلية	منخفضة	عالي جداً	-نسخ احتياطي يومي -خادم احتياطي نشط -مراقبة الأداء	-تفعيل الخادم الاحتياطي -استعادة البيانات -تحليل السبب الجذري	مدير قواعد البيانات
R002	هجوم إلكتروني على الأنظمة	أمنية	متوسطة	عالي جداً	-جدران نارية -أنظمة كشف التسلل -تحديثات أمنية	-عزل الأنظمة المتأثرة -تحليل التهديد -استعادة الخدمات	قائد الأمن السيبراني
R003	نقص في مهارات الفريق	بشرية	متوسطة	متوسط	-برامج تدريبية -توثيق المعرفة -تدريب تعاقبي	-تدريب عاجل -استعانة بمستشارين -إعادة توزيع المهام	مدير الموارد البشرية
R004	تغيير متطلبات النظام	تعاقبية	متوسطة	عالي	-إدارة نطاق صارمة -توثيق المتطلبات -موافقات رسمية	-تقييم التأثير -تعديل الجدول الزمني -إعادة تقدير التكاليف	مدير المشروع
R005	فشل في تلبية SLA	تشغيلية	منخفضة	عالي	-مراقبة مستمرة -تحسينات مستمرة -خطط احتياطية	-تحليل الأسباب -تنفيذ تحسينات -تعويضات حسب العقد	مدير تسليم الخدمة

## خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال

### جدول خطط استمرارية الأعمال

السيناريو	وصف السيناريو	خطط الاستجابة	وقت الاستعادة المستهدف	فريق الاستجابة
تعطل خادم	فشل في الخادم الرئيسي	1. تفعيل الخادم الاحتياطي 2. إعادة توجيه الخدمات 3. استبدال الخادم المعطل	1 ساعة	فريق التشغيل
فقدان بيانات	فشل في التخزين أو حذف بيانات	1. استعادة من النسخ الاحتياطي 2. التحقق من نزاهة البيانات 3. استئناف العمليات	4 ساعات	فريق قواعد البيانات
هجوم إلكتروني	هجوم خبيث على الأنظمة	1. عزل الأنظمة المتأثرة 2. تحليل التهديد 3. استعادة الأنظمة النظيفة 4. تعزيز الأمن	8 ساعات	فريق الأمن السيبراني
كوارث طبيعية	تعطل مركز البيانات بالكامل	1. تفعيل مركز البيانات الثانوي 2. استعادة الخدمات الأساسية 3. نقل العمليات إلى السحابة	24 ساعة	فريق إدارة الكوارث
انقطاع الاتصالات	فقدان الاتصال بالإنترنت	1. تبديل لمزود احتياطي 2. تنشيط اتصالات احتياطية 3. إعادة توجيه الخدمات الحرجة	2 ساعة	فريق الشبكات

## عملية إدارة المخاطر المستمرة

(Risk Identification)

- تحديد المخاطر
- جمع المعلومات
- تحليل السجلات التاريخية
- ورش عمل تحديد المخاطر

(Risk Analysis)

- تحليل المخاطر
- تقييم الاحتمالية
- تقييم التأثير
- تحديد الأولويات

(Risk Treatment)

- معالجة المخاطر
- تجنب المخاطر
- نقل المخاطر
- تخفيف المخاطر
- قبول المخاطر

(Risk Monitoring)

- مراقبة المخاطر
- تتبع المخاطر
- تحديث التقييمات
- تقارير الحالة

## الالتزامات التعاقدية

## الضمانات التعاقدية

## جدول الضمانات المقدمة

الإجراء في حال المخالفة	الشروط	المدة	الوصف	نوع الضمان
-تعويضات مالية -خطط تحسين عاجلة -مراجعة العقد	تحقيق SLA المتفق عليه	طوال مدة العقد	ضمان تحقيق مستويات الخدمة المتفق عليها	ضمان الأداء
-إصلاح الثغرات -تعويض عن الخسائر -تحسينات أمنية	الالتزام بمعايير الأمن المتفق عليها	طوال مدة العقد	ضمان حماية البيانات والأنظمة	ضمان الأمن
-إعادة تقديم الخدمة -تحسينات الجودة -خصومات حسب العقد	تحقيق معايير الجودة المتفق عليها	طوال مدة العقد	ضمان جودة الخدمات المقدمة	ضمان الجودة
-تعويضات عن التأخير -تحسين خدمات الدعم -مراجعة الاتفاقيات	الالتزام بأوقات الاستجابة والحل	طوال مدة العقد	ضمان توفير الدعم الفني المتفق عليه	ضمان الدعم
-خطط تحسين عاجلة -غرامات حسب العقد -مراجعة الاستراتيجية	تحقيق النسبة المتفق عليها	طوال مدة العقد	ضمان تحقيق نسبة المحتوى المحلي 53.43%	ضمان المحتوى المحلي

## جدول التعويضات والغرامات

الحد الأقصى	معدل الغرامة	فترة السماح	الوصف	نوع المخالفة
25% من القيمة السنوية	5% من القيمة الشهرية للخدمة	لا يوجد	عدم الالتزام بأوقات الاستجابة المتفق عليها	تجاوز وقت الاستجابة
50% من القيمة الشهرية	2% لكل 0.1% أقل من الهدف	أقل من 1% عن الهدف	عدم تحقيق نسب التوافر المتفق عليها	انخفاض التوافر
30% من القيمة الشهرية	3% من القيمة الشهرية للخدمة	تقييم رضا أقل من 4/5	عدم تحقيق معايير الجودة المتفق عليها	انخفاض جودة الخدمة
100% من القيمة الشهرية	10% من القيمة الشهرية للخدمة	فور اكتشاف المخالفة	مخالفة معايير الأمن المتفق عليها	عدم الالتزام بالأمن
20% من القيمة السنوية	5% من الفارق عن النسبة المستهدفة	تقييم ربع سنوي	عدم تحقيق نسبة المحتوى المحلي المتفق عليها	عدم تحقيق المحتوى المحلي

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## آليات حل النزاعات

### جدول هيكل حل النزاعات

المخرجات	المشاركون	المدة القصوى	الوصف	المستوى
اتفاقية حل مباشر	مديرو الفرق المعنية	5 أيام عمل	محاولة حل النزاع بين فرق العمل مباشرة	المستوى الأول: حل مباشر
قرار إداري	مديرو المشروع من الطرفين	10 أيام عمل	تدخل إدارة المشروع من الطرفين	المستوى الثاني: إدارة المشروع
قرار استشاري	لجنة التوجيه (ممثلون من الطرفين)	15 يوم عمل	عرض النزاع على لجنة توجيه المشروع	المستوى الثالث: لجنة التوجيه
قرار تنفيذي	مديرون تنفيذيون من الطرفين	20 يوم عمل	تصعيد النزاع للإدارة العليا	المستوى الرابع: الإدارة العليا
قرار تحكيمي ملزم	محكمون معتمدون	60 يوم	اللجوء إلى التحكيم النظامي	المستوى الخامس: التحكيم

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## جدول آليات المراجعة والتطوير

الآلية	الوصف	التكرار	المشاركون	النتائج
مراجعات الأداء الشهرية	مراجعة مؤشرات الأداء وتحليل النتائج	شهرياً	فريق إدارة المشروع، ممثلو المعهد	تقرير أداء، خطط تحسين
مراجعات الجودة ربع السنوية	تقييم جودة الخدمات والعمليات	كل 3 أشهر	فريق الجودة، ممثلو المعهد	تقرير جودة، توصيات تحسين
مراجعات الأمن نصف السنوية	تقييم الأمن والامتثال	كل 6 أشهر	فريق الأمن، ممثلو المعهد	تقرير أمني، خطط تعزيز
مراجعات الاستراتيجية السنوية	تقييم الاتجاه الاستراتيجي والتحسينات	سنوياً	الإدارة العليا من الطرفين	خطة استراتيجية، أهداف جديدة
مراجعات المحتوى المحلي	تقييم تحقيق أهداف المحتوى المحلي	ربع سنوي	فريق المحتوى المحلي، ممثلو المعهد	تقرير محتوى محلي، خطط تطوير

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## دورة الالتزام التعاقدية المستمرة

### فهم الالتزامات التعاقدية

- مراجعة العقد والشروط
- تحديد الالتزامات والضمانات
- توثيق المتطلبات والتوقعات

### تنفيذ الالتزامات

- تنفيذ الخدمات حسب العقد
- مراقبة الالتزام بالشروط
- توثيق التنفيذ والإنجاز

### مراقبة الالتزام

- قياس الأداء مقابل المعايير
- مراقبة مؤشرات الأداء
- إعداد التقارير الدورية

### تقييم الالتزام

- تحليل النتائج
- تقييم مستوى الالتزام
- تحديد مجالات التحسين

### تحسين الالتزام

- تطوير خطط التحسين
- تنفيذ التحسينات
- مراجعة وتحديث الشروط

## الملاحق

## الوثائق النظامية للشركة

## 8 قائمة الوثائق المرفقة

## جدول قائمة الوثائق النظامية المرفقة

الرقم	نوع الوثيقة	رقم المرجع	تاريخ الإصدار	فترة الصلاحية	الحالة
1	السجل التجاري	1010955701	27/11/2023	دائم	نشط
2	شهادة الزكاة والضريرية	1026244928	29/01/1447	30/04/2026	سارية
3	شهادة الغرفة التجارية	876817	27/11/2023	15/11/2024	سارية
4	النظام الأساسي للشركة	-	03/09/2025	دائم	معتمد
5	شهادة الحساب البنكي	RIBLSARI	11/06/2025	دائم	سارية
6	وثيقة المحتوى المحلي	-	-	-	53.43%

## تفاصيل الوثائق الأساسية

## السجل التجاري:

- اسم الشركة: شركة تلال الرواسي المحدودة
- الرقم الوطني الموحد: 7037331696
- تاريخ الإصدار: 27/11/2023
- نوع الكيان: شركة ذات مسؤولية محدودة (شخص واحد)
- حالة السجل: نشط
- النشاط الرئيسي: أنشطة البرمجة الحاسوبية والخدمات التقنية

## شهادة الزكاة والضريبة:

- الرقم الموحد للمنشأة: 7037331696
- رقم السجل التجاري: 1010955701
- تاريخ الإصدار: 29/01/1447 هـ
- تاريخ انتهاء الصلاحية: 30/04/2026 م
- الحالة: ملتزم بتقديم الإقرارات الضريبية

## الحساب البنكي:

- اسم البنك: البنك الأهلي السعودي
- اسم الحساب: شركة تلال الرواسي المحدودة
- رقم الحساب: 2384908899940
- IBAN: SA8320000002384908899940
- فرع البنك: النسيم الشرق

## النظام الأساسي للشركة:

- رأس المال: 12 مليون ريال سعودي
- عدد الحصص: 100 حصة
- قيمة الحصة: 70,000 ريال سعودي
- المدير المفوض: إبراهيم إبراهيم شحاتهم سعود
- تاريخ التعديل: 03/09/2025

## السير الذاتية لفريق العمل

## سير ذاتية القيادات

## جدول سير ذاتية الفريق القيادي

اللغات	الشهادات	المؤهلات	الخبرة	المنصب	الاسم
العربية، الإنجليزية	PMP, ITIL Expert, CSM	ماجستير هندسة الحاسب	12 سنة	مدير المشروع	أحمد محمد عبدالله
العربية، الإنجليزية	ITIL Expert, COBIT 5	بكالوريوس نظم المعلومات	10 سنوات	مدير تسليم الخدمة	سامي خالد الحماد
العربية، الإنجليزية	VMware VCP, Cisco CCNP	بكالوريوس هندسة حاسب	8 سنوات	قائد العمليات التقنية	فهد سعيد الرويشد
العربية، الإنجليزية	CISSP, CISM, CEH	ماجستير أمن المعلومات	9 سنوات	قائد الأمن السيبراني	خالد محمد القحطاني
العربية، الإنجليزية	AWS Solutions Architect, Java Master	ماجستير علوم الحاسب	11 سنة	قائد التطوير	محمد عبدالرحمن السليم

## نماذج السير الذاتية التفصيلية

السيرة الذاتية - مدير المشروع (أحمد محمد عبدالله)  
البيانات الشخصية:

- الجنسية: سعودي
- الإقامة: الرياض
- الخبرة المهنية 12 سنة في مجال إدارة مشاريع تقنية المعلومات

### التعليم:

- ماجستير هندسة الحاسب - جامعة الملك سعود (2013)
- بكالوريوس هندسة الحاسب - جامعة الملك عبدالعزيز (2009)

### الشهادات المهنية:

- PMP (Project Management Professional) - PMI (2016)
- ITIL Expert - AXELOS (2018)
- Certified Scrum Master (CSM) - Scrum Alliance (2017)

### الخبرات العملية:

1. مدير مشروع - مؤسسة حكومية - (2019) الحاضر)
  - إدارة مشاريع تقنية بقيمة تصل إلى 20 مليون ريال
  - قيادة فرق عمل تصل إلى 30 شخصاً
  - تحقيق معدل إنجاز 98% للمشاريع ضمن الوقت والميزانية
2. مدير برنامج - شركة تقنية (2015-2019)
  - إدارة برامج التحول الرقمي
  - تصميم وتنفيذ منهجيات إدارة المشاريع
  - تدريب وتطوير فرق العمل

المهارات الرئيسية:

- القيادة وإدارة الفرق
- إدارة الميزانيات والموارد
- التواصل مع أصحاب المصلحة
- إدارة المخاطر والتغيير
- التفاوض وإدارة العقود



تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

هيكل الفريق وتوزيع الخبرات  
جدول هيكل فريق العمل وتوزيع الخبرات

النسبة السعودية	الخبرة المتوسطة	النسبة	العدد	الفئة
80%	10+ سنوات	8%	5	الإدارة العليا
60%	5-8 سنوات	25%	15	الفيون المتخصصون
70%	2-5 سنوات	42%	25	الفيون التنفيذيون
95%	1-3 سنوات	25%	15	الدعم الإداري
**73%**	**4.5 سنة**	**100%**	**60**	**الإجمالي**

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## إثباتات الخبرات السابقة المشاريع السابقة المتماثلة

الاسم	الجهة	المدة	القيمة	النطاق	النتائج
نظام إدارة الخدمات التقنية المتكامل	مؤسسة حكومية سعودية	36 شهراً	15 مليون ريال	- إدارة خدمات تقنية المعلومات - تشغيل مراكز البيانات - أمن المعلومات والامتثال - تطوير الأنظمة الداخلية	- توافر الخدمات : 99.8% رضا العملاء : 4.7/5 نسبة المحتوى المحلي : 48%
منصة الخدمات الإلكترونية الحكومية	وزارة سعودية	24 شهراً	8 مليون ريال	- تطوير منصة خدمات إلكترونية - تكاملاً الأنظمة الحكومية - تأمين البنية التحتية - تدريب المستخدمين	- 50,000+ مستخدم - توافر النظام : 99.9% نسبة المحتوى المحلي : 52%
مركز عمليات الأمن السيبراني (SOC)	شركة قطاع خاص كبرى	12 شهراً	5 مليون ريال	- تصميم وتنفيذ SOC مراقبة الأمن - 24/7 الاستجابة للحوادث الأمنية - اختبارات الاختراق	- وقت كشف التهديدات 15 : دقيقة - نسبة منع الهجمات : 99.5% نسبة المحتوى المحلي : 45%

## جدول المشاريع السابقة المتمثلة

### شهادات الإنجاز والرضا

شهادة إتمام المشروع - نظام إدارة الخدمات التقنية المتكامل:

إلى: شركة تلال الرواسي المحدودة

من: المؤسسة الحكومية (اسم الجهة مكتوم حسب طلب الخصوصية)

التاريخ: 15/08/2022

نشهد بأن شركة تلال الرواسي المحدودة قد أتمت بنجاح تنفيذ مشروع نظام إدارة الخدمات التقنية المتكامل وفقاً للمواصفات والمتطلبات المتفق عليها

ملاحظات الأداء:

- التزام تام بجدول المشروع الزمني
- جودة الخدمات المقدمة تفوق المتوقع
- الاستجابة السريعة للمشكلات الطارئة
- التزام متميز بمعايير الأمن والجودة

مؤشرات الأداء الرئيسية:

- نسبة توافر الخدمات: 99.8%
- زمن الاستجابة للمشكلات الحرجة: 12 دقيقة
- رضا المستخدمين: 97%

التوقيع:

(التوقيع والختم الرسمي)

شهادة رضا العميل - منصة الخدمات الإلكترونية الحكومية:

إلى: شركة تلال الرواسي المحدودة

من: وزارة سعودية (اسم الجهة مكتوم)

التاريخ: 20/12/2022

نود أن نعرب عن تقديرنا البالغ لشركة تلال الرواسي المحدودة لإتمام مشروع منصة الخدمات الإلكترونية الحكومية بمستوى أداء متميز ونتائج فاقت التوقعات

نقاط القوة البارزة:

- التزام تام بمواعيد التسليم
- تفاعل ممتاز مع فرق العمل
- حلول تقنية مبتكرة
- دعم فني سريع وفعال

مؤشرات الرضا:

- جودة التنفيذ: 4.8/5
- الالتزام بالجدول الزمني: 4.9/5
- الدعم الفني: 4.7/5
- القيمة المقدمة: 4.8/5

التوقيع:

(التوقيع والختم الرسمي)

## وثائق مالية وإدارية

## كشف قيمة العقد - نظام إدارة الخدمات التقنية المتكامل:

- قيمة العقد الإجمالية 15,000,000 ريال سعودي
- فترة العقد 36 شهراً (يوليو - 2019 يونيو 2022)
- هيكل الدفعات:
  - دفعة أولى 2,250,000 (15%) ريال
  - دفعات شهرية 10,000,000 (80%) ريال
  - دفعة نهائية 750,000 (5%) ريال
  - ضريبة القيمة المضافة 15% :

## الجدول الزمني للدفعات:

الملاحظات	القيمة المتراكمة (ريال)	القيمة (ريال)	الشهر
الدفعة الأولية	2,250,000	2,250,000	1
دفعات شهرية	12,250,000	285,714	2-35
الدفعة النهائية	13,000,000	750,000	36

## نماذج وقوالب تشغيلية

## نماذج إدارة الحوادث

## جدول نموذج تصنيف وتصعيد الحوادث

الأولية	التصنيف	الزمن المستهدف للاستجابة	الزمن المستهدف للحل	آلية التصعيد
1	حرجة (موقف للخدمة)	15 دقيقة	4 ساعات	1. فريق الدعم 2. مدير الخدمة 3. مدير المشروع
2	عالية (تأثير على العمل)	30 دقيقة	8 ساعات	1. فريق الدعم 2. مدير الخدمة
3	متوسطة (تأثير جزئي)	2 ساعة	يومان عمل	1. فريق الدعم
4	منخفضة (تأثير بسيط)	4 ساعات	5 أيام عمل	1. فريق الدعم

## نماذج تقارير الأداء

نموذج تقرير الأداء الشهري:

تاريخ التقرير: (التاريخ)  
فترة التقرير: (فترة التقرير)  
اسم المشروع: (اسم المشروع)  
ملخص تنفيذي:  
(ملخص مختصر عن أداء الشهر)

مؤشرات الأداء الرئيسية:

توافر الخدمات: (القيمة) %  
زمن الاستجابة: (القيمة) دقيقة  
رضا العملاء: (القيمة) /5  
عدد الحوادث: (العدد)  
نسبة الحل في الوقت المحدد: (النسبة) %

التحديات والأنشطة:

الأنشطة المنجزة خلال الشهر  
الأنشطة الجارية  
الأنشطة المخطط لها للشهر القادم

المخاطر والمشكلات:

المشكلات الحالية

الإجراءات المتخذة

التوصيات

الخطة المستقبلية:

الأهداف للشهر القادم

المتطلبات والدعم المطلوب

التوقعات:

مدير المشروع \_\_\_\_\_

ممثل العميل \_\_\_\_\_

تلال الرواسي

AL RAWASI HILLS

## خرائط ورسوم بيانية داعمة

هيكل البنية التحتية  
(سيتم إرفاق مخطط تفصيلي للبنية التحتية يوضح):

- الشبكات والاتصالات:
- اتصالات الإنترنت (مكررة)
- الشبكات الداخلية
- تقسيمات الشبكة (VLANs)
- الخوادم والتخزين:
- خوادم التطبيقات
- خوادم قواعد البيانات
- أنظمة التخزين (SAN/NAS)
- أنظمة النسخ الاحتياطي
- الأمن:
- جدران الحماية (الأولوية والاحتياطي)
- أنظمة كشف ومنع التسلل
- أنظمة مراقبة الحركة

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## مخطط تدفق إدارة الحوادث

استقبال الحادث → التصنيف → التوجيه → الحل → التحقق → الإغلاق

## مخطط تدفق إدارة التغيير

طلب التغيير → التقييم → الموافقة → التخطيط → التنفيذ → المراجعة

## مخطط تدفق إدارة المشكلات

تحديد المشكلة → تحليل الأسباب الجذرية → تطوير الحل → التنفيذ → التحقق

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## قائمة المراجع والمعايير

## المعايير والهياكل المتبعة

## جدول المعايير والهياكل المتبعة في المشروع

النوع	المعيار/الهيكل	الوصف	التطبيق في المشروع
إدارة المشاريع	PMBOK Guide	دليل معرفة إدارة المشاريع	جميع مراحل إدارة المشروع
إدارة الخدمات	ITIL v4	إطار عمل إدارة خدمات تقنية المعلومات	تشغيل وصيانة الخدمات
الأمن السيبراني	NIST CSF	إطار عمل الأمن السيبراني	حماية الأنظمة والبيانات
الجودة	ISO 9001:2015	أنظمة إدارة الجودة	مراقبة وتحسين الجودة
الخصوصية	GDPR	اللائحة العامة لحماية البيانات	حماية المعلومات الشخصية

## المراجع التقنية

- Oracle Database Documentation
- VMware vSphere Documentation
- Cisco Networking Academy Materials
- Microsoft Azure Security Documentation
- ITIL 4 Foundation Guide
- PMBOK Guide, 7th Edition
- NIST Cybersecurity Framework

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## المصطلحات التقنية

### جدول قائمة المصطلحات التقنية والمختصرات

المصطلح/المختصر	الوصف الكامل	الشرح
SLA	Service Level Agreement	اتفاقية مستوى الخدمة
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر أداء رئيسي
ITSM	IT Service Management	إدارة خدمات تقنية المعلومات
SOC	Security Operations Center	مركز عمليات الأمن
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, Informed	نموذج توزيع المسؤوليات
MTTR	Mean Time To Repair	متوسط وقت الإصلاح
RPO	Recovery Point Objective	هدف نقطة الاستعادة
RTO	Recovery Time Objective	هدف وقت الاستعادة
EDR	Endpoint Detection and Response	كشف الاستجابة في النقاط النهائية
SIEM	Security Information and Event Management	إدارة معلومات وأحداث الأمن

## خطابات التزام و ضمانات

### خطاب التزام بالتنفيذ

إلى : إدارة معهد الإدارة العامة  
من : شركة تلال الرواسي المحدودة

التاريخ : (تاريخ اليوم)

الموضوع : خطاب التزام بتنفيذ المشروع

تحية طيبة وبعد

نحن في شركة تلال الرواسي المحدودة نؤكد التزامنا الكامل بتنفيذ مشروع "تنفيذ الخدمات المدارة لتطوير التطبيقات وإدارة العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات" وفقاً للمواصفات والمعايير المتفق عليها في الكراسة

### الالتزامات الرئيسية:

1. الالتزام بجدول المشروع الزمني المتفق عليه لمدة 36 شهراً
2. تحقيق مؤشرات الأداء المتفق عليها (SLA/KPI)
3. توفير فريق عمل مؤهل وفقاً للمتطلبات
4. ضمان جودة الخدمات المقدمة
5. الالتزام بمعايير الأمن والخصوصية
6. تحقيق نسبة المحتوى المحلي 53.43%

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

**ضمانات التنفيذ:**

- تخصيص مدير مشروع مقيم طوال فترة المشروع
- توفير فريق دعم فني على مدار الساعة
- إجراء مراجعات أداء دورية
- تحديث خطط العمل حسب الحاجة
- الالتزام بجميع الشروط التعاقدية

**توقيع المفوض:** الاسم: إبراهيم إبراهيم شحاتهم سعود

المنصب: المدير المفوض

الشركة: شركة تلال الرواسي المحدودة

التوقيع: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## خطاب ضمان الجودة والأمن

إلى: إدارة معهد الإدارة العامة  
من: شركة تلال الرواسي المحدودة  
التاريخ: (تاريخ اليوم)  
الموضوع: خطاب ضمان الجودة والأمن  
تحية طيبة وبعد

تتعهد شركة تلال الرواسي المحدودة بتقديم خدمات عالية الجودة مع الالتزام بأعلى معايير الأمن والسلامة السيبرانية وفقاً للمتطلبات التنظيمية السعودية والمعايير الدولية

### ضمانات الجودة:

- تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة (TQM)
- إجراء مراجعات جودة دورية ربع سنوية
- تنفيذ خطط تحسين مستمرة بناءً على التغذية الراجعة
- توفير تقارير أداء شهرية وسنوية

### ضمانات الأمن:

- الالتزام بمتطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA)
- تنفيذ أحدث ممارسات الأمن السيبراني
- إجراء فحوصات أمنية دورية واختبارات الاختراق
- توفير تدريب مستمر لفريق العمل على أفضل ممارسات الأمن
- تطبيق مبدأ أقل الامتيازات في الوصول إلى الأنظمة والبيانات
- تحديث أنظمة الحماية باستمرار وفقاً لأحدث التهديدات

**تعويضات في حال عدم الوفاء بالضمانات:**

- خصم نسب مئوية من قيمة الخدمة الشهرية في حال عدم تحقيق مؤشرات الأداء
- توفير خدمات تصحيحية مجانية للثغرات الأمنية
- تحمل تكاليف الاستعادة في حالات فقدان البيانات الناتجة عن إهمالنا

**توقيع المفوض:** الاسم: إبراهيم إبراهيم شحاتهم سعود

المنصب: المدير المفوض

الشركة: شركة تلال الرواسي المحدودة

التوقيع: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_

**ملاحظة:** جميع المستندات المرفقة في هذه الملاحق متوفرة في نسختين (أصلية + نسخة إلكترونية) وتخضع للتقييم والتدقيق وفقاً للمعايير المطلوبة في كراسة الشروط ستتم إتاحة النسخ الأصلية عند الطلب

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS





















