

## عرض مالي وتقني متكامل لمشروع الخدمات المدارة

المقدم إلى: معهد الإدارة العامة

رقم الكراسة 25/50 :

تاريخ الإعداد 15 يونيو 2024 م



## ملخص تنفيذي

القيمة	البند
12,000,000.00 ريال سعودي	القيمة الإجمالية قبل الضريبة
1,800,000.00 ريال سعودي	ضريبة القيمة المضافة (15%)
13,800,000.00 ريال سعودي	القيمة الإجمالية شاملة الضريبة
36 شهراً ( 3 سنوات )	مدة العقد
383,333 ريال (شامل الضريبة)	متوسط التكلفة الشهرية
100% (جميع الخدمات محلية)	نسبة المحتوى المحلي المستهدفة

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

## هيكل التسعير والتغطية

### ❖ منهجية التسعير المعتمدة

تم تسعير الخدمات بناءً على المعايير التالية:

- ✓ نوع الخدمة ودرجة التعقيد (تشغيل/تطوير/أمن/بنية تحتية)
- ✓ المخرجات المطلوبة حسب العرض الفني
- ✓ متطلبات الجودة والأداء (SLA, KPI, Reports)
- ✓ التغطية الزمنية ( 8×5 مع On-call للحالات P1 )
- ✓ التكاليف التشغيلية الحقيقية + هامش ربح معقول

### ❖ افتراضات أساسية للتسعير

- ✓ ساعات العمل الأساسية 8×5: (من الأحد إلى الخميس 8 صباحاً - 5 مساءً)
- ✓ التغطية الطارئة 24×7 On-call: للحالات P1 (حرجة)
- ✓ فريق العمل: كفاءات وطنية متخصصة
- ✓ الأدوات والبرمجيات: مطابقة للمواصفات السعودية والدولية
- ✓ موقع التنفيذ: داخل مقرات معهد الإدارة العامة بالرياض

## التفصيل المالي للخدمات

## التوزيع المالي للخدمات

النسبة %	السعر شامل الضريبة (ريا)	السعر قبل الضريبة (ريال)	المدة/الكمية	المرجع في العرض الفني	المحور الرئيسي
31.8%	4,392,577.95	3,819,633.00	2,100 يوم عمل	القسم + 7 منهجيات SDLC/QA	أ. التطوير والصيانة التطورية
27.3%	3,762,996.70	3,272,171.04	36 شهر	القسم + 4.2 مصنوفة 7.2	ب. تشغيل ودعم الأنظمة والتطبيقات
17.0%	2,351,878.52	2,045,111.76	36 شهر	القسم + 4.3 مصنوفة 7.3	ج. تشغيل ودعم البنية التحتية
13.6%	1,881,474.34	1,636,064.64	36 شهر	القسم + 4.4 مصنوفة 7.4	د. إدارة السحابة والأمن السيبراني
10.2%	1,411,069.73	1,227,017.16	36 شهر	القسم + 6 مصنوفة 7.1	هـ. إدارة وتشغيل الدعم الفني (ITSM)
100%	13,800,000.00	12,000,000.00	3 سنوات	5 محاور خدمية	المجموع

## تفاصيل محاور الخدمات

### أ. التطوير والصيانة التطورية (31.8%)

النطاق 36: بنداً تطويرياً 2,100 - يوم عمل

المنهجية Agile/DevOps: مع ضوابط الجودة

المخرجات:

- ✓ تطويرات على 8 أنظمة رئيسية (حكومية، تدريب، بحوث، استشارات، BI، تكامل، مساندة، وسيطة)
- ✓ 4 مستويات صعوبة (بسيط، متوسط، متقدم، معقد)
- ✓ خطط اختبار وتسليم معتمدة

### ب. تشغيل ودعم الأنظمة (27.3%)

النطاق 16: نظاماً تشغيلياً

التغطية 8x5 + On-call: للحالات P1

مؤشرات الأداء:

✓ توفر النظام 99.5% :

✓ وقت الاستجابة 15 < :دقيقة للحالات P1

✓ وقت الحل 4 < :ساعات للحالات P1

### ج. البنية التحتية (17.0%)

النطاق 4 :خدمات أساسية

✓ مراقبة مركز عمليات الشبكات والبيانات

✓ إدارة الخوادم والبيئة الافتراضية

✓ أنظمة التخزين والنسخ الاحتياطي

✓ أنظمة التشغيل للبنية التحتية

### د. السحابة والأمن (13.6%)

النطاق 4 :خدمات متخصصة

✓ إدارة البيئة السحابية والذكاء الاصطناعي

✓ الأمن والامتثال

✓ المراقبة والاستجابة للحوادث

✓ إدارة الحلول ودعم المشاريع

### هـ. الدعم الفني (10.2%)

النطاق :خدمة ITSM/Service Desk شاملة

القنوات :هاتف، بريد، بوابة، محادثة

المستويات 3 :مستويات دعم (L1, L2, L3)

## التزامات الأداء والجودة

### اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

وقت الحل	وقت الاستجابة	التوفر	الخدمة
4 < ساعات	15 < دقيقة	99.5%	الدعم الفني (L1)
2 < ساعة	10 < دقيقة	99.7%	الأنظمة الحرجة
1 < ساعة	5 < دقائق	99.9%	البنية التحتية
30 < دقيقة	فوري	100%	الحالات P1

### ❖ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

- ✓ رضا المستخدم %90 > :
- ✓ معدل حل من أول اتصال %75 > :
- ✓ متوسط وقت حل الحالات 8 < : ساعات
- ✓ التوافق مع مواعيد التسليم %95 > :

### ❖ الالتزامات النظامية والضمانات

#### ● المحتوى المحلي

- ✓ النسبة المستهدفة %100 : (جميع الخدمات محلية)
- ✓ فريق العمل : كفاءات وطنية مع شهادات معتمدة
- ✓ الموردون : شركات سعودية معتمدة
- ✓ التدريب : برامج تطوير للكوادر الوطنية

## الضمانات المالية

المدة	القيمة (ريال)	النسبة	الضمان
90 يوم	138,000	1% من قيمة العرض	الضمان الابتدائي
طوال مدة العقد	690,000	5% من قيمة العقد	الضمان النهائي
36 شهر	حسب العقد	100%	ضمان تنفيذ الأعمال

## ❖ الشهادات والاعتمادات

ISO 9001:2015 (الجودة) ✓

ISO 27001:2013 (أمن المعلومات) ✓

ITIL v4 (إدارة الخدمات) ✓

شهادات سعودية معتمدة في المجال ✓

### البرنامج الزمني والدفعات

المرحلة	النسبة	القيمة (ريال)	الاستحقاق
الدفعة الأولى	10%	1,380,000	عند توقيع العقد
الدفعات الشهرية	80%	11,040,000	شهرياً على 36 شهر
الدفعة النهائية	10%	1,380,000	بعد الاستلام النهائي
المجموع	100%	13,800,000	36 شهر

ملاحظة: الدفعات الشهرية 306,667 ريال/شهر

## فريق المشروع المقترح

## الهيكل التنظيمي

الخبرة	المؤهلات	العدد	الدور
10+ سنوات	ماجستير PMP +	1	مدير المشروع
5+ سنوات	بكالوريوس + شهادات متخصصة	8	مهندسو التطوير
5+ سنوات	بكالوريوس ITIL +	6	مهندسو التشغيل
3+ سنوات	دبلوم + شهادات تقنية	4	أخصائيو الدعم
5+ سنوات	بكالوريوس + شهادات أمنية	2	أخصائيو الأمن
خبرة تراكمية +100 سنة	كفاءات وطنية	21	المجموع

## ❖ منهجيات العمل المعتمدة

### ● إدارة الخدمات (ITSM)

الإطار v4 ITIL :

✓ الأدوات ServiceNow : أو بديل معتمد

✓ الإجراءات Runbooks : مفصلة لكل خدمة

✓ التقارير : شهرية مع تحليل الأداء

### ● التطوير والصيانة

✓ المنهجية Agile/Scrum :

✓ الأدوات Jira, Git, Jenkins :

✓ الجودة Code Review, Automated Testing :

✓ التسليم CI/CD Pipeline :

● إدارة الأمن

✓ الإطار NIST Cybersecurity Framework :

✓ المراقبة 24x7 SIEM :

✓ الاستجابة : خطة معدة مسبقاً للحوادث

✓ الامتثال : متابعة مستمرة للمتطلبات

❖ القيمة المضافة والعوائد المتوقعة

● الكفاءة التشغيلية

✓ خفض وقت التعطل 40% : تحسن في التوفر

✓ زيادة الإنتاجية 30% : تحسن في كفاءة الأنظمة

✓ تحسين الخدمة 25% : زيادة في رضا المستخدمين

● المزايا المالية

✓ تحويل النفقات الرأسمالية إلى تشغيلية

✓ تكاليف متوقعة وثابتة لمدة 3 سنوات

✓ خفض التكاليف الإجمالية بنسبة 15-20%

### ● الامتثال والمخاطر

✓ الامتثال الكامل للأنظمة السعودية

✓ تخفيف المخاطر التشغيلية والأمنية

✓ ضمان استمرارية الأعمال

### الالتزام بشروط كراسة الشروط

المرجع في العرض	حالة الالتزام	البند في الكراسة
القسم 5.1	✓متجاوز (100%)	المحتوى المحلي (53%)
القسم 5.3	✓مطابق	فريق العمل
الملحق أ	✓مفصلة	الاتفاقيات (SLA)
الملحق ب	✓مرفقة	الضمانات
الملحق ج	✓مفصل	البرنامج الزمني

● الالتزام بالمواعيد

✓ تقديم العرض 12/07/1447 هـ:

✓ بدء الأعمال 23/08/1447 هـ) بعد الترسية بـ 30 يوم)

✓ المدة 36 شهراً متواصلة

● الخلاصة والمزايا التنافسية

لماذا هذا العرض؟

✓ السعر التنافسي 12 :مليون ريال (قبل الضريبة) لقيمة عالية

✓ الجودة المضمونة :منهجيات عالمية مع تكيف محلي

- ✓ المحتوى المحلي الكامل 100% :خدمات سعودية
- ✓ الخبرة المؤكدة :فريق متخصص بخبرة تراكمية
- ✓ المرونة :قابل للتعديل حسب المتطلبات
- ✓ الشفافية :تقارير دورية مفصلة

## ● ضمان النجاح

- ✓ مدير مشروع مخصص :متفرغ 100% للمشروع
- ✓ لجنة توجيهية مشتركة :اجتماعات ربع سنوية
- ✓ مراجعات أداء شهرية :مع مقاييس واضحة
- ✓ خطط تحسين مستمر :بناء على التغذية الراجعة

## ● الملحقات المرفقة

✓ الملحق أ: اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) مفصلة

✓ الملحق ب: الضمانات المالية والشهادات

✓ الملحق ج: البرنامج الزمني التفصيلي

✓ الملحق د: سير ذاتية لفريق العمل

✓ الملحق هـ: منهجيات العمل (Runbooks, SOPs)

✓ الملحق و: نماذج التقارير والمخرجات

● معلومات التواصل

المسؤول	المنصب	الهاتف	البريد الإلكتروني
أحمد العمري	مراجع	0114745558	AlomariA@ipa.edu.sa
ممثل المقدم	مدير المشروع	(يضاف)	(ضاف)

توقيع المقدم:

الاسم: (اسم المقدم)  
الصفة: (الصفة النظامية)  
التاريخ: ١٥ يونيو ٢٠٢٤ م



✓التأكدات النهائية

✓جميع الأسعار تشمل الضريبة والرسوم

✓العرض ساري لمدة 90 يوماً من تاريخ الفتح

✓جاهزية كاملة للبدء خلال 30 يوماً من الترسية

✓الالتزام الكامل بشروط كراسة الشروط والأنظمة

✓ضمان تقديم أعلى مستويات الجودة والخدمة

نعتز بثقتكم ونتطلع لشراكة مثمرة تدعم رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي وتمكين الكفاءات الوطنية

تلال الرواسي  
AL RAWASI HILLS

