هيئة الخدمات الرقمية الأفقية (جهة تخيلية)

حزمة قالب جاهز للتعبئة — لا تُسلَّم كما هي

بطاقة المناقصة ودليل استخدام الحزمة

تطوير وتشغيل وكيل ذكاء اصطناعي لخدمة المتعاملين

قالب خاص بهذه المناقصة · الإصدار 1.0

رقم المناقصة	خ ت / 2026 / 017
الجهة الطارحة	هيئة الخدمات الرقمية الأفقية (جهة تخيلية)
نوع المناقصة	مناقصة عامة، على مرحلة واحدة
آخر موعد لتقديم العروض	الثلاثاء 15 ديسمبر 2026 — الساعة 12:00 ظهراً
طريقة التسليم	إلكترونياً عبر بوابة المناقصات التخيلية
الغرض من الملف	خلاصة الكراسة + خريطة الحزمة + قائمة البيانات الواجب استكمالها

الفهرس

1. كيف تُستخدم هذه الحزمة 3
2. بطاقة المناقصة — البيانات الأساسية 4
3. الخلفية ومؤشرات النجاح التي سيُقاس عليها العرض 4
4. نطاق العمل: ما هو داخل النطاق وما هو خارجه 5
5. معايير التقييم وأوزانها — خريطة التغطية 5
6. شروط التأهيل والمستندات النظامية 6
7. الشروط العامة ذات الأثر المباشر على العرض 6
8. البيانات الواجب استكمالها قبل الإرسال 7
9. أخطاء شكلية تُستبعد العرض فوراً 7

1. كيف تُستخدم هذه الحزمة

هذه الحزمة ليست عرضاً جاهزاً، بل **قالب مُفصَّل على بنود هذه الكراسة تحديداً**: كل قسم فيه يقابل بنداً في كراسة الشروط أو معياراً من معايير التقييم، وكل حقل لم تُقدِّم الشركة بياناته يظهر بعلامة صفراء واضحة يجب استبدالها قبل الإرسال.

ترتيب العمل الموصى به: ابدأ بجدول الامتثال (ملف 03) لأنه يكشف الفجوات قبل الكتابة، ثم املأ العرض الفني (01)، ثم العرض المالي (02) في ملف منفصل، وأخيراً نفّذ قائمة التحقق (04) بنداً بنداً قبل الرفع على البوابة.

#	الملف	الغرض	القاعدة الحاكمة
00	بطاقة المناقصة ودليل الحزمة	خلاصة الكراسة، الأوزان، المواعيد، قائمة البيانات الناقصة	مرجع العمل اليومي — لا يُسلَّم
01	قالب العرض الفني	هيكل العرض الفني كاملاً في حدود **40 صفحة**	**لا أسعار ولا إجماليات ولا خصومات إطلاقاً**
02	قالب العرض المالي	خطاب السعر وجدول الأسعار (ملحق أ) وتكلفة التشغيل والنماذج	**مظروف منفصل** عن الفني
03	جدول الامتثال	كل بند بنصه الحرفي + موقفنا + موضعه في العرض + الدليل	يُدرَج داخل العرض الفني كقسم مستقل
04	قائمة التحقق قبل التقديم	فحص شكلي وموضوعي قبل الرفع، مع توقيع المسؤولين	لا رفع بدون توقيع مكتمل
—	build.py و/assets/ و/src/	مصادر HTML/CSS لإعادة الإنتاج بعد التعديل	التعديل في المصدر ثم إعادة التوليد

> **قاعدة لا تُخالَف**
>
> الفني والمالي في ملفين منفصلين دائماً. ذكر أي سعر أو إجمالي أو نسبة خصم داخل العرض الفني يعني استبعاداً آلياً في معظم أنظمة الشراء الخليجية. ملف 01 مصمم خالياً من أي حقل سعري، وأي إضافة سعرية إليه خطأ جوهري.

2. بطاقة المناقصة — البيانات الأساسية

رقم المناقصة	خ ت / 2026 / 017
عنوان المناقصة	تطوير وتشغيل وكيل ذكاء اصطناعي لخدمة المتعاملين
الجهة الطارحة	هيئة الخدمات الرقمية الأفقية (جهة تخيلية)
نوع المناقصة	عامة، على مرحلة واحدة
الحد الأقصى للميزانية	180,000 ريال عماني (رقم تخيلي) — تجاوزه يعرّض العرض للاستبعاد
مدة التشغيل المطلوبة	12 شهراً بعد الإطلاق، إضافة إلى 26 أسبوعاً للبناء
الحد الأدنى للقبول الفني	70% من الدرجة المخصصة = **49 من 70 نقطة** — ما دون ذلك استبعاد
مدة سريان العرض	90 يوماً من تاريخ التقديم
كفالة المشاركة	2% من قيمة العرض
لغة العرض	العربية أو الإنجليزية (يُفضَّل الالتزام بلغة واحدة في كل ملف)

المواعيد الحرجة

الحدث	التاريخ	الأثر على العمل
آخر موعد للاستفسارات	1 ديسمبر 2026	أي غموض في المتطلبات يُحسم قبل هذا التاريخ بطلب مكتوب عبر البوابة
آخر موعد لتقديم العروض	15 ديسمبر 2026 — 12:00 ظهراً	التسليم إلكتروني؛ العروض المتأخرة تُستبعد ولا تُقبل بأي حال
إعلان الترسية	10 يناير 2027	فترة سريان العرض (90 يوماً) تغطي هذا التاريخ
بدء التنفيذ	1 فبراير 2027	الالتزام بالبرنامج الزمني يبدأ من هذا التاريخ

> فجوة تخطيط
> بين إعلان الترسية (10 يناير) وبدء التنفيذ (1 فبراير) ثلاثة أسابيع فقط. جهّز خطة تعبئة الفريق والموارد مسبقاً، لأن الكراسة تفترض جاهزية فورية.

3. الخلفية ومؤشرات النجاح التي سيُقاس عليها العرض

تستقبل الهيئة نحو **40 ألف استفسار شهرياً** عبر الهاتف والبريد والموقع، بمتوسط رد **26 ساعة** لكل استفسار. المطلوب وكيل ذكاء اصطناعي يجيب فوراً، وينفّذ الطلبات البسيطة، ويحيل الحالات المعقدة إلى موظف. هذه الأرقام ليست خلفية تسويقية — بل هي خط الأساس الذي ستُقاس عليه أهداف المشروع، لذا يجب أن يظهر التعامل معها بأرقام في العرض الفني (حجم المحادثات، التزامن، تكلفة الاستهلاك).

60% من الاستفسارات تُنهى آلياً دون تدخل بشري خلال ستة أشهر من التشغيل	**< 1 دقيقة** متوسط زمن الاستجابة للاستفسارات الآلية (من 26 ساعة)
5 / 4.3 رضا المتعاملين كحد أدنى	**صفر** تسريب للبيانات الشخصية — هدف غير قابل للتفاوض

4. نطاق العمل: ما هو داخل النطاق وما هو خارجه

داخل النطاق

- تصميم الوكيل وتطويره واختباره وإطلاقه على الموقع، وتطبيق الجوال، وواتساب للأعمال.
- دعم العربية (الفصحى واللهجة الخليجية) والإنجليزية.
- الربط بنظام إدارة علاقات المتعاملين، وقاعدة المعرفة، ونظام التذاكر.
- لوحة متابعة للمحادثات والجودة والتكلفة.
- التدريب ونقل المعرفة لفريق الهيئة، والتشغيل والدعم 12 شهراً بعد الإطلاق.

خارج النطاق (لا تُسعّره ولا تَعِد به)

- تغيير الأنظمة الداخلية للهيئة أو إعادة بنائها.
- الرد الصوتي عبر الهاتف — مرحلة لاحقة.
- اتخاذ قرارات مالية أو قانونية نيابةً عن الموظفين.

> **أثر مباشر على التسعير**
> ثلاثة بنود خارج النطاق تعني أن أي عرض يتضمن تكلفة لتعديل أنظمة الهيئة أو للصوت يُعدّ إما خطأً في الفهم أو تضخيماً في السعر. اجعل قسم «فهم النطاق» في العرض الفني يذكر هذه الحدود صراحةً — المُقيِّم يمنح درجات لمن يفهم حدود ما يشتريه، لا لمن يوعد بكل شيء.

5. معايير التقييم وأوزانها — خريطة التغطية

الدرجة الفنية 70 نقطة والمالية 30 نقطة. الأوزان أدناه هي بوصلة الكتابة: القسم الذي يحمل 25% يستحق أضعاف الجهد الذي يحمله قسم 5%. العمود الأخير يربط كل معيار بالقسم المقابل في قالب العرض الفني (ملف 01).

المعيار	الوزن	النقاط	القسم المقابل في قالب العرض الفني
المنهجية والتصميم المعماري	25%	25	القسم 4 (المنهجية) والقسم 5 (المعمارية والتكامل)
الأمان وحوكمة الذكاء الاصطناعي	15%	15	القسم 6 (الأمان والحوكمة وخطة الاختبار)
خبرة الفريق	15%	15	القسم 7 (الفريق والكوادر + السير الذاتية)
مشاريع مماثلة سابقة	10%	10	القسم 8 (ثلاثة مشاريع مع المراجع)
نموذج تجريبي حي (عرض عملي)	5%	5	القسم 9 (سيناريوهات العرض الحي)
العرض المالي	30%	30	ملف 02 — مظروف منفصل

المعيار	الوزن	النقاط	القسم المقابل في قالب العرض الفني
المجموع	100%	100	الحد الأدنى للقبول الفني: 49/70

قراءة دقيقة للوزن

الأمان والحوكمة (15%) يساوي خبرة الفريق (15%)، ومجموعهما (30%) يساوي وزن السعر كاملاً. معظم العروض تُخسر الدرجة الفنية في الأمان والحوكمة تحديداً، لأنها تُكتب كإعلان نوايا بدل ضوابط قابلة للاختبار. اكتب ضوابط بأرقام: ما يُحجب، ما يُسجَّل، من يعتمده، وكم مرة يُختبر.

6. شروط التأهيل والمستندات النظامية

هذه شروط حكم (Pass / Fail) لا تُمنح عليها درجات، لكن الإخلال بها يستبعد العرض قبل فتح المظروف المالي:

#	الشرط	كيف تُثبته	حالتنا
1	سجل تجاري ساري، وفي نشاط تقنية المعلومات	صورة السجل التجاري + شهادة الزكاة والضريبة	رقم السجل / تاريخ الانتهاء
2	تنفيذ مشروعين على الأقل في الذكاء الاصطناعي التخاطبي خلال خمس سنوات	عقود أو شهادات إنجاز موقعة من العميل	المشروع 1 / المشروع 2
3	فريق لا يقل عن 8 مختصين، بينهم مدير مشروع ومهندس أمن معلومات	هيكل الفريق + السير الذاتية + عقود/خطابات تعيين	عدد الفريق — بينهم اسم مدير المشروع و اسم مهندس الأمن
4	كفالة مشاركة بقيمة 2% من قيمة العرض	خطاب ضمان بنكي أو شيك مصدق	رقم الكفالة / جهة الإصدار
5	سريان العرض 90 يوماً من تاريخ التقديم	نص صريح في خطاب العرض	جاهز في ملف 01 و02

7. الشروط العامة ذات الأثر المباشر على العرض

أربعة بنود في هذا القسم تُحدد شكل التسعير والالتزامات، ويجب أن تنعكس في ملف 02 وفي تعهدات ملف 01:

الملكية الفكرية

الشيفرة والتصاميم والبيانات الناتجة تؤول ملكيتها إلى الهيئة، مع بقاء الأدوات العامة ملكاً للمورد ومنح الهيئة ترخيصاً دائماً عليها. أي عرض يفترض احتفاظك بملكية الشيفرة يخالف نصاً صريحاً ← استبعاد.

السرية والبيانات

التزام بعدم الإفصاح يستمر بعد انتهاء العقد، ومنع إرسال بيانات شخصية خارج السلطنة دون موافقة مكتوبة.

غرامات التأخير ومستوى الخدمة

0.5% من قيمة المرحلة عن كل أسبوع تأخير بحد أقصى 10%، وخصم 5% من القسط الشهري عند انخفاض التوافر عن 99.99%. هذه مخاطر مالية يجب أن تُحسب في هامش السعر.

النماذج الخارجية

الإفصاح عن كل نموذج ذكاء اصطناعي خارجي مستخدم. النماذج المستضافة خارج السلطنة تُقيَّد بحجب البيانات الشخصية قبل الإرسال — وهذا قرار معماري يجب أن يظهر في القسم 5 و6 من العرض الفني.

8. البيانات الواجب استكمالها قبل الإرسال

لم تُختَرع أي بيانات للشركة في هذه الحزمة. كل ما يلي يظهر في الملفات بعلامة صفراء، ويُجمع في هذه القائمة حتى لا يُنسى بند. **لا يُرسل أي ملف ما دام فيه حقل واحد غير مستكمل.**

#	البيانات	المسؤول	تظهر في
1	الاسم القانوني الكامل للشركة، السجل التجاري، العنوان	الشؤون القانونية	01، 02
2	الرقم الضريبي / شهادة الزكاة والضريبة	المالية	02
3	بيانات التواصل والموقع الإلكتروني	التسويق	01
4	رقم خطاب ضمان كفالة المشاركة (2%) وجهة الإصدار وتاريخه	المالية + البنك	02
5	أسماء الفريق الثمانية وأدوارهم ومؤهلاتهم وسنوات خبرتهم	إدارة المشاريع	01
6	ثلاثة مشاريع مماثلة: العميل، النطاق، القيمة، التاريخ، جهة الاتصال للمرجع	المبيعات	01
7	شهادات ISO / SOC 2 (إن وُجدت) وتقارير اختبار اختراق سابقة	الجودة والأمن	01
8	الأرقام السعرية لكل بند من ملحق أ + تكلفة النماذج التقديرية	التسعير	02
9	اسم المُفوَّض بالتوقيع على خطاب العرض	الإدارة	01، 02

9. أخطاء شكلية تُستبعد العرض فوراً

- العرض الفني يتجاوز 40 صفحة، أو يذكر أي سعر أو إجمالي أو خصم؛ أو العرض المالي داخل المظروف نفسه بدل مظروف منفصل.
- تقديم بعد 15 ديسمبر 2026 الساعة 12:00 ظهراً — لا استثناءات ولا مقبولية يدوية.
- غياب كفالة المشاركة أو نقص قيمتها عن 2% من قيمة العرض.
- سريان العرض أقل من 90 يوماً، أو تحفّظ على شروط الكراسة في خطاب العرض.
- الادعاء بملكية الشيفرة أو التصاميم، أو عدم الإفصاح عن نموذج ذكاء اصطناعي خارجي.

ملاحظة على حزمة القالب

الملفات 01–04 تُحوَّل إلى العرض الحقيقي بإعادة تسميتها حسب ما تشترطه الكراسة (وإلا: 2026-017_[الشركة]_عرض-فني_v1.pdf)، والمصادر في src/ وassets/ تسمح بإعادة التوليد عبر build.py.