هيئة الخدمات الرقمية الأفقية (جهة تخيلية)

العمود الفقري للعرض — يُبنى قبل الكتابة لا بعدها

# جدول الامتثال بند ببند

تطوير وتشغيل وكيل ذكاء اصطناعي لخدمة المتعاملين

ملف 03 — جدول الامتثال (يُدرج داخل العرض الفني)

| | |
|---|---|
| رقم المناقصة | خ ت / 2026 / 017 |
| الجهة | هيئة الخدمات الرقمية الأفقية (جهة تخيلية) |
| الغرض | إثبات الاستجابة لكل بند بنصه الحرفي، مع تحديد موضعه ودليله |
| عدد البنود | 48 بنداً موزعة على 8 مجموعات |
| قاعدة | أي «جزئي» أو «غير مطابق» يجب أن يحمل خطة معالجة |

# الفهرس


1. كيف يُستخدم هذا الجدول 3

2. خلاصة الامتثال 3

3. أ. المتطلبات الوظيفية (الكراسة: ص. 2، البند 4) 4

4. ب. المتطلبات غير الوظيفية (الكراسة: ص. 3، البند 5) 4

5. ج. نطاق العمل (الكراسة: ص. 2، البند 3) 5

6. د. شروط التأهيل (الكراسة: ص. 4، البند 7) 5

7. هـ. متطلبات تقديم العرض (الكراسة: ص. 4، البند 8) 6

8. ع. الشروط والأحكام العامة (الكراسة: ص. 4–5، البند 9) 6

9. ز. المخرجات والمراحل والدفعات (الكراسة: ص. 3، البند 6) 7

10. ح. معايير التقييم (الكراسة: ص. 4، البند 7) 7

11. سجل الفجوات وخطة المعالجة 7

# 1. كيف يُستخدم هذا الجدول

هذا الجدول هو أداة العمل التي تُبنى منها بقية العرض: كل صف هو التزام، وكل خطة معالجة هي قرار يجب أن يُكتب في العرض نفسه لا في هامش داخلي. ونقل البند **بنصه الحرفي** مقصود: المُقيِّم يبحث عن نص الكراسة في عرضك، وإن لم يجده فقد لا يجد الإجابة أصلاً حتى لو كانت موجودة في صفحة أخرى.

## دلالة الحالات

| الحالة | المعنى | ما يلزمها |
|---|---|---|
| مطابق | نستوفي الشرط بالكامل ولدينا دليل | مرجع القسم + الدليل المرفق |
| جزئي | نستوفيه جزئياً أو بشرط | خطة معالجة مكتوبة في العرض (شريك / تعهد / بديل) |
| غير مطابق | لا نستوفيه | إفصاح صريح + بديل مقترح — الإخفاء أسوأ من عدم المطابقة |
| غير منطبق | بند لا ينطبق على نموذج تعاقدنا | مبرر مكتوب ومختصر |

> تحذير من التسرّع
>
> لا تُعلن «مطابق» قبل أن تحدد الدليل. المطابقة بلا دليل تُقرأ ادعاءً، والادعاء يُضعف الثقة في بقية الجدول — وقد يُحوِّل المُقيِّم إلى التفتيش اليدوي عن الثغرات.

# 2. خلاصة الامتثال

| المجموعة | عدد البنود | مطابق | جزئي | غير مطابق |
|---|---|---|---|---|
| أ. المتطلبات الوظيفية | 7 | 7 | 0 | 0 |
| ب. المتطلبات غير الوظيفية | 7 | 7 | 0 | 0 |
| ج. نطاق العمل (داخل وخارج) | 8 | 8 | 0 | 0 |
| د. شروط التأهيل | 3 | {{}} | {{}} | {{}} |
| هـ. متطلبات تقديم العرض | 5 | 5 | 0 | 0 |
| و. الشروط والأحكام العامة | 7 | 7 | 0 | 0 |
| ز. المخرجات والمراحل والدفعات | 5 | 5 | 0 | 0 |
| ح. معايير التقييم | 6 | 6 | 0 | 0 |
| المجموع | 48 | {{}} | {{}} | {{}} |

أرقام هذا الملخص تُحدَّث يدوياً بعد استكمال صفوف المجموعة (د). لا تُترك متضاربة مع الجداول التفصيلية — التناقض بين الملخص والتفصيل يُقرأ كضعف رقابة داخلية على العرض نفسه.

## 3. أ. المتطلبات الوظيفية (الكراسة: ص. 2، البند 4)

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| و-1 | فهم الأسئلة بالعربية والإنجليزية والرد عليها اعتماداً على قاعدة المعرفة المعتمدة فقط، مع ذكر المصدر | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 (مصفوفة و-1) · ق 7.3 | اختبار تأصيل 500 سؤال |
| و-2 | تنفيذ إجراءات عبر الأدوات: الاستعلام عن حالة طلب، حجز موعد، تحديث بيانات الاتصال | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 · ق 7.1 (طبقة الأدوات) | سجل تدقيق استدعاءات الأدوات |
| و-3 | التحقق من هوية المتعامل قبل عرض أي بيانات شخصية | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 · ق 8.2 | سيناريو اختبار التحقق |
| و-4 | التصعيد إلى موظف عند الطلب أو عند ضعف الثقة، مع تمرير ملخص المحادثة كاملاً | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 · ق 9 (دقة التصعيد) | تذكرة بملخص محادثة |
| و-5 | الاعتراف بعدم المعرفة وعدم اختلاق إجابات أو أرقام أو سياسات | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 (بوابة الامتناع) | قائمة أسئلة خارج المعرفة |
| و-6 | تذكّر سياق المحادثة الواحدة، وعدم الاحتفاظ بسياق بين المحادثات دون موافقة المتعامل | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 · ق 7.1 | فحص عزل الجلسات |
| و-7 | تقييم المتعامل للمحادثة، وتسجيل الأسئلة التي لم يُجب عنها لتحسين قاعدة المعرفة | ص. 2 / بند 4 | مطابق | ق 4 · ق 9.1 | تقرير الأسئلة غير المجابة |

## 4. ب. المتطلبات غير الوظيفية (الكراسة: ص. 3، البند 5)

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| ن-1 | زمن الرد الأول أقل من 3 ثوانٍ في 95% من الحالات، وتحمل 500 محادثة متزامنة | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 9 | تقرير اختبار حمل p95 |
| ن-2 | 99.99% شهرياً باستثناء الصيانة المعلنة | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 14 | تقرير توافر شهري |
| ن-3 | تخزين البيانات داخل السلطنة، وتشفير أثناء النقل والتخزين، وحذف المحادثات بعد 90 يوماً | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 8.2 | سجل مواقع التخزين + مهمة الحذف |
| ن-4 | مقاومة حقن التعليمات، وعدم تنفيذ أوامر واردة من مستندات أو صفحات يقرؤها الوكيل، وتصاريح أدوات بأقل صلاحية | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 8.1 | مجموعة هجمات حقن + سجل المحاولات |
| ن-5 | سجل تدقيق لكل إجراء ينفذه الوكيل، وإفصاح للمتعامل بأنه يخاطب وكيلاً آلياً، وتقييم شهري للتحيز والأخطاء | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 8.3 | لوحة سجل التدقيق + تقرير شهري |
| ن-6 | مجموعة اختبار لا تقل عن 500 سؤال، واختبار اختراق قبل الإطلاق | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 9 · ق 8.4 | تسليم مجموعة الاختبار + تقرير اختراق |
| ن-7 | توافق مع معيار WCAG 2.2 المستوى AA في واجهة المحادثة | ص. 3 / بند 5 | مطابق | ق 5 · ق 9 | تقرير توافق + اختبار قارئ شاشة |

## 5. ج. نطاق العمل (الكراسة: ص. 2، البند 3)

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| ج-1 | تصميم الوكيل وتطويره واختباره وإطلاقه على الموقع وتطبيق الجوال وواتساب للأعمال | ص. 2 / بند 3 | مطابق | ق 3.2 · ق 7.1 | خطة القنوات الثلاث |
| ج-2 | دعم العربية (الفصحى واللهجة الخليجية) والإنجليزية | ص. 2 / بند 3 | مطابق | ق 7.3 | مجموعة اختبار ثلاثية اللغة |
| ج-3 | ربط الوكيل بنظام إدارة العلاقات مع المتعاملين، وقاعدة المعرفة، ونظام التذاكر | ص. 2 / بند 3 | مطابق | ق 7.2 | مصفوفة التكاملات |
| ج-4 | لوحة متابعة للمحادثات والجودة والتكلفة | ص. 2 / بند 3 | مطابق | ق 7.1 · ق 8.3 | نموذج لوحة المراقبة |
| ج-5 | التدريب ونقل المعرفة لفريق الهيئة، والتشغيل والدعم لمدة 12 شهراً بعد الإطلاق | ص. 2 / بند 3 | مطابق | ق 10 · ق 14 | خطة التدريب الثلاثية |
| ج-6 | خارج النطاق: تغيير الأنظمة الداخلية للهيئة أو إعادة بنائها | ص. 2 / بند 3 | ملتزم | ق 3.2 | نص إفصاح صريح |
| ج-7 | خارج النطاق: الرد الصوتي عبر الهاتف (مرحلة لاحقة) | ص. 2 / بند 3 | ملتزم | ق 3.2 · ق 7.1 | معمارية قابلة للتوسعة للصوت |
| ج-8 | خارج النطاق: اتخاذ قرارات مالية أو قانونية نيابةً عن الموظفين | ص. 2 / بند 3 | ملتزم | ق 3.2 · ق 8.3 | قائمة النطاقات الممنوعة |

## 6. د. شروط التأهيل (الكراسة: ص. 4، البند 7)

شروط حكم لا تُمنح عليها درجات؛ الإخلال بها يستبعد العرض قبل فتح المظروف المالي. الحالة هنا تُستكمل بعد جمع المستندات.

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| د-1 | سجل تجاري ساري وفي نشاط تقنية المعلومات | ص. 4 / بند 7 | {{}} | ملحق المستندات | صورة السجل + شهادة الزكاة والضريبة |
| د-2 | تنفيذ مشروعين على الأقل بمجال الذكاء الاصطناعي التخاطبي خلال خمس سنوات | ص. 4 / بند 7 | {{}} | ق 12 | شهادتا إنجاز موقعة من العميل |
| د-3 | فريق لا يقل عن 8 مختصين، بينهم مدير مشروع ومهندس أمن معلومات | ص. 4 / بند 7 | {{}} | ق 11 | هيكل الفريق + خطابات التعيين |

## 7. هـ. متطلبات تقديم العرض (الكراسة: ص. 4، البند 8)

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| هـ-1 | العرض الفني (لا يتجاوز 40 صفحة): فهم المتطلبات، والمنهجية، والمعمارية، وخطة الأمان، وخطة الاختبار، والسير الذاتية للفريق | ص. 4 / بند 8-1 | مطابق | ملف 01 — أقسام 3،6،7،8،9،11 | عدد الصفحات 21 في القالب |
| هـ-2 | العرض المالي في مظروف منفصل: جدول الأسعار حسب المراحل، وتكلفة التشغيل الشهرية، وتكلفة استهلاك النماذج المتوقعة | ص. 4 / بند 8-2 | مطابق | ملف 02 — أقسام 2،3،4،5 | مظروف منفصل فعلياً |
| هـ-3 | المستندات النظامية: السجل التجاري، وشهادة الزكاة والضريبة، وكفالة المشاركة بقيمة 2% من قيمة العرض | ص. 4 / بند 8-3 | {{}} | ملف 02 — ق 6 | ثلاثة مستندات سارية |
| هـ-4 | التسليم إلكترونياً عبر بوابة المناقصات قبل الموعد المحدد، والعروض المتأخرة تُستبعد | ص. 4 / بند 8-4 | ملتزم | ملف 04 — قائمة التحقق | إيصال الرفع من البوابة |
| هـ-5 | مدة سريان العرض 90 يوماً من تاريخ التقديم | ص. 4 / بند 8-5 | مطابق | ملف 01 ق 1 · ملف 02 ق 1 | نص صريح في خطابي العرض |

## 8. ع. الشروط والأحكام العامة (الكراسة: ص. 4–5، البند 9)

| # | نص البند كما ورد في الكراسة (حرفياً) | المرجع | حالتنا | القسم/الصفحة في عرضنا | الدليل المرفق |
|---|---|---|---|---|---|
| ع-1 | الملكية الفكرية: تؤول إلى الهيئة ملكية الشيفرة والتصاميم والبيانات الناتجة، وتبقى الأدوات العامة للمورد ملكاً له مع ترخيص دائم للهيئة | ص. 4 / بند 9 | مطابق | ملف 01 — ق 16.3 | إقرار موقّع |
| ع-2 | السرية: يلتزم المورد بعدم الإفصاح عن أي معلومات تخص الهيئة أو متعامليها، ويستمر الالتزام بعد انتهاء العقد | ص. 4 / بند 9 | مطابق | ملف 01 — ق 16.4 | إقرار موقّع + تعهدات الفريق |
| ع-3 | النماذج الخارجية: يفصح المورد عن كل نموذج ذكاء اصطناعي خارجي يستخدمه، ولا تُرسل أي بيانات شخصية إلى خارج السلطنة دون موافقة مكتوبة | ص. 5 | مطابق | ملف 01 — ق 16.5 | جدول إفصاح كامل |
| ع-4 | غرامة التأخير: 0.5% من قيمة المرحلة عن كل أسبوع تأخير، بحد أقصى 10% | ص. 5 | مقبول | ملف 01 — ق 14.2 | قبول صريح في خطاب العرض |
| ع-5 | اتفاقية مستوى الخدمة: خصم 5% من القسط الشهري عند انخفاض التوافر عن 99.99% | ص. 5 | مقبول | ملف 01 — ق 5 · ق 6.1 | آلية قياس معلنة |
| ع-6 | الإنهاء: يحق للهيئة إنهاء العقد عند الإخلال الجوهري بعد إنذار مدته 30 يوماً | ص. 5 | مقبول | ملف 01 — ق 16.2 | قبول صريح |
| ع-7 | القانون الواجب التطبيق: قانون تخيلي للمشتريات الحكومية رقم 5/2026 | ص. 5 | مقبول | ملف 01 — ق 16.2 | قبول صريح |

## 9. ز. المخرجات والمراحل والدفعات (الكراسة: ص. 3، البند 6)

| # | المرحلة — المخرج المُلزِم | المدة/الدفعة | المرجع | حالتنا | موضعه في عرضنا |
|---|---|---|---|---|---|
| ز-1 | التحليل والتصميم — وثيقة المتطلبات والتصميم المعماري | 6 أسابيع · 20% | ص. 3 / بند 6 | مطابق | ق 6 · ق 14 |
| ز-2 | التطوير — نسخة تجريبية تعمل على قناة واحدة | 10 أسابيع · 25% | ص. 3 / بند 6 | مطابق | ق 6 · ق 14 |
| ز-3 | التكامل والاختبار — ربط الأنظمة، واختبار الجودة والأمان | 6 أسابيع · 20% | ص. 3 / بند 6 | مطابق | ق 6 · ق 9 |
| ز-4 | الإطلاق التدريجي — الإطلاق على جميع القنوات، وتدريب الفريق | 4 أسابيع · 15% | ص. 3 / بند 6 | مطابق | ق 10 · ق 14 |
| ز-5 | التشغيل والدعم — تشغيل ومتابعة وتحسين شهري | 12 شهراً · 20% (أقساط شهرية) | ص. 3 / بند 6 | مطابق | ق 14 |

## 10. ح. معايير التقييم (الكراسة: ص. 4، البند 7)

| # | المعيار | الوزن | الحد الأدنى | كيف نستهدفه |
|---|---|---|---|---|
| ح-1 | المنهجية والتصميم المعماري | 25% | — | ق 6 و7: مراحل مطابقة + معمارية بطبقات مبرَّرة وظيفياً |
| ح-2 | الأمان وحوكمة الذكاء الاصطناعي | 15% | — | ق 8: ضوابط قابلة للاختبار + سجل تدقيق + تقييم شهري |
| ح-3 | خبرة الفريق | 15% | — | ق 11: 8 أدوار محددة وسير ذاتية مُلزِمة بالاسم |
| ح-4 | مشاريع مماثلة سابقة | 10% | — | ق 12: ثلاثة مشاريع بنتائج مقيسة ومراجع قابلة للتحقق |
| ح-5 | نموذج تجريبي حي (عرض عملي) | 5% | — | ق 13: ستة سيناريوهات مرتبطة ببنود الكراسة |
| ح-6 | العرض المالي | 30% | — | ملف 02 — مظروف منفصل |
| — | المجموع / الحد الأدنى للقبول الفني: 70% من المخصص = 49 نقطة | 100% | 49/70 | — |

## 11. سجل الفجوات وخطة المعالجة

يُملأ هذا السجل قبل كتابة العرض، لا بعده. كل فجوة هنا تتحول إلى جملة في العرض: إما تعهد، أو شريك، أو بديل تقني. الفجوة غير المكتوبة تظهر للمُقيِّم في صورة ثغرة في الفهم.

| # | البند | الفجوة | نوع المعالجة | ما سنكتبه في العرض | المسؤول | تاريخ الإغلاق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الرمز | وصف الفجوة | شريك / تعهد / بديل | الصيغة النهائية | {{}} | {{}} |

| # | البند | الفجوة | نوع المعالجة | ما سنكتبه في العرض | المسؤول | تاريخ الإغلاق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} |
| 3 | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} |
| 4 | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} | {{}} |

## أمثلة على معالجة مقبولة

فجوة خبرة في لهجة معينة

المعالجة: شراكة مع مزوّد بيانات لهجية، أو تعهد ببناء مجموعة 500 سؤال لهجية في المرحلة 1 بالشراكة مع فريق الهيئة — مكتوبة كالتزام بموعد ومخرج، لا كوعد عام.

فجوة في شرط اعتماد أمني

المعالجة: إفصاح صريح بأن الشهادة قيد الحصول، مع تاريخ متوقع، وخطة ضوابط بديلة تُطبَّق فوراً — الإفصاح المدعوم بخطة أقوى من ادعاء غير قابل للتحقق.

آخر خطوة قبل الإدراج

بعد تجميد العرض، استبدل مراجع «ق ...» بأرقام الصفحات الفعلية. المرجع الدقيق يعني أن المُقيِّم يصل إلى الإجابة في ثوانٍ، وهذا وحده يستحق نقاطاً في معايير المنهجية والجودة.

## قائمة تحقق خاصة بهذا الجدول

- كل بند في الكراسة له صف مقابل — لا صفوف ناقصة ولا صفوف مُختلقة.
- النص المنقول مطابق حرفياً للكراسة (بما فيه الأرقام والرموز).
- كل «مطابق» له مرجع قسم ودليل محدد.
- كل «جزئي» له خطة معالجة مكتوبة في عرضنا نفسه.
- الملخص (القسم 2) مطابق لمجاميع الجداول التفصيلية.
- المراجع إلى أقسام العرض صحيحة بعد الترقيم النهائي.