

## عطاء تطوير وتنفيذ النسخة الثانية من نظام صندوق النفقة الفلسطيني

### لإدارة الوثائق وأتمتة الإجراءات

#### القسم الأول : عن المشروع

بدعم من برنامج الامم المتحدة المشترك "سواسية 3"، و في إطار توجه صندوق النفقة الفلسطيني نحو دعم التحول الرقمي المؤسسي تماشيًا مع التوجهات الوطنية في الحوكمة الرشيدة وتعزيز سيادة القانون ، يتقدم صندوق النفقة الفلسطيني من خلال هذا العطاء بطلب استدراج عروض من شركات متخصصة ومؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ل "تطوير نظام رقمي متكامل" لإدارة الوثائق، القضايا القانونية، والبرامج المرتبطة بالمساعدة القانونية، التمكين الاقتصادي، الحماية والإدماج والاجراءات الداخلية.

يهدف هذا المشروع إلى تحقيق التحول الرقمي المؤسسي للصندوق بما يعزز كفاءة الأداء الداخلي، يحسن جودة الخدمات المقدمة للفئات المستحقة، ويساهم في تعزيز مبادئ الشفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات والعدالة الاجتماعية.

يشمل نطاق العمل مهام تطوير وتشغيل منصة متكامل فيها أنظمة إلكترونية متطورة تشمل إدارة الوثائق، إدارة القضايا القانونية، إدارة الطلبات، متابعة الأداء، تطوير تطبيق إلكتروني للمستفيدين، والتكامل مع الأنظمة الحكومية الأخرى عبر ناظم الناقل الوطني /الحاسوب الحكومي ، بما يحقق الاستجابة الفورية والفعالة لاحتياجات الفئات المستفيدة وخاصة النساء والاطفال وكبار السن وذوي الاعاقة .

#### أ. المقدمة

تهدف هذه الوثيقة إلى تحديد المواصفات الفنية والمتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية لتطوير وتنفيذ النسخة الثانية من نظام صندوق النفقة الفلسطيني، بما يشمل نظام إدارة الوثائق المؤسسية، ونظام خطوط السير وإدارة المهام، وآليات التكامل مع الأنظمة الحكومية ذات العلاقة عبر واجهات برمجة التطبيقات، وذلك ضمن إطار مشروع ممول دوليًا. ويشمل نطاق العمل تحليل المتطلبات، وتصميم وتطوير وتنفيذ النظام، والتكامل مع الأنظمة ذات الصلة، وإجراء الاختبارات



وضمن الجودة، وترحيل البيانات عند الاقتضاء، إضافة إلى التدريب وبناء القدرات، وتقديم خدمات الدعم الفني والتشغيل، وذلك بهدف توفير حل تقني متكامل وآمن وقابل للتوسع ضمن بيئة حوسبة سحابية، يدعم الأرشفة الإلكترونية، وأتمتة الإجراءات، وحوكمة البيانات، وأمن المعلومات، واستمرارية الخدمة، وفقاً للمعايير الدولية وأفضل الممارسات المعتمدة في مجال التحول الرقمي للقطاع العام.

### ب. أهداف المشروع

1. إنشاء منصة مركزية وآمنة لإدارة وأرشفة الوثائق إلكترونياً، مع دعم التصنيف، الصلاحيات، البحث المتقدم، وربط الوثائق بالمعاملات والقضايا.
2. أتمتة المعاملات الإدارية والقانونية، وتحقيق تكامل فعال مع الأنظمة القائمة، مع تمكين تتبع الطلبات وإنتاج التقارير ومؤشرات الأداء لدعم اتخاذ القرار.
3. أتمتة دورة المشتريات كاملة من طلب الاحتياج حتى الشراء والتتبع، بما يعزز الشفافية والحوكمة والكفاءة المالية.
4. تعزيز تبادل البيانات المؤتمتة والأمن مع الوزارات والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs).
5. تطوير تطبيق إلكتروني يتيح للفئات المستفيدة متابعة الطلبات، واستلام الإشعارات، وإدارة المواعيد عبر الهواتف الذكية.
6. ضمان حماية البيانات والامتثال لمعايير أمن المعلومات المعتمدة (مثل ISO 27001)، بما يشمل التشفير، المصادقة، وخطط التعافي.
7. دمج مساعد ذكي مؤسسي (AI-powered Smart Assistant) لدعم البحث والاستعلام والتفاعل مع النظام باستخدام اللغة الطبيعية.

### ج. نطاق المشروع

يشمل المشروع تطوير وتنفيذ ودمج الأنظمة التالية ضمن منصة موحدة:

رقم	المكون	الوصف المختصر
1	نظام إدارة الوثائق (DMS)	أرشفة إلكترونية، تصنيف، صلاحيات، بحث متقدم، OCR، تكامل مع البريد و Office، نسخ احتياطي وسجلات تدقيق.



2	تكاملاً مع النظام القانوني القائم	استيراد بيانات القضايا وربطها بالنظام الجديد مع الحفاظ على تسلسل الإجراءات والصلاحيات.
3	نظام إدارة الطلبات والتقارير والأداء المؤسسي	تتبع الطلبات، إدارة الموافقات، مؤشرات الأداء، التقارير، وربطها مع الموارد البشرية والمحاسبة.
4	نظام إدارة المشتريات	إدارة دورة المشتريات من رصد الاحتياج إلى الطلب حتى أمر الشراء والتقارير الشهرية والسنوية.
5	الربط مع المؤسسات الحكومية عبر الناقل الوطني	تبادل بيانات مشفر مع الوزارات والمؤسسات الرسمية عبر واجهات API.
6	تطبيق إلكتروني للفئات المستفيدة	متابعة القضايا، طلبات المساعدة، المواعيد، والإشعارات عبر الهواتف الذكية.
7	أمن المعلومات والحماية	تطبيق معايير ISO 27001 ، التشفير، المصادقة الثنائية، النسخ الاحتياطي، وخطط الطوارئ.
8	المساعد الذكي المؤسسي (AI-powered Smart Assistant)	تمكين المستخدمين من التفاعل مع النظام عبر اللغة الطبيعية (Natural Language) بطريقة محادثة،

#### د. البيئة التقنية المستهدفة

- بيئة تشغيل هجينة (Hybrid) تجمع بين:
  - خوادم محلية (On-Premises) داخل بنية المؤسسة الحساسة (خاصة بإدارة الوثائق والبيانات القانونية).
  - خدمات سحابية (Cloud Services) للاستضافة الجزئية للتطبيقات والخدمات المساندة مثل النسخ الاحتياطي والمراسلات والإشعارات.
- تعتمد المنصة على بنية خدمات مصغرة (Microservices Architecture) مع واجهات برمجة تطبيقات (RESTful APIs) لتسهيل التكامل.
- يجب أن تدعم المنصة اللغة العربية بشكل كامل واجهة، بحث، OCR مع واجهة ثنائية اللغة اختيارية (عربية/إنجليزية).



#### هـ. الجهات المستفيدة من النظام

الفئة	الدور في المشروع
الإدارة العليا	اعتماد السياسات والقرارات والإشراف على سير العمل
الإدارة القانونية	استخدام النظام لإدارة القضايا القانونية وربطها بالوثائق الرسمية
قسم تقنية المعلومات	إدارة البنية التحتية، الصيانة، النسخ الاحتياطي، الأمان
قسم الموارد البشرية والمالية	استخدام أنظمة التكامل والتقارير في الإدارة الداخلية.
المشتريات	تشغيل نظام إدارة المشتريات وتوليد التقارير.
المتبرعون والممولون	الاستفادة من تقارير الأداء والشفافية المؤسسية.
الفئات المستفيدة	استخدام التطبيق الإلكتروني لمتابعة الخدمات والقضايا.

#### و. المصطلحات الأساسية

المصطلح	التعريف
DMS	نظام إدارة الوثائق (Document Management System)
Workflow	خطوط سير العمل المؤتمتة المعتمدة داخل المؤسسة
OCR	تقنية التعرف الضوئي على الحروف
Metadata	البيانات الوصفية المرافقة لكل وثيقة (مثل: التاريخ، المشروع، الجهة...)
BPM	إدارة العمليات المؤسسية (Business Process Management)
API	واجهة برمجة التطبيقات للتكامل بين الأنظمة
Audit Trail	سجل زمني لتوثيق جميع الأحداث والتغييرات في النظام
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement)
RTO/RPO	وقت الاستعادة المسموح به / نقطة الاستعادة الزمنية المسموح بها





## القسم الثاني : المتطلبات الوظيفية (Functional Requirements)

### 1. نظام إدارة الوثائق (Document Management System - DMS)

يهدف هذا النظام إلى توفير منصة مركزية آمنة لإدارة الوثائق المؤسسية بطريقة إلكترونية فعالة، تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتسريع الوصول إلى المعلومات. يشمل النظام الميزات التالية:

#### 1.1 الأرشفة والإدارة المركزية

رقم	المتطلب	الوصف
FR-001	نظام أرشفة مركزي	يجب أن يوفر النظام مستودعًا مركزيًا لتخزين الوثائق بجميع أنواعها PDF، Word، صور، مراسلات الخ... بشكل آمن ومنظم.
FR-002	هيكلية مجلدات هرمية	يمكن للمستخدمين إنشاء مجلدات فرعية وفق تصنيفات متعددة (مشروع، سنة مالية، نوع الوثيقة، الجهة المسؤولة).
FR-003	تصنيف الوثائق	يدعم النظام تصنيف الوثائق حسب نوعها، الجهة المالكة، المشروع، والممول.
FR-004	إدارة الإصدارات	يحتفظ النظام بسجل لجميع الإصدارات السابقة من الوثيقة مع إمكانية استرجاع أي إصدار سابق.
FR-005	بيانات تعريفية (Metadata)	يجب ربط كل وثيقة بمجموعة بيانات وصفية إلزامية (العنوان، تاريخ الإنشاء، المالك، القسم، نوع المستند).
FR-006	صلاحيات الوصول	يسمح النظام بتحديد صلاحيات دقيقة (قراءة / تعديل / تحميل / توقيع / حذف) حسب الدور والمشروع والقسم.

#### 1.2 عمليات الوثائق

رقم	المتطلب	الوصف
FR-007	رفع الوثائق	يمكن للمستخدم رفع الملفات المفردة أو المجموعة (Batch Upload) مع التحقق من حجم ونوع الملف.
FR-008	تنزيل الوثائق	إمكانية تنزيل الوثائق أو مشاركتها عبر روابط آمنة ذات صلاحية زمنية محددة.
FR-009	التوقيع الإلكتروني	دعم التوقيع الرقمي وفقًا للمعايير القانونية المحلية PKI أو موفر توقيع معتمد.
FR-	Check-In / Check-out	يتيح النظام حجز الوثيقة (Check-out) للتعديل، ومنع المستخدمين الآخرين من



تعديلها حتى يتم Check-in.	Out	010
يسجل النظام كل عملية وصول أو تعديل أو حذف أو توقيع، مع تفاصيل المستخدم والتاريخ والوقت.	سجل التدقيق (Audit Trail)	FR-011

### 1.3 البحث والاسترجاع

رقم	المتطلب	الوصف
FR-012	بحث نصي كامل	تمكين البحث في كامل النصوص داخل المستندات باستخدام محرك بحث متقدم.
FR-013	بحث بالبيانات الوصفية	البحث عبر الحقول الوصفية (المشروع، التاريخ، الجهة، نوع المستند...).
FR-014	بحث باستخدام OCR	إمكانية البحث في الملفات المسوَّحة ضوئيًا بعد تحويلها إلى نص عبر تقنية OCR (عربية/إنجليزية).
FR-015	نتائج بحث ذكية	عرض النتائج وفق أولوية الصلة مع تظليل الكلمات المطابقة.

### 1.4 التكامل والتعامل مع الأنظمة الأخرى

رقم	المتطلب	الوصف
FR-016	تكامل مع Microsoft Office	يمكن فتح المستندات مباشرة من Office والتعديل عليها وحفظها في النظام.
FR-017	تكامل مع البريد الإلكتروني	يمكن أرشفة المراسلات الإلكترونية وربطها بالقضايا أو المشاريع ذات الصلة.
FR-018	تكامل API عام	يوفر النظام واجهات برمجة تطبيقات (REST API) للتكامل مع أنظمة خارجية HR، مالية، قضايا، الخ....

### 1.5 الواجهة وتجربة المستخدم

رقم	المتطلب	الوصف
FR-019	واجهة ثنائية اللغة	يدعم النظام واجهة عربية وإنجليزية مع إمكانية التبديل الفوري.
FR-020	واجهة متجاوبة	واجهة النظام متوافقة مع مختلف الأجهزة (حاسوب، تابلت، هاتف).
FR-021	إشعارات وتنبيهات	إشعارات فورية بالبريد الإلكتروني أو داخل النظام عند تعديل أو اعتماد الوثائق.



## 1.6 النسخ الاحتياطي والتعافي

رقم	المتطلب	الوصف
FR-022	نسخ احتياطي تلقائي	إجراء نسخ احتياطي يومي للبيانات محليًا وسحابيًا.
FR-023	استعادة الوثائق	إمكانية استعادة الملفات أو الإصدارات السابقة بسهولة.

## 1.7 نظام خطوات السير وإدارة المهام (Workflow Management)

- النظام يجب أن يتضمن محرك Workflow مدمج قابل للتهيئة دون الحاجة لبرمجة.
- إمكانية إنشاء خطوات سير approval chains عبر واجهة رسومية.
- دعم الشروط المنطقية (If/Then) لتخصيص المسارات.
- إشعارات آلية بالبريد الإلكتروني وداخل النظام عند كل مرحلة.
- إمكانية إسناد المهام يدويًا أو آلياً بناءً على الدور أو القسم.
- تتبع حالة كل معاملة مع مؤشرات زمنية (Start – In Progress – Completed – Delayed).
- عرض لوحات متابعة للمهام المعلقة والمنجزة حسب المستخدم والإدارة.

## 1.8 خصائص إضافية:

- دعم الوثائق المرتبطة، بحيث يمكن ربط أكثر من وثيقة مع بعضها البعض.
- يحتوي على داشبور، تقارير تفصيلية، تحليلية وإحصاءات.
- سجلات التعديل (Audit Trail) لتوثيق كل التغييرات والنسخ السابقة.
- النسخ الاحتياطي التلقائي (Backup) محليًا أو عبر السحابة.

## 2. التكامل مع النظام الحالي لإدارة القضايا القانونية في الصندوق

نظرًا لاعتبار النظام القانوني الحالي مرجعية أساسية في سير العمل، يشمل نطاق العمل:

2.1 تحليل البنية البرمجية للنظام القائم وفهم قاعدة بياناته ووظائفه

2.2 استيراد البيانات (القضايا، الإجراءات، ملفات المستفيدين، المسارات القانونية والمالية)



2.3 توثيق سير العمل الحالي ودمجه ضمن النظام الجديد بصيغة رقمية مؤتمتة

2.4 ضمان الحفاظ على تسلسل الإجراءات، والصلاحيات، والتكامل مع الأنظمة الأخرى في الصندوق

2.5 إعداد خطة متكاملة لترحيل البيانات، وفحص التوافق، وضمان سلامة المعلومات & (Data Integrity & Workflow Validation)

2.6 تحقيق التكامل الوظيفي والتقني بما يعزز الشفافية والانسائية الإدارية

### 3. إدارة الطلبات والتقارير والأداء المؤسسي

يشمل تطوير آلية شاملة لإدارة مختلف أنواع الطلبات وتتبع الأداء المؤسسي:

#### 3.1 إدارة الطلبات:

3.1.1 إنشاء مسارات موافقة مرنة وقابلة للتخصيص حسب نوع الطلب (قانوني، اجتماعي، اقتصادي، الخ...).

3.1.2 إدارة الطلبات من التقديم وحتى الاعتماد أو الرفض

3.1.3 نظام لتتبع التبرعات يشمل على سبيل المثال بيانات المصدر، التاريخ، التوزيع، وحالة الاستخدام

3.1.4 قاعدة بيانات للمتبرعين لدعم الحوكمة والعلاقات المؤسسية

3.1.5 إشعارات تلقائية للمحاميات حول مستجدات القضايا

#### 3.2 التقارير وتتبع الأداء:

3.2.1 نظام رصد للإحتياجات والاجراءات القانونية والاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بالمستفيدات

3.2.2 تقارير إحصائية وتحليلية آلية وتصديرها بصيغ مختلفة مثل ال excel / word / pdf

3.2.3 سجل موحد للتسويات المالية

3.2.4 متابعة تنفيذ الأهداف الاستراتيجية باستخدام أدوات BPM

3.2.5 لوحات تحكم تفاعلية وإشعارات بالأداء

3.2.6 التكامل مع أنظمة الموارد البشرية و المحاسبة

3.2.7 واجهة استخدام مخصصة للهواتف الذكية





#### 4. نظام إدارة المشتريات

رقم	المتطلب	الوصف
FR-1	دورة المشتريات	إدارة الدورة الكاملة (طلب، موافقة، عرض سعر، تقييم، أمر شراء، استلام).
FR-2	سجل الموردين	إنشاء قاعدة بيانات للموردين مع تصنيفهم وتقييم أدائهم.
FR-3	تقارير المشتريات	إصدار تقارير شهرية وسنوية عن المشتريات حسب الفئة والمورد والمشروع.
FR-4	تكامل مالي جزئي	ربط المعاملات المالية بنظام المحاسبة حسب الاتفاق.

#### 5. الربط مع المؤسسات الحكومية عبر الناقل الوطني

يجب أن يسمح النظام الجديد الربط مع الجهات الحكومية ذات العلاقة عبر واجهات API أو تبادل بيانات مشفر مع الوزارات والمؤسسات الرسمية، بما يشمل:

مجلس القضاء الأعلى	المحاكم الشرعية	وزارة العمل
وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي	الشرطة الفلسطينية	مكتب النائب العام
سلطة النقد	وزارة الخارجية	وزارة النقل والمواصلات
وزارة المالية	هيئة التقاعد	وزارة الداخلية
ضريبة الأبنية والأموال	سلطة الأراضي	وزارة المالية العسكرية
هيئة شؤون الأسرى	وزارة الاقتصاد (مراقب الشركات)	هيئة سوق رأس المال

رقم	المتطلب	الوصف
FR-01	واجهات حكومية	إنشاء تكامل آمن مع الوزارات (الداخلية، التنمية، المحاكم، سلطة النقد...) عبر API.
FR-02	تبادل بيانات مشفر	تبادل البيانات المشفرة باستخدام بروتوكولات حكومية معتمدة.
FR-03	التحقق من الهوية	استخدام خدمات التحقق الحكومية لتأكيد هوية المستفيدين.
FR-04	تتبع الاتصالات	سجل خاص بجميع عمليات التبادل مع الجهات الحكومية.

#### 6. تطبيق إلكتروني للفئات المستفيدة



6.1 لتسهيل وصول المستفيدات الى الخدمات الصندوق القانونية الاجتماعية والاقتصادية ، يشمل التطبيق:

6.2 متابعة القضايا وطلبات المساعدات والاستشارات

6.3 إرسال استفسارات وحجز مواعيد إلكترونياً

6.4 إشعارات بتحويل النفقة، التحديثات القانونية، والمراجعات المطلوبة

6.5 تحديث البيانات الشخصية بشكل مباشر عبر التطبيق

6.6 الربط مع أنظمة الصندوق الأخرى (نظام القضايا، النظام المالي، وغيرها)

### 7. أمن المعلومات والحماية

7.1 الحفاظ على ملفات الصندوق بأمان ضمن بيئة محمية وقابلة للمراقبة

7.2 المصادقة الثنائية، وتسجيل الدخول الموحد، وتخصيص صلاحيات المستخدمين عند الدخول للنظام /التطبيق

7.3 الامتثال للمعايير المحلية والدولية في ( أمن البيانات) مثل ISO 27001

7.4 أنظمة نسخ احتياطي واستعادة في حالات الطوارئ

### 8. المساعد الذكي المؤسسي (AI-powered Smart Assistant)

#### 8.1 الهدف العام

يهدف المساعد الذكي إلى تمكين المستخدمين من التفاعل مع النظام عبر اللغة الطبيعية (Natural Language) بطريقة محادثة، لتسهيل الوصول إلى المعلومات، تسريع تنفيذ المهام، وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة. يجب أن يكون المساعد الذكي جزءاً مدمجاً من المنصة، وليس أداة خارجية، ويعمل باللغتين العربية والإنجليزية.

#### 8.2 الوظائف الأساسية للمساعد الذكي

##### 8.2.1 التفاعل اللغوي الذكي

- دعم اللغة العربية واللغة الإنجليزية في الكتابة
- القدرة على فهم الأوامر والأسئلة بصيغ طبيعية مثل:

\* اعرض لي آخر القضايا / "هل تم الموافقة على طلب المشتريات الخاص بمشروع معين؟" / "أرني الملفات المرتبطة بقضية رقم 125/2023".

## 8.2.2 البحث الذكي والاسترجاع السياقي

- التكامل المباشر مع نظام إدارة الوثائق (DMS) وقواعد البيانات الداخلية.
- تنفيذ عمليات بحث متقدمة بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي تشمل:
  - بحث دلالي (Semantic Search) يعتمد على المعنى لا الكلمات المفتاحية.
  - بحث متعدد المصادر: الوثائق، المراسلات، الطلبات، السجلات القانونية.
  - تصفية النتائج حسب الجهة، الفترة الزمنية، نوع الوثيقة، أو الحالة.
- عرض النتائج في شكل ملخصات ذكية أو روابط مباشرة إلى المستندات الأصلية.

## 8.2.3 المساعدة في سير العمل (Workflow Guidance)

- اقتراح الخطوات التالية في أي معاملة أو طلب بناءً على السياق الحالي.
- توليد مهام أو إشعارات تلقائية للمستخدمين المعنيين بناءً على تعليمات لفظية.
- تذكير المستخدمين بالمواعيد النهائية أو الإجراءات المتعلقة.
- تقديم توصيات مبنية على سجل النظام (مثل: "هذا النوع من الطلبات عادة يُرسل أولاً إلى مدير المشروع").

## 8.2.4 التلخيص والتفسير الآلي

- تلخيص الوثائق الطويلة (مثل العقود أو القرارات) في نقاط مختصرة قابلة للعرض الفوري.
- إنشاء ملخصات دورية تلقائية حول نشاطات النظام (مثل "ملخص القضايا المفتوحة هذا الأسبوع").
- تفسير الوثائق القانونية أو الإجرائية بلغة مبسطة حسب نوع المستخدم (إداري، قانوني، مستفيد).

## 8.2.5 التحليل والإجابة المعتمدة على البيانات

- الوصول المباشر إلى قواعد البيانات التحليلية لتوليد إجابات فورية على الأسئلة مثل:
  - "كم عدد الطلبات التي تمت الموافقة عليها هذا الشهر؟"
  - "ما هي أكثر أنواع القضايا التي تأخرت في المعالجة؟"
  - "من هي الإدارات الأكثر تفاعلاً في النظام؟"



- إمكانية تحويل الإجابات إلى تقارير مرئية أو لوحات تحكم مصغرة.

#### 8.2.6 التكامل مع الأنظمة الأخرى

- التكامل مع نظام المراسلات، القضايا، الموارد البشرية، والمشتريات.
- استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) للوصول إلى بيانات من أنظمة خارجية.

#### 8.2.7 التعلم المستمر والتخصيص

- قدرة المساعد على تحسين دقته مع الاستخدام من خلال تحليل تفاعلات المستخدمين.
- تخصيص الإجابات بناءً على صلاحيات المستخدم، دوره الوظيفي، وتفضيلاته.
- إمكانية تدريب النظام داخليًا على بيانات المؤسسة لزيادة الخصوصية وتقليل الاعتماد على السحابة.



### القسم الثالث: المتطلبات غير الوظيفية

#### 1. الأداء (Performance)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-001	سرعة الاستجابة	يجب ألا تتجاوز مدة استجابة النظام 3 ثوانٍ في العمليات العادية، و 5 ثوانٍ في العمليات المعقدة (بحث شامل، تحميل ملفات كبيرة).
NFR-002	دعم المستخدمين المتزامنين	يجب أن يدعم النظام ما لا يقل عن 500 مستخدم متزامن دون تدهور في الأداء.
NFR-003	أداء قواعد البيانات	تحسين أداء الاستعلامات والفهارس لضمان سرعة استرجاع البيانات.
NFR-004	كفاءة البحث	يجب أن يُظهر النظام نتائج البحث في أقل من 2 ثانية عند استخدام كلمات مفتاحية.
NFR-005	ضغط الملفات	استخدام تقنيات ضغط ذكية لتقليل حجم التخزين وتسريع عمليات الرفع والتنزيل.

#### 2. الاعتمادية والتوافر (Reliability & Availability)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-006	نسبة التوافر	يجب أن يحقق النظام توافراً لا يقل عن 99.5% من وقت التشغيل السنوي.
NFR-007	استمرارية الخدمة	النظام قادر على العمل حتى في حالة فشل جزئي. (Failover Support)
NFR-008	مراقبة النظام	يجب أن يتضمن النظام آلية مراقبة للأداء والموارد (CPU، RAM، Disk I/O)، وإرسال تنبيهات تلقائية عند تجاوز العتبات المحددة.
NFR-009	سجلات الأعطال	تسجيل الأخطاء والأعطال في ملفات Log مركزية وتحليلها دورياً.
NFR-010	خطة التعافي من الكوارث (DRP)	وجود خطة تفصيلية لاستعادة النظام خلال 4 ساعات في حال الكوارث الحرجة.

#### 3. الأمان والحماية (Security)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-011	تشفير البيانات	يجب أن يتم تشفير جميع البيانات الحساسة أثناء النقل والتخزين باستخدام بروتوكولات TLS 1.3 و AES-256.



تطبيق مبدأ أقل صلاحية ممكنة (Least Privilege) وإدارة المستخدمين والأدوار مركزياً.	إدارة المستخدمين	NFR-012
تسجيل جميع العمليات الحساسة (دخول، حذف، تحميل، تعديل) في سجل تدقيق قابل للتحليل.	تتبع الأنشطة	NFR-013
حماية النظام من هجمات مثل SQL Injection، XSS، CSRF.	الحماية من الهجمات	NFR-014
تكامل النظام مع أنظمة الحماية المؤسسية (Firewall / IDS / IPS).	جدران الحماية	NFR-015
إنهاء الجلسات غير النشطة بعد 15 دقيقة تلقائياً.	إدارة الجلسات	NFR-016
الالتزام بسياسات حماية الخصوصية وفق القوانين المحلية والدولية) مثل GDPR عند اللزوم.	خصوصية البيانات	NFR-017

#### 4. قابلية التوسع (Scalability)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-018	التوسع الأفقي والرأسي	النظام قابل للتوسع بإضافة خوادم أو تحسين الموارد دون تعديل جذري في البنية.
NFR-019	دعم بيئة هجينة	تصميم البنية لتعمل بشكل سلس في بيئة هجينة (Hybrid) تجمع بين السحابة والخوادم المحلية.
NFR-020	إدارة الحمل	استخدام موازن تحميل (Load Balancer) لتوزيع الطلبات بين الخوادم.

#### 5. سهولة الاستخدام (Usability)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-021	واجهة سهلة وبديهية	واجهة استخدام بسيطة، تدعم تجربة المستخدم UX الحديثة.
NFR-022	ثنائية اللغة	دعم كامل للغة العربية والإنجليزية (واجهة، تنبيهات، تقارير).
NFR-023	توافق الأجهزة	واجهة متجاوبة تعمل على متصفحات مختلفة وأجهزة متنوعة.
NFR-024	مساعدة مدمجة	تضمين نظام مساعدة إلكتروني (Help Center) وشروحات تفاعلية للمستخدمين.
NFR-025	إمكانية الوصول	الالتزام بمعايير WCAG 2.1 لدعم المستخدمين ذوي الإعاقة البصرية أو الحركية.

## 6. قابلية الصيانة (Maintainability)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-026	سهولة التحديث	إمكانية تحديث النظام دون توقف الخدمة. (Rolling Updates)
NFR-027	توثيق الكود	توثيق الكود البرمجي والمعماريات المستخدمة لتسهيل الصيانة المستقبلية.
NFR-028	وحدة المراقبة	وجود أدوات لمراقبة الأخطاء وإرسال تقارير دورية للصيانة.
NFR-029	معيارية النظام	تصميم النظام على شكل وحدات (Modules) قابلة للإضافة أو الإزالة دون تأثير شامل.

## 7. النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-030	نسخ احتياطي دوري	إجراء نسخ احتياطي تلقائي يومي للبيانات وقواعدها.
NFR-031	استعادة البيانات	إمكانية استرجاع نسخة محددة من البيانات خلال ساعتين كحد أقصى من الطلب.
NFR-032	تخزين النسخ الاحتياطية	حفظ النسخ الاحتياطية في موقعين منفصلين (محلي + سحابي).

## 8. التكامل والتوافق (Interoperability)

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-033	واجهات API قياسية	استخدام RESTful APIs / JSON لتبادل البيانات مع الأنظمة الأخرى.
NFR-034	توافق الأنظمة	توافق النظام مع أنظمة التشغيل Windows و Linux و بيئات Docker أو Kubernetes.
NFR-035	تكامل مع أدوات تحليل البيانات	إمكانية تصدير البيانات إلى Power BI أو أدوات BI أخرى للتحليل.

## 9. جودة البيانات ودقتها

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-036	التحقق من صحة البيانات	التأكد من إدخال البيانات وفق القواعد والمعايير المحددة.



صندوق النفقة  
الفالسطيني

آلية لمنع تكرار السجلات أثناء الإدخال أو الترحيل.	إزالة التكرار	NFR-037
حفظ سجل زمني لتغييرات البيانات مع إظهار القيم السابقة والجديدة.	تتبع التعديلات	NFR-038

### 10. دعم اللغة العربية وOCR

رقم	المتطلب	الوصف
NFR-039	OCR للغة العربية	دعم التعرف الضوئي على النصوص العربية والإنجليزية.
NFR-040	الفهرسة اللغوية	دعم الفهرسة والبحث الدلالي للنصوص العربية بما يشمل الجذور والتشكيل.
NFR-041	اتجاه النص	دعم واجهة RTL بالكامل دون مشاكل عرض أو محاذاة.



## القسم الرابع: البنية المعمارية للنظام

### 1. النظرة العامة

يعتمد النظام المقترح على بنية معمارية هجينة (Hybrid Architecture) تجمع بين خوادم محلية داخل المؤسسة (On-Premises) وخدمات سحابية (Cloud Services) لتوفير أعلى مستويات الأمان والمرونة التشغيلية.

يتم تصميم النظام بأسلوب الخدمات المصغرة (Microservices Architecture)، بحيث يمكن تطوير، ونشر، وصيانة كل وحدة (Module) بشكل مستقل، مع تكاملها عبر واجهات RESTful APIs.

### 2. المكونات الرئيسية للنظام

#### أ. الطبقات المعمارية (Architecture Layers)

الوظيفة الأساسية	الطبقة
واجهات المستخدم (الويب، التطبيق، الشاشات التفاعلية)	1. طبقة العرض (Presentation Layer)
منطق العمل (Business Logic) وإدارة العمليات	2. طبقة الخدمات (Application Layer)
إدارة تبادل البيانات مع الأنظمة الداخلية والخارجية	3. طبقة التكامل (Integration Layer)
تخزين البيانات والوثائق	4. طبقة البيانات (Data Layer)
المصادقة، الصلاحيات، التشفير	5. طبقة الأمان (Security Layer)
النسخ الاحتياطي المحلي والسحابي واستعادة الخدمة	6. طبقة النسخ الاحتياطي والتعافي (Backup & DR Layer)

### 3. مكونات النظام (System Components)

#### 3.1. بوابة المستخدمين (User Portal)

- واجهة الويب الرسمية للمؤسسة.
- تمكّن الموظفين، والإدارات، والمستخدمين من الوصول إلى الخدمات.
- تدعم اللغتين العربية والإنجليزية.



- تتضمن لوحة تحكم موحدة (Unified Dashboard) تظهر الإشعارات، المهام، وخطوط سير العمل.

### 3.2 محرك إدارة الوثائق (DMS Engine)

- الوحدة الأساسية للأرشيف الإلكتروني، التصنيف، النسخ، التتبع، والتحكم بالوصول.
- يدعم OCR، البحث النصي، Metadata، وارتباط الوثائق ببعضها.
- يتيح التكامل المباشر مع Microsoft Office، البريد الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني.

### 3.3 محرك سير العمل (Workflow Engine)

- مسؤول عن أتمتة الإجراءات الإدارية والقانونية.
- يمكن تصميم خطوط سير مرنة (Graphical Designer).
- يدعم إشعارات البريد الإلكتروني والهواتف الذكية حسب المهام.
- يعتمد على قواعد العمل (Business Rules) لضمان مرونة التغيير دون تعديل برمجي.

### 3.4 نظام التكامل (Integration Hub)

- يقوم بربط النظام بالأنظمة الداخلية (مثل الموارد البشرية والمحاسبة) والأنظمة الخارجية (مثل الوزارات).
- يضم واجهات تبادل بيانات (APIs) ومعايير أمنية مشفرة.
- يمكنه التعامل مع البيانات الواردة من "الناقل الوطني الحكومي"

### 3.5 نظام التقارير ولوحات التحكم (Reporting & BI)

- وحدة لتحليل البيانات وإنشاء التقارير التشغيلية والتحليلية.
- يمكن تصدير التقارير إلى PDF, Excel, Word.
- تتكامل مع أدوات ذكاء الأعمال مثل Power BI.
- تعرض مؤشرات الأداء (KPIs) بشكل تفاعلي.

### 3.6 نظام إدارة الطلبات (Request Management)

- يسمح بإنشاء وإدارة الطلبات (قانونية، اجتماعية، مالية...).
- يتكامل مع محرك Workflow لضمان مرور الطلب بجميع المراحل.

- يرسل إشعارات لحالة الطلب، ويتيح تتبع الأداء.

### 3.7 تطبيق المستفيدين (Beneficiary App)

- تطبيق مخصص للهواتف الذكية. (Android / iOS)
- يتيح للمستفيدين:
  - متابعة القضايا والطلبات.
  - تقديم استفسارات وحجز مواعيد.
  - استقبال إشعارات فورية بالقرارات أو التحديثات.
  - تحديث البيانات الشخصية مباشرة.

### 4. تدفق البيانات (Data Flow Diagram)

تدفق البيانات بين المكونات يتم عبر 3 مسارات رئيسية:

1. داخلي: (Internal Flow)  
بين المستخدمين والأنظمة داخل المؤسسة. (DMS ↔ Workflow ↔ HR/Finance)
2. خارجي: (External Flow)  
عبر واجهات API لتبادل البيانات مع الوزارات، البنوك، والجهات الحكومية.
3. تفاعلي: (User Flow)  
بين المستخدمين (عبر التطبيق) والنظام المركزي لتقديم ومتابعة الطلبات.

### 5. الربط البيئي (System Integration Map)

نوع التكامل	الجهة / النظام	الغرض
داخلي	نظام الموارد البشرية	بيانات الموظفين والصلاحيات.
داخلي	النظام المالي والمحاسبي	المعاملات والتسويات المالية.
خارجي	مجلس القضاء الأعلى	ربط الطلبات التنفيذية والاستعلام عن الوكالات.
خارجي	مكتب النائب العام	تبادل بيانات القضايا التنفيذية والتنسيق في إجراءات إنفاذ

الأحكام		
أوامر الحبس، التنفيذ، وحركة السفر	الشرطة الفلسطينية	خارجي
إيرادات الطوابع ودعم التكامل الحكومي	وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي	خارجي
الاستعلام عن المركبات والحجز عليها	وزارة النقل والمواصلات	خارجي
الاستعلام عن التواجد خارج البلاد والتبليغ	وزارة الخارجية	خارجي
الأرصدة البنكية وتنفيذ الحجوزات	سلطة النقد	خارجي
التحقق من الهويات ووقائع الحياة	وزارة الداخلية	خارجي
الرواتب التقاعدية والحجز عليها	هيئة التقاعد	خارجي
الرواتب والمستحقات والحجز عليها	وزارة المالية	خارجي
الرواتب العسكرية والحجز عليها	المالية العسكرية	خارجي
الأراضي والعقارات تمهيداً للحجز	سلطة الأراضي	خارجي
إشارات الحجز على العقارات	ضريبة الأبنية والأموال	خارجي
الأسهم والأدوات المالية	هيئة سوق رأس المال	خارجي
الشركات والحصص المسجلة	وزارة الاقتصاد (مراقب الشركات)	خارجي
الرواتب والمستحقات	هيئة شؤون الأسرى	خارجي
المستحقات والتصاريف	وزارة العمل	خارجي
الطلبات التنفيذية وسريان الأحكام	المحاكم الشرعية	خارجي

#### 6. البنية التحتية (Infrastructure Overview)

الوصف	العنصر
تستضيف قاعدة البيانات والأنظمة الحساسة. (DMS + Workflow)	الخوادم المحلية
تستضيف خدمات المراسلات، التطبيقات، والنسخ الاحتياطية.	الخوادم السحابية
موقع ثانوي لضمان استمرارية العمل في حال حدوث خلل في الموقع الرئيسي.	مركز البيانات الاحتياطي (DR Site)
شبكة VPN مشفرة تربط المكاتب الداخلية والسحابية.	شبكة الاتصالات

نظام المراقبة (Monitoring System) أدوات مثل Zabbix / Grafana / Prometheus لمراقبة الأداء والاستخدام.

#### 7. الحماية المعمارية (Security Architecture)

- طبقة المصادقة: عبر SSO و Two-Factor Authentication.
- تشفير البيانات: في النقل باستخدام TLS 1.3 وفي التخزين باستخدام AES-256.
- التحكم بالوصول: RBAC (Role-Based Access Control) :

#### 8. قابلية التوسع والصيانة

- توسّع أفقي: بإضافة خوادم جديدة في بيئة الإنتاج دون إيقاف الخدمة.
- توسّع رأسي: بزيادة موارد المعالجة والتخزين حسب نمو البيانات.
- نشر تدريجي: باستخدام الحاويات. (Docker / Kubernetes)
- إدارة النسخ والإصدارات: عبر Git و CI/CD pipelines لتسهيل التطوير والصيانة.



## القسم الخامس: خطة ترحيل البيانات وضمان الجودة

### 1. الهدف

تهدف خطة ترحيل البيانات وضمان الجودة إلى:

- نقل البيانات والمستندات من الأنظمة الحالية (وخاصة النظام القانوني القائم) إلى المنصة الجديدة.
- التأكد من تكامل البيانات (Data Integrity) ودقتها (Accuracy) واكتمالها (Completeness).
- ضمان استمرار العمل دون توقف أثناء عملية الترحيل.
- توثيق جميع الخطوات ضمن خطة اختبار ومراجعة تفصيلية.

### 2. نطاق الترحيل (Migration Scope)

يشمل نطاق الترحيل جميع أنواع البيانات الأساسية في المؤسسة، ومن ضمنها:

نوع البيانات	أمثلة
بيانات القضايا القانونية	رقم القضية، حالة القضية، المحكمة، المستفيدين، المراحل، الملاحظات.
الوثائق والأرشيف	الملفات القانونية والإدارية والمراسلات الرسمية.
البيانات المالية	التسويات، التبرعات، أوامر الشراء، أوامر الدفع.
بيانات المستفيدين	البيانات الشخصية، الحالة القانونية والاجتماعية، الطلبات السابقة.
بيانات المستخدمين والصلاحيات	أسماء المستخدمين، الأدوار، الحقوق، كلمات المرور المشفرة.

### 3. مراحل الترحيل (Migration Phases)

المرحلة	الوصف	المخرجات
1. التحليل والفهم (Assessment)	تحليل النظام الحالي وفهم قاعدة البيانات والواجهات المستخدمة.	تقرير تحليل البيانات الحالي (Data Inventory Report).
2. التصميم (Design)	تصميم هيكل الترحيل والخرائط بين الجداول	وثيقة تصميم الترحيل (Migration Design)



Design Document).	القديمة والجديدة.(Mapping Design)	
ملفات بيانات خام جاهزة للتحويل.	استخراج البيانات من النظام القديم بتنسيق آمن.(CSV / XML / SQL Dump)	3.الاستخراج(Extraction)
قاعدة بيانات مرحلية (Staging Database).	تنظيف البيانات وتحويلها لتتوافق مع هيكل النظام الجديد.(ETL Process)	4.التحويل (Transformation)
قاعدة بيانات تجريبية متكاملة.	تحميل البيانات في بيئة الاختبار للنظام الجديد.	5.التحميل(Loading)
تقرير جودة البيانات (Data Quality Report).	التحقق من دقة وسلامة البيانات بعد التحميل عبر اختبارات مطابقة.	6.التحقق والفحص (Validation)
ملاحظات وتحسينات.	تنفيذ الترحيل في بيئة شبه حقيقية لمجموعة بيانات محدودة.	7.الإطلاق التجريبي (Pilot Migration)
النظام الجديد يعمل بكامل البيانات.	ترحيل البيانات النهائية وتشغيل النظام في بيئة الإنتاج.	8.الترحيل النهائي (Go-Live Migration)

#### 4.معايير نجاح الترحيل (Success Criteria)

- نسبة مطابقة البيانات  $\leq 99\%$  بين النظام القديم والجديد.
- عدم فقدان أي وثيقة أو سجل أثناء النقل.
- التأكد من صحة الروابط بين الوثائق والمستفيدات.
- التحقق من سلامة الميتاداتا.(Metadata)
- إتمام الترحيل خلال المدة الزمنية المحددة دون تعطيل الخدمات الأساسية.

#### 5. أدوات وتقنيات الترحيل (Migration Tools & Techniques)

- استخدام أدوات (ETL (Extract, Transform, Load) مثل: Microsoft SSIS / Talend / Pentaho.
- أدوات OCR لقراءة الوثائق الورقية القديمة.
- أدوات Data Validation Scripts للتحقق الآلي من الدقة بعد النقل.
- Hash Matching للتحقق من عدم تلف الملفات أثناء النقل.

## 6. إدارة المخاطر (Risk Management)

نوع الخطر	الوصف	الإجراء الوقائي
فقدان بيانات	أثناء عملية النقل أو التحويل.	نسخ احتياطي كامل قبل بدء الترحيل.
عدم تطابق البيانات	اختلاف في بنية البيانات بين النظامين.	اختبار تجريبي مسبق وتصميم خرائط تحويل دقيقة.
تلف الوثائق	تلف بعض الملفات أثناء النقل.	فحص Hash لكل ملف قبل وبعد النقل.
تأخر التنفيذ	زيادة زمن الترحيل أو أخطاء في السكريبتات.	جدولة مراحل الترحيل وتخصيص موارد إضافية.
انقطاع الخدمة	توقف الأنظمة خلال الترحيل النهائي.	جدولة الترحيل في عطلة نهاية الأسبوع أو ساعات غير ذروة.

## 7. خطة ضمان الجودة (Quality Assurance Plan)

تهدف خطة ضمان الجودة إلى التحقق من مطابقة النظام للمواصفات الفنية، وتتضمن:

أ. مراحل الاختبار

نوع الاختبار	الغرض	الجهة المنفذة
اختبار الوحدة (Unit Test)	فحص كل مكون برمجي بشكل منفصل.	فريق التطوير
اختبار التكامل (Integration Test)	التحقق من تكامل الأنظمة الداخلية والخارجية	فريق QA بالتعاون مع فرق الأنظمة
اختبار القبول (UAT)	التأكد من أن النظام يلي احتياجات المستخدمين.	ممثلو الإدارات المختلفة
اختبار الأداء (Performance Test)	قياس سرعة النظام واستجابته تحت الضغط	فريق البنية التحتية
اختبار الأمان (Security Test)	فحص الثغرات وتقييم صلاحيات المستخدمين	فريق الأمن السيبراني



## ب. تقارير الاختبار

لكل مرحلة اختبار، يتم إصدار تقرير توثيقي يتضمن:

- وصف الاختبار والنتائج والملاحظات.
- الأخطاء المكتشفة وخطة معالجتها.
- حالة الاعتماد (Pass/Fail)

## 8. خطة ما بعد الترحيل (Post-Migration Plan)

بعد إطلاق النظام الجديد، يتم تنفيذ:

1. مراجعة أداء النظام خلال أول أسبوع من التشغيل.
2. تدقيق عشوائي للبيانات للتأكد من صحتها.
3. إعداد تقرير تفصيلي حول نسبة المطابقة والملاحظات التشغيلية.
4. إصدار شهادة اعتماد نهائي تؤكد نجاح تفعيل مكونات النظام والترحيل وسلامة البيانات.





## القسم السادس: التشغيل، الدعم الفني، وخطة الصيانة

### 1. الهدف

يهدف هذا الجزء إلى وضع خطة تشغيل وصيانة مستدامة تضمن:

- استمرارية عمل النظام بكفاءة عالية.
- سرعة معالجة الأعطال والمشكلات الفنية.
- تقديم الدعم للمستخدمين النهائيين (End Users).
- تحديث النظام دوريًا بما يضمن توافقه مع احتياجات المؤسسة وتطوراتها المستقبلية.

### 2. التشغيل اليومي للنظام (System Operation)

يتضمن التشغيل اليومي المهام التالية:

المهمة	الوصف	الجهة المسؤولة
مراقبة الأداء	متابعة مؤشرات الأداء للنظام (CPU, Memory, Network, Response Time).	فريق تكنولوجيا المعلومات.
مراقبة السجلات (Logs)	مراجعة السجلات الدورية لاكتشاف الأخطاء أو محاولات الدخول غير المصرح بها.	مسؤول النظام (System Administrator).
إدارة النسخ الاحتياطية	تنفيذ النسخ الاحتياطي اليومي/الأسبوعي للبيانات والملفات.	فريق البنية التحتية.
إدارة المستخدمين والصلاحيات	إضافة/حذف المستخدمين وتعديل صلاحياتهم.	مسؤول النظام بالتنسيق مع الإدارات المعنية.
مراقبة الأمان	التأكد من تطبيق بروتوكولات الأمان ومتابعة تنبيهات النظام.	فريق الأمن السيبراني.

### 3. خطة الدعم الفني (Technical Support Plan)

يتم تقديم الدعم الفني من خلال عدة مستويات حسب نوع البلاغ ومستواه.



#### أ. مستويات الدعم

المستوى	المهام	الجهة
المستوى الأول (L1)	استقبال البلاغات، تسجيلها في نظام التذاكر، تقديم الحلول البسيطة (كلمة مرور، صلاحيات، أخطاء واجهة).	فريق الدعم الداخلي (Helpdesk).
المستوى الثاني (L2)	معالجة الأخطاء الوظيفية المعقدة أو الأعطال الجزئية.	الفريق التقني للمورد أو المؤسسة.
المستوى الثالث (L3)	التعامل مع أخطاء النظام الجوهرية، أو تعديل برمجي، أو مشكلة في قاعدة البيانات.	مطوّرو النظام (Vendor Development Team).

#### ب. آلية إدارة التذاكر (Ticketing Process)

1. يقوم المستخدم بتقديم بلاغ عبر النظام أو البريد الإلكتروني.
2. يتم تسجيل البلاغ في نظام إدارة التذاكر مع تحديد الأولوية (عالية، متوسطة، منخفضة).
3. يتم تعيين البلاغ إلى المستوى المناسب (L1-L3).
4. بعد المعالجة، يتم إغلاق التذكرة بعد تأكيد المستخدم لحل المشكلة.
5. يتم الاحتفاظ بسجل شامل لكل التذاكر لتحليل الأداء وجودة الخدمة.

#### ج. مؤشرات أداء الدعم (Support KPIs)

المؤشر	الهدف
متوسط زمن الاستجابة (Response Time)	2 ≤ ساعات للأعطال الحرجة.
متوسط زمن الحل (Resolution Time)	24 ≤ ساعة للأعطال الحرجة، ≥ 72 ساعة للأعطال العادية.
نسبة إغلاق التذاكر في الوقت المحدد	≥ 95%.
رضا المستخدمين عن الدعم	≥ 90% حسب استبيان دوري.

#### 4. خطة التدريب وبناء القدرات (Training & Capacity Building)

يهدف التدريب إلى تمكين جميع الفئات المستفيدة من استخدام النظام بفعالية:



الفئة	المحتوى التدريبي	أسلوب التدريب
المستخدمون النهائيون	كيفية رفع الوثائق، متابعة المعاملات، استخدام لوحة التحكم.	ورش عمل + فيديوهات قصيرة + كتيب مستخدم.
المدرء والمشرفون	إدارة المهام، التقارير التحليلية، الصلاحيات.	جلسات تطبيقية تفاعلية.
فريق الدعم الفني	إدارة النظام، النسخ الاحتياطي، التعامل مع الأخطاء.	تدريب تقني متقدم + توثيق شامل.

\* يتم تسليم جميع المواد التدريبية بصيغ إلكترونية

## 5. خطة الصيانة الدورية (Maintenance Plan)

تتضمن خطة الصيانة نوعين رئيسيين:

### أ. الصيانة الوقائية (Preventive Maintenance)

- تحديث النظام وإصلاح الثغرات الأمنية بشكل دوري.
- تحديث مكتبات النظام. (Frameworks, APIs, Libraries)
- تنظيف قواعد البيانات وتحسين الأداء.
- مراجعة إعدادات النسخ الاحتياطي وضمان عملها بشكل سليم.

### ب. الصيانة التصحيحية (Corrective Maintenance)

- معالجة الأعطال أو الأخطاء البرمجية المكتشفة بعد التشغيل.
- إصدار تحديثات فرعية. (Patches / Hotfixes)
- إعادة تهيئة مكونات النظام المتأثرة عند الضرورة.

## 6. خطة التحديثات والتطوير المستمر

- يتم إصدار تحديث رئيسي (Major Release) كل 6-12 شهراً حسب احتياجات المؤسسة.
- يتم إصدار تحديثات أمنية (Security Patches) بشكل فوري عند اكتشاف أي ثغرة.

- يتم تقييم طلبات التطوير الجديدة (Enhancements) ربع سنويًا ضمن خطة تحسين النظام.

#### 7. خطة استمرارية الخدمة والطوارئ

##### أ. النسخ الاحتياطي (Backup)

- نسخ يومي تفاضلي للبيانات.
- نسخ أسبوعي كامل للأنظمة والوثائق.
- حفظ النسخ الاحتياطية في موقعين (محلي + سحابي).

##### ب. خطة الطوارئ (Disaster Recovery)

- تفعيل خوادم بديلة (Failover Servers) خلال  $\geq 1$  ساعة من الانقطاع.
- استعادة البيانات حتى آخر نسخة يومية (RPO  $\leq 24$  ساعة).
- خطة اختبار سنوية لضمان جاهزية مركز التعافي من الكوارث.

#### 8. التوثيق (Documentation)

على المورد إعداد وتقديم الوثائق التالية باللغتين العربية والإنجليزية:

1. دليل التشغيل الفني (Technical Operations Manual)
2. دليل المستخدم (User Manual)
3. دليل إدارة النظام (System Administration Guide)
4. سجل التعديلات والصيانة (Change Log & Maintenance Record) ، وأن تُحدث بعد كل تعديل رئيسي على النظام.

#### ب. المخرجات المتوقعة (Deliverables)

على الجهة المنفذة توفير المخرجات التالية ضمن إطار تنفيذ المشروع:



- منصة إلكترونية متكاملة تشمل جميع المكونات المذكورة
- دليل استخدام تفصيلي للنظام باللغتين العربية والإنجليزية
- خطة لترحيل البيانات وآلية اختبار وضمان الجودة
- تدريب عملي للمستخدمين النهائيين والإدارات المعنية
- توثيق في كامل للنظام وقواعد البيانات
- خطة صيانة ودعم في لمدة لا تقل عن 12 شهرًا بعد التسليم
- تقرير ختامي يوضح مراحل الإنجاز وتفعيل النظام بكل مكوناته واقسامه والتوصيات التشغيلية

### ج. الزماني المقترح للتنفيذ (Proposed Implementation Timeline)

يُتوقع من الجهة المنفذة تقديم خطة زمنية مفصلة لتنفيذ المشروع ، مع الالتزام بالإطار الزمني العام التالي:

المرحلة	النشاط	المدة التقديرية
1	تحليل الاحتياجات والبنية الحالية	أسبوعان
2	تصميم النظام وإعداد خطة العمل	3 أسابيع
3	تطوير النظام (البرمجة والتكوين)	6 أسابيع
4	اختبار النظام وضمان الجودة	أسبوعان
5	تدريب المستخدمين وتهيئة النظام	أسبوعان
6	الإطلاق الرسمي والتشغيل الكامل وتفعيله بكل مكوناته	أسبوع واحد
7	الصيانة والدعم الفني	12 شهرًا

### د. معايير التقييم الفني (Technical Evaluation Criteria)



#### سيتم تقييم العروض الفنية وفقاً للمعايير التالية:

- مدى فهم الجهة المتقدمة لأهداف المشروع ونطاقه
- جودة الحلول التقنية المقترحة
- خبرة الشركة في مشاريع مماثلة (مع تقديم نماذج)
- كفاءة الفريق الفني المقترح
- واقعية خطة التنفيذ والجدول الزمني
- جودة خطة الدعم الفني وخدمات ما بعد التنفيذ
- توافق النظام مع معايير الأمن السيبراني وحماية البيانات

#### هـ. الشروط العامة للتعاقد (General Contractual Conditions)

- أن تكون الشركة مسجلة رسمياً وتمارس نشاطها في مجال تكنولوجيا المعلومات
- الالتزام بالتنفيذ ضمن المدة المحددة في الجدول الزمني
- تقديم ضمان حسن تنفيذ بنسبة تُحدّد من قبل الجهة المتعاقدة
- الالتزام التام بسرية المعلومات وكافة البيانات التي يتم التعامل معها
- تعود جميع حقوق الملكية الفكرية للنظام والبرمجيات الناتجة لصندوق النفقة الفلسطيني
- يشمل العرض المالي جميع التكاليف، بما فيها الضرائب، التدريب، والدعم الفني

#### و. معايير الأهلية للمشاركة في العطاء (Eligibility Criteria)

- أن تكون الشركة المتقدمة مسجلة وتمتلك سجلاً تجارياً سارياً
- خبرة لا تقل عن خمس سنوات في تنفيذ مشاريع مشابهة



صندوق النفقة  
الفلسطيني

- تنفيذ ثلاثة مشاريع مماثلة على الأقل خلال السنوات الخمس الماضية
- توفر فريق تقني مؤهل يضم محللين، مطورين، الخ...
- قدرة مثبتة على تقديم الدعم الفني داخل فلسطين طوال مدة التنفيذ
- تقديم جميع الوثائق الثبوتية المطلوبة ضمن العرض الفني والإداري أدناه

### ز الوثائق المطلوبة ضمن العرض الفني والإداري (Required Documents)

يجب أن يتضمن العرض الفني والإداري الوثائق التالية:

- نسخة من المشتغل المرخص ورخصة المهن
  - نبذة تعريفية عن الشركة تتضمن الخبرات والمشاريع المنفذة
  - السيرة الذاتية لأعضاء الفريق الفني المقترح
  - خطة تنفيذ تفصيلية توضح المنهجية والجدول الزمني
  - وصف فني للنظام المقترح يشمل الاطار العام والوظائف الأساسية
  - وثائق تثبت تنفيذ مشاريع مشابهة مثل شهادات إنجاز أو روابط لانظمة مشابهة او تفاصيل زبائن سابقين
  - شهادات جودة أو اعتماد مهني ذات صلة
  - العرض المالي مفصلاً عن الفني، ومختوماً في ظرف منفصل
- ملاحظة: أي إشارة إلى أدوات أو تقنيات تجارية وردت لأغراض التوافق الفني فقط ولا تُعد اشتراطاً لمنتج بعينه

