



إم تسهيل وكيه تسهيل

طلب عطاءات



2017



## ١ إدارة الوثيقة

عنوان الوثيقة	وزارة الموارد البشرية والتوطين - طلب عطاءات
أعدت لجهة	وزارة الموارد البشرية والتوطين
مراجعة	V4.0
التاريخ	2017/06/18
مصدر الوثيقة	وزارة الموارد البشرية والتوطين
التصنيف	عامة



## المحتويات

2	1 إدارة الوثيقة
4	2 تمهيد
4	2-1 الهدف من المشروع
4	2-2 الهدف من الوثيقة
4	3 نطاق الأعمال
4	4-1 إم تسهيل (موبايل تسهيل)
4	4-1-1 الهدف من إم تسهيل
4	4-1-2 تصميم حلول إم تسهيل
8	4-1-3 تنفيذ إم تسهيل
8	4-2 تشغيل إم تسهيل
8	5-1-3 الشروط والأحكام
8	5-2 كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية)
8	5-2-1 أهداف كيه تسهيل
9	5-2-2 اشتراطات كيه تسهيل
14	5-2-3 شروط وأحكام كيه تسهيل
14	4 الجدول الزمني للأحداث
15	5 استجابات الموردين
15	5-1 نظرة شاملة على المشروع/الخدمة
15	5-2 لحة عن المورد
16	5-3 منهاج التنفيذ
16	5-4 تكلفة المشروع/الخدمة
16	5-5 ملاحظة مهمة



## 2 تمهيد

### 1-2 الهدف من المشروع

في إطار التزام وزارة الموارد البشرية والتوطين ببرنامج الخدمة الحكومية المتميزة الذي أقرته حكومة الإمارات العربية المتحدة فإن الوزارة تسعى للارتقاء بقنوات تقديم خدماتها من خلال تطبيق مفهومي الخدمة الجوالة والخدمة الذاتية.

إن الهدف الرئيس من المشروع هو استحداث أسلوب توصيل لخدمة ذاتية وخدمة على الموبايل بحيث يكون على أحدث ما تم التوصل إليه، ويسعى إلى أن يكون الأول من نوعه ليس في دولة الإمارات العربية المتحدة، فحسب، بل في العالم بأسره، ولذلك فإننا للعمل مع شركاء استراتيجيين قادرين على تحقيق مفهومنا بطريقة مبتكرة ومستقبلية وتنبوي تحت لواء برنامج الخدمة الحكومية المتميزة ذات السبع نجوم، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة تعظيم درجة رضا العميل (مستقبل الخدمة) والحفاظ على أسلوب التسليم السلس والقائم على تقديم الخدمة في مكان واحد سواء كانت خدمة ذاتية أو على الموبايل.

### 2 الهدف من الوثيقة

يرمي طلب العطاءات هذا إلى إجتذاب عروض فنية وتجارية من الشركات القادرة على تحقيق الهدف المشار إليه أعلاه وترغب في العمل مع وزارة الموارد البشرية والتوطين في إطار نطاق العمل التالي.

## 3 نطاق الأعمال

### 1-3 إم تسهيل (موبايل تسهيل)

#### 3-1-1 الهدف من إم تسهيل

إن إم تسهيل هو مبادرة جديدة تسعى وزارة الموارد البشرية والتوطين من خلالها إلى تقديم خدماتها للمستخدمين النهائيين في أماكن وجودهم.

وسيكون مطلوباً من أصحاب العطاءات تقديم عرض قائم على نطاق الأعمال المشار إليه أدناه ويستهدف تصميم وتنفيذ وتشغيل تلك الخدمة بالكامل.

ويتعين أن يشتمل العرض الخاص بموبايل تسهيل العناصر التالية:

1 مركبات إم تسهيل

2 تطبيق الموبايل إم تسهيل للجمهور

3 تطبيق الموبايل إم تسهيل للسائقين

4 النظام الداعم لتطبيق إم تسهيل.

#### 3-1-2 تصميم حلول إم تسهيل

يتعين أن يقدم أصحاب العطاءات التصميم التفصيلي الكامل لحلولهم المقترحة مع الأخذ في الاعتبار بالعناصر التالي:



### 1-2-1-3 مركبات إم تسهيل

ستكون مركبات إم تسهيل هي القناة الرئيسية التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على خدمات تسهيل الحالية في أماكن وجودهم. ويتعين أن يقدم أصحاب العطاءات مواصفات كاملة للمركبات المقترحة مع الأخذ في الاعتبار الشروط التالية:

• مواصفات المركبات: يتعين أن يحدد المورد العلامة/العلامات التجارية للمركبات ومواصفاتها وأن يكون هناك اختيار من بينها إن كان ذلك ممكناً، وذلك بالنسبة للمركبات التي ستستخدم، كما يجب أن يورد كافة الأسباب وراء اختيار مواصفات بعينها من حيث الأداء والسلامة والمظهر والإحساس.

• معدات المركبة: يجب أن تكون المركبة مجهزة بكافة الأجهزة اللازمة لتنفيذ الخدمة المطلوبة، وعلى سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

• جهاز قراءة بطاقة الهوية الوطنية مع خاصية قراءة بصمة الإصبع

• نقطة بيع بالدرهم الإلكتروني (إي درهم).

• طباعة إصالات

• طباعة ورق مقاس (إيه 4).

• ماسح ضوئي (سكانر) مقاس (إيه 4).

• جهاز مسح ضوئي (سكانر) لجواز السفر.

• قارئ توقيعات

• جهاز تسجيل توقيعات

• جهاز قارئ بصمات الأصابع

• اتصال بالإنترنت

• نهاية طرفية للدخول إلى نظام إم تسهيل، مثل لاب توب أو كومبيوتر لوحي

• ويتعين أن يكون تصميم المركبة موسوماً بشعارات إم تسهيل ومفاهيمه.

• توريد ما يصل إلى 100 مركبة ستستخدم في كافة أرجاء الإمارات العربية المتحدة.

### 1-2-1-3 تطبيق إم تسهيل الموبايل للجمهور

سيكون تطبيق إم تسهيل الموبايل للجمهور هو القناة الرئيسية التي يمكن من خلالها للجمهور طلب حضور مركبة تسهيل لتزويدهم بالخدمات المطلوبة.

وسيكون مطلوباً من أصحاب العطاءات تقديم الجوانب الكاملة والتفصيلية للحل النقال المقترح مع الأخذ في الاعتبار بما يلي:

• الاشتراطات التشغيلية

• أن يتضمن تغطية كل الخدمات التي تقدمها مراكز خدمات إم تسهيل

• يتعين أن يكون العميل قادراً على طلب الخدمة/الخدمات عن طريق التطبيق النقال من خلال رقم المؤسسة.

• يتعين أن يكون التطبيق قادراً على فحص وضعية المنشأة والتأكد من قدرتها على تأدية الخدمة المطلوبة.



- في حال إمكانية تقديم الخدمة المطلوبة، يجب أن يقوم التطبيق بإبلاغ العميل بالوقت المتوقع لوصول المركبة وذلك وفقاً لموقع أقرب مركبة وأقرب وقت لوصولها.
- يتعين أن يكون التطبيق قادراً على إبلاغ العميل بالوقت المتوقع لإنجاز الخدمات المطلوبة.
- يجب أن يكون العميل قادراً على تحديد تاريخ / توقيت ومكان الحصول على الخدمات المطلوبة.
- يجب أن يكون العميل قادراً على إعادة جدولة الخدمات المطلوبة إلى موعد آخر مناسب له.
- يجب أن يكون العميل قادراً على تقييم الخدمة التي تلقاها بمجرد تلقيه لها.
- أن تتم عمليتنا التسجيل/الدخول من خلال التكامل مع نظم الدعم الشامل في وزارة الموارد البشرية والتوطين.
- يجب أن يكون النظام قادراً على إبلاغ العميل بالمستجدات من خلال إشعار تلقائي لا يستلزم موافقة المتلقى، وكذلك من خلال رسائل إس إم إس والبريد الإلكتروني.
- يتعين أن يكون النظام المتنقل قادراً على إبلاغ العميل ببيانات السائق والمركبة.
- يتولى النظام المتنقل إبلاغ العميل قبل وصول السائق في مرحلتين بما قبل 30 دقيقة، 15 دقيقة.
- سيساعد النظام العميل على الاتصال بمركز اتصالات إم تسهيل.
- يجب أن يكون العميل قادراً على معرفة موقع المركبة المطلوبة في أي وقت.
- يجب أن يكون العميل قادراً على تقديم شكوى/مقترنات من خلال نظام لإدارة الشكاوى، وأن يكون ذلك ظاهراً في نظام الدعم الشامل.
- الاشتراطات غير التشغيلية
- منصة التطبيق: ( محلية )
- يجب أن يكون التطبيق متوفقاً مع كل من أنظمة آي أو إس، أندرويد
- يجب أن تتضمن هذه النظم واجهة مستخدم مبهرة وسهلة الاستخدام.
- يتعين أن يحتوي التطبيق على دليل تعليمي للمستخدم للمرة الأولى
- يجب أن يدعم النظام المشاهدة في الأجهزة اللوحية (التابلت) وذلك لكل أجهزة أبل وسامسونج.
- المشاهدة الافتية.
- إمكانية العمل دون اتصال بالإنترنت (أوف لайн).

### 3-1-2-3 تطبيق إم تسهيل النقال للسائق

سيكون تطبيق الموبايل إم تسهيل للسائق هو القناة الرئيسية التي يمكن من خلالها للسائقين استقبال الإشعارات بشأن عملاء الخدمات المطلوبة وأماكنهم.

- ويتعين على أصحاب العطاءات تقديم المواصفات الكاملة للتطبيق النقال المقترن مع الأخذ في الاعتبار بما يلي:
- الاشتراطات التشغيلية
  - يتعين أن يكون لدى السائق تصريحه الخاص بالدخول على التطبيق النقال.
  - يتعين أن يتم إخطار السائق من خلال النظام النقال بشأن الطلبات الواردة على الخدمة.



- يجب أن يكون السائق قادراً على الحصول على معلومات طالب الخدمة وموعد تقديمها والمكان من خلال التطبيق النقال.
- يجب أن يكون السائق قادراً على تحويل بعض طلبات الخدمة إلى سائقين آخرين من خلال التطبيق النقال وكذلك نظام الدعم الشامل.
- يجب أن يضم النظام مساحة عمل للسائق حتى يمكن من عرض ما يلي:
  - ما أمكنه تحقيقه خلال مدة معينة
  - قائمة الإخطارات (المقرؤة/غير المقرؤة).
  - الاشتراطات غير التشغيلية
  - منصة التطبيق: ( محلية )
- يجب أن يكون التطبيق متوفقاً مع كل من أنظمة آي أو إس ، أندرويد
- يجب أن تتضمن هذه النظم واجهة مستخدم سهلة وسهلة الاستخدام.
- يتبع أن يحتوي التطبيق على دليل تعليمي للمستخدم للمرة الأولى
- يجب أن يدعم النظام المشاهدة في الأجهزة اللوحية (التابلت) وذلك لكل أجهزة أبل وسامسونج.
- المشاهدة الافتراضية.
- العمل دون اتصال بالإنترنت (أوف لайн) .

### 4-2-1-3 نظام الدعم الشامل لتطبيق تسهيل النقال

سيكون نظام الدعم الشامل لتطبيق تسهيل النقال هو العمود الفقري المنسق لتشغيل التطبيقات السابقة وتنظيم اتصالاتها وتوفير الرؤية الثاقبة والإحصائيات وخدمات الدعم التي تساعد في تنفيذ الحلول بصورة سهلة وتضمن تدفق تقديم الخدمة دون تعقيدات.

ويتعين على أصحاب العطاءات تقديم المواصفات الكاملة لنظام الدعم الشامل المقترن مع الأخذ في الاعتبار بما يلي:

- الاشتراطات التشغيلية
- أن يوفر قائمة بردود الفعل من جانب العملاء
- أن يوفر قائمة بالمقترنات والشكاوى
- إرسال إشعارات تلقائية للعملاء لا تتطلب موافقتهم
- إرسال إشعارات تلقائية لنظام تسهيل النقال للسائقين
- دعم السائقين بالرد على طلبات المساعدة
- إجراء حسابات ذكية لتنظيم توجيه طلبات الخدمة إلى السائقين المناسبين وذلك وفقاً لأقرب وقت لتقديم الخدمة.
- متابعة موقع المركبات وأوضاعها.
- إدارة النظام
- إدارة ملفات السائقين
- إدارة موقع الخدمات
- إدارة ملفات المركبات
- العروض البصرية والتقارير، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
  - حالة المركبات
  - رضا العميل



- متوسط وقت تسليم الخدمة
- متابعة أوضاع طلبات الخدمة/السائقين
- الاشتراطات غير التشغيلية
- يتعين أن يكون نظام الدعم الشامل مرتبطاً بالإنترنت ومتقاضاً معها
- يتعين أن تكون البوابة/النظام مصممة بطريقة تجعلها تفاعلية وعقلانية
- يجب أن تكون كل الاتصالات وتحويلات البيانات مشفرة ومؤمنة بصورة كاملة وأن تراعي فيها كل معايير التأمين.
- سيكون أمن البوابة/النظام والاتصالات وعناصر النظام الأخرى مسؤولية المورد الذي سيتولى حل أي مشكلات تتعلق بالتهديدات التي قد تحدث في كود المصدر أو في النظام.
- يتعين الالتزام بتوجيهات الأمان الصادرة من هيئة تنظيم الاتصالات
- سيكون من عوامل نجاح النظام الأساسية أن يكون سهل الاستخدام ويمكن الدخول إليه بسرعة كما يسهل التحرك في داخله وذلك بهدف جعله جذاباً للعملاء بحيث يقبلون على استخدامه بصورة متكررة.

### 3-1-3 تنفيذ إم تسهيل لـ

يتعين على أصحاب العطاءات تقديم خطة تفصيلية كاملة بشأن الكيفية التي سينفذون بها الحل المقترح بدءاً من تحليل الاشتراطات وحتى التركيب والصيانة.

### 3-1-4 تشغيل إم تسهيل

يتعين على أصحاب العطاءات تقديم شرح تفصيلي للعمليات الخاصة بتشغيل الموبايل إم تسهيل مع الأخذ في الاعتبار مختلف الخطوات والسيناريوهات التي يمكن أن تحدث أثناء التشغيل. كذلك فإنه سيكون مطلوباً من أصحاب العطاءات توفير القوة العاملة اللازمة لإدارة وتشغيل وصيانة ذلك الحل من كافة النواحي، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التكنولوجيا والقيادة والتحرك وخدمة العملاء.

### 3-1-5 الشروط والأحكام

يتعين أن يكون المورد قادراً على عرض نموذج حي وقابل للتشغيل للمشروع بحلول يوم 15/7/2017، بحيث يتألف من ثلاثة مركبات مجهزة بالكامل.

### 3-2 كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية)

#### 3-2-1 أهداف كيه تسهيل

إن كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية) هو مبادرة جديدة تسعى وزارة الموارد البشرية والتوطين من خلالها لتقديم خدماتها للمستخدمين النهائيين عن طريق أكشاك ذكية بدون موظفين.

ويتعين على أصحاب العطاءات تقديم مقترن قائم على نطاق الأعمال الموضحة أدناه وذلك لتصميم وتنفيذ الخدمات بكافة مراحلها.



### 3-2-2-3 اشتراطات كيه تسهيل

### 3-2-2-1 قائمة خدمات كيه تسهيل لـ

فيما يلي الخدمات التي ستعرض من خلال أكشاك الخدمة الذاتية كيه تسهيل.

مرجع	اسم الخدمة	تفاصيل الخدمة
1	الفحص	فحص طلب زيارة تحدث موقع الشركة تقديم استفسار وسجلات حوادث العمل
2	خدمات بطاقة المنشأة	استرداد الضمان البنكي إلغاء المنشأة تعديل بيانات الاتصال للشركة تجديد ترخيص الشركة غرامات الشركة طلب توقيع إلكتروني استماراة فتح منشأة تعديل المنشأة
3	خدمات تصاريح العمل	إلغاء تصريح عمل أولي لم يستخدم طباعة طلب إلكتروني صريح عمل أولي Typing طباعة طلب لتصريح عمل أولي مهمه إلغاء طلب الكوتا الإلكترونية تحدث رقم ملف الهجرة استماراة سداد - الكوتا الإلكترونية إلغاء الموافقة الأولية على تصريح عمل معلومات الكفيل طلب كوتا لشركات الإلكترونيات طلب شهادة إعفاء طباعة موافقة أولية على طلب تصريح عمل طباعة طلب موافقة أوليه لتصريح بالعمل بعض الوقت طلب تصريح عمل أولي لحدث تصريح عمل أولي لتقريب طلب كوتا إلكترونية ( أقل من 50 عامل ) تجديد تصريح عمل إلكتروني تسديد رسوم تصريح عمل إلغاء تصريح عمل دولة خارجية طلب إلغاء تصريح عمل إلكتروني جديد



إلغاء تصريح عمل مؤقت		
استبدال تصريح العمل		
تحديث بيانات تصريح العمل		
طباعة طلب تعديل تصريح العمل		
تجديد تصريح العمل الإلكتروني لمهنة		
تسديد رسوم تجديد تصريح العمل		
إلغاء بسبب الوفاة		
إلغاء بسبب المرض		
إلغاء تصريح عمل إلكتروني		
خطاب للشرطة للقبض على عامل هارب		
إلغاء قضية عمالية		
تصريح عمل إلكتروني جديد		
تجديد/تعديل تصريح عمل إلكتروني		
تعديل بيانات تصريح عمل إلكتروني		
تعديل العقد		
استثناء من الغرامة		
طلب إلغاء وكالة منشأة خاصة		
ترخيص جديد لوكالة توظيف		
ترخيص جديد لوكالة توظيف مؤقتة		
تجديد ترخيص لوكالة توظيف		
تجديد ترخيص وكالة توظيف مؤقتة		
إصدار ترخيص جديد لوكالات توظيف خاصة		
إصدار تجديد ترخيص لوكالات توظيف خاصة		
تسجيل إلكتروني لحالة هرب		
الشكاوي		
سحب بلاغ الهرب		
طلب وثيقة التوعية		
مستحقات معلقة		
	خدمات ترخيص وكالة توظيف قطاع خاص	4
	خدمات العلاقات العمالية	5
	خدمات علاقات العملاء	6
	خدمات العلاقات العمالية	7
	خدمات التوعية للعمال وأصحاب الأعمال	8
	المعاملات المتعلقة	9

### 3-2-2-2-2 اشتراطات وزارة الموارد البشرية والتوطين لتطبيق كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية)

المرجع	الاشتراطات	الالتزام (ملتزم بالكامل، ملتزم جزئياً، غير ملتزم)	التعليقات (إجباري)
1	تصميم ماكينة الكشك وقدراتها		
	المقصورة المستضيفة (ذات دخول مؤمن)		



		معتمدة من المنظمة الدولية للمعايير	
		شاشة تعمل باللمس Touch Screen	
		جهاز قارئ لبطاقة الهوية الوطنية مع خاصية التعرف على بصمات الأصابع	
		وحدة إلكترونية للتسيدي بالدرهم الإلكتروني مع لوحة للرقم السري	
		طابعة إتصالات	
		طابعة شهادات	
		ماسح ضوئي أبه 4 A4 Scanner	
		ماسح ضوئي لجوازات السفر	
		أبواب مؤمنة	
		شاشة ثانية	
		إمكانية عقد فيديو كونفرنس جهاز كومبيوتر ذات معالج قوي، رام ، وبها موصلات كافية للعمل مع كل أجهزة الهايبرد وغيرها. ويتبع أن تتضمن مواصفات جهاز الكمبيوتر إمكانية معالجة رسوم الجرافيك يجب أن يكون النظام متضمناً ترخيص لنظام التشغيل ويندوز	
		يجب أن يكون الكشك مجهزاً بمعدات صوتية مع محركات البرامج المطلوبة لذلك	
		ضرورة أن يكون الكشك خارجياً في الهواء الطلق وعلى درجة راقية من التسطيب ومستقر ومأمون.	
		يجب أن يكون شعار الكشك (كيوسك) ظاهراً ومتضمناً في بدن الكشك	
	2	سوفت وير - تطبيق الكشك	
		يجب أن يكون التطبيق مؤمناً وموثوقاً فيه ويمكن الاعتماد عليه ويكتفى تقديم كافة خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين	
		يتعين أن يسمح التطبيق بتكميل الدرهم الإلكتروني من خلال قناة مأمونة ومعتمدة	
		يجب أن يكون التطبيق متكاملاً بصورة كاملة مع نظام الدعم الشامل الموجود لدى وزارة الموارد البشرية والتوطين.	



		يجب أن يكون التطبيق متكاملًا بصورة كاملة مع نظام الدعم الشامل الموجود لدى وزارة الموارد البشرية والتوطين.
		يتعين أن يكون التطبيق متوفراً باللغات التالية: العربية، الإنجليزية، والأردو
		يجب أن يكون موضوع البرنامج متوافقاً مع موضوع صفحة الإنترنت لوزارة الموارد البشرية والتوطين أو تطبيق الموبايل
		يتعين أن يضمن تطبيق كيوسك للعميل معايشة تجربة تتسم بالكفاءة والجاذبية
		أدوات للرقابة والإبلاغ
		أداة للرقابة والإبلاغ عبر الإنترنت
		إشعارات أوتوماتيكية لتأكيد استمرار الخدمة
		السماح لوزارة الموارد البشرية والتوطين بمراقبة جميع الأكشاك
		يكون حق دخول المستخدم للتطبيق والاستفادة منه مرهوناً بسامح نظام الدعم الشامل بذلك.
		أن يكون التطبيق قادراً على إصدار تقارير عن المعاملات والدخل المتحقق.
		إصدار بلاغات عن الطلبات المشبوهة
		تقارير الفحص الطبي
		إصدار بلاغات عن الخروقات الأمنية
		تكون التقارير متوفرة بصيغة معروفة جيداً
		تقارير أخرى ذات صلة
		يتعين أن تكون أداة الرقابة في الكشك مزودة بخواص إدارة الها ردوي في الكشك، والتطبيقات والتكتيليات والمستجدات إن التطبيق النقال هو إضافة طيبة لإمكانية الدخول السلس
	4	عدد ومواقع ماكينات كيوسك (كيه تسهيل)
		توريـد ما يصل إلى 100 مـاكـيـنة سـيـتم نـشرـها في كـافـة أـنـحـاء دـولـة الـإـمـارـات الـعـرـبـيـة الـمـتـحـدـة
		يـجب أـن يـتضـمـن العـطـاء اـسـترـاتـيـجـيـة لـتوـسـعـ من حـيـث عـدـد ماـكـيـنـاتـ أـكـشـاكـ كـيـهـ تـسـهـيلـ وـمـوـاقـعـها



		تقديم المشورة بشأن عدد ماكينات أكشاك كيه تسهيل ومواعدها بناء على المعلومات الجغرافية والسكانية.	
		توفير أنواع مختلفة من الأكشاك التي تناسب البيئات المختلفة للموقع (مغلقة، شبه مغلقة، في الهواء الطلق).	
		عدد الأكشاك التي سيتم توزيعها في مراكز وزارة الموارد البشرية والتوطين	
		عدد الأكشاك التي سيتم توزيعها على مراكز تسهيل	
		عدد الأكشاك التي سيتم توزيعها على المراكز العامة للجمهور	
	النموذج المالي / السداد 5		
		سيقدم المورد نظاماً هيكيلاً قائماً على نظام المعاملة	
		نموذج جذاب للسداد	
		الاستثمار في ماكينات الأكشاك والتشجيع على الخدمة الذاتية	
	استراتيجية التسويق والتوسيع 6	استراتيجية للتتوسيع بكفاءة من حيث المدفوعات	
		استراتيجية جذابة للتتوسيع	
		خطة/حملة للتسويق والتوعية	
		تشجيع استخدام ماكينات أكشاك الخدمة الذاتية	
	التشغيل والدعم 7		
		فريق مدرس لإدارة جميع ماكينات الأكشاك في كل أنحاء الإمارات العربية المتحدة (مع إبراز أقصى عدد من الأكشاك يمكن أدارته بواسطة مهندس واحد).	
		يتعين أن يضمن المورد أن تكون جميع ماكينات الأكشاك صالحة للعمل على مدى 24 ساعة لسبعة أيام في الأسبوع	
		يتعين أن يوفر المورد كافة المستهلكات حسب معايير الجودة المعتمدة بها في وزارة الموارد البشرية والتوطين	



الأمن	8
يجب أن يكون الدعم الأمني على الماكينات متوافقاً مع المعايير المعتمدة بها لدى وزارة الموارد البشرية والتوطين	
اشتراطات التوثيق	9
يتعين تلبية كافة اشتراطات التوثيق طبقاً للمعايير المعتمدة بها لدى وزارة الموارد البشرية والتوطين (على سبيل المثال	

### 3-2-3 تنفيذ كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية)

يتعين أن يقدم أصحاب العطاءات خطة تفصيلية كاملة تتضمن شرحاً للكيفية التي يعتزمون بها تنفيذ الحل المقترن بدءاً من مرحلة تحليل الاشتراطات وحتى التوريد والصيانة.

### 3-2-3 تشغيل كيه تسهيل (كشك الخدمة الذاتية)

يتعين على أصحاب العطاءات تقديم شرح تفصيلي للعمليات الخاصة بتشغيل تطبيق الموبايل كيه تسهيل مع الأخذ في الاعتبار مختلف الخطوات والسيناريوهات التي يمكن أن تحدث أثناء التشغيل. كذلك فإنه سيكون مطلوباً من أصحاب العطاءات توفير القوة العاملة اللازمة لإدارة وتشغيل وصيانة ذلك الحل من كافة النواحي، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التكنولوجيا والقيادة والتحرك وخدمة العملاء.

### 3-3 شروط وأحكام كيه تسهيل

يتعين أن يكون المورد قادراً على عرض نموذج حي وقابل للتشغيل للمشروع بحلول يوم 15/7/2017، بحيث يتكون من ثلاثة أكشاك مجهزة بالكامل.

## 4 الجدول الزمني للأحداث

1 إن تاريخ نشر طلب العطاءات هو 18/6/2017 ويتعين أن يقدم أصحاب العطاءات خطابات نية الاستجابة في موعد لا يتجاوز 29/6/2017 في الإدارة المالية بوزارة الموارد البشرية والتوطين، دبي، برج مي، المستوى 6.

2 نظراً إلأنا نصدر طلب العطاءات هذا بهدف اختيار المورد الفائز، فإن وزارة الموارد البشرية والتوطين ترغب في التعامل عن كثب مع أصحاب العطاءات المحتملين في كافة مراحل عملية الاختيار، وذلك بهدف ضمان أن تكون اشتراطاتنا موضع فهم واضح، وأن جميع المشاركين لديهم كافة المعلومات الضرورية التي تمكّنهم من ر والاستجابة لطلب العطاءات. وعلى ذلك فإلأنا نشجع أصحاب الردود على طلب العطاءات على طلب إيضاحات عن أي مسائل تتعلق بطلب العطاءات وذلك من خلال الكتابة على البريد الإلكتروني للسيد أحمد جابر علي جابر على جابر 0506464350 ، aj.alhosani@mohre.gov.ae إدارة مراكز الخدمة.

3 يتعين أن تكون كافة الاستفسارات المتعلقة بهذه الوثيقة موجهة لعنابة أحمد جابر على جابر، وفي موعد لا يتجاوز 26/6/2017.

4 سيتم الرد على مثل تلك الاستفسارات بمعرفة وزارة الموارد البشرية والتوطين في موعد أقصاه 28/6/2017.



٥ يتعين تقديم الردود على طلب العطاءات يدا بيد في ظرفين منفصلين ومغلقين ومكتوب على أحدهما أ (عطاء فني) والآخر ب (عطاء تجاري) وذلك في مقر وزارة الموارد البشرية والتوطين في موعد لا يتجاوزه ٢٠١٧/٦/٢٨.

٦ تاريخ إخطارات الترسية هو ٢٠١٧/٧/٦.

٧ يتعين تقديم نماذج حية وفي حالة تشغيل للمشروعات في موعد أقصاه ٢٠١٧/٧/١٥ بحيث يتالف النموذج من ثلاثة مركبات وثلاثة أكشاك.

٨ ستبدأ اختبارات قبول المستخدم للحل يوم ٢٠١٧/٧/٢٠.

٩ سيكون الحل في حالة تشغيل يوم ٢٠١٧/١٠/١، على أن يكون التدشين الرسمي يوم ٢٠١٧/١٠/١٠.

## ٥ استجابات الموردين

يتعين أن تتضمن استجابات الموردين الأقسام والموضوعات التالية

### ٥-١ نظرة شاملة على المشروع/الخدمة

أي لحة عن المشروع/الخدمة المقترن تنفيذها من حيث العناصر الرئيسية، المزايا والقيود والمنهجية وعرض القيمة ومدى الالتزام باشتراطات تطبيق إم تسهيل.

### ٥-٢ لحة عن المورد

• اسم المورد

• بيانات الاتصال بالمورد

• العمليات الإقليمية التي سبق للمورد تنفيذها من حيث العدد وطبيعة العملاء وعدد المشتريات النشطة، وعدد الموظفين، وتقرير عن أعماله خلال السنوات الثلاث الماضية وكذلك عوائده المالية.

• توفير نفس المعلومات السابقة عن شركائه، إن وجدوا.

• مشروعات المورد السابقة لحساب وزارة الموارد البشرية والتوطين، إن وجدت مثل تلك المشروعات.

• هيكل مؤسسة المورد

• ملف مالي يتضمن:

٥ قائمة بالقيمة السنوية للمشروعات (باليورو الإماراتي) التي تم تنفيذها في كل من السنتين الأخيرتين والتوقعات للعام الحالي.

### ٥-٣ منهج التنفيذ

في هذا القسم يتعين أن يشرح المورد النقاط التالية:

١ الخط الزمني للمشروع والهيكل التحليلي للعمل فيه

٢ منهج إدارة المشروع



### 3- منهج التنفيذ

- 3 القوام المقترن لفريق العمل في المشروع مع شرح للأدوار والمسؤوليات.
- 4 تكنولوجيات التنفيذ المقترنة
- 5 اتفاقية مستوى الخدمة
- 6 الضمان والدعم
- 7 النتائج الملموسة الرئيسية التي يتعين تحقيقها من المشروع
- 8 عمليات إدارة الجودة.

### 4- تكلفة المشروع/الخدمة

عنصر التكلفة	وصف موجز	المبلغ (بالدرهم الإمارati)
تكلفة التمهيدية	ستكون هذه تكلفة تتفق مرة واحدة وتعلق بتنفيذ النظام، والتكميل وأنشطة الترتيبات الأولية، ويمكن للمورد أن يحدد التكلفة المرتبطة بهذه الأنشطة	
تكلفة المعاملة	يمكن للمورد أن يحدد التكلفة لكل معاملة أثناء مدة العقد	
تكلفة القيمة المضافة	يضع المورد قائمة بخدمات القيمة المضافة	

يتعين تحديد الأسعار كأرقام بالدرهم الإماراتي وليس كنسبة مئوية.

### 5- الاتصالات

للعطاء الفني	نبيل زينال الزرعوني مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات nabil.alzarouni@mohre.gov.ae + 971 4 702 3343	
العطاء المالي وال التعاقدى	وداد راشد القرمزي مدبرة إدارة الموارد المالية wr.alqumzi@mohre.gov.ae + 971 4 7023342	

### 6- ملاحظة مهمة

- يتعين أن يتضمن عطاء المورد تحديداً واضحاً لخدمات القيمة المضافة والتكنولوجيا المقترنة.
- ستقوم وزارة الموارد البشرية والتوطين بتقييم العطاءات المالية على أساس الخدمات المعروض تقديمها في كل عطاء.