

# الدليل الارشادي للاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

رقم الوثيقة: EXP-AN0-MN-000017  
رقم الإصدار: 000

يونيو 2023

تعريف بهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية وبالاتفاقية الإطارية التي ترميها الهيئة

الاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

مقدمة

أهداف الدليل الاسترشادي

نطاق الدليل الاسترشادي

الفئات المستهدفة

خدمات الاتفاقية الاطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

- تعريف بالاتفاقية الإطارية إستضافة الحوسبة السحابية
- ما هي الاتفاقية الإطارية إستضافة الحوسبة السحابية؟

بنود الاتفاقية الإطارية للجهات الحكومية

خدمات الاتفاقية الاطارية لتقديم خدمات الاستضافة السحابية

تصنيف الموردين

اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)



# تعريف بهيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية وبالاتفاقية الإطارية التي ترميها الهيئة

## تعريف بالهيئة

أنشئت هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية (اكسبرو) لمواصلة تحقيق كفاءة الإنفاق ودعم الجهات الحكومية في مجال إدارة المشاريع والمرافق، والبرامج والمبادرات والعمليات التشغيلية الممولة من الميزانية العامة للدولة، ومتابعة تنفيذها.



الإسهام في تحقيق كفاءة الإنفاق في الجهات الحكومية.



متابعة تنفيذ تلك الجهات للبرامج والمبادرات الخاصة بها بما يحقق المستهدفات الوطنية.



الارتقاء بجودة المشروعات، والبرامج والمبادرات والعمليات التشغيلية الممولة من الميزانية العامة للدولة.

## تعريف بالاتفاقيات الإطارية

وهي أحد أساليب التعاقد وهي إتفاقية بين جهة أو أكثر من الجهات الحكومية وواحد من الموردين أو أكثر وتهدف إلى:

تحسين جودة المنتجات والخدمات وتوحيد مواصفاتها

02

تحقيق أفضل قيمة للمال العام ورفع كفاءة الإنفاق الحكومي

01

توفير الوقت المستغرق في عملية الشراء من خلال أتمتة وتسهيل الإجراءات عبر السوق الإلكتروني الموحد

04

توحيد أسعار المنتجات والخدمات المقدمة للجهة الحكومية

03



هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية  
Local Content & Government Procurement Authority



NCGR  
المركز الوطني لتنظيم الموارد الحكومية

وزارة المالية  
Ministry of Finance

شركاء النجاح



# الاتفاقية الإطارية خدمات الدوائر الرقمية

## • مقدمة

يهدف هذا الدليل الاسترشادي إلى توفير الإرشادات وتوضيحات ونظرة عامة على نطاق الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية والخدمات المقدمة في الإتفاقية الإطارية والوصول إلى أحدث التقنيات. تمكن الإتفاقية الإطارية الوطنية الجهات الحكومية من طلب خدمات الدوائر الرقمية من خلال السوق الإلكتروني "سوق اعتماد". ويشمل هذا الدليل إرشادات للجهات الحكومية حول آليات وعمليات الشراء والدفع المستخدمة عبر الإتفاقية الإطارية. تهدف الإتفاقيات الإطارية إلى:

- رفع كفاءة المشتريات الرقمية من خلال توحيد المواصفات والمعايير الفنية ورفع جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للجهات الحكومية.
- الإسهام في رحلة التحول الرقمي وتعزيز الاقتصاد الرقمي الحكومي.
- رفع مستوى الشفافية وزيادة مساهمة القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية وخلق بيئة تنافسية بين موردين الخدمات.

## • أهداف الدليل الاسترشادي

- يتمثل الغرض من هذا الدليل الاسترشادي الآتي:
- تعريف بالإتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية
  - شرح أهداف الإتفاقية الاطارية للدوائر الرقمية للجهات الحكومية التي ترغب بشراء هذه الخدمات
  - لمحة عامة عن نطاق عمل وهيكله الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية
  - ملخص عن الخدمات المتاحة من خلال الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية
  - إرشاد الجهات الحكومية حول آلية إتمام عمليات الشراء من خلال الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية



## • نطاق الدليل الاسترشادي

يشمل نطاق الدليل على تعريف بخدمات الدوائر الرقمية والتي تحتوي على خدمات الوصول المباشر للإنترنت و الإتصال الداخلي و بروتوكول بدء الجلسة المقدمة للجهات الحكومية للاستفادة منها.

بالإضافة إلى ارشادات حول آليات الشراء واتفاقيات مستوى الخدمة ( Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit).

## • الفئات المستهدفة

ينطبق هذا الدليل على الجهات الحكومية وموردين خدمات الدوائر الرقمية لتطبيق أفضل الممارسات الواردة في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.



## هدف الإتفاقية الإطارية الوطنية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

تتيح الاتفاقية الإطارية للجهات الحكومية شراء خدمات الدوائر الرقمية من الموردين. لتوفير عقد شامل على مستوى الحكومة يمكن الجهات الحكومية من رفع أمر شراء مع الموردين مباشرة من خلال السوق الإلكتروني "سوق اعتماد"، بحيث يمكن للجهات الحكومية إصدار أوامر شراء للمنتجات أو الخدمات مباشرة إلى الموردين بناءً على مواصفات المنتج والشروط والأحكام المتفق عليها والأسعار المحددة مسبقاً طوال مدة الاتفاقية الإطارية الوطنية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية. مما يمنح المستفيدين وصولاً سهلاً وفعالاً إلى الدوائر الرقمية..

## نطاق الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية

تندرج خدمات الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية في واحدة من ثلاث فئات: الوصول المباشر إلى الإنترنت (DIA) و الاتصال الداخلي (Interconnectivity) و بروتوكول بدء الجلسة . (SIP) أدناه الرسم البياني للنطاق المحدد لكل من هذه الخدمات: ملاحظة: يمكن الاستفادة من الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية بواسطة أي من الموردين ضمن الاتفاقية الإطارية الوطنية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية.



ملاحظة: يمكن الاستفادة من الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية بواسطة أي من الموردين ضمن الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية

• يخضع هذا الدليل لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13/11/1440هـ، ولائحته التنفيذية .

# خدمات الإتفاقيه الإطارية للدوائر الرقمية تمنح الإتفاقيه الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية الجهات الحكومية إمكانية الوصول إلى خدمات الدوائر الرقمية التالية:

خدمة الوصول المخصص للإنترنت لنفس سرعة التنزيل والتحميل ضمن معدل تنافس 1:1 (من 1000-1 ميجابايت في الثانية)		الوصول المباشر بالإنترنت
الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية	
الألياف	الأساسية	
الموجات الدقيقة		
بروتوكول الإنترنت الثابت		
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع - DDoS Protection		
جهاز التوجيه المُدار		
الحماية	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة	
الألياف		
الموجات الدقيقة		
بروتوكول الإنترنت الثابت		
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع - DDoS Protection		
جهاز التوجيه المُدار	الخدمات الاضافية	
الحماية		
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع		
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس		
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT		
خدمات الموجه المدارة بدون HW	الخدمات الاضافية	
الشبكات الافتراضية الخاصة من موقع إلى موقع (لكل 1 ميجابايت)		
خدمة الوصول المخصص للإنترنت لسرعة التنزيل والتحميل ضمن معدل تنافس 10:1 (من 1000-1 ميجابايت في الثانية)		
الخيارات المتاحة		الفئة الفرعية
الألياف		الأساسية
الموجات الدقيقة		
بروتوكول الإنترنت الثابت		
الحماية من DDoS		
جهاز التوجيه المُدار		
الحماية	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة	
الألياف		
الموجات الدقيقة		
بروتوكول الإنترنت الثابت		
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع - DDoS Protection		
جهاز التوجيه المُدار	الخدمات الاضافية	
الحماية		
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع		
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس		
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT		
خدمات الموجه المدارة بدون HW	الخدمات الاضافية	
الشبكات الافتراضية الخاصة من موقع إلى موقع (لكل 1 ميجابايت)		



### خدمة الوصول المخصص للإنترنت لسرعة التنزيل والتحميل ضمن معدل تنافس 10:1 (من 1-1000 ميجابت في الثانية)

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الموجات الدقيقة	
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	
الألياف	
الموجات الدقيقة	
بروتوكول الإنترنت الثابت	
الحماية من DDoS من الخدمات الموزع - DDoS Protection	
جهاز التوجيه المُدار	
الحماية	الخدمات الاضافية
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع	
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس	
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT	
خدمات الموجه المدارة بدون HW	
الشبكات الافتراضية الخاصة من موقع إلى موقع (لكل 1 ميجابايت)	

المستوى 2 (الشبكة الافتراضية الخاصة) 1-1000 ميجابت في الثانية -  
المستوى 3 (الشبكة الافتراضية الخاصة لبروتوكول الإنترنت) 1-1000 ميجابت  
في الثانية

الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية
الألياف	الأساسية
الحماية	
خدمة جهاز التوجيه المُدار	
الموجات الدقيقة	
الألياف	اتفاقيات مستوى الخدمة المتميزة
الحماية	
موجه الخدمة المدارة	
الموجات الدقيقة	
شبكة الإنترنت من الجيل الخامس	الخدمات الاضافية
المحطة الطرفية ذات الفتحة الصغيرة جدا VSAT	
جودة الخدمة	
شبكة الإنترنت من الجيل الرابع	
خدمة جهاز التوجيه المُدار - without HW	

الاتصال الداخلي



## خدمات الإتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية

(عدد القنوات إلى عدد الامتدادات 3:1) القنوات 10 - 10000		
الخيارات المتاحة	الفئة الفرعية	بروتوكول بدء الجلسة
الألياف	الأساسية	
الموجات الدقيقة		
الحماية		
السعر / دقيقة محلي		
السعر / دقيقة وطني		
السعر / دقيقة للموبايل		
السعر / دقيقة دولي		
الألياف		
الموجات الدقيقة		
الحماية		
السعر / دقيقة محلي		
السعر / دقيقة وطني		
السعر / دقيقة للموبايل		
السعر / دقيقة دولي		
الرقم المجاني 800	الخدمات الاضافية	
الرقم الموحد 9200		
كود قصير (3 أرقام)		
كود قصير (4 أرقام)		
كود قصير (5 أرقام)		
كود قصير (6 أرقام)		
كود قصير (7 أرقام)		
كود قصير (8 أرقام)		
كود قصير (9 أرقام)		
“LTE شبكة الإنترنت من الجيل الرابع”		



## • آلية الشراء

السوق الإلكتروني "سوق اعتماد"

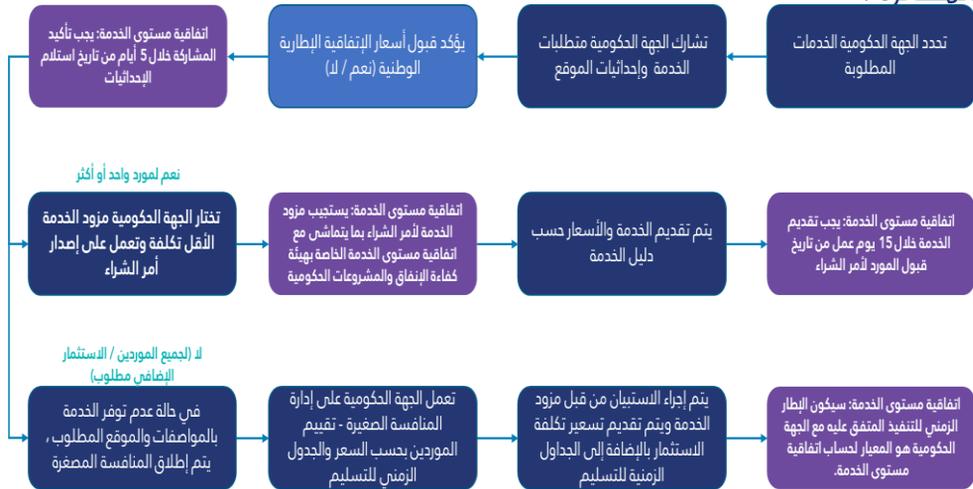
هي منصة تهدف إلى تسهيل عملية الشراء المباشر للجهات الحكومية حيث يمكن للجهة استعراض المنتجات المختلفة مع تعدد خيارات الأسعار لكل منتج تم تحديده من قبل الموردين ضمن الإتفاقات الإطارية بين هيئة كفاءة الإنفاق و المشروعات الحكومية (الجهة المختصة بالشراء الموحد) و المتعاقدين بحيث يتم استخدام السوق الإلكتروني من قبل جميع الجهات الحكومية عن طريق منصة اعتماد. لمزيد من الإرشادات حول آلية استخدام السوق ، يرجى الاطلاع على دليل مستخدمي السوق الإلكتروني "سوق اعتماد".

## • إجراءات الشراء

هناك طريقتان للحصول على الخدمات من الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية: الطلب والشراء، والمنافسة المصغرة.

متى تستخدم عملية الطلب والشراء مقارنة بعملية المنافسة المصغرة؟

أدناه توضيح لعملية اتخاذ القرار التي يجب أن تقوم بها الجهة الحكومية بين الطلب والشراء و عملية المنافسة المصغرة :



الجهة الحكومية

القطاع الخاص

اتفاقية مستوى الخدمة

1. الطلب والشراء - يتم استخدامها عندما تقوم الجهة

الحكومية بطلب خدمة قياسية ضمن قائمة الخدمات.

2. المنافسة المصغرة- تُستخدم عندما تريد الجهة الحكومية

خدمات غير قياسية (الخدمة / المواصفات غير مدرجة في دليل الخدمة) ؛ أو أن الخدمات المطلوبة غير متوفرة في الموقع المحدد وهناك حاجة إلى مزيد من الاستثمار في البنية التحتية من المورد (الموردين) لتقديم الخدمة.



## اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

يجب أن تتضمن جميع اوامر شراء بموجب الاتفاقية الاطارية لتقديم خدمات الدوائر الرقمية اتفاقيات مستوى الخدمة.

• يجب أن تساوي اعتمادات الخدمة 20% كحد أقصى من إجمالي قيمة العقد. في حالة استخدام خطة دفع مرحلية جزئية، ستدفع الجهات الحكومية 80% فقط من كل دفعة جزئية وتحتفظ بشكل تراكمي بنسبة 20% المتبقية.

• يجب على الجهة الحكومية تقييم أداء الموردين في جميع مراحل الخدمة وفي نهاية مدة العقد.

• ستحتفظ الجهة الحكومية بنسبة 20% المتبقية من إجمالي طلب الشراء حتى يتم استهلاك القيمة الإجمالية للعقد وإعادتها بالكامل بعد "مراجعة الأداء" النهائية، مرة واحدة بمجرد الاتفاق على استيفاء جميع اتفاقيات مستوى الخدمة.

ملاحظة - لا ينطبق هذا في حالة إجراء دفعة واحدة في نهاية المدة. في هذه الحالة، إذا تم تلبية جميع اتفاقيات مستوى الخدمة في نهاية المدة، فسيتم سداد المبلغ بالكامل.

يجب الالتزام بتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات اعتماد الخدمة التالية على جميع الخدمات المقدمة بموجب الإتفاقية الإطارية الوطنية للدوائر الرقمية

الخدمة الأساسية بدون دورة إسترداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 95%	أقل من 98% ولكن يساوي أو أكبر من 96%	2%	3%	5%
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 96% ولكن يساوي أو أكبر من 92%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 89%	أقل من 92% ولكن يساوي أو أكبر من 86%	10%	12%	15%
أقل من 89% ولكن يساوي أو أكبر من 82%	أقل من 86% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	15%	17%	20%



# اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات

## (Services Credit)

الخدمة الأساسية بدون دورة إسترداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99% ولكن يساوي أو أكبر من 97%	أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 95.5%	2%	3%	5%
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 95.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 87%	أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	10%	12%	15%
أقل من 87% ولكن يساوي أو أكبر من 81%	أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82.5%	15%	17%	20%

### الخدمة الأساسية مع دائرة الإسترداد

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99% ولكن يساوي أو أكبر من 97%	أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 95.5%	2%	3%	5%
أقل من 97% ولكن يساوي أو أكبر من 93%	أقل من 95.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	5%	7%	10%
أقل من 93% ولكن يساوي أو أكبر من 87%	أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	10%	12%	15%
أقل من 87% ولكن يساوي أو أكبر من 81%	أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82.5%	15%	17%	20%

### الغرامات على عدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة لوقت

النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهريًا (المرحلة 1)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهريًا (المرحلة 2)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهريًا (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%

شحة بالإشعار الهام من هذا المصنف.



## اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

الغرامات على عدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في حل المشكلات

النسبة المئوية للامتثال بحل المشكلات الشهرية (1)	النسبة المئوية للامتثال بحل المشكلات الشهرية (2)	النسبة المئوية للامتثال بحل المشكلات الشهرية (3)	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%

الغرامات على الخدمة المميزة لعدم الامتثال باتفاقية مستوى الخدمة:

أداء الشبكة	توفر الشبكة	% رصيد الخدمة (المررة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المررة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 99.5% ولكن يساوي أو أكبر من 97.5%	أقل من 99.95% ولكن يساوي أو أكبر من 97.99%	2%	3%	5%
أقل من 97.5% ولكن يساوي أو أكبر من 93.5%	أقل من 97.99% ولكن يساوي أو أكبر من 93.99%	5%	7%	10%
أقل من 93.5% ولكن يساوي أو أكبر من 89.5%	أقل من 93.99% ولكن يساوي أو أكبر من 89.99%	10%	12%	15%
أقل من 89.5% ولكن يساوي أو أكبر من 82%	أقل من 89.99% ولكن يساوي أو أكبر من 82%	15%	17%	20%

الغرامات لعدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في معدل الوقت للاستجابة:



## اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

الغرامات لعدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في معدل الوقت للاستجابة:

النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 1)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 2)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت للاستجابة للحوادث شهرياً (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%

الغرامات على عدم الامتثال باتفاقية مستوى الخدمة في حل المشكلات

النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 1)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 2)	النسبة المئوية للالتزام بمعدل الوقت لحل المشكلات شهرياً (المرحلة 3)	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 95% ولكن يساوي أو أكبر من 90%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	5%	7%	10%
أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 90% ولكن يساوي أو أكبر من 85%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 80%	10%	12%	15%
أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 85% ولكن يساوي أو أكبر من 75%	أقل من 80% ولكن يساوي أو أكبر من 70%	15%	17%	20%



## اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واعتمادات الخدمات (Services Credit)

الغرامات والجزاءات لعدم الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة في تحليل السبب الجذري:

الالتزام بتحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 1	الالتزام بتحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 2	الالتزام بتوفير تحليل السبب الجذري لحوادث المرحلة 3	% رصيد الخدمة (المرة الأولى) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثانية) معدل اعتماد الخدمة	% رصيد الخدمة (المرة الثالثة) معدل اعتماد الخدمة
أقل من 10 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 6 أيام عمل	أقل من 14 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 8 أيام عمل	أقل من 20 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 11 أيام عمل	5%	7%	10%
أقل من 15 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 10 أيام عمل	أقل من 21 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 14 أيام عمل	أقل من 30 أيام عمل وتساوي أو تزيد عن 20 أيام عمل	10%	12%	15%
أكثر من 15 يوم عمل	أكثر من 21 يوم عمل	أكثر من 30 يوم عمل	15%	17%	20%



## جدول التعريفات

الجهات	الجهات الحكومية
إعتماد	نظام مشتريات مركزي يستخدم عبر جميع الجهات الحكومية. يتم تسهيل طلبات تقديم العروض من خلال بوابة اعتماد حيث يقوم الموردين بتقديم العروض وتلقي التعليقات من خلال النظام.
دليل الخدمة	دليل الخدمات المعتمدة والمحددة مسبقا والمتاحة للشراء من الموردين من خلال الإتفاقية الإطارية المفتوحة
الوصول المباشر إلى الانترنت "DIA"	خدمة للوصول للإنترنت من خلال (Micro-Wave ، Fiber ، Satellite) من أي مزود خدمة مرخص للوصول إلى الإنترنت، أو الوصول الى الانترنت شاملا عدد من الخدمات الإضافية مثل (MRS) ، (DDoS).
الاتصال الداخلي "Interconnect"	خدمة تقوم بالربط بين مواقع جغرافية مختلفة من خلال تقنية الموجات الدقيقة أو الألياف أو القمر الصناعي (Micro-Wave ، Fiber ، Satellite).
بروتوكول بدء الجلسة "SIP"	الخدمات الصوتية عبر الإنترنت والتي يتم تقديمها عبر بروتوكول الإنترنت. (VoIP)
اتفاقية مستوى الخدمة	التزام تعاقدى بين جهة حكومية ومقدم خدمة يوثق مستوى وجودة الخدمات المتوقعة لتحقيق الأهداف المتفق عليها من خلال تقييم الأداء بحسب المؤشرات والمقاييس. كما يتم الاتفاق على من خلالها على طرق العمل بما تشمل الغرامات والجزاءات ضمن بنود اتفاقية مستوى الخدمة على مستوى الانتهاكات.
الموردين	موردي الدوائر الرقمية المعتمدين ويشكلون جزء من الإتفاقية الإطارية



# دليل توزيع الصلاحيات

# صلاحيات المستخدم في سوق اعتماد

## الجهة الحكومية

على الجهة تفعيل صلاحيات المستخدم في السوق الإلكتروني لإصدار أوامر الشراء من خلال مدير النظام ويجب تحديد الصلاحيات التالية:

### مدقق طلب الشراء

- يقوم باعتماد عربات التسوق المنشأة أو رفضها

### مدخل طلب الشراء

- يقوم بتعبئة عربات التسوق وإرسالها لمدقق الطلب للاعتماد
- اختيار المنطقة، الخدمات، الكميات ثم تحديد تاريخ التسليم المتفق عليه وكتابة ملاحظات ان وجد

### معتد فاتورة السوق الإلكتروني

- الاطلاع على البنود التي قام مزود الخدمة بتقديمها في نظام السوق الإلكتروني وتأكيد الاستفادة منها
- اعتماد فاتورة مزود الخدمة

### إدارة عمليات مشتريات السوق الإلكتروني

- الاطلاع على رد مزود الخدمة وإنشاء أمر الشراء
- إمكان صاحب الصلاحية الاطلاع على تفاصيل أوامر الشراء ومعرفة الأشخاص المخولين باكمال الإجراءات

### استعراض التقارير

- سحب التقارير الخاصة بطلبات السوق الإلكتروني

يجب مراعاة عدم إعطاء الشخص الواحد صلاحيتين متتاليتين (مدخل طلب الشراء ومدقق طلب الشراء)



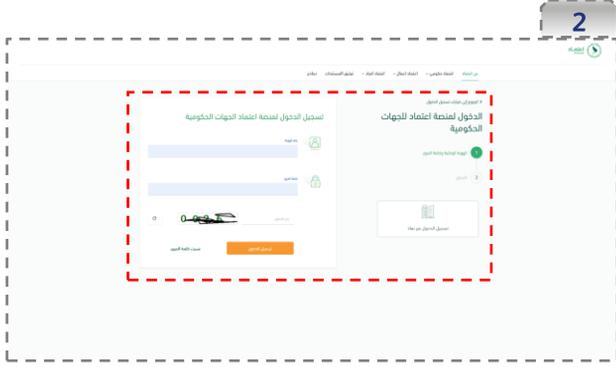
## مزود الخدمة

على مزود الخدمة تفعيل صلاحية المستخدم في السوق الإلكتروني لإستقبال أوامر الشراء القادمة من الجهات الحكومية:

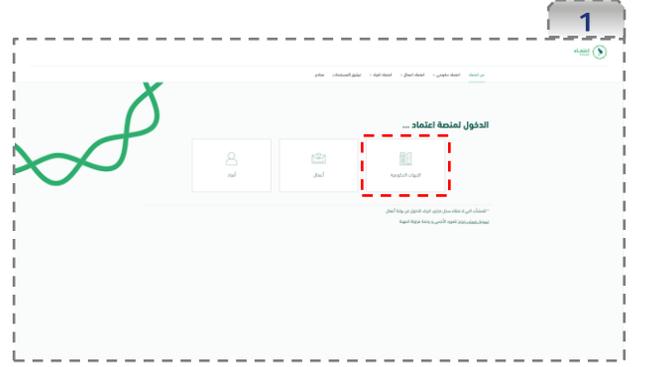
- الدخول إلى موقع وزارة التجارة من قبل مالك السجل التجاري ثم تفويض الموظفين بصلاحية (سوق اعتماد الإلكتروني).
- يقوم الموظف بالدخول لموقع وزارة التجارة وقبول التفويض الممنوح له من المالك.
- يمكن للموظف الدخول إلى صفحة اعتماد من خلال معلومات مستخدم وزارة التجارة أو من خلال نفاذ. "قد تستغرق عملية تفعيل الحساب ساعتين من قبول التفويض"



## خطوات توزيع الصلاحيات من مدير النظام - الجهة الحكومية



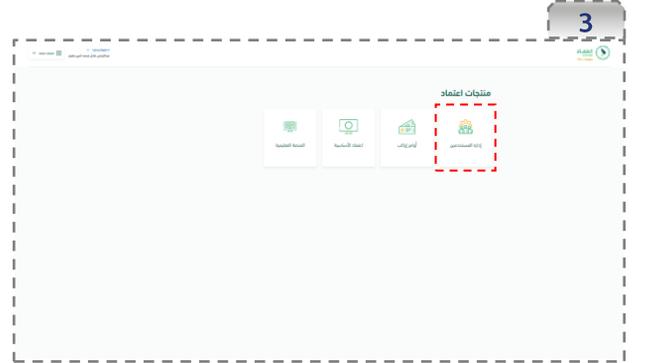
قم بتسجيل الدخول سواء من حساب المنصة أو الدخول الموحد (نفاذ)



استخدام الرابط التالي للدخول على منصة اعتماد: [EtimadIDP](#)  
اختيار "الجهات الحكومية" لتسجيل الدخول



اختيار "+مستخدم جديد" لاضافة مستخدم جديد  
يجب ان يكون المستخدم الجديد غير مضاف في اي تنظيم اداري سابقا، في حال اضافة المستخدم في تنظيم اداري سابق يجب التواصل مع مركز الدعم على الايميل التالي: [ecare@etimad.sa](mailto:ecare@etimad.sa)

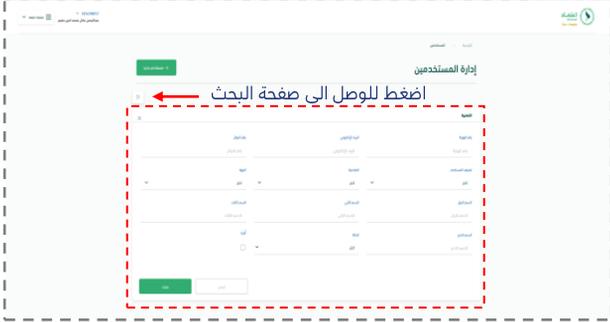


اختيار "ادارة المستخدمين" للانتقال للخطوة التالية



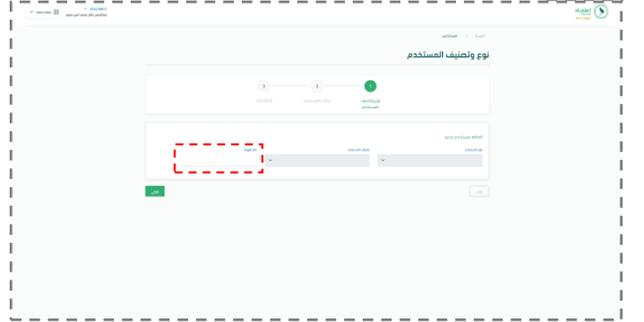
## خطوات توزيع الصلاحيات من مدير النظام - الجهة الحكومية

6



ستظهر نفس الصفحة في حال اضافة المستخدم الجديد او في حال البحث عن مستخدم حالي، ويتم تعبئة جميع الخانات المطلوبة في حال اضافة المستخدم، والاكتفاء بالمعلومة المطلوبة في حال البحث

5



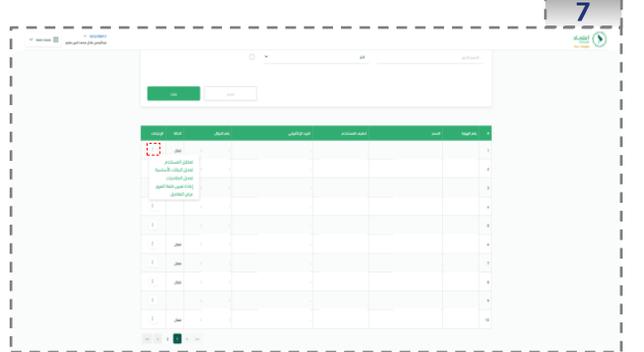
ادخال رقم هوية المستخدم الجديد الضغط على "التالي" للانتقال الى صفحة تعبئة بيانات المستخدم الجديد و منح الصلاحيات

8



ستظهر قائمة الصلاحيات في حال اضافة مستخدم جديد او في حال تعديل الصلاحيات و سيتم تحديد الصلاحيات المطلوب منها للمستخدم من قبل مدير النظام

7



اضغط على "الثلاث نقاط" لاستعراض قائمة الخيارات ثم اختر "تعديل الصلاحيات"



# دليل استخدام سوق اعتماد

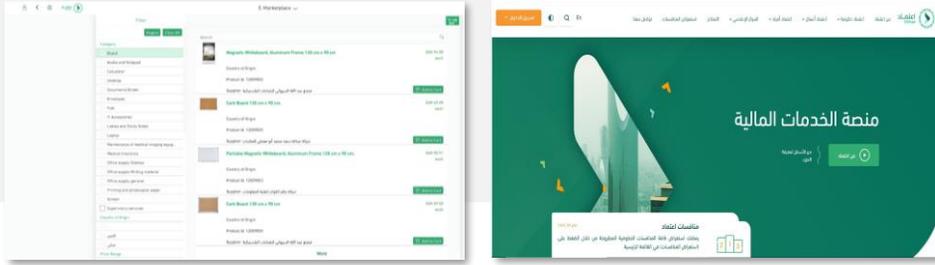
# تعريف بمنصة السوق الإلكتروني "سوق اعتماد"

يتم تفعيل عقود الاتفاقية الإطارية في منصة السوق الإلكتروني

## السوق الإلكتروني "سوق اعتماد"

"خدمة السوق الإلكتروني"

هي منصة تهدف إلى تسهيل عملية الشراء المباشر للجهات الحكومية حيث يمكن للجهة استعراض المنتجات المختلفة مع تعدد خيارات الأسعار لكل منتج تم تحديده من قبل مزودي الخدمة ضمن الاتفاقيات الإطارية بين هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية (الجهة المختصة بالشراء الموحد) والمتعاقدين، بحيث يتم استخدام السوق الإلكتروني من قبل جميع الجهات الحكومية عن طريق منصة اعتماد.



## المستفيدين من الخدمة

### المتعاقدين (مزودي الخدمة)

يتم عرض خدمات المتعاقدين ضمن الاتفاقية على السوق الإلكتروني (منصة اعتماد)



### الجهات الحكومية

يتولى مسؤولي الجهات الحكومية استخدام السوق الإلكتروني واستعراض خدمات المتعاقدين وتنفيذ طلبات الشراء بحسب الخدمات المعروضة



### هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية والمركز الوطني لأنظمة الموارد الحكومية

يتم إدارة السوق الإلكتروني عن طريق فريق مشترك بحيث يتم التعامل مع تحديات الجهات الحكومية والمتعاقدين ومعالجة المشاكل التقنية



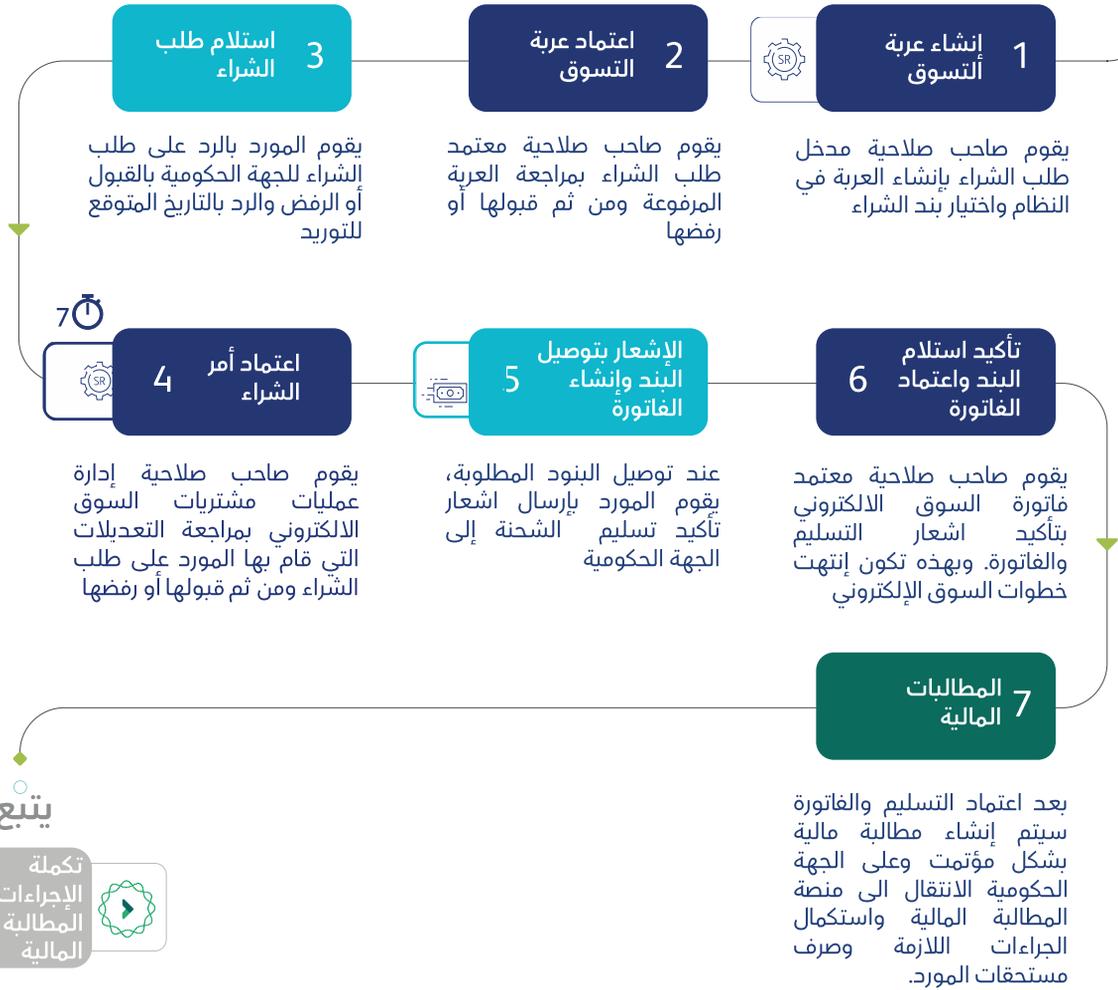
# اجراء سير عمل الاتفاقيات الإطارية

القطاع الخاص

الجهة الحكومية

المطالبات المالية

البداية



بعد تعميم الجهة على طلب الشراء يقوم المورد بسداد المقابل المالي بمبلغ 0.075% من قيمة الفاتورة بحيث لا تتجاوز 500 ريال كحد أقصى

النظام يتحقق من بنود الميزانية في المرة الأولى عند اختيار بند الشراء ويحجز المبلغ في المرة الثانية عند تعميم الجهة لطلب الشراء

في حال لم يتم الرد على الطلب، يقوم النظام بالغاء الطلب تلقائياً حسب الأيام المحددة

- يجب أن يوافق تاريخ التسليم المتفق عليه عند إدخال أمر الشراء تاريخ نهاية الخدمة بناء على أطول فترة في عملية الشراء.
- عند طلب العمالة يجب تسجيلهم على منصة أجير



النهاية