هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

ضوابط إسناد أعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة بالدخل

ديسمبر ، 2024
نـــوع الوثيقـــة: ضوابط
تصنيف الوثيقة: عام
رقـــم الإصـــدار: 1.0
رقـــم الوثيقـــة: DGA-1-2-1-114

المحتويات

01	تمهيد	3
02	المقدمة	4
03	الأهداف	5
04	النطاق	5
05	التطبيق	7
06	التنفيذ والالتزام	7
07	الضوابط	8
	7.1 ضوابط إعداد دراسة الجدوى	8
	7.2 ضوابط مرحلة الطرح والترسية والتعاقد	9
08	جدول التعريفات	11
09	الملاحق	13

01. تمهيد

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على إصدار التنظيمات التي من شأنها مواكبة المتطلبات الحالية والمستقبلية، للمساهمة بصورة رئيسة في تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة المستفيد من تلك الخدمات، بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة (2030). وتأكّد التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية على أهمية تبني التنظيمات الرقمية، عن طريق توفير بيئة تنظيمية فعالة ومرنة تتكيف مع التغييرات المستقبلية؛ لتمهد الطريق للجهات الحكومية لتوفير خدمات حكومية رقمية ذات جودة وكفاءة عالية تسهم في رفع رضا المستفيدين ورفع العوائد الاستثمارية وقيمة الاقتصاد الوطني.

وانطلاقًا من أهمية تعزيز الشراكة بين القطاع الخاص والجهات الحكومية، وتعزيز المنافسة العادلة ودعم الابتكار في الخدمات والمنصات الرقمية الحكومية، وتحسين تجربة المستفيد النهائي من تلك الخدمات، وتحقق التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية.

وحيث إن الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتُعدّ المرجع الوطني في شؤونها، وبناء على اختصاصاتها الواردة في تنظيمها بأن تتولى الهيئة **وضع المعايير والضوابط الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها**، إضافة إلى اختصاصها في "**التأهيل والترخيص لتقديم خدمات الثقة والهوية الرقمية والحكومة الرقمية**"، ومن هذا المنطلق أعدّت الهيئة"**ضوابط إسناد أعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة بالدخل**"؛ للمساهمة بشكل فعّال في إيجاد بيئة تنظيمية مستدامة للخدمات الحكومية الرقمية عن طريق حوكمة أدوار الجهات الحكومية ومسؤولياتها في أعمال الحكومة الرقمية، وإسناد تطوير وتشغيل خدمات ومنصات الحكومة الرقمية للشركات التقنية وفق أسلوب المشاركة في الدخل، والذي سينعكس إيجابًا على جاذبية سوق أعمال الحكومة الرقمية ويعزز من فاعلية مشاركة القطاع الخاص في تطوير وتشغيل المنصات والخدمات الرقمية الحكومية نيابة عن الجهات الحكومية وفق أسلوب المشاركة في الدخل.

02. المقدمة

إشارةً إلى **المرسوم الملكي رقم (م/33)** وتاريخ 1443/04/13هـ القاضي بالسماح للجهات الحكومية باستخدام المشاركة في الدخل لتكون أحد أساليب التعاقد لتأمين السلع والخدمات، وإشارةً إلى **قرار معالي وزير المالية رقم (1877)** وتاريخ 1443/12/24هـ باعتماد قواعد المشاركة في الدخل، والتي تمثل أحدى المراجع التي يجب اتباعها من الجهات الحكومية والشريك الخاص في حال التعاقد لتأمين السلع والخدمات بأسلوب المشاركة في الدخل. وحيث يُعّد تنظيم الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات في مجال الحكومة الرقمية من الشركات التقنية بالنيابة عن الجهات الحكومية أمراً بالغ الأهمية ؛لتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والشركات التقنية في المشاريع الرقمية المبنية وفق أسلوب المشاركة بالدخل، فقد أصدرت الهيئة وثيقة **"معايير وإجراءات التأهيل لممارسة أعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة بالدخل"**التي توضح للشركات الاشتراطات اللازمة للتأهل لممارسة أعمال الحكومة الرقمية، وتأتي هذه الوثيقة؛ لتفصيل الجوانب التنظيمية المطلوبة من الجهات الحكومية.

كما تمثل الوثائق التنظيمية الآتية جزءًا رئيسًا في رحلة الهيئة نحو دعم تبني أسلوب المشاركة في الدخل للجهات الحكومية

نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (649)وتاريخ 1440 /11/13 هـ: ينظم عمليات الشراء والمنافسات في القطاع الحكومي؛حيث يهدف هذا النظام إلى تحقيق الشفافية والعدالة في عمليات الشراء والتعاقدات الحكومية. يحتوي على أحكام عامة، وأساليب التعاقد، والعروض والترسية، وإبرام العقود وتنفيذها، وبيع الممتلكات الحكومية، والنظر في الشكاوى.

قواعد المشاركة في الدخل الصادرة بقرار وزير المالية رقم (1877) وتاريخ 1443/12/24هـ: تساهم القواعد في معالجة المتطلبات والعوائق التي تواجه الجهات الحكومية – تحديدًا– في استخدام المشاركة في الدخل لتكون أحد أساليب التعاقد لتأمين السلع والخدمات، كما يتمثل الهدف من القواعد في توفير الممكّنات والأحكام التشريعية والتنظيمية اللازمة لذلك، الأمر الذي من شأنه تعزيز نجاح أسلوب المشاركة في الدخل، وهذه القواعد عبارة عن أداة تشريعية وتنظيمية، تتضمن الأحكام الأساسية لأسلوب المشاركة في الدخل بصفته أحد أساليب التعاقد لتأمين السلع والخدمات.

وتضمنت هذه الوثيقة الضوابط والمعايير التي يجب على الجهات الحكومية العمل بها وتطبيقها ابتداءً من مرحلة إعداد دراسات الجدوى للمشروع وانتهاءً بمرحلة الطرح والترسية والتعاقد. كما تضمنت تفاصيل الإجراءات الواجب على الجهات الحكومية اتباعها ، أخذًا بالاعتبار تراتبية تلك الإجراءات؛ لتسهيل الالتزام بها.

03. الأهداف

تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم أهم الجوانب المتعلقة بأعمال الحكومة الرقمية، وذلك لتحقيق مايأتي:

1. حوكمة أدوار الجهات الحكومية ومسؤولياتها في أعمال الحكومة الرقمية.
2. تنظيم إجراءات الجهات الحكومية في أعمال الحكومة الرقمية.
3. توضيح المتطلبات والاشتراطات ذات الصلة.

04. النطاق

أعّدت الهيئة هذه الضوابط لتحديد الاشتراطات الخاصة بتنظيم وحوكمة أدوار الجهات الحكومية ومسؤولياتها تجاه الخدمات والمنصات الحكومية الرقمية التي ترغب الجهات الحكومية بإسناد تطويرها وتشغيلها للشركات التقنية نيابة عنها وفق أسلوب المشاركة في الدخل، وذلك وفقاً لما يأتي:

- **ضوابط إعداد دراسة الجدوى؛** التي تهدف إلى حوكمة عمل الجهات الحكومية التي ترغب في التعاقد لتأمين السلع والخدمات الخاصة بأعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة في الدخل أثناء مرحلة إعداد دراسة الجدوى.
- **ضوابط مرحلة الطرح والترسية والتعاقد؛** التي تهدف إلى حوكمة عمل الجهات الحكومية في مرحلة طلب الطرح والترسية والتعاقد لتأمين السلع والخدمات الخاصة بأعمال الحكومة الرقمية، وفق أسلوب المشاركة في الدخل.

مرحلة إعداد دراسة الجدوى	مرحلة الطرح والترسية والتعاقد
المهام والأنشطة:	المهام والأنشطة:
• تقوم الجهة الحكومية بالتواصل مع هيئة الحكومة الرقمية؛ للعمل على تحديد نطاق المشروع الجديد والتأكد من أنه ضمن حدود ومعايير أسلوب المشاركة في الدخل. • تقوم الجهة الحكومية بالتنسيق مع هيئة الحكومة الرقمية لعقد الاجتماعات و ورش العمل للحصول على تصور واضح حول أفضل السبل لتبني أسلوب المشاركة في الدخل وتحليل الفرص الممكنة. • تقوم الجهة الحكومية بإعداد دراسة الجدوى أخذا بعين الاعتبار مرئيات هيئة الحكومة الرقمية، وبالمواءمة مع الأنظمة والقواعد واللوائح ذات العلاقة، وما تضمنته المادة (السادسة) من القواعد المنظمة للمشاركة في الدخل، مثل: تحديد الشروط والمواصفات الفنية للسلع والخدمات المراد تأمينها بصورة مفصلة ودقيقة وواضحة.	• تتحقق هيئة الحكومة الرقمية من الشروط والمواصفات الفنية للسلع والخدمات الرقمية، وأعباء الأعمال التي ستُنقل للشريك الخاص، وتوافر المؤهلات اللازمة لدى المتنافسين قبل تقديم العروض. • تقوم الجهة بإعداد كراسة الشروط والمواصفات للمنافسة بالتنسيق مع الجهات المختصة. • تقديم المرئيات من قبل الهيئة لمركز تنمية الإيرادات غير النفطية والجهة الحكومية على كراسة الشروط والمواصفات للمنافسة .تقوم الجهة الحكومية بأعمال الطرح والترسية وتوقيع العقد مع الشريك الخاص المؤهل وفقاً لفئة التأهيل التي حددتها هيئة الحكومة الرقمية للمشروع ،وتقوم الجهة الحكومية بالتنسيق مع الجهات المختصة في ذلك.

الشكل رقم (1) نطاق تطبيق ضوابط إسناد أعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة بالدخل

05. التطبيق

تطبق هذه الضوابط على الجهات الحكومية الراغبة بإسناد تطوير وتشغيل المنصات والخدمات الرقمية الحكومية للشركات التقنية نيابةً عنها وفق أسلوب المشاركة في الدخل.

06. التنفيذ والالتزام

تطبيقاً لما ورد في الفقرة (التاسعة) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والتي نصت على أن تتولى الهيئة "**وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة**"، وبناءً عليه تقيّم الهيئة وتقيس مدى التزام الجهات الحكومية بتطبيق هذه الضوابط وفق الآلية التي تقرّها الهيئة.

07. الضوابط

7.1 ضوابط إعداد دراسة الجدوى:

إعداد دراسة الجدوى	
الهدف	حوكمة عملية إعداد دراسة الجدوى المقدمة من الجهات الحكومية التي ترغب في التعاقد لتأمين السلع والخدمات الخاصة بأعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة في الدخل.
يجب على الجهات الحكومية عند البدء بعملية إعداد دراسة الجدوى الالتزام بما يأتي:	
رقم الضابط:	
1-114-01	تحقيق متطلبات دراسة الجدوى الواردة في القواعد المنظمة للمشاركة للدخل الصادرة بقرار معالي وزير المالية رقم (1877) وتاريخ 1443/12/24هـ وذلك بما يشمل تفصيل الشروط والمواصفات الفنية للسلع والخدمات الرقمية.
1-114-02	المواءمة مع الهيئة في مرحلة دراسة الجدوى، والتأكد من أن المنصة أو الخدمة المراد إسناد تطويرها أو تشغيلها للقطاع الخاص وفق أسلوب المشاركة في الدخل مسجلة لدى الهيئة.
1-114-03	المواءمة مع الهيئة في مرحلة دراسة الجدوى ؛وذلك لاستلام المرئيات في الجوانب الآتية:
1-114-03.01	تحديد الشروط والمواصفات الفنية للسلع والخدمات الحكومية الرقمية المراد تأمينها.
1-114-03.02	دراسة الاحتياج للتعاقد ومدى اتساقه مع الأهداف والتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية.
1-114-03.03	المنافع والآثار المرجوّة من التعاقد مع الشريك الخاص لتأمين السلع والخدمات الحكومية الرقمية.
1-114-03.04	تحديد التكلفة المتوقعة للسلع والخدمات الحكومية الرقمية المراد تأمينها.
1-114-04	استخدام النماذج المعتمدة لدى الهيئة لرفع طلب التواصل وتقديم الدعم فيما يتعلق بدراسة الجدوى عن طريق الوسائل التالية: • البريد الإلكتروني للهيئة RS_team@dga.gov.sa • منصة رقمي (https://raqmi.dga.gov.sa/).
1-114-05	الرد على ملاحظات واستفسارات الهيئة خلال مدة زمنية أقصاها 5 أيام عمل.
1-114-06	تقوم الجهة بتوفير البيانات والمعلومات اللازمة للهيئة لمراجعة الطلب.

7.2 ضوابط الطرح والترسية والتعاقد

الطرح والترسية والتعاقد	
الهدف	حوكمة طلبات الجهات الحكومية التي ترغب في التعاقد لتأمين السلع والخدمات الخاصة بأعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة في الدخل.
يجب على الجهات الحكومية عند البدء بمرحلة الطرح والترسية والتعاقد الالتزام بمايأتي:	
رقم الضابط:	
1-114-07	تطبيق المعايير والضوابط الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية ،والالتزام بالتنظيمات المتعلقة بتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين والمقيمين والزوار والشركات والجهات الحكومية.
1-114-08	طرح منافسات المشاريع الرقمية المبنية على المشاركة في الدخل وفق الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، وما يصدر عن وزارة المالية وهيئة الحكومة الرقمية في هذا الشأن، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: • قواعد المشاركة في الدخل. • نظام المنافسات والمشتريات الحكومية. • ضوابط تسجيل وإدارة النطاقات والمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.
1-114-09	التعامل مع الشركات المؤهلة من الهيئة بحسب فئات التأهيل المحددة بواسطة الهيئة لكل مشروع عند رغبة هذه الجهات في إسناد تقديم الخدمات في مجال أعمال الحكومة الرقمية بالنيابة عنها. وقد تم تفصيل فئات التأهيل للشركات في وثيقة "معايير وإجراءات التأهيل لممارسة أعمال الحكومة الرقمية وفق أسلوب المشاركة بالدخل" الصادرة من الهيئة.
1-114-10	الأنظمة والتعليمات المتعلقة بتحصيل وإيداع الإيرادات الناتجة عن الخدمات المتعاقد لها، وتشمل -على سبيل المثال-: نظام إيرادات الدولة، ونظام المنافسات والمشتريات الحكومية، وقواعد المشاركة في الدخل.
1-114-11	المتابعة والإشراف على الالتزامات الواردة في الاتفاقيات المبرمة مع المؤهل، وإبلاغ الهيئة والجهات ذات العلاقة فور رصد أي ملاحظات بهذا الشأن.
1-114-12	إشعار الهيئة قبل إبرام أو تعديل أو إلغاء أي اتفاقية مبنية على أسلوب المشاركة في الدخل تتضمن تقديم خدمات في مجال أعمال الحكومة الرقمية بالنيابة عن الجهات الحكومية.
1-114-13	الاحتفاظ بحسابات وسجلات كاملة ودقيقة ومحدثة للخدمات والمنتجات التي تتم بالتعاقد مع مؤهلين أو باستخدام الأصول الرقمية للجهة الحكومية، مع مراعاة الأنظمة والسياسات ذات العلاقة بهذا الشأن.
1-114-14	تقديم جميع المعلومات والتقارير والمستندات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية للهيئة ،وفقاً للآلية التي تحددها الهيئة في هذا الشأن.

1-114-15	تنفيذ توجيهات الهيئة بشأن الربط مع أنظمتها أو أي أنظمة للجهات الحكومية الأخرى، أو الربط مع المؤهلين بحسب ما تصدره الهيئة.
1-114-15	التعاون في تبادل البيانات وفق التعليمات الصادرة بهذا الشأن والآلية التي تحددها الهيئة بالاتفاق مع الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
1-114-17	إبرام اتفاقية مستوى الخدمة مع المؤهل وفق النموذج الوارد في ملحق (أ) و المتضمن الحد الأدنى من المتطلبات الواجب توفرها في اتفاقيات مستوى الخدمةمن هذه الوثيقة قبل بدء تقديم الخدمات، مع الالتزام بما تصدره الهيئة من تنظيمات ونماذج في هذا الشأن.
1-114-18	عدم إضافة/تعديل أي مقابلات مالية على الخدمات الرقمية دون الحصول على موافقة مسبقة من مركز تنمية الإيرادات غير النفطية ووزارة المالية.

08. جدول التعريفات

لأغراض تطبيق هذه الوثيقة، يُقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
المركز	مركز تنمية الإيرادات غير النفطية
التنظيم	تنظيم هيئة الحكومة الرقمية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25هـ.
الضوابط	الاشتراطات التي يجب على الجهات الحكومية أن تمتثل لها، وما الذي يجب عليها القيام به لتحقيق ما ورد في السياسة المرتبطة بها من مستهدفات وأحكام عامة.
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية التي تعتمدها هيئة الحكومة الرقمية.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي؛ لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية – وفيما بينها – لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
القواعد	القواعد المنظمة للمشاركة في الدخل الصادرة بقرار وزير المالية رقم (1877) وتاريخ 1443/12/24هـ
أعمال الحكومة الرقمية	تطوير أوتشغيل المنصات والخدمات الحكومية بالنيابة عن الجهات الحكومية.
تأهيل أعمال الحكومة الرقمية	وثيقة تصدرها الهيئة لشخص اعتباري تثبت اجتيازه للمتطلبات والشروط التي تحددها الهيئة لتقديم الخدمات في مجال أعمال الحكومة الرقمية وفقاً للفئة المحددة له.
المشاركة في الدخل	نمط من أنماط التعاقد – بموجب أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولوائحه التنفيذية– بين جهة حكومية وشريك خاص لتأمين السلع والخدمات لتوفير الخدمات العامة للمستفيدين بناءً على تقسيم وتوزيع الدخل بين أطراف العقد، ويتحمل الشريك الخاص بموجبه مخاطر ومسؤوليات إدارية طوال مدة العقد وفقاً للتعريف الوارد في القواعد.
الأصول	كل أصل سواءً أكان دائماً أم مؤقتاً، ثابتاً أم منقولاً، ملموساً أم غير ملموس، ويشمل ذلك الحقوق وفقاً للتعريف الوارد في القواعد.

المصطلح	التعريف
المؤهَّل	شخص ذو صفة اعتبارية حاصل على وثيقة تأهيل لتقديم أعمال الحكومة الرقمية.
المنصة الرقمية	هي الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات والخدمات الرقمية، وتُقدِّم للمستفيدين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى. مثل: منصة أبشر.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض؛ لأداء وظيفة كاملة تُقدَّم من الجهة الحكومية للمستفيد من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد مُعرَّف ومُحدَّد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها ببعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز، وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
تطوير المنصة الرقمية	جميع الأنشطة التي تشمل: جمع المتطلبات المتعلقة بالمنصة وخدماتها، وتصميم الحلول، وتطويرها تقنيًّا، ونشرها، وعمل الاختبارات اللازمة لضمان جودتها بما يتوافق مع المعايير والتنظيمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة.
تشغيل المنصة الرقمية	يشمل تقديم خدمات المنصة بالنيابة عن الجهات الحكومية المسؤولة عنها، وإدارة المنصة الرقمية بما يضمن سلاسة وجودة أدائها، واستمرارية أعمالها، وفق اتفاقيات مستويات الخدمة المحددة.
النيابة عن الجهات الحكومية	القيام بتأدية دور أو مهمة - أو أكثر - من الأدوار أو المهام الرقمية المناطة بإحدى الجهات الحكومية بموجب أداة نظامية وفق أسلوب تعاقد "المشاركة في الدخل".

09. الملاحق

9.1 ملحق (أ)نموذج اتفاقية مستوى الخدمة

1. المقدمة

أُعد نموذج اتفاقية مستوى الخدمة لمشاريع أعمال الحكومة الرقمية التزاماً بما ورد في الآتي:

- **تنظيم هيئة الحكومة الرقمية**، الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25هـ، وتحديدًا المادة (الرابعة) منه التي نصت على أن تتولى الهيئة الاختصاصات والمهمات الآتية: "4. التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة، وخدمات الثقة الرقمية في الجهات الحكومية، ومنصة السوق الرقمي الحكومي، وتنظيم عمليات التشغيل والإدارة والمشاريع المتعلقة بها، وتعميمها على الجهات ذات العلاقة، ومتابعة الالتزام بها. 9. وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة. 13. المساهمة في وضع المواصفات القياسية الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية، والإشراف على تطبيقها بالاشتراك مع الجهات المختصة.".

- **القواعد المنظمة للمشاركة في الدخل**، الصادرة بقرار وزير المالية رقم (1877) وتاريخ 1443/12/24هـ ، وتحديدًا ما تضمنته الفقرة رقم 1 من المادة الرابعة والعشرين، والتي نصت على: "تُبرم الجهة الحكومية مع الشريك الخاص اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لتنظيم الأعمال الخاصة بالعقد، وتحديد معايير ومؤشرات الأداء لضمان جودة الأعمال".

الغرض من اتفاقية مستوى الخدمة

تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام المتعلقة بتنفيذ مشروع [اسم المشروع] بين [الطرف الأول] و[الطرف الثاني]. ويتمثل الغرض من الاتفاقية في التوصّل إلى فهم متبادل بين الطرفين لنطاق الخدمة التي سيتم تقديمها، ومسؤولياتهم، ومعايير قياس جودة الأداء، وتحديد إجراءات تسوية النزاعات فيما يتعلق بالأمور الفنيةإضافة إلى مايأتي:

- الاتفاق على طريقة رسمية لإشراك أصحاب المصلحة (يمكن متابعتها عن طريق نظام تذاكر يتم الاتفاق عليه بين الطرفين).
- تحديد آلية التواصل وإعداد التقارير.
- تحديد الأهداف المشتركة بين الطرفين.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات .
- متابعة وقياس مستوى الأداء ومؤشراته.
- ضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة واستمرارية الأعمال.
- دراسة أسباب تجاوز مدد مستوى الخدمة -في حال وجودها- لإعطاء توصيات لتحسين الأداء.

يبدأ سريان هذه الوثيقة في [تاريخ بدء الخدمة] وتكون سارية لمدة [مدة الاتفاقية]، ما لم يتم البت في إنهائها وفق ما تقتضيه أحكام وشروط العقد، وتتكوّن الاتفاقية من الأقسام التالية:

1. نطاق الخدمات المقدمة.
2. مستويات الخدمة.
    - أولويات الخدمة.
    - مؤشرات الأداء.
    - مستويات تصعيد التذاكر.
3. اعداد التقارير.
4. الأحكام العامة.

2. بيانات الطرفين

الطرف الأول: (الجهة الحكومية).

الطرف الثاني: (الشريك الخاص).

3. نطاق الخدمات المقدّمة

يوضّح الجدول -أدناه- الخدمات التي من المتوقع أن يقدمها الطرف الثاني، متضمّناً الوصف التفصيلي للخدمات محل الاتفاقية، بالإضافة إلى أي متطلبات أو توقعات محددة لكيفية تقديمها.

#	الخدمة	الوصف الفني	قنوات تقديم الخدمة	المسؤوليات المترتبة
مثال	مركز الاتصال	معالجة جميع الطلبات والاستفسارات والشكاوى الواردة من المستفيدين	- البريد الإلكتروني - هاتف العناية بالمستفيدين - الخدمة المباشرة	الطرف الأول: الطرف الثاني:

ويوضّح الجدول أدناه القيود والاستثناءات من بعض الخدمات الموضحة في نطاق هذه الاتفاقية، والتي يتم الاتفاق عليها بين الطرفين، -إن وُجدت-:

#	التصنيف	الوصف
توضيح	قيد/استثناء	يوضح هنا محدودية القيد/الاستثناء بحسب اتفاق الطرفين

4. مستويات الخدمة

يوضّح الجدول- أدناه- ملخّصاً لكيفيّة قياس مستوى تقديم الخدمات ذات العلاقة:

#	الخدمة	عوامل تقديم الخدمة	مستوى الأولوية
مثال	تشغيل الموقع الإلكتروني	التوافرية	عاجلة
		استرداد المقابلات المالية للعمليات غير الناجحة	مهمة
		تحديث محتوى الموقع	عادية

4.1 أولويات الخدمة

لضمان مناسبة مستويات أولوية معالجة التذاكر بطريقة تتناسب مع الحالة المقدمة، فإنه يجب تسجيل جميع التذاكر وفقاً لأحد مستويات الأولوية الثلاث الآتية:

الأولوية الأولى: عاجلة - فورية ولها أثر كبير على الأعمال

- تتطلب اتفاقية مستوى الخدمة استجابة في [مدة زمنية]، مع وجود إطار زمني للتصعيد مدته [مدة زمنية]؛ لضمان الاستجابة في أقرب وقت ممكن.
- يجب استخدام هذا المستوى من الأولوية بصورة متقنة للمسائل الكبيرة التي تتطلب فيها الثغرة المحددة تدخلًا فوريًّا.
- كما يمكن استخدام هذا المستوى من الأولوية في حال كان الحدث مسببًا في إحداث تأثير مباشر أو عام يؤثر على سمعة [الطرف الأول] بصورة سلبية.
- يستخدم هذا المستوى من الأولوية في الحوادث التي من الممكن أن تتسبب في ضرر على المستفيد..
- يجب تصعيد الحوادث جميعها ضمن هذا المستوى من الأولوية فورًا إلى المستوى التالي.

الأولوية الثانية: مهمة - احتمال أن يكون لها أثر كبير على الأعمال

- تتطلب اتفاقية مستوى الخدمة استجابة خلال [مدة زمنية] مع وجود إطار زمني للتصعيد مدته [مدة زمنية] لضمان الاستجابة للمستفيد في أقرب وقت ممكن.
- يجب استخدام هذا المستوى من الأولوية بشكل مقنن للمسائل الكبيرة التي يتم فيها تحديد ثغرة كبيرة، أو إن كانت تؤثر على قاعدة كبيرة من المستفيدين.
- كما يمكن استخدامه إذا كان الحادث قد حدث مسبقا، حيث من الواجب فهم سبب حدوث الحادث مجددًا بوضوح.

الأولوية الثالثة: عادية - أثر منخفض على الأعمال

- تتطلب اتفاقية مستوى الخدمة استجابة خلال [مدة زمنية] مع وجود إطار زمني للتصعيد مدته [مدة زمنية] لضمان الاستجابة ضمن إطار زمني معقول.
- يجب استخدام هذا المستوى من الأولوية لمعظم الحوادث، مما يوفر الوقت الكافي للتحقيق في الأمر، وتقديم الاستجابة المناسبة.
- يتم استعمال هذا المستوى في حالات الحوادث ذات معدل التكرار العالي (التي ليس من الممكن إصلاح السبب فيها، على سبيل المثال لا الحصر: إدخال خاطئ في البيانات).

4.2 مؤشرات الأداء

سيتم قياس مستوى أداء الطرف الثاني عن طريق تحقيقه للمستهدفات المحددة من عدمه، ويعرّف هذا القسم مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء المرتبطة بها. ويتم في الجدول- أدناه -تحديد وتوضيح العناصر الآتية:

- مؤشر الأداء: مؤشر يساعد على تحديد وقياس الأداء بالنسبة للأهداف.
- منهجية الحساب: المنهجية التي سيتم استخدامها لحساب كل مقياس أداء، ويجب أن تكون منهجية الحساب موحدة وسهلة الفهم، بحيث يمكن للطرفين التحقق من النتائج بصورة مستقلة.
- المستهدف: قيمة كمية مرتبطة بمؤشر الأداء تمثل النتيجة المُراد الوصول إليها.

#	الخدمة	مؤشر الأداء الرئيس	مؤشر الأداء الفرعي	منهجية الحساب	المستهدف
مثال	مركز الاتصال	التوفر	نسبة وقت التشغيل	(إجمالي الوقت – وقت التوقف) / إجمالي الوقت × (100)	%95

4.3 مستويات تصعيد التذاكر

لضمان السرعة والجودة في معالجة التذاكر، فإنه ستتبع اتباع هيكلية مكونة من أربعة مستويات، حيث يركز المستوى الأول على معالجة التذاكر القائمة باستقلالية، ويركز المستوى الثاني على التصعيد إلى المسؤول الإداري "المستوى التشغيلي"، ويركز المستوى الثالث على التصعيد إلى المسؤول الأول "المستوى التنفيذي" على التوالي للمراقبة والإشراف على معالجة التذاكر التي لم تُعالج، بينما يركز المستوى الرابع على التصعيد إلى هيئة الحكومة الرقمية؛ لتقديم الدعم الفني المناسب أو اتخاذ ما يلزم للتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، على أن تحدد مدة تقديم الدعم بحسب كل حالة على حدة.

المستوى	أولوية عاجلة		أولوية مهمة		أولوية عادية	
	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد
* الإجمالي (إجمالي المدة)						

*تحدد الأيام في الإطار الزمني للتذاكر ذات الأولوية العاجلة على أساس 7/24؛ فيما تحدد باقي المدد الزمنية على أساس أيام العمل، أيام العمل في [الطرف الأول] هي من الأحد حتى الخميس من الساعة 8 صباحًا وحتى 4 مساءً (8 ساعات).

اتفاقية مستوى الخدمة لكل مستوى من مستويات التذاكر:

المستوى	أولوية عاجلة		أولوية مهمة		أولوية عادية	
	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد	الإطار الزمني لاتفاقية مستوى الخدمة	الإطار الزمني للتصعيد
المستوى(1): التواصل عن طريق نقاط التواصل لدى الطرفين						
المستوى (2): التصعيد للمستوى التشغيلي لدى الطرفين						
المستوى (3): التصعيد للمستوى التنفيذي لدى الطرفين وإبلاغ هيئة الحكومة الرقمية						
المستوى (4): التصعيد إلى هيئة الحكومة الرقمية						

*تحدد الأيام في الإطار الزمني للتذاكر ذات الأولوية العاجلة على أساس 7/24؛ فيما تحدد باقي المدد الزمنية على أساس أيام العمل، أيام العمل في [الطرف الأول] هي من الأحد وحتى الخميس من الساعة 8 صباحًا وحتى 4 مساءً (8 ساعات).

ويتم التواصل عن طريق ممثلي الجهات المحددين أدناه:

الطرف	المستوى	الاسم	الجهة	المنصب	رقم التواصل	البريد الإلكتروني
الطرف الأول	المستوى (1)					
	المستوى (2)					
	المستوى (3)					
	المستوى (4)					
الطرف الثاني	المستوى (1)					
	المستوى (2)					
	المستوى (3)					
	المستوى (4)					
هيئة الحكومة الرقمية	مسؤول التواصل					

آلية الاستثناء من اتفاقية مستوى الخدمة:

تقوم الإدارة المعنية بالتذكرة بتقديم طلب الاستثناء من بعض بنود اتفاقية مستوى الخدمة المتفق عليها مسبقاً لـ[الطرف الأول] ويتم ذكر سبب طلب الاستثناء وتحديد اتفاقية مستوى الخدمة ومستوى التصعيد الخاص بالتذكرة، بعدها يقوم [الطرف الأول] بتقييم الطلب وأخذ الموافقات من الشخص المسؤول لدى [الطرف الأول] وتحديث النظام التقني بناءً على ذلك.

5 .إعداد التقارير

يستخدم الطرف الثاني المنهجية الآتية لقياس مستويات الخدمة وإعداد تقارير عنها:

- قياس الأداء: يقيس الطرف الثاني مستويات الخدمة عن طريق مقاييس وقت الاستجابة والتوفر وإدارة الحوادث. يستخدم الطرف الثاني أدوات المراقبة الآلية واستطلاعات آراء المستفيدين لجمع البيانات اللازمة.

- جمع البيانات وتحليلها: يجمع الطرف الثاني البيانات، ويُخزّنها في قاعدة بيانات مركزية بحسب التنظيمات ذات العلاقة، ويُحلّلها بشكل مستمر لحصر التحديات التي قد تؤثر على مستويات الخدمة.

- تقديم التقارير: يقدم الطرف الثاني [تقارير دورية] إلى الطرف الأول وفق نموذج موحد يعتمده الطرف الأول يتضمن الرسوم البيانية والجداول والأوصاف لمستويات الخدمة.

يتم تسليم التقارير عن طريق [طريقة التواصل المتفق عليها] حيث -يمكن للطرفين الوصول إليها- وتزويد هيئة الحكومة الرقمية بنسخة منها.

يوافق الطرف الثاني على تقديم [التقارير الدورية] إلى الطرف الأول على مستويات الخدمة والمقاييس الأخرى المتفق عليها. وتشمل هذه التقارير -على سبيل المثال لا الحصر- ما يأتي:

- إحصائيات التوفر ووقت التشغيل.
- مقاييس وقت الاستجابة.
- مقاييس إدارة الحوادث.
- مقاييس القدرة والأداء.
- مقاييس الأمان والامتثال.
- المخاطر الناشئة وكيفية الحد منها.
- اختبارات استمرارية الأعمال.

يجب تسليم التقارير الدورية إلى الطرف الأول بالإضافة إلى نسخة مقدمة لهيئة الحكومة الرقمية في موعد أقصاه [× أيام عمل بعد نهاية كل شهر].

6. سير الإجراءات

-يعبأ من الطرفين-.

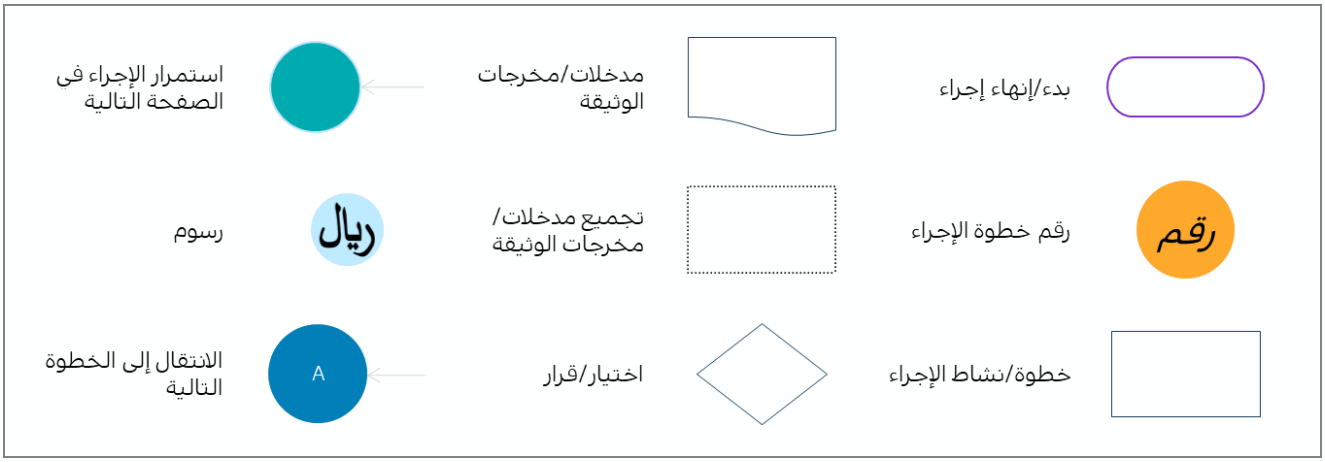
إجراءات معالجة التذاكر	
[الطرف الأول]	
[الطرف الثاني]	

إجراءات التواصل	
[الطرف الأول]	
[الطرف الثاني]	

إجراءات رفع التقارير	
[الطرف الأول]	
[الطرف الثاني]	

إجراءات استرداد المقابلات المالية للعمليات	
[الطرف الأول]	
[الطرف الثاني]	

عناصر الوسائل التوضيحية للإجراءات:



7. الأحكام العامة:

يحدد هذا القسم من الاتفاقية الشروط والأحكام التي يجب تضمينها في كل اتفاقية.

1. الالتزام بتنفيذ جميع ضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية والصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية، واتخاذ ما يلزم للعمل على تحديد أوقات الاسترداد المستهدفة في حال الانقطاع حسب مستوى أهمية الخدمة، والمحددة في ضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية، والتأكد من أخذ جميع الاحتياطات اللازمة لضمان استمرارية الأعمال وصمود البنية التحتية الرقمية لأعمال الحكومة الرقمية.
2. تخضع هذه الاتفاقية للأنظمة والتنظيمات السارية في المملكة العربية السعودية على أن يُلزم كل طرف بتوجيه الإخطار اللازم للطرف الآخر قبل اللجوء إلى هيئة الحكومة الرقمية وفقاً للفترة الزمنية المتفق عليها، موضّحاً فيه أسباب النزاع الفني، وطرق تسويته، وأي تفاصيل ذات علاقة.
3. إذا أعلنت محكمة ذات اختصاص قضائي أن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية غير صالح أو غير قابل للتنفيذ، فلن يؤثر هذا الحكم على صلاحية أو قابلية تنفيذ أي حكم آخر في هذه الاتفاقية.
4. لا يؤدّي الإخفاق في تنفيذ أيٍ من بنود أو شروط الاتفاقية من قبل أحد الطرفين إلى التنازل عن حقوقه في سائر البنود والشروط الأخرى.
5. لا يجوز تعديل هذه الاتفاقية بعد توقيعها إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الطرفين وهيئة الحكومة الرقمية.
6. حُرّرت هذه الاتفاقية من ثلاث نسخ: نسخة للطرف الأول، ونسخة للطرف الثاني، ونسخة لهيئة الحكومة الرقمية.

8. الأحكام الخاصة:

1. يتم إضافة الأحكام الخاصة هنا بحسب اتفاق الطرفين.

9. التعريفات:

لأغراض تطبيق هذه الاتفاقية، يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتضِ السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي؛ لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية – وفيما بينها – لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
أعمال الحكومة الرقمية	تطوير أوتشغيل المنصات والخدمات الحكومية بالنيابة عن الجهة الحكومية.
الطرف الأول	تتم كتابة اسم الجهة الحكومية المالكة للخدمات هنا.
الطرف الثاني	تتم كتابة اسم الشريك الخاص المتعاقد مع الطرف الأول هنا.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
القواعد	القواعد المنظمة للمشاركة في الدخل الصادرة بقرار وزير المالية رقم (1877) و تاريخ 1443/12/24هـ
المشاركة في الدخل	نمط من أنماط التعاقد – بموجب أحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية– بين جهة حكومية وشريك خاص لتأمين السلع والخدمات لتوفير الخدمات العامة للمستفيدين بناءً على تقسيم وتوزيع الدخل بين أطراف العقد، ويتحمل الشريك الخاص بموجبه مخاطر ومسؤوليات إدارية طوال مدة العقد وفقاً للتعريف الوارد في القواعد.

الشريك الخاص	شخص يتمتع بالشخصية الاعتبارية الخاصة يتم التعاقد معه لتأمين السلع والخدمات وفق أسلوب المشاركة في الدخل وفقاً للقواعد.
المنصة الرقمية	هي الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات والخدمات الرقمية، وتُقدِّم للمستفيدين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى، مثل: منصة أبشر.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستفيد من خلال القنوات الرقمية، مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرّف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها ببعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز، وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من خدماتها المقدَّمة.
تطوير المنصة الرقمية	هو جميع الأنشطة التي تشمل جمع المتطلبات المتعلقة بالمنصة وخدماتها، وتصميم الحلول وتطويرها تقنيًّا، ونشرها، وعمل الاختبارات اللازمة لضمان جودتها، بما يتوافق مع المعايير والتنظيمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة.
تشغيل المنصة الرقمية	يشمل تقديم خدمات المنصة بالنيابة عن الجهة المالكة لها، وادارة المنصة الرقمية بما يضمن سلاسة وجودة أدائها واستمرارية أعمالها وفق اتفاقيات مستويات الخدمة المحددة.
النيابة عن الجهة الحكومية	القيام بتأدية دور أو مهمة - أو أكثر - من الأدوار أو المهام الرقمية المناطة بإحدى الجهات الحكومية بموجب أداة نظامية وفق أسلوب تعاقد "المشاركة في الدخل".

10. الإقرار:

#	المفوّض	التوقيع	التاريخ
[الطرف الأول]			
[الطرف الثاني]			

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGA.GOV.SA