

وثيقة طلب عروض الأسعار (RFP)

لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة المتكامل (ERP) مع نظام إدارة العلاقات (CRM) والموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الذكي

جمعية الفجيرة الخيرية دولة الإمارات العربية المتحدة

1. مقدمة الوثيقة

1.1 نبذة عن طلب العروض

تشرف جمعية الفجيرة الخيرية بدعوة الشركات التقنية المتخصصة والمؤهلة في مجال تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتقديم عروضها الفنية والمالية لتطبيق نظام متكامل باستخدام Microsoft Dynamics 365 مع إدارة علاقات العملاء (CRM) وتصميم موقع إلكتروني متقدم وتطبيق هاتف ذكي. يهدف هذا المشروع إلى خدمة ما بين 85 إلى 100 مستخدم عبر جميع إدارات وأقسام الجمعية، مع ضمان توفير تقنيات حديثة تدعم التحول الرقمي الشامل للجمعية.

1.2 الغرض من الوثيقة

تهدف هذه الوثيقة إلى تزويد الشركات المتقدمة بالمعلومات الكاملة والشاملة حول:

- متطلبات المشروع والنطاق الفني والوظيفي.
- الجدول الزمني المتوقع.
- معايير التقييم واختيار الشركة المنفذة.
- الشروط والالتزامات المطلوبة.
- ضمان تقديم عروض متكاملة تغطي جميع الجوانب التقنية والإدارية.

1.3 نطاق الوثيقة

تغطي هذه الوثيقة جميع المراحل المتعلقة بتطبيق نظام ERP المتكامل (CRM – Website – Mobile App)، بدءاً من:

- مرحلة التحليل والتصميم.
 - التطوير والإعداد والتدريب.
 - النشر والدعم الفني.
 - ما بعد التنفيذ والصيانة.
- تشمل الوثيقة أيضاً المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية والتكاملات والأمن السيبراني وإدارة المشروع وفق أفضل الممارسات العالمية.

2. نبذة عن جمعية الفجيرة الخيرية

2.1 الرؤية والرسالة

العنصر الوصف

الرؤية	أن تكون جمعية الفجيرة الخيرية مؤسسة رائدة في العمل الخيري والإنساني على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة، تتميز بالشفافية والحوكمة الرشيدة والابتكار في خدمة المحتاجين والمستفيدين.
الرسالة	تقديم خدمات خيرية وإنسانية متكاملة ومستدامة للفئات المحتاجة في المجتمع، من خلال برامج ومشاريع نوعية تستند إلى أحدث التقنيات والممارسات الإدارية، بما يحقق التنمية المستدامة ويعزز قيم التكافل الاجتماعي.

2.2 الأهداف الاستراتيجية

- تحقيق التميز التشغيلي والإداري من خلال التحول الرقمي الشامل.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في جميع العمليات المالية والإدارية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتبرعين.
- بناء قدرات الموارد البشرية وتطوير كفاءاتهم.
- تعزيز الاستدامة المالية والتشغيلية للجمعية.
- تطبيق أفضل معايير الحوكمة المؤسسية والجودة.

2.3 الأنشطة والبرامج الرئيسية

تعمل جمعية الفجيرة الخيرية في المجالات التالية:

- برامج المساعدات الاجتماعية.
- برامج الكفالات (أيتام وأسر محتاجة).
- إدارة الأوقاف والعقارات.
- المشاريع الخيرية الموسمية.
- تنمية الموارد المالية.
- التطوع وإشراك المجتمع.
- برامج حفظ النعمة والحد من الهدر الغذائي.
- دعم الأسر المنتجة.

2.4 الهيكل التنظيمي

تضم الجمعية الإدارات والأقسام التالية:

1. مجلس الإدارة
2. الإدارة العامة
3. إدارة المالية والحسابات
4. إدارة الموارد البشرية
5. إدارة المساعدات والكفالات
6. إدارة المشاريع الخيرية
7. إدارة الأوقاف والعقارات
8. إدارة تنمية الموارد المالية
9. إدارة تقنية المعلومات
10. إدارة المشتريات والمخازن
11. إدارة الجودة والتطوير المؤسسي

3. الوضع الحالي للنظم

3.1 النظام الحالي والتقنيات المستخدمة

يعمل النظام الحالي المطبق في جمعية الفجيرة الخيرية بشكل بسيط ولكنه يفي بالمتطلبات الأساسية. تم تطويره باستخدام:

- إطار العمل: NET Framework
- قاعدة البيانات: SQL Server
- البيئة: على أجهزة الخادم المحلية

3.2 الوحدات الحالية

يشمل النظام الحالي الوحدات التالية:

- الحسابات العامة
- الموارد البشرية والحضور والانصراف
- المخازن وإدارة المواد
- إدارة العقارات والوقف
- إدارة المساعدات والكفالات
- تنمية الموارد المالية
- المشاريع الخيرية
- بوابة المتبرعين
- بوابة التبرعات الإلكترونية
- بوابة طلبات المساعدات

3.3 عدد المستخدمين الحاليين

يخدم النظام الحالي حوالي 70-80 مستخدماً من موظفي الجمعية، ومن المتوقع أن يصل العدد إلى 85-100 مستخدم مع النظام الجديد نتيجة التوسع في الأنشطة والخدمات.

4. أهداف المشروع

4.1 الأهداف الاستراتيجية

الوصف	الهدف الاستراتيجي
الانتقال إلى نظام ERP متكامل يدعم جميع العمليات الخيرية والإدارية بكفاءة عالية.	التحول الرقمي الشامل
توفير آليات متقدمة لرصد وتتبع جميع العمليات المالية والإدارية.	تعزيز الشفافية والمساءلة
توفير خدمات رقمية متقدمة وسهلة الوصول.	تحسين تجربة المستفيدين والمتبرعين
تطبيق أفضل معايير الحوكمة والجودة.	تحقيق التميز المؤسسي
بناء نظام قابل للتوسع والتطوير المستمر.	الاستدامة والنمو

4.2 الأهداف التشغيلية

- أتمتة العمليات: تقليل الاعتماد على العمليات اليدوية بنسبة لا تقل عن 95%.

- تحسين الكفاءة: تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات بنسبة 65%.
- تعزيز دقة البيانات: تحقيق دقة بيانات تصل إلى 99%.
- تحسين سرعة الاستجابة: تقليص زمن الرد على طلبات المساعدات.
- زيادة الإنتاجية: رفع إنتاجية الموظفين من خلال أدوات العمل الذكية.

4.3 الأهداف التقنية

- التكامل الشامل: تحقيق تكامل كامل مع جميع الأنظمة الحكومية والخدمات الإلكترونية.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي: استخدام AI لتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار.
- الأمن السيبراني: تطبيق أعلى معايير الأمن وحماية البيانات.
- قابلية التوسع: بناء نظام مرن قابل للتطوير والإضافة.
- التوافقية: ضمان التوافق مع منتجات Microsoft 365 و Azure و Power BI.

4.4 مؤشرات الأداء المتوقعة (KPIs)

المؤشر	القيمة المستهدفة
زمن معالجة طلب المساعدة	2-1 يوم
دقة البيانات	99%
رضا المستخدمين	95%
نسبة الأتمتة	95%
زمن إعداد التقارير المالية	ساعة واحدة
توفر النظام	99.5%

5. نطاق المشروع

5.1 النطاق العام

يشمل المشروع تطبيق نظام ERP متكامل باستخدام Microsoft Dynamics يغطي جميع العمليات الإدارية والمالية والخيرية لجمعية الفجيرة الخيرية، مع التكامل الكامل مع الأنظمة الحكومية والخدمات الإلكترونية المختلفة، وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم العمليات، بالإضافة إلى نظام CRM متقدم.

5.2 ما يشمل المشروع

يشمل نطاق المشروع العناصر التالية:

1. تحليل الوضع الحالي وتحديد الفجوات (Gap Analysis).
2. تصميم وتطوير نظام ERP متكامل باستخدام Microsoft Dynamics.
3. تصميم وتطوير موقع الكتروني جديد للجمعية بالتكامل مع جميع الأنظمة.
4. جميع الوحدات الأساسية والخيرية والإدارية المذكورة في هذه الوثيقة.
5. التكاملات المطلوبة (الهوية الإماراتية، بوابات الدفع، WhatsApp، SMS، البريد الإلكتروني).
6. تطوير تطبيق الهاتف الذكي (iOS & Android).
7. تطبيق الذكاء الاصطناعي و Chatbot ذكي.
8. ترحيل البيانات من النظام الحالي والتحقق من صحتها.

9. التدريب الشامل لجميع المستخدمين.
10. إعداد جميع الأدلة الإرشادية والوثائق الفنية.
11. الدعم الفني خلال فترة الضمان.
12. نظام الجودة والحوكمة المؤسسية.
13. محركات البحث والتقارير التفاعلية (Power BI).
14. نظام إدارة السيارات.
15. نظام الأرشفة الإلكترونية.

5.3 ما لا يشمل المشروع

لا يشمل المشروع العناصر التالية:

- توفير الأجهزة والبنية التحتية (Servers, Network Equipment) - على الجمعية توفيرها أو استئجارها.
- تراخيص Microsoft (يتم التنسيق بشكل منفصل - عرض منفصل).
- التكامل مع أنظمة خارجية غير مذكورة في هذه الوثيقة.
- تطوير أنظمة مخصصة خارج نطاق Microsoft Dynamics.

6. الوحدات المطلوبة

6.1 الوحدات الأساسية (Core Modules)

الوحدة	الوصف والوظائف الرئيسية
الحسابات العامة	إدارة شاملة للحسابات المالية، دليل الحسابات والقيود اليومية، المحاسبة التحليلية ومراكز التكاليف، التسويات البنكية والإقفالات المالية.
الحسابات المدينة (Accounts Receivable)	إدارة المستحقات والذمم المدينة، فواتير المبيعات وسندات القبض، المتابعة والإشعارات الدائنة والمدينة.
الحسابات الدائنة (Accounts Payable)	إدارة الذمم الدائنة والموردين، فواتير المشتريات وسندات الصرف، جداول الدفع وإدارة الموردين.
إدارة النقد والبنوك	إدارة السيولة النقدية والحسابات البنكية، كشوف حسابات البنوك والتسويات، التحويلات والتدفقات النقدية.
المحاسبة الإدارية والموازنات	إعداد ومتابعة الموازنات التقديرية، المقارنة مع الفعلي وتحليل الانحرافات، الموازنات المرنة والحساسية.
الأصول الثابتة	سجل الأصول والاستهلاك، الصيانة والجرد، التخلص من الأصول.
إدارة الضرائب	حساب وإدارة ضريبة القيمة المضافة، إعداد الإقرارات الضريبية، الامتثال الضريبي والتقارير.

6.2 الوحدات الخيرية (Charity Work Modules)

الوحدة	الوصف والوظائف الرئيسية
إدارة المساعدات	تسجيل وإدارة الحالات الاجتماعية، الدراسة الاجتماعية والموافقات، الصرف والمتابعة والتقارير، البحث الذي باستخدام AI.
إدارة الكفالات	تسجيل الكفالات والكفاء والمكفولين، التجديد التلقائي للكفالات، التقارير والإشعارات.
إدارة المشروعات الخيرية	التخطيط والميزانية والتنفيذ، متابعة التقدم والنتائج، إدارة المستفيدين والمتطوعين.
إدارة التبرعات	تسجيل التبرعات بأنواعها (مالية، عينية، خدمات)، إصدار الإيصالات والشهادات، التصنيف والحملات والتقارير التحليلية.
إدارة المتبرعين (CRM)	قاعدة بيانات شاملة للمتبرعين، تصنيف ومتابعة التبرعات، برامج الولاء والتحليل الذي.
إدارة المستفيدين	قاعدة بيانات المستفيدين، التسجيل والتصنيف والمتابعة، التقارير والتحليلات.
إدارة الوقف الخيري	سجل الأوقاف والعائدات والصرف، إدارة العقارات والممتلكات، سجل الإيجارات والصيانة.

إدارة المتطوعين	تسجيل المتطوعين وملفاتهم، جدولة المهام والحضور، التقييم والتقارير.
إدارة الحملات التسويقية	تخطيط وتنفيذ الحملات، التتبع والتحليل (ROI)، التقارير والرسائل.
تنمية الموارد المالية	إدارة المندوبين والحصّلات، التحصيل والمتابعة، التقارير والإحصائيات.

6.3 الوحدات الإدارية (Administrative Modules)

الوحدة	الوصف والوظائف الرئيسية
إدارة الموارد البشرية	ملفات الموظفين والعقود، الإجازات والتقييمات والترقيات، التدريب والتطوير.
المرتبات والأجور	حساب الرواتب والبدلات، الخصومات والتأمينات، التقارير والكشوف.
الحضور والانصراف	تسجيل الحضور والغياب، إدارة الورديات والإجازات، الأذونات والتأخير.
إدارة المشتريات	طلبات الشراء والموافقات، عروض الأسعار والمقارنة، أوامر الشراء والمتابعة.
إدارة المخازن	استقبال وتخزين الأصناف، الصرف والجرد، التقييم والتقارير.
إدارة الصيانة	جدولة الصيانة الدورية، طلبات الصيانة والمتابعة، التكاليف والتقارير.
إدارة السيارات	سجل السيارات والصيانة، التأمين والرخص والوقود، التقارير والتكاليف.
نقاط البيع (POS)	نقاط بيع المنتجات الخيرية، الفواتير والمرتجعات، التقارير والعمليات Offline.
إدارة الأرشيف الإلكترونية	حفظ المستندات والتصنيف، الفهرسة والبحث، الصلاحيات والربط بالمعاملات.

6.4 البوابات الإلكترونية (Electronic Portals)

- بوابة طلبات المساعدات: للتقديم والمتابعة الإلكترونية.
- بوابة التبرعات: لاستقبال التبرعات وتتبعها.
- بوابة المتبرعين: خدمات ذاتية للمتبرعين.
- بوابة المستفيدين: للحسابات الشخصية والطلبات.
- بوابة المشروعات: عرض المشاريع والتبرع لها.
- بوابة الموردين: خدمات ذاتية للموردين.

6.5 التطبيقات والخدمات الذاتية

- تطبيق الهاتف المحمول (iOS & Android): للمتبرعين والمستفيدين والموظفين.
- خدمة ذاتية للموظفين (ESS): للإجازات والحضور والرواتب.
- لوحة تحكم تفاعلية (Dashboard): لمتابعة KPIs في الوقت الفعلي.
- محرك البحث الذكي: بحث متقدم عبر النظام باستخدام AI.
- Chatbot ذكي: مساعد افتراضي يدعم العربية والإنجليزية.

7. المتطلبات التقنية والتكاملات

7.1 البنية التقنية المطلوبة

العنصر	المتطلبات
منصة النظام	Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations أو Business Central حسب الملاءمة، Microsoft SQL Server (أحدث إصدار مدعوم)، Microsoft Azure Cloud (مع إمكانية Hybrid Deployment).
واجهة المستخدم	واجهات حديثة متجاوبة تدعم جميع الأجهزة والمتصفحات.
دعم اللغات	العربية والإنجليزية كاملتين، مع إمكانية إضافة لغات أخرى مستقبلاً.

7.2 التكامل مع الأنظمة الحكومية

- الهوية الإماراتية (UAE Pass): للمصادقة والتحقق من الهوية.
- منصة البيانات المفتوحة: للحصول على البيانات الحكومية.
- أنظمة التأمينات الاجتماعية: للموظفين.
- الجهات الرقابية: للامتثال وتقديم التقارير.
- الاتحاد للمعلومات الائتمانية (Etihad Credit Bureau).

7.3 التكامل مع بوابات الدفع

- البطاقات والمحافظ: Visa, MasterCard, American Express, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay.
- الطرق الأخرى: التحويلات البنكية، الدفع عند الاستلام، e-Dirham.
- معايير الأمان: PCI DSS Compliance، نظام استرجاع الأموال، الإيصالات الإلكترونية التلقائية.

7.4 التكامل مع الخدمات الإلكترونية

الخدمة	الغرض	متطلبات التكامل
SMS Gateway	التنبيهات والإشعارات	تكامل ثنائي الاتجاه
Email Services	البريد والحملات	Email Marketing و SMTP
WhatsApp Business API	التواصل والإشعارات	رسائل ووسائط
Microsoft Teams	التعاون والإشعارات	الموافقات والإشعارات
Power BI	التقارير التفاعلية	تكامل كامل Real-time
Microsoft 365	الإنتاجية	SharePoint, OneDrive, Outlook
Social Media	التسويق	Facebook, Instagram, Twitter

7.5 تطبيقات الذكاء الاصطناعي

التطبيق	الوظائف الرئيسية
البحث الذكي في حالات المساعدات	تحليل طلبات المساعدات تلقائياً، التحقق من عدم التكرار والإزدواجية، التوصية بالمساعدات المناسبة، الكشف عن الأنماط المشبوهة.
التحليل التنبؤي	التنبؤ بالترددات المستقبلية، تحديد المترعين المحتملين، التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، تحليل اتجاهات البيانات.
Chatbot ذكي	مساعد افتراضي على مستوى النظام، دعم اللغة العربية والإنجليزية، الإجابة على الاستفسارات، توجيه المستخدمين.
التوصيات الذكية	توصيات للمترعين بالمشاريع، توصيات للموظفين بالإجراءات، تحسين عمليات التخصيص.

7.6 إدارة سير العمل (Workflow Management)

- محرك سير عمل قوي وقابل للتخصيص.
- إدارة الموافقات متعددة المستويات.
- التصعيد التلقائي (Escalation).
- الإشعارات والتنبيهات.
- تتبع حالة المعاملات.
- التكامل مع البريد والهاتف والرسائل.

7.7 التقارير والتحليلات

- محرك التقارير التفاعلي: تقارير جاهزة (Pre-built Reports)، منشئ تقارير مرئي (Visual Report Builder)، تقارير مخصصة حسب الطلب، تقارير الشفافية والمساءلة.
- التكامل مع Power BI: لوحات معلومات تفاعلية، تحليلات الوقت الفعلي، تقارير مخصصة، التحليل المتقدم.
- تقارير الشفافية: تقارير المشاريع والمستفيدين، التقارير المالية والموازنات، تقارير تحليل الأثر، تقارير الامتثال والحوكمة.

7.8 الأمن والحماية

المتطلبات	المجال
Multi-Factor Authentication (MFA)، SSL/TLS للاتصالات، تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين.	المصادقة والتشفير
Segregation of Duties (SoD)، Principle of Least Privilege، Role-Based Access Control (RBAC) متقدم.	إدارة الصلاحيات
Comprehensive Audit Trails، تسجيل كل العمليات الحساسة، تقارير التدقيق الدورية.	السجلات والتدقيق
نسخ احتياطي آلي يومي، RTO: 4، Disaster Recovery Plan، ساعات، RPO: 1 ساعة.	النسخ الاحتياطي والاسترجاع
ISO 27001، GDPR (حيثما ينطبق)، قوانين حماية البيانات الإماراتية.	الامتثال

8. خطة التنفيذ

8.1 منهجية التنفيذ

يجب على الشركة المنفذة اتباع منهجية تنفيذ معتمدة ومثبتة لمشاريع Microsoft Dynamics ERP مثل:

- Microsoft Sure Step Methodology
- Microsoft Dynamics Implementation Methodology
- Agile Implementation Framework
- أو منهجية مكافئة معترف بها دولياً.

8.2 المراحل الرئيسية للمشروع

المدة الإجمالية المتوقعة: 12-18 شهراً من تاريخ توقيع العقد.

المرحلة	المدة المتوقعة	المخرجات الرئيسية
التخطيط والتحضير	2-3 أسابيع	Project Charter, Project Plan
التحليل والمتطلبات	4-6 أسابيع	BRD, FRD, Gap Analysis
التصميم	6-8 أسابيع	FDD, TDD, Architecture Document
الإعداد والتطوير	12-16 أسبوع	Configured System, Customizations
ترحيل البيانات	4-6 أسابيع	Validated Data
الاختبار	6-8 أسابيع	UAT Sign-off
التدريب	4-6 أسابيع	Trained Users, User Guides
الإطلاق والنشر	2-3 أسابيع	Live System
الدعم المكثف	4-8 أسابيع	Stabilized System

8.3 التنفيذ المرحلي (Phased Implementation)

المرحلة	المدة المتوقعة	الوحدات المشمولة
---------	----------------	------------------

المرحلة الأولى - الأساسيات	4-3 أشهر	الحسابات العامة والمالية، الموارد البشرية والمرتبات، المشتريات والمخازن، النظام الأساسي والبنية التحتية.
المرحلة الثانية - العمليات الخيرية	5-4 أشهر	إدارة المساعدات والكفالات، إدارة التبرعات والمتبرعين (CRM)، إدارة المشاريع الخيرية، البوابات الإلكترونية الأساسية.
المرحلة الثالثة - التطوير والتحسين	4-3 أشهر	تطبيق الهاتف المحمول، الذكاء الاصطناعي و Chatbot، التقارير التفاعلية (Power BI)، الوحدات المتقدمة.

8.4 ترحيل البيانات والتحقق منها

تتضمن عملية ترحيل البيانات الخطوات التالية:

1. تقييم البيانات: جرد شامل وتقييم الجودة.
2. تخطيط البيانات: رسم خرائط البيانات وقواعد التحويل.
3. تنظيف البيانات: إزالة التكرار والأخطاء.
4. استخراج البيانات: من النظام الحالي.
5. تحويل البيانات: تطبيق قواعد التحويل.
6. التحقق من البيانات: اختبار الدقة والاكتمال.
7. تحميل البيانات: التحميل التجريبي والنهائي.
8. التسوية: مطابقة البيانات والموافقة.

8.5 إدارة التغيير (Change Management)

- الأهداف: ضمان قبول المستخدمين، تقليل المقاومة، تسهيل الانتقال السلس، تحقيق الاستفادة المثلى.
- الاستراتيجيات: بناء الوعي الكامل، تأمين دعم القيادة، إشراك أصحاب المصلحة، التواصل الفعال المستمر، التدريب والدعم الشامل.

9. الموارد البشرية المطلوبة

9.1 فريق إدارة المشروع

التفرغ	المسؤوليات	المؤهلات والخبرات	الدور
Full-time	التخطيط والإشراف وقيادة الفريق	10 سنوات خبرة في مشاريع ERP +PMP/Prince2	مدير المشروع
Full-time	قيادة الفريق وضمان الجودة	7 Dynamics + سنوات خبرة في مشاريع ERP	قائد فريق وظيفي
Full-time	قيادة الفريق التقني	7+ سنوات خبرة في البنية التحتية و Azure والأمن	قائد فريق تقني
Part-time	إدارة التغيير التنظيمي	شهادة Change Management	مدير التغيير التنظيمي

9.2 الفريق الاستشاري والتقني

- مستشارون وظيفيون (مالية، عمليات خيرية، موارد بشرية، سلسلة توريد).
- مهندسو حلول تقنية.
- أخصائيو تكامل (APIs).
- أخصائيو ذكاء اصطناعي.

9.3 فريق التطوير

- 4-2 مطوري Dynamics.
- 2 مطور تطبيقات محمولة (iOS & Android).
- 2-1 مطور ويب.
- 1 مطور Power BI.

- 3-2 مهندسي اختبار (QA).

9.4 فريق الدعم والتدريب

- مدير التدريب.
- 3-2 مدربين وظيفيون.
- 2-1 كاتبو فنيين.
- 2 أخصائي دعم فني (المستوى الأول).
- 2 أخصائي دعم فني متقدم (المستوى الثاني).
- 1 مسؤول نظام (System Admin).

9.5 المؤهلات المطلوبة على مستوى الفريق

- الشهادات: Microsoft Certified: Dynamics 365 Fundamentals، Dynamics 365 Finance/Supply Chain Functional Consultant، Azure، PMP، Solutions Architect أو Prince2.
- الخبرات: خبرة مثبتة في تطبيق Microsoft Dynamics، خبرة في القطاع الخيري أو غير الربحي (أفضلية)، خبرة في السوق الإماراتي والخليجي (مفضل)، إجادة اللغتين العربية والإنجليزية.

10. الدعم والتدريب

10.1 خطة التدريب الشاملة

نوع التدريب	المدة	المسخدمون	المحتوى الرئيسي
التدريب الفني للمشرفين	5 أيام كاملة	15-10 مشاركون	إدارة النظام والصلاحيات، إنشاء التقارير.
تدريب المستخدمين النهائيين	3 أيام لكل مجموعة	5-4 مجموعات حسب الأقسام	استخدام الوظائف الأساسية والتطبيقات.
ورش عمل متخصصة	2-1 يوم	المحللون والتقنيون	Power BI، Chatbot، الذكاء الاصطناعي، التكامل والـ APIs.

10.2 المواد التدريبية

- أدلة المستخدم الشاملة (عربي وإنجليزي).
- أدلة الأدوار المختلفة.
- مقاطع فيديو تعليمية (2-5 دقائق لكل وظيفة).
- منصة تعليم إلكترونية تفاعلية (E-Learning Portal).
- اختبارات تفاعلية ومحاكاة للنظام.

10.3 فترة الضمان والدعم الفني

- فترة الضمان: سنة واحدة كاملة من تاريخ التسليم النهائي.
- ما يشمل الضمان: إصلاح جميع الأخطاء والعيوب، الدعم الفني الكامل، التحديثات الأمنية الضرورية، دعم على مدار الساعة للمشاكل الحرجة.
- قنوات الدعم: نظام التذاكر الإلكتروني، البريد الإلكتروني المخصص، الهاتف (خط ساخن)، الدعم عن بعد والزيارات الميدانية.

11. شروط التقديم والتقييم

11.1 معايير أهلية الشركات

يجب أن تكون الشركة:

- معتمدة من Microsoft كشريك ذهبي أو فضي.
- لديها خبرة مثبتة في تطبيق Microsoft Dynamics 365.
- أكملت على الأقل 3 مشاريع ERP مماثلة بنجاح.
- مسجلة ومرخصة في دولة الإمارات.
- في وضع مالي سليم بلا نزاعات قانونية.

11.2 المستندات المطلوبة

الصفة	المستندات
المستندات الإدارية	نموذج تقديم العرض الرسمي، رخصة تجارية سارية المفعول، شهادة التسجيل من دائرة التنمية الاقتصادية، السجل الضريبي.
المستندات الفنية	الحل التقني المقترح بالتفصيل، خطة التنفيذ والجدول الزمني، خطة إدارة المخاطر، الرسومات التوضيحية والتصاميم.
الخبرات والمراجع	ملف تعريف شامل عن الشركة، قائمة بـ 3 مشاريع مماثلة على الأقل، دراسات حالة تفصيلية، خطابات مرجعية من عملاء سابقين.
فريق العمل	الهيكل التنظيمي المقترح، السيرة الذاتية لجميع أعضاء الفريق، الشهادات المهنية، إقرار بتفرغ الفريق.
العرض المالي	جدول التكاليف المفصل، جدول الدفعات المقترح، عروض أسعار عقود الصيانة بعد الضمان، خطاب ضمان ابتدائي (إن لزم).

11.3 صالحة العرض

- صالحة لمدة 60 يوماً من آخر موعد للتقديم.
- باللغة العربية أو الإنجليزية (يفضل العربية).
- بالدرهم الإماراتي (AED) شاملة ضريبة القيمة المضافة.

12. معايير التقييم

12.1 نظام التقييم الشفاف

المعيار	الوزن النسبي (النقاط)
التقييم الفني	70 نقطة
- منهجية التنفيذ وخطة العمل	20
- الخبرة والمؤهلات الفنية للفريق	20
- التوافق التقني والوظيفي للحل المقترح	30
التقييم المالي	30 نقطة
- التكلفة الإجمالية للمشروع	20
- شروط الدفع والعقد	10
الإجمالي	100 نقطة

12.2 الحد الأدنى للقبول

الحصول على 70% على الأقل في التقييم الفني (70 نقطة) لتأهل العرض المالي للمراجعة.

12.3 عملية التقييم

1. التقييم الفني الأولي: التأكد من استكمال المستندات.
2. التقييم الفني الموسع: تقييم العرض الفني والمالي.
3. اجتماعات التوضيح: لأفضل 2-3 عروض.
4. الاختيار النهائي: بناءً على التقييم الشامل.
5. التفاوض والعقد: مع الشركة الفائزة.

13. الشروط والأحكام العامة

13.1 حقوق جمعية الفجيرة الخيرية

- حق الإلغاء: الحق في إلغاء أو تعديل الطلب في أي وقت.
- حق الرفض: غير ملزمة بقبول أقل عرض أو أي عرض.
- حق التفاوض: التفاوض مع أي شركة مقدمة للحصول على أفضل الشروط.
- حق طلب التوضيح: طلب أي معلومات إضافية من المتقدمين.

13.2 التزامات الشركة المقدمة

- السرية: الحفاظ على سرية جميع المعلومات.
- صالحية العرض: العرض ساري المفعول للفترة المحددة.
- الامتثال: الالتزام بجميع القوانين الإماراتية.
- حقوق الملكية: جميع حقوق الملكية الفكرية تعود للجمعية.

13.3 شروط العقد

- سيتم توقيع عقد تفصيلي مع الشركة الفائزة.
- العقد يخضع لقوانين دولة الإمارات.
- أي نزاع يتم حله عبر المحاكم المختصة في إمارة الفجيرة.

13.4 الضمانات المطلوبة

- ضمان ابتدائي: قد يُطلب ضمان بنكي ابتدائي.
- ضمان حسن التنفيذ: ضمان بنكي بنسبة من قيمة العقد.
- فترة الضمان: سنة واحدة على جميع مكونات المشروع.

13.5 حماية البيانات والسرية

- اتفاقية عدم الإفصاح (NDA): لحماية معلومات الجمعية.
- معايير ISO 27001: الامتثال الكامل.
- GDPR: حيثما ينطبق.
- قوانين حماية البيانات الإماراتية.

13.6 استدامة المشروع

- دعم فني مستمر بعد فترة الضمان.

- عقود صيانة سنوية مقترحة (Gold, Silver Support).
- التحديثات والتحسينات المستمرة.
- توافق مع أحدث إصدارات Microsoft.

الخاتمة

تمثل هذه الوثيقة إطاراً شاملاً ومتكاملاً لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) باستخدام Microsoft Dynamics 365 بالإضافة إلى نظام إدارة العملاء CRM بالإضافة إلى تطبيق هاتف وموقع الكتروني متكامل لجمعية الفجيرة الخيرية.

تهدف الجمعية من خلال هذا المشروع الاستراتيجي إلى:

- تحقيق التحول الرقمي الشامل.
 - تعزيز الشفافية والحوكمة.
 - تحسين الكفاءة التشغيلية.
 - تقديم خدمات أفضل للمستفيدين والمتبرعين.
- نحن نبحت عن شريك تقني محترف وملتزم يمتلك الخبرة والكفاءة لتنفيذ هذا المشروع الطموح بأعلى معايير الجودة، وضمن الجدول الزمني والميزانية المحددة.

قنوات التواصل

جمعية الفجيرة الخيرية – إمارة الفجيرة – الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني الخاص بالمناقصة: proc.fca@fujcharity.ae