

متطلبات منصة المزادات الإلكترونية لدى مركز الإسناد والتصفية

1. مقدمة

لاستشعار المركز بأهمية عملية التطوير المستمر لأعماله وأنشطته في رفع قيمة خدماته التي يقدمها لكافة عملائه، وسعيه لتقديم أداء أفضل؛ يبادر المركز إلى بناء شراكات فعالة مع القطاعين العام والخاص للإسهام في تسريع استيفاء الحقوق وتحقيق القيمة العادلة للمستخدمين، ويقدم مركز الإسناد والتصفية خدماته في الاختصاصات التالية:

- تصفية ما يسند إليه من الأصول عبر الجهات الحكومية والقضائية (الشركات، الشركات، والمساهمات وغيرها).
- تصفية ما يتقدم به أصحاب الشأن بدون نزاع للمركز (الشركات، الشركات، الصناديق وغيرها).

وسعيًا للمساهمة الفعالة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، فإن مركز الإسناد والتصفية يسهم في تسهيل العمل ما بين القطاعات الحكومية والخاصة من خلال إتاحة الفرصة لمختلف القطاعات بالمشاركة في أنشطة المركز بهدف الوصول إلى أفضل المعايير والمقاييس الفنيّة والتقنية.

كما يهدف المركز إلى حث شركات التقنية الوطنية للقيام بإنشاء وتشغيل منصات مزادات إلكترونية؛ لتكون خير مساند لإقامة المزاد الحضوري أو لإقامة المزاد الإلكتروني المنفردة - في بعض الحالات - مع تحمل الشركات لكافة التكاليف الخاصة بتأسيس وتطوير وتنفيذ واختبار وإطلاق وتشغيل ودعم وصيانة وتدريب وتسويق وإدارة التغيير الخاصة بأعمال منصة المزاد الإلكترونية، على أن يكون استيفاء الأجرة من وكيل البيع الحضوري، بعد تقديمه لدراسة منهجية مفصلة للمركز عن الأجرة المقترحة للمزاد الإلكتروني لغرض الاعتماد والموافقة، مع حفظ حقوق الشركة بأن تكون ملكية المنصة للشركة المُنشئة والمشغلة للمنصة.

2. متطلبات منصة المزادات الإلكترونية:

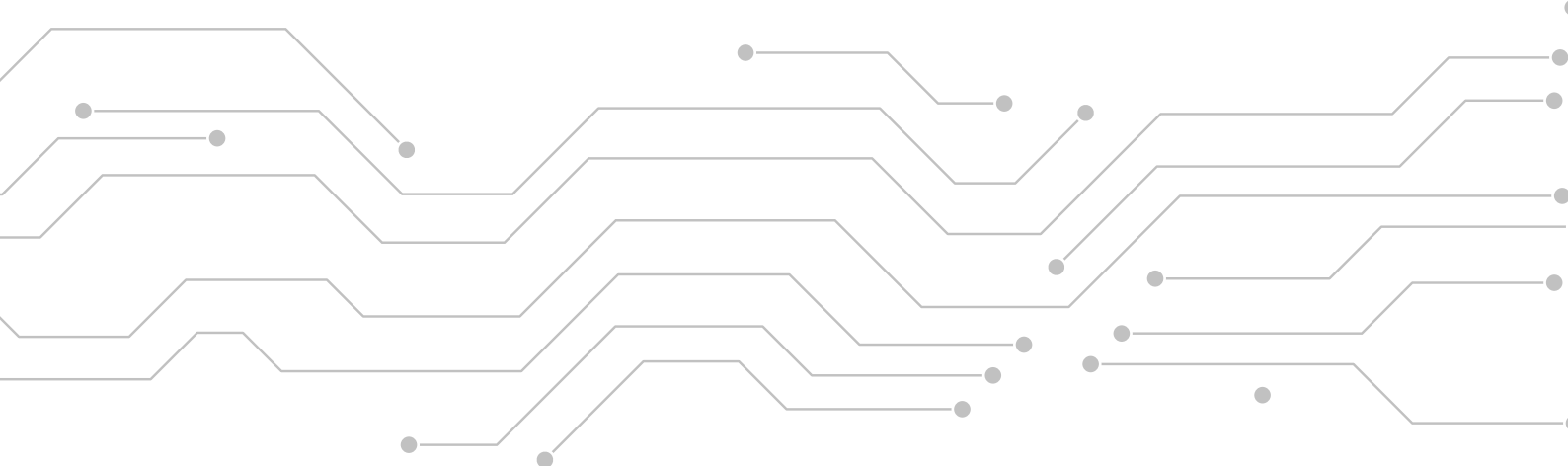
يهدف مركز الإسناد والتصفية إلى توفير بوابة/بوابات إلكترونية لمزادات البيع تحتوي على مجموعة متكاملة من الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين، تشمل على جميع إجراءات المزاد بشكل مؤتمت.

وكما هو معلوم فإن البوابة تتصل بأربعة كيانات رئيسية هي: مركز الإسناد والتصفية، الأفراد (المزايدين)، الجهات الخاصة (وكيل البيع)، جهات التكامل الخارجية، ويعرض الجدول التالي هذه الكيانات مع وصف لكل منها:

الكيان	الوصف
مركز الإسناد والتصفية	<ul style="list-style-type: none"> ○ منسوبو المركز المسؤولون عن متابعة التقارير الإحصائية والتفصيلية، ولوحات المؤشرات، وإدارة متغيرات لوائح الأعمال -وعلى سبيل المثال لا الحصر- شروط التأهل للمزاد ○ مدراء المشاريع: وهم الأشخاص المكلفون بمباشرة عمليات المركز وفقاً لقواعد عمليات مركز الإسناد والتصفية ○ الربط مع منصة مركز الإسناد والتصفية
المزايدين	المشاركون في المزادات: وهم الأشخاص والكيانات المؤهلة لدخول المزادات
جهات خاصة	وكلاء البيع المرخصون: وهم من يسند لهم المركز ببيع الأصول المنقولة وغير المنقولة، والذين سيلتزمون بتوفير المزاد الإلكتروني ومتابعة جميع إجراءاته
جهات التكامل الخارجية	<ul style="list-style-type: none"> ○ الربط إلكترونياً مع خدمات مركز المعلومات الوطني لإجراء عمليات التحقق من هويات الأفراد بطرق متعددة (الاستعلام عن البيانات الأساسية، التحقق من البصمة، التحقق باستخدام الجوال OTP، ... إلخ) ○ سداد: التكامل مع خدمة سداد إلكترونياً ليتم دفع المبالغ المالية المرتبطة بالمزادات ○ سمة: التكامل مع سمة للاستعلام عن المزايدين
مقدم الخدمة	الجهة المشغلة والمطورة لمنصة المزاد الإلكتروني

يوضح الجدول أدناه هذه الخدمات على سبيل الإرشاد لا الحصر:-

الوصف	الخدمات الإلكترونية الأساسية
<p>وهي خدمة تمكن وكلاء البيع -المكلفين بأمر البيع- من إجراء العمليات التالية (على سبيل الإرشاد لا الحصر):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ استلام أمر البيع وتسجيل بيانات المزاد ○ الإعلان عن المزاد على البوابة 	الإعلانات
<p>وهي خدمة تمكن المشاركين بالمزادات من إجراء العمليات التالية (على سبيل الإرشاد لا الحصر):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تسجيل الدخول في البوابة الإلكترونية (باستخدام النفاذ الوطني الموحد) 2. استعراض وتمكين البحث في المزادات 3. متابعة المزادات 4. طلب الاشتراك في مزاد 5. تحديد سعر المزايدة 6. استلام اشعارات بالمزايدات الأعلى 7. استلام الدفعة المقدمة المطلوبة للدخول في المزاد 8. استرداد الدفعة المقدمة المطلوبة للدخول في المزاد 9. عرض صور ووصف للأصول المعروضة للمزاد بالربط مع مواقع الخرائط مثل Google map 10. عرض موقع العقارات المعروضة للمزاد بالربط مع مواقع الخرائط مثل Google map 	الاشتراك بالمزادات



يوضح الجدول أدناه هذه الخدمات على سبيل الإرشاد لا الحصر:-

الوصف	الخدمات الإلكترونية الأساسية
<p>وهي خدمة تمكن وكلاء البيع ومدراء المشاريع من متابعة وإدارة المزاد الإلكتروني واتخاذ إجراءات عليه (على سبيل الإرشاد لا الحصر):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.مراقبة المزادات 2.استبعاد مشارك 3.إنهاء المزاد 4.إعادة المزاد 5.تسجيل حضور المشاركين في المزاد 6.تسجيل نتيجة المزاد الحضورى 7.ترسية أصل على مشارك في المزاد 8.استلام قيمة البيع 9.حفظ معلومات المشاركين في المزاد ونشاطهم في المنصة 	إدارة المزادات
<p>يجب أن توفر البوابة مجموعة من الخدمات والأدوات الرقابية الإلكترونية التي تمكن الجهات الرقابية في مركز الإسناد والتصفية من تنفيذ جميع إجراءاتها إلكترونياً بالإضافة إلى لوحات المتابعة والمؤشرات واستخراج التقارير الإحصائية والتفصيلية عن الأعمال المرتبطة بالرقابة ومراجعة جميع العمليات على المنصة</p>	خدمات الرقابة

3. الشروط والمتطلبات:

المعايير والخصائص التي يجب أن تتوفر في منصة المزاد الإلكترونية -على سبيل المثال لا الحصر- هي:

- 1 . على مقدم الخدمة التسجيل في مركز الإسناد والتصفية، وهذا يتطلب:
 - أن يكون مقدم الخدمة مرخص من الجهة المختصة.
 - التقدم بطلب التسجيل عبر مركز الإسناد والتصفية «إنفاذ».
- 2 . عند تسجيل وكلاء البيع في بوابة المزاد الإلكتروني، فيتطلب:
 - أن يكون وكلاء البيع مسجلين بمنصة مركز الإسناد والتصفية «إنفاذ».
 - التحقق من وكلاء البيع يكون عن طريق المركز .

3. الشروط والمتطلبات:

- 3 . تطبيق جميع الاشتراطات الأمنية ذات العلاقة والصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
- 4 . القدرة على دعم التقويم الهجري (أم القرى) والتقويم الميلادي والتحويل بينهما.
- 5 . القدرة على توحيد الإعدادات الرئيسية وقواعد البيانات.
- 6 . توفر واجهات تطبيق واضحة تدعم نطاق المشروع حسب متطلبات المركز.
- 7 . سهولة الاستخدام والخلو من أي تعقيد بهدف تسهيل عمل إجراءات كافة المستخدمين.
- 8 . القدرة على تتبع وحفظ جميع العمليات على السجلات (مثل الحذف والتحديث والاستعلام...الخ).
- 9 . القدرة على استيراد/تصدير البيانات إلى برامج الجدولة الشائعة ومعالجات النصوص وقواعد البيانات وصيغة (PDF)، وإمكانية ربط البيانات ألياً بمخزن البيانات الخاص بمركز الاسناد والتصفية.
- 10 . عمل نسخ احتياطية من الموقع بشكل دوري.
- 11 . القدرة على التحقق الفوري من صحة البيانات قبل تنفيذ عمليات الحفظ والتعديل.
- 12 . قدرة النظام على مراقبة ومنع حذف السجلات الرئيسية مع حركاتها.
- 13 . تطبيق وظائف وعمليات النظام بما يتماشى مع قواعد عمليات مركز الإسناد والتصفية.
- 14 . تطبيق وظائف وعمليات النظام المالية بما يتلائم مع تشريعات مؤسسة النقد العربي السعودي.
- 15 . تمكين طباعة النماذج المستخدمة في النظام.
- 16 . التقيد بأعلى درجات الأمان عند التعامل مع البيانات الحساسة مثل التشفير والرقابة والصلاحيات.
- 17 . القدرة على التعامل مع الحجم الكبير من البيانات بسرعة وأداء عاليين.
- 18 . القدرة على تزويد صانعي القرار بالتقارير العامة والتحليلية والإحصائيات المطلوبة بشكل فوري، وبطرق عرض متعددة، وباستعمال الرسوم البيانية.
- 19 . القدرة على تعديل منصة المزاد للتوافق مع المتطلبات والاحتياجات المستقبلية.
- 20 . القدرة على التكامل مع الأنظمة الأخرى داخل مركز الإسناد والتصفية (في حال توفرها) وخارجه.
- 21 . القدرة على مسح وتحميل الوثائق.
- 22 . الاعتماد على قواعد بيانات موثوقة.
- 23 . قدرة النظام على العمل على أجهزة المحمول والأجهزة الذكية على سبيل المثال لا الحصر (iPad, iPhone, Android) وغيرها. (Responsive)

3. الشروط والمتطلبات:

- 24 . يجب على مزود الخدمة مراعاة تطوير التطبيق على الأجهزة الذكية ليحتوي على المزايا التالية:
 - أن يكون التطبيق Native App
 - توفير آلية لإلزام المستخدم بتحديث التطبيق في حالة وجود تحديث على متاجر تطبيقات الأجهزة الذكية.
 - تسهيل انسياب العمليات.
 - تحديد الصلاحيات لإدارة المحتوى المتعدد اللغات وتسهيله.
 - خاصية التنبيهات.
 - إدارة محتوى الخدمات والتعديل عليها دون الحاجة إلى رفع نسخة من التطبيق على المتاجر.
 - مراعاة أمن البيانات والمعلومات.
- 25 . أن يتضمن تطبيق الأجهزة الذكية تنفيذ أهم الخدمات عبر المنصة.
- 26 . قدرة النظام على التكامل مع أنظمة إرسال واستقبال معلومات عن طريق خدمة الرسائل النصية والقدرة على التكامل مع وسائل التواصل الاجتماعي
- 27 . توفر إمكانية الدخول لجميع المستخدمين على النظام في نفس الوقت مع الحفاظ على مستوى أداء النظام (تقليل زمن الاستجابة في وصول المعلومات).
- 28 . محاولة تقديم خدمات المساعدة الفورية (Live Chat)
- 29 . توفر دليل مستخدم عملي (ويشمل محتوى فيديو) ودليل مستخدم نظري لكل خدمة، ويكون مشروحًا بطريقة سهلة وميسرة (ويشمل محتوى موشن جرافيك وإنفوجرافك)
- 30 . إمكانية البحث في نظام الاسئلة المتكررة.

4. متطلبات التشغيل والدعم الفني للمستخدمين ومؤشرات الأداء:

- 1 . تقديم دعم فني على مدار الساعة (365/7/24) حسب أفضل الممارسات العالمية (ITSM) لكافة المستخدمين على أن يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ نموذج تشغيلي ودعم فني حسب أفضل الممارسات شاملاً: الخدمات، الإجراءات، التنظيم وفرق الدعم الفني، والأدوات.
- 2 . الالتزام بتنفيذ أدوات الدعم الفني (IT Service Management / Ticketing System).
- 3 . الالتزام بتنفيذ أدوات الحوكمة ومراقبة الأداء وتوفير لوحات القياس والمؤشرات.
- 4 . الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة بين مركز الإسناد والتصفيية ووكيل البيع مع مقدم الخدمة والتي تشتمل على المعايير التالية (على الأقل):
 - الخدمات التي سيتم تقديمها.
 - آليات التصعيد.
 - مؤشرات الأداء.
- 5 . تقديم التقارير الخاصة بالأداء.
- 6 . قياس مؤشرات الأداء الرئيسية للمشروع، والتي يجب أن يتم توفيرها وتحديثها تلقائياً عبر لوحة المؤشرات وتوفير التقارير التفصيلية لها والتي تشمل (على الأقل):
 - مؤشر أعداد العمليات.
 - المؤشرات اليومية والأسبوعية والشهرية للعمليات.
 - مؤشر توزيع العمليات على المناطق الجغرافية.
 - مؤشر متوسط وقت تنفيذ العملية.
 - مؤشرات قياس نسبة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة.
 - مؤشرات أداء المشروع.
 - مؤشر نسبة الإنجاز.
 - مؤشر الانحراف عن الجدول الزمني.
 - مؤشر المخاطر.
 - مؤشرات التشغيل.
 - مؤشر توفر الخدمات (Service Availability).
 - مؤشر أداء الدعم الفني.
 - مؤشرات سرعة الاستجابة والحل.

5.التزامات تحقيق مؤشرات الأداء:

الالتزام بتحقيق مؤشرات الأداء التالية:

○ مؤشر توفر الخدمة (Service Availability)

فترة الخدمة	نسبة توفر الخدمة	فترة القياس و التقرير
أربع وعشرين ساعة / سبعة أيام في الأسبوع	99.9%	شهري

○ توفر الدعم الفني (Support Service)

فترة الخدمة
أربع وعشرين ساعة / سبعة أيام في الأسبوع

○ سرعة الاستجابة وسرعة الحل (Response Times and Resolution)

فترة الخدمة	سرعة الاستجابة	سرعة الحل	فترة القياس
مستوى الخطورة 1 (حرج) Critical	ساعة واحدة	4 ساعات	شهري
مستوى الخطورة 2 (عال) Important	ساعتان	10 ساعات	شهري
مستوى الخطورة 3 (متوسط) Normal	4 ساعات	24 ساعة	شهري
مستوى الخطورة 4 (منخفض) Low	8 ساعات	48 ساعة	شهري

○ مؤشر قياس رضا المستفيدين (Customer Satisfac-

مؤشر قياس رضا المستفيدين	فترة القياس
75% راضين عن الخدمات	شهري

○ مؤشر قياس الالتزام بتقديم التقارير (Reporting SLA)

المؤشر	المستهدف	فترة القياس
مؤشر قياس الالتزام بتقديم التقارير الأسبوعية	يقدم مرة واحدة على الأقل خلال كل خمس أيام عمل	أسبوعي
مؤشر قياس الالتزام بتقديم التقارير الشهرية	قبل يومي عمل على الأقل من الاجتماع الشهري	شهري
مؤشر قياس الالتزام بتقديم التقارير الربع - السنوية	قبل خمس أيام عمل على الأقل من الاجتماع الربع السنوي	ربع سنوي

- أحكام عامة:

- في حال إقامة المزاد، تنحصر العلاقة التعاقدية بين وكيل البيع ومقدم الخدمة فقط، ولا تتعدى لمركز الإسناد والتصفية.
- يلتزم مقدم الخدمة بما التزم به وكيل البيع المتعاقد معه من قبل المركز.
- يحظر على مقدم الخدمة والتابعين له القيام بما يلي:
 - 1 . إفشاء أي معلومات حول الأعمال التي يباشرها بأي وسيلة.
 - 2 . التعديل أو الشطب على النماذج أو المحاضر التي استلمها.

- أحكام عامة:

- يسري على مقدم الخدمة ما يسري على وكيل البيع في تأهيل المشاركين وفقاً لما هو منصوص عليه بقواعد عمليات مركز الإسناد والتصفية. في المزاد وفقاً لما يلي:
 1. أن يدفع المشارك بالمزاد عن طريق منصة المزاد الإلكترونية مبلغاً مالياً كدفعة مقدمة بأي طريقة دفع أو ضمانات معتمدة لدى المركز إلكترونياً، ويتم تحديد مقدار الدفعة المقدمة مع إعلان المزاد.
 2. للجنة البيع المُمثلة للمركز الأمر بإبعاد كل من يظهر منه تأثير على سلامة سير المزاد ويكون قرارها مسبباً.
- يعامل البيع المنعقد عن طريق المزاد الإلكتروني كالبيع المنعقد بالمزاد الحضورى ويكون وكيل البيع مسؤولاً عن إدارة المزاد وآلية الترسية بإشراف المركز.
- تُنظر الاعتراضات المرفوعة من المنصة أو وكيل البيع أو أطراف العلاقة الخاصة بالتصفية من قبل لجنة مشكلة من المركز، وللجنة إيقاع العقوبات على مزود الخدمة المخالف، ولها -دون إخلال بدعوى التعويض لمن لحقه ضرر، أو أي عقوبة مقررة نظاماً عند ثبوت المخالفة- إيقاع الجزاءات التالية مع مراعاة التدرج والأخذ بالاعتبار جسامة المخالفة المرتكبة والظروف المخففة والمشددة:
 - الإنذار.
 - الإيقاف المؤقت لمدة لا تتجاوز الستة أشهر في المرة الأولى، وسنة في حال تكرار المخالفة.
 - الشطب من قوائم مزودي الخدمة المسجلين لدى المركز.
- تعتبر هذه المتطلبات الحد الأدنى لمنصة المزادات الإلكترونية، حيث يتوقع من مقدم الخدمة إضافة المزيد من المقترحات والإضافات في المنصة.
- في حال بيع أصول تتطلب ترخيص من جهة معتمدة، يجب على المنصة الحصول على الرخصة من الجهات ذات العلاقة. (مثال بيع العقارات تتطلب ترخيص منصة عقارية من هيئة العامة للعقار)
- يحق للمركز مراجعة التزام المنصة في أي وقت وفي حالة عدم الالتزام بالمتطلبات يحق للمركز إستبعاد المنصة من قائمة المنصات المعتمدة.
- يقوم المركز بمراجعة هذه المتطلبات بشكل دوري ويسري أي تعديل يقره المركز بهذا الخصوص.
- على المنصة الالتزام بقواعد عمليات مركز الإسناد والتصفية وما يطرأ من تعديل عليها وهي المرجع لكل العمليات، وأي اختلاف بين هذه الوثيقة وقواعد عمليات المركز يتم الرجوع لما في قواعد عمليات المركز.

6. حوكمة الأدوار والمسؤوليات:

الأدوار	الكيان
<ul style="list-style-type: none"> ○ تأهيل منصات المزاد الإلكتروني وفق المعايير المعتمدة ○ تسجيل وكلاء البيع في قاعدة البيانات ○ اسناد الأصول لوكيل البيع ○ تحديد الإطار العام للمهام لكل طرف (وكيل البيع ومنصة المزاد) 	مركز الإسناد والتصفية
<ul style="list-style-type: none"> ○ الالتزام بالتعاقد مع منصة المزاد الإلكتروني المعتمدة وفق الشروط والأحكام ○ الالتزام بدفع عمولة منصة المزاد حسب المتفق عليه بين مقدم الخدمة (المنصة) و وكيل البيع ○ مشاركة بيانات الأصول المنقولة وغير المنقولة مع منصة المزاد 	وكيل البيع
<ul style="list-style-type: none"> ○ جاهزية المنصة لإقامة المزاد إلكترونياً وجميع العمليات التابعة لإقامة المزاد ○ التسويق للمنصة سواءً لوكلاء البيع أو لعموم الجمهور من المزايديين ○ التكامل بين منصة مركز الإسناد والتصفية ومنصة المزاد الإلكتروني (عند جاهزية التكامل) ○ التكامل مع جهات التكامل الخارجية مثل النفاذ الموحد. ○ الالتزام بمتطلبات التشغيل والدعم الفني 	مقدم الخدمة (المنصة)

