



هَيْئَةُ الْمَعْلُومَاتِ وَالْحُكُومَةِ الْإِلِكْتُرُونِيَّةِ

Information & eGovernment
Authority

الدليل الإرشادي

لصياغة العقود الخاصة بتقنية المعلومات

بالجهات الحكومية



الفهرس

2.....	مقدمة
2.....	إرشادات صياغة العقود الخاصة بتقنية المعلومات
8.....	توصيات عامة أخرى
9.....	الملاحظات والمقترحات
10.....	الملحقات



مقدمة

تم إعداد هذا الدليل بناءً على قرار اللجنة الوزارية للشئون المالية والاقتصادية 4-71/2020 بشأن مراجعة عقود تقنية المعلومات والاتصالات وإعداد دليل استرشادي لصياغة العقود الخاصة بتقنية المعلومات.

يهدف هذا الدليل إلى تقديم عدد من الإرشادات الهامة للجهات الحكومية حول أهم البنود والشروط القانونية الموصى بتضمينها في عقود تقنية المعلومات والتي من شأنها حفظ حقوق الجهات الحكومية ورفع جودة وكفاءة الخدمات التي يتم الحصول عليها من خلال تلك العقود وخفض تكلفتها وتقليل المخاطر الفنية والتقنية على المدى البعيد.

إرشادات صياغة العقود الخاصة بتقنية المعلومات

1. ملكية المخرجات والأعمال المنجزة

ضرورة الحرص على توثيق العقد على نحو يضمن ملكية الجهة الحكومية لكافة مخرجات المشاريع والأعمال المنجزة بحيث يحق للجهة إعادة استخدامها في مشاريع وأعمال أخرى.

■ أمثلة على المخرجات والأعمال المنجزة:

- قواعد البيانات، المحتوى الإلكتروني، الوثائق والمراجع الفنية، الدراسات والبحوث، مستندات الإجراءات التي تم دراستها وتوثيقها، الرسومات التخطيطية لشبكات وأنظمة تقنية المعلومات، تصميم واجهة الأنظمة والمواقع الإلكترونية، وغيرها. حيث يجب توفير هذه المواد إلى الجهة بدون عوائق فنية قبل الانتهاء من المشروع.

2. ملكية المصادر البرمجية

إضافة بند في العقد لضمان ملكية الجهة الحكومية للمصادر البرمجية (Source Code) للبرمجيات المصممة خصيصاً للجهة الحكومية وتسليمها قبل إنهاء المشروع، بحيث تكون المصادر مفتوحة وقابلة للتعديل وإعادة الاستخدام مع إمكانية التصرف فيها من دون الحاجة للرجوع إلى المزود. ينطبق ذلك على الخدمات الإلكترونية



والأنظمة الداخلية للجهات والمواقع والصفحات الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال وبرمجيات أجهزة الخدمة الذاتية وغيرها.

أما المصادر البرمجية للتطبيقات الأصلية للأنظمة الرئيسية (copyrighted core engine)، فيجب على الجهة الحكومية حفظ حقوقها من خلال اشتراط حفظ المصادر عن طريق منظمات الضمان بالقانون (escrow).

3. إنهاء العقود

إمكانية إنهاء العقود بصورة مرنة في حال الرغبة في الاستغناء عن خدمات المزود (مع إخطار المزود بفترة كافية قبل إنهاء العقد) وذلك لتفادي إلزام الجهات الحكومية بعقود مطولة.

■ أمثلة على العقود القابلة للإنهاء (مع إخطار المزود قبل 3 أشهر):

- عقود صيانة أجهزة تقنية المعلومات
- عقود الموارد البشرية الخارجية
- عقود الخدمات
- عقود دعم الأنظمة

4. نقل المعرفة والمهارات والخبرات

توثيق جميع متطلبات نقل المعرفة والمهارات والخبرات المطلوبة، وتحديد الوسائل والآليات المناسبة لنقلها إلى موظفي الجهة الحكومية، وإدراج ذلك ضمن شروط التعاقد بصورة واضحة.

كما يمكن تخصيص دفعة مالية من التعاقد مقابل نقل المهارات والمعرفة، وذلك لضمان تنفيذها والتأكد من فاعليتها قبل الانتهاء من المشروع.

■ أمثلة على وسائل نقل المعرفة:

- وثائق دليل المستخدم، مراجع فنية، برامج تدريبية، ورش عمل، إشراك موظفي الجهة بشكل مباشر في المهام المنفذة من قبل المزود، التدريب بنمط "الملازمة أثناء العمل"، وغيرها.



5. تفادي التكاليف الإضافية غير المباشرة

مراجعة البنود القانونية للتعاقد بما يضمن تفادي احتساب أي تكاليف إضافية غير مباشرة أو غير متفق عليها أو غير موضحة من قبل الشركة.

■ أمثلة على التكاليف غير المباشرة:

- التكاليف المرتبطة بمتغيرات زمنية، كربط العملة بمقدار التضخم المالي السنوي.

6. المرونة في التغييرات المرتبطة بالمشاريع ونطاق العمل

الحرص على وجود شروط واضحة في بنود التعاقد تنظم التغييرات المرتبطة بتنفيذ المشاريع بحيث يتم ضمان المرونة في التغيير قدر الإمكان من دون تحمّل تكاليف إضافية، مع ضرورة مراعاة الالتزام بالأحكام المقررة ضمن نصوص قانون المناقصات والمزايدات والتعاميم المتعلقة بهذا الشأن.

■ أمثلة على التغييرات:

- تغيير في الفترة الزمنية لتنفيذ المشروع، تعديلات على نطاق العمل، زيادة أو تقليل تكاليف المشروع أو الموارد المطلوبة لتنفيذه.
- تأخير بسيط في تاريخ بدء المشروع.

7. الشروط المتعلقة بالضمان

تحديد التفاصيل والشروط المتعلقة بالضمان المقدم من قبل الشركة أو المزود مع توضيح الشروط المرتبطة بسريان الضمان.

■ أمثلة على بنود متعلقة بالضمان مثل:

- تحديد الطرف المسؤول عن تغطية تكاليف قطع الغيار والمواد الاستهلاكية وأجرة الصيانة في حال إصلاح عطل أو تنفيذ صيانة دورية خلال فترة الضمان.
- توفير جهاز بديل في حال تعطل أحد الأجهزة.



- الاتفاق على كيفية توفير الخدمات الاحترافية خلال فترة الضمان (مثال: عدد محدد من الساعات لطلب الخدمات الاحترافية بصورة شهرية).

■ أمثلة على الشروط المرتبطة بسريان الضمان:

- يسري الضمان على أجهزة تقنية المعلومات منذ تاريخ استلام الجهاز او عند الانتهاء من تنفيذ المشروع.
- يسري ضمان الأنظمة والتطبيقات والخدمات والمواقع الإلكترونية فور تسليم العمل

8. التكاليف المتعلقة بالصيانة

من الضروري توثيق كافة التكاليف المتعلقة بالصيانة، بما في ذلك الصيانة الضرورية مستقبلاً بعد انتهاء فترة الضمان المعتمد من قبل المزود.

9. اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

توثيق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) بصورة واضحة في العقود الخاصة بخدمات الدعم والصيانة، وذلك لضمان حصول الجهة الحكومية على الخدمات المطلوبة بالجودة المتوقعة ضمن الفترة الزمنية المتفق عليها.

■ أمثلة على بنود اتفاقية مستوى الخدمة:

- تحديد فترة معينة لتلبية استفسارات الجهة وتنفيذ الحلول للمشاكل الطارئة بحسب متطلبات العمل ودرجة استعجال الحالات المرفوعة. – مرفق جدول توضيحي في ملحق رقم (1).
- تحديد فترة معينة لإصلاح أعطال الأجهزة (مثال: إصلاح الجهاز خلال 3 أيام أو توفير بديل بعد انقضاء هذه الفترة او في حال تعذر إصلاحه).
- تحديد آلية التصعيد بناء على شروط وحالات متفق عليها.
- توثيق مسؤوليات والتزامات المورد.
- الاتفاق على الأوقات المعتمدة لتنفيذ اعمال الصيانة مع إخطار الجهة مسبقاً قبل تنفيذها. (مثال: الاقتصار على تنفيذ اعمال الصيانة في عطل نهاية الأسبوع واطار الجهة قبل 24 ساعة).



10. تنظيم التعاقد مع مزود آخر

الحرص في التعاقد على تمكين الجهة الحكومية من إكمال سير العمل بأي طريقة مناسبة في حال تعذر توفير الخدمات المطلوبة من قبل المزود الأساسي، مع ضرورة مراعاة الالتزام بالأحكام المقررة ضمن نصوص قانون المناقصات والمزايدات والتعاميم المتعلقة بهذا الشأن.

■ أمثلة على أسباب تعذر توفير الخدمات:

- إغلاق أو إفلاس الشركة المزودة للخدمة، تقصير من قبل الموارد البشرية، عدم استلام الخدمة أو المنتج في الوقت المتفق عليه أو بالجودة المطلوبة.

■ أمثلة على البدائل الممكنة:

- التعاقد من طرف ثالث لتوفير الخدمات المطلوبة مع ضمان حق الجهة الحكومية في ملكية وحياسة واستخدام جميع الوثائق والمواد التي قدمها المقاول من خلال التعاقد المستحدث.

11. توثيق نطاق العمل وجدول المدفوعات

التأكد من تضمّن التعاقد على الأمور التالية المتعلقة بنطاق العمل:

- توثيق نطاق العمل النهائي بصورة تفصيلية مع توضيح أي بنود خارجة عن نطاق العمل يستدعي ذكرها وتوضيحها في العقد.
- تحديد جدول زمني لتنفيذ نطاق العمل – مرفق جدول توضيحي في ملحق رقم (2).
- ربط المدفوعات بنطاق العمل المنجز على ان تكون بصورة مرحلية – مرفق مثال في ملحق رقم (3).

12. دمج الحاجات المتكررة والمتشابهة في عقود زمنية

الحرص على الحصول على أفضل الأسعار من خلال دمج الحاجات المتكررة والمتشابهة في عقود زمنية لتغطية كافة احتياجات الجهة، بحيث يتم طلبها من المزود بناءً على الحاجة الفعلية بدلاً من تخزين كميات كبيرة في الجهة الحكومية.



■ أمثلة على الحاجات المتكررة والمتشابهة:

- أحبار أجهزة الطباعة، أجهزة الحاسب الآلي، المواد الاستهلاكية وقطع الغيار، وغيرها.

13. اتفاقية عدم الإفصاح (NDA)

التأكد من إبرام اتفاقية عدم الإفصاح (NDA) بشكل عام أو إدراج البنود المتعلقة بسياسة عدم الإفصاح في التعاقدات المبرمة، حيث يجب على الموردين الحفاظ على سرية البيانات الخاصة بالجهة الحكومية وعدم إفشاءها.

■ أمثلة على البيانات الخاصة بالجهة الحكومية:

- المصادر البرمجية (Source Code) للأنظمة الداخلية الأخرى.
- البيانات التجريبية (Test Data)
- أي وثائق أخرى مثل وثائق متطلبات الأعمال أو وثائق إعادة هندسة الإجراءات.



توصيات عامة أخرى

1. ضرورة الاستفادة من التعاقدات المؤسسية والمشتريات المركزية التي تتم من خلال وزارة المالية والاقتصاد الوطني وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية.
2. مراعاة تهيئة الخبرات والمهارات الكافية داخل الجهة الحكومية للتمكن من تطوير النظم المستحدثة والتعديل عليها ودعمها وصيانتها بعد انتهاء فترة التعاقد مع الشركة المطورة.
3. ضرورة دراسة خيار "استبدال الأجهزة الحالية بأجهزة حديثة" في جميع عقود الصيانة، ومقارنة تكلفة الاستبدال بتكلفة الاستمرار على صيانة الأجهزة الحالية على مدى 5 سنوات.
4. على الجهة وضع خطة مدروسة للخطوات التي سوف يتم اتباعها عند انتهاء فترة الصيانة الاعتيادية والضمان المعتمد من قبل المزود (مثال: الاستثمار في موارد بشرية داخلية لتولي أعمال الصيانة أو تحديد ميزانية لاستمرار خدمات الصيانة من قبل المزود).
5. التنسيق مع جهاز الخدمة المدنية لتوفير الموارد البشرية اللازمة لإدارة ودعم النظم المستحدثة داخلياً بعد تسليمها للجهة الحكومية من قبل الشركة المطورة.
6. التنسيق مع الفريق المعني بأمن المعلومات في الجهاز الوطني للأمن السيبراني لمراجعة المصادر البرمجية (Source Code) قبل إطلاق المواقع والنظم والتطبيقات والخدمات الإلكترونية المستحدثة أو المعدلة.
7. الأخذ بعين الاعتبار السياسات والمعايير الحكومية المعتمدة لتقنية المعلومات والاتصالات مثل سياسة الحوسبة السحابية أولاً.
8. الأخذ بعين الاعتبار بأن المنازعات القانونية تحال إلى جهاز قضايا الدولة للبت فيها، حيث يشترط الجهاز أن تكون لغة العقود المحالة إليه باللغة العربية. وعليه، يفضل إبرام هذه العقود باللغة العربية كلما أمكن ذلك أو على الأقل أن يتم اعتماد نسخه مترجمة إلى اللغة العربية من عقود تقنية المعلومات حال تحرير نسخها الأصلية باللغة الإنجليزية.
9. ضرورة اختبار المصادر البرمجية (Source Code) المسلمة من قبل الشركات والتأكد من صلاحيتها وجودتها قبل الانتهاء من تسليم المشروع.
10. دراسة التفاصيل المتعلقة بإنهاء العقد بما في ذلك الإجراءات والتكاليف المترتبة على المدى القريب والبعيد.
11. ضرورة مراجعة العقود التي تزيد قيمتها على 300 ألف دينار من قبل هيئة التشريع والرأي القانوني قبل إبرام العقد بصفة نهائية وتوقيعه.



الملاحظات والمقترحات

في حال وجود أي ملاحظة أو مقترح من قبل الجهات الحكومية حول هذا الدليل، يرجى التكرم بالتواصل مع الفريق المعني بهيئة

المعلومات والحكومة الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني standards@iga.gov.bh.



الملحقات

ملحق (1): أمثلة على الفترات الزمنية المحددة ضمن اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

Priority*	Response Time	Resolution Time	Remarks
1(Urgent)	2 hours	10 hours	Emergency changes /Incidents
2(High)	4 hours	1 business day	
3(Medium)	1 business day	3 business day	
4(Low)	2 business day	5 business day	



ملحق (2): نموذج للجدول الزمني لتنفيذ نطاق العمل

1. Scope of Work

- 2.1 The Agreement is for Services to be rendered by the Service Provider with respect to a project known as -----(hereinafter referred to as “the Project” and/or “the Scope of Works”) in which the Service Provider shall manage a number of e-services projects related to service delivery as per the Scope of Works attached and in accordance with the policies and procedures.
- 2.2 By execution of this Agreement, the Service Provider represents and agrees that the Service Provider propose to second their staff to assist the entity with respect to the projects. The Service Provider also represents and agrees that the Secondees are qualified to and fully capable of performing and providing the Services required or necessary under this Agreement in a fully competent, professional, and timely manner.
- 2.3 Time is of the essence with respect to this Agreement.
- 2.4 The Services to be performed under this Agreement consist of the Services, as described.
- 2.5 Services will be performed by the Secondees in accordance with the project schedule.
- 2.6 The Services will be performed at the entity location or at such other place or places as the Parties may agree.
- 2.7 For the avoidance of any doubts, the entity shall determine the 40 e-services which shall be determined by entity and the Secondees will be involved in the execution of the said 40 e-services in conjunction with the entity resources; including the entity external vendors.



2. Scope of Work “Service Provider’s Proposal”

▪ Investment Summary

Sr.	Description	No of session	Session cost	Total session cost
1	One Time foundation training, 8 hours per session, to be delivered remotely.	2	1,225.000	2,450.000
2	One-time advanced training, 24 hours per session (8 hrs. per day *3 days). To be delivered remotely. <ul style="list-style-type: none"> • Remote (online) Only. • Maximum up to 8 named participants per training. • The price is valid provided all the trainings are purchased at the same time. 	2	3,675.000	7,350.000
Sub Total (excluding VAT) * (BD)				9,800.000
VAT @ 5% (as currently applicable).				490.000
Total (including 5% VAT Only) (BD)				10.290.000



ملحق (3): نموذج ربط جدول المدفوعات بتنفيذ نطاق العمل المنجز

S No.	Milestone Achieved	% of Contract Price	Cost
1.	Analysis & Design Sign-off	40%	BD 19,940.000
2.	UAT Sign-off	20%	BD 9,970.000
3.	Delivery of Training	15%	BD 7,477.500
4.	Project Sign-off/Go-Live	15%	BD 7,477.500
5.	Warranty of 90 days	10%	BD 4,985.000
		TOTAL	BD 69,033.500