



توريد وتنفيذ نظام متكامل لإدارة عمليات التدريب في الأكاديمية

عنوان	عمان - الشميساني - شارع الأمير شاكر بن زيد (٩) غرفة تجارة عمان
-------	---

مقدمة:

غرفة تجارة عمان (ACC) هي جهة غير ربحية تُكرّس جهودها لخدمة أعضاء غرفة تجارة عمان والقطاع التجاري في العاصمة باحترافية عالية وتسعى إلى تمكين أعضائها من خلال الالتزام بأعلى معايير الشفافية والنزاهة والمصداقية ضمن بيئة أعمال محفزة تقوم على الابتكار، والمشاركة، والاحترام المتبادل، بهدف تحقيق رضا الأعضاء وتعزيز استدامة النمو الاقتصادي.

وانطلاقاً من هذه الرؤية المؤسسية، أطلقت الغرفة أكاديمية التدريب والريادة كمبادرة استراتيجية تهدف إلى بناء قدرات القطاع الخاص عبر توفير برامج تدريبية متخصصة مصممة وفق أفضل الممارسات العالمية لتلبية احتياجات أعضاء الغرفة والأفراد في مجالات الإدارة، المالية، التسويق، التكنولوجيا، الجودة، والريادة. وفي إطار سعي الغرفة نحو التحول الرقمي وتبني حلول ذكية ومستدامة، تسعى الغرفة إلى تنفيذ هذا المشروع الحيوي لتطوير نظام لإدارة علاقات العملاء (CRM) خاص بالأكاديمية، يهدف إلى:

- رقمنة عمليات التدريب من لحظة الاستفسار والتسجيل مروراً بإدارة البرامج والتقييمات وانتهاءً بإصدار الشهادات والتقارير.
- تحسين جودة الخدمات التدريبية ورفع كفاءة التشغيل.
- تمكين المشاركة الفاعلة من قبل المتدربين والمدرّبين والإداريين عبر واجهات استخدام متقدمة.
- دعم التدريب المدمج (حضورى وعن بُعد) من خلال نظام تدريب إلكتروني تفاعلي.
- تعزيز التكامل مع الأنظمة المحاسبية والإدارية المعتمدة لدى الغرفة.

وبناءً عليه، تعلن غرفة تجارة عمان عن رغبتها في استدراج عروض أسعار من الشركات المختصة في مجال أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) لتنفيذ وتوريد نظام إلكتروني متكامل لإدارة عمليات التدريب لدى أكاديمية التدريب والريادة/ غرفة تجارة عمان وحسب المواصفات الفنية والشروط المرجعية والقانونية التالية:

أولاً: نطاق العمل (Terms of Reference)

يتضمن هذا المشروع تصميم وتطوير وتنفيذ واختبار وتدريب ودعم نظام CRM متكامل لإدارة كافة العمليات المتعلقة بأكاديمية التدريب والريادة في غرفة تجارة عمان، ويشمل النظام الوظائف التالية:

١. إدارة الهيكل المؤسسي والصلاحيات: (User & Role Management)
 - إنشاء ملفات مستخدمين متعددة الأدوار: (مدير النظام، رئيس التدريب، المنسق، المحاسب، المدقق الداخلي، الدعم الفني، المدرب والمتدربين).
 - تحديد الصلاحيات بدقة لكل دور وظيفي، بما في ذلك عرض المعلومات، ادخال البيانات والمعلومات، الطباعة، التوقيع الرقمي، أو الإشراف. وتحويل البيانات الى معلومات اكثر دقة
 - إدارة صلاحيات طباعة الشهادات، الاطلاع على التقارير المالية، الموافقات الإدارية.

٢. إدارة المدرّبين والمحتوى التدريبي:

- تسجيل معلومات المدرّبين (أفراد أو مؤسسات) باللغة العربية والإنجليزية.
- تصميم الخطة التدريبية السنوية وفق النماذج المعتمدة (مصنفة حسب الأشهر والمجالات).
- وتدرج الحصول على الموافقات اللازمة من خلال النظام ومن ثم اعتمادها
- إدارة المحتوى التدريبي وربطه بالبرامج التدريبية ذات الصلة والمدرّبين والمتدربين

٣. إدارة البرامج والدورات التدريبية:

- إنشاء برامج تدريبية مفصلة تشمل: الاسم باللغتين العربية والانجليزية، المجال المعرفي، التواريخ تاريخ بداية ونهاية البرنامج التدريبي، الساعات، المدرب، ربط المتدربين، والرسوم. وقت وتاريخ التسجيل المتاح
- دعم أنواع متعددة من البرامج: برامج مدفوعة، برامج مجانية، ورش عمل توعوية، ورش بشهادات اختيارية.
- إدارة رسوم الاشتراك حسب نوع العضوية (عضو/غير عضو/نقابة/جهة حكومية أو مؤسسات رسمية/موظف غرفة).
- تطبيق سياسة الخصومات التلقائية (خصم مشارك اول خصم ثاني مشارك، خصم جماعي، خصم المجتمع المحلي).
- تسجيل المتدربين إلكترونياً
- تصنيف الشركات تلقائياً في حال انطبقت عليهم شروط مجتمع اكااديمية غرفة تجارة عمان للتدريب ضمن ٣ فئات (الماسية والذهبية والفضية)

٤. إدارة الاستفسارات والتسجيل:

- استقبال الاستفسارات من مصادر متعددة (الهاتف، واتساب، البريد، الموقع، الزيارات، المعارض، السوشيال ميديا).
- فتح تذاكر تلقائية تتضمن معلومات الجهة المستفصرة، البرنامج التدريبي، مسؤول المتابعة، الحالة.
- تحويل التذكرة تلقائياً إلى حالة "مسجل" عند تأكيد الاشتراك من خلال كتاب انتداب او وصل دفع او كتاب مطالبة مالية وربطها بقاعدة بيانات المشاركين.
- ربط بيانات التسجيل بأنظمة الفوترة والدفع وإصدار المطالبات والفواتير.

٥. إدارة الحضور والانسحاب والتأجيل والتعويض:

- نماذج إلكترونية مخصصة لكل حالة.
- تصنيف الحالات ضمن ميثاق التدريب المعتمد (ISO 10001) أو كحالات استثنائية.
- دعم تحميل المستندات المساندة (أعذار طبية، خطابات، إلخ).
- ربط مباشر مع النظام المالي في حال وجود استرجاع أو خصومات أو تعويضات.
- إمكانية اتخاذ قرارات إدارية عبر النظام (موافقة، رفض، تعويض، خصم جزئي أو مؤقوف مؤقتاً).

٦. إصدار الشهادات والتقارير:

- إصدار شهادات بشكل إلكتروني للمشاركين عند استيفاء:
 - دفع الرسوم.

- تحقيق نسبة حضور لا تقل عن ٩٠%.
- تعبئة نموذج التقييم.
- دعم الشهادات بتقنية QR للتحقق.
- إصدار خطابات شكر أو توصية للمدربين تلقائياً.
- دعم الشهادات الورقية والإلكترونية بصيغ PDF/JPG .

٧. النظام المالي والتكامل مع الفوترة:

- إصدار فواتير وتسجيل الدفعات وربطها بالبرامج والمشاركين.
- دعم طرق الدفع المختلفة (نقد، تحويل، شيك).
- إصدار المطالبات المالية بصيغة PDF .
- ربط تلقائي مع النظام الفوترة الوطني .
- توليد تقارير مالية مفصلة (حسب البرنامج التدريبي / الفترة / الفئة / الخصومات / عضو / غير عضو).

٨. التقارير والإحصائيات:

- تقارير تنفيذ البرامج (عدد المشاركين، الاوضاع المالية للمشاركين مدفوع/غير مدفوع، الخصومات، الحضور، رضا المشاركين والمدربين تصنيف المجتمعات (ماسي/ذهبي/فضي)).
- تقارير مالية إجمالية وجزئية.
- تقارير زمنية (يومية، شهرية، ربع سنوية، نصف سنوية، سنوية، لسنوات سابقة).
- تقارير حسب المجال أو نوع الجمهور المستهدف.
- تقارير حسب المتدربين والمدربين وجهات التدريب

٩. أدوات التواصل والمتابعة:

- إرسال تنبيهات تلقائية للبريد الإلكتروني ورسائل نصية عند:
 - إطلاق برامج جديدة.
 - تسجيل أحد موظفي شركة معينة
 - بداية برنامج تدريبي جديد (يصل التنبيه للمشاركين المسجلين في البرنامج فقط)
 - اعياد ميلاد لكافة المسجلين ضمن قاعدة البيانات في النظام
 - التهنئة بالمناسبات الرسمية لكافة المسجلين ضمن قاعدة البيانات
 - إصدار الشهادات أو تقارير الحضور.
- ربط النظام مع قواعد بيانات مسؤولي التدريب في الشركات.
- دعم الحملات الدعائية الرقمية الموجهة.

- نظام الأستاذ: يقوم النظام بربط الأجهزة الخاصة بالمتدربين وإمكانية عرض المحتوى التدريبي والتحكم من قبل المدرب

١٠. منصة إدارة التدريب (Learning Management System - LMS) عن بُعد
أن يتضمن النظام وحدة متكاملة لإدارة التدريب الإلكتروني، بحيث تتيح تقديم محتوى تدريبي تفاعلي وإدارة عملية التعلم عن بُعد بكل عناصرها وفق المكونات التالية:

- إدارة المحتوى الرقمي (Content Management)

- رفع وتنظيم المحتوى التدريبي بصيغ متعددة: فيديو، PDF، Word، PowerPoint.
- إنشاء وحدات تدريبية قابلة للتقسيم إلى دروس ومحاور ومرفقات.
- دعم المحتوى التفاعلي (H5P) مثل الأسئلة المدمجة، العروض التفاعلية، الألعاب التدريبية.
- تنظيم المقررات حسب تسلسل زمني (يومي، أسبوعي، شهري، موضوعي، مخصص).
- جدول المحتوى مع التحكم في فتح وغلق الوحدات تلقائيًا.

- إدارة المحاضرات الافتراضية (Virtual Classroom Integration)

- تكامل مباشر مع أدوات مؤتمرات الفيديو (Zoom، Microsoft Teams، Google Meet).
- إمكانية جدولة الجلسات التدريبية وإرسال روابط الحضور تلقائيًا.
- تسجيل المحاضرات التدريبية وإتاحتها للعرض لاحقًا داخل المقرر.
- مراقبة الحضور ومدة المشاركة لكل مستخدم.
- دعم خاصية "غرفة الانتظار" والتفاعل المباشر (رفع اليد، الدردشة، الاستبيانات).

- نظام إدارة المتدربين والتفاعل (Learner Engagement & Tracking)

- تسجيل المتدربين تلقائيًا أو يدويًا في المقررات.
- تتبع حالة المدرب: مكتمل / قيد التقدم / لم يبدأ.
- عرض نسبة التقدم وإنهاء المحتوى.
- إصدار المهام والواجبات مع إمكانية تحميل الملفات أو الرد النصي.
- تمكين المدرب والمتدرب من تقديم تغذية راجعة مكتوبة أو صوتية.

- دعم إصدار الأنشطة المشروطة (Conditional Activities) التي تفتح بعد إتمام المهام السابقة.

- نظام الاختبارات والتقييم (Assessment & Exams)

- محرك اختبارات شامل يدعم:
 - أنواع متعددة من الأسئلة: اختيار من متعدد، صح/خطأ، فراغات، مقالي.
 - بنك أسئلة قابل للتصنيف حسب المواضيع والصعوبة.
 - ترتيب عشوائي للأسئلة والإجابات.
 - تصحيح آلي وإعطاء تغذية راجعة فورية أو مؤجلة.
- دعم اختبارات غير متصلة. (Offline Grading)
- تسجيل نتائج الاختبارات وربطها مباشرة بدفتر العلامات وسجل المتدرب بشكل مباشر.

- دفتر الدرجات (Gradebook)

- تسجيل وتعديل العلامات يدويًا أو تلقائيًا.
- دعم مقاييس تقييم مخصصة (نقاط، نسب، رموز).
- إمكانية تصدير دفتر العلامات وتقديمه كوثيقة رسمية.
- ربط الدرجات بحالة الإنجاز في المقرر.

- إصدار الشهادات الإلكترونية (e-Certification)

- توليد شهادات تلقائية عند استيفاء شروط النجاح.
- تصميم قوالب شهادات قابلة للتخصيص حسب الدورة.
- دعم التوقيع الرقمي وخاصية رمز التحقق. (QR Code)
- أرشفة وإرسال الشهادات للمتدربين عبر البريد الإلكتروني أو تحميلها من النظام.

١١. المتطلبات التقنية العامة (General Technical Requirements) :

- واجهة استخدام حديثة وسهلة (Modern & User-Friendly Interface) :

- تصميم واجهة رسومية تفاعلية (GUI) تعتمد على أفضل معايير تجربة المستخدم (UX) وسهولة التنقل (Usability) .
- واجهة ثنائية اللغة (عربية/إنجليزية) قابلة للتبديل الفوري بين اللغات.
- استخدام أيقونات واضحة وقوالب مرنة وهيكلي منظم للصفحات يسمح بالوصول السريع للوظائف الأساسية.
- دعم "الوضع الليلي" وتحسين تجربة المستخدم لذوي الاحتياجات الخاصة (حسب WCAG Guidelines إن أمكن).
- دعم التشغيل عبر مختلف الأجهزة والمتصفحات (Cross-Device & Cross-Browser Compatibility):
- ضمان عمل النظام بكفاءة على:
 - أجهزة الحاسوب (Windows ، macOS) .
 - الأجهزة اللوحية (iOS ، Android).
 - الهواتف الذكية بجميع مقاساتها.
- دعم المتصفحات الشائعة (Chrome ، Edge ، Firefox ، Safari) بدون مشاكل توافق أو فقدان وظائف.
- واجهة "Responsive" تكيف تلقائيًا مع حجم الشاشة وتدعم اللمس.
- دعم التوسع والربط مع الأنظمة الحالية في الغرفة (Scalability & Integration):
- بنية تقنية قابلة للتوسعة (Scalable Architecture) تستوعب:
 - عدد مستخدمين متزايد.
 - وحدات جديدة أو خدمات إضافية مستقبلاً.
- توفير واجهات برمجية (APIs) مرنة تسمح بربط النظام مع:
 - النظام المالي والمحاسبي الداخلي.
 - النظام الوطني للفوترة.
 - بوابات الدفع الإلكتروني.
 - أدوات إدارة الموارد البشرية أو نظم المراسلات الحكومية.
 - نظام إدارة خدمات الأعضاء (MRS).
- دعم التكامل مع خدمات خارجية عبر بروتوكولات مثل REST / SOAP / LTI.

- نظام صلاحيات آمن ودقيق (Secure & Granular Role-Based Access Control) :

- تعريف الأدوار والصلاحيات حسب الوظيفة (مشرف، مدرب، متدرب، منسق، محاسب...).
- تقييد الوصول إلى الوظائف والبيانات بناءً على الصلاحيات (عرض فقط، تحرير، حذف، اعتماد، طباعة).
- دعم الإدارة اللامركزية للأدوار عبر لوحات تحكم مخصصة لكل مستوى إداري.
- حفظ وتوثيق أي تعديل على صلاحيات المستخدمين ضمن سجل التدقيق.

سجل تدقيق (Audit Trail) شامل لكل العمليات:

- توثيق آلي لجميع الأنشطة والعمليات التي تتم في النظام، مثل:
 - تسجيل دخول المستخدمين.
 - التعديلات على البيانات.
 - تنفيذ إجراءات مالية أو إدارية.
 - عمليات الموافقة والاعتماد.
- يشمل معلومات: اسم المستخدم، التاريخ والوقت، نوع العملية، الجهاز أو المتصفح المستخدم.
- إمكانية تصدير وتحليل سجل التدقيق لأغراض المراجعة أو التحقيق الداخلي.

نسخ احتياطي تلقائي واستعادة بيانات مرنة (Automated Backup & Flexible Restore) :

- تنفيذ خطة نسخ احتياطي تلقائي مجدولة (يومي/أسبوعي)، مع تحديد عدد الإصدارات الاحتياطية المحفوظة.
- توفير أدوات لإجراء نسخ احتياطي يدوي عند الحاجة.
- إمكانية استعادة بيانات محددة (Partial Restore) أو النظام كاملاً (Full Restore) دون التأثير على تشغيل النظام.
- تخزين النسخ الاحتياطية في موقع آمن منفصل. (Offsite/ Encrypted Cloud Storage).
- إشعارات تلقائية لإبلاغ المسؤولين بنجاح أو فشل عمليات النسخ.

• Dashboards

• Workflows

١٢. التدريب والتوثيق:

- تدريب إداري وفني متكامل للمستخدمين حسب الفئات.

- توفير دليل استخدام تفصيلي (User Manual) ودليل فني (Technical Manual).
- تقديم خطة تشغيل أولية (Go-live plan) وخطة استمرارية الأعمال.

ثانيًا: المواصفات الفنية للنظام (Technical Specifications)

يُشترط في النظام المطلوب أن يتمتع بمستوى عالٍ من الكفاءة التقنية، المرونة التشغيلية، الأمان السيبراني، وقابلية التوسع، وذلك من خلال الالتزام بالمتطلبات التالية:

١. بنية النظام والتقنيات الأساسية

- تصميم يعتمد على الهيكلية المعيارية (Modular Architecture) ، بما يتيح إمكانية التوسعة وإضافة وحدات مستقبلية دون التأثير على استقرار النظام.
- تطوير الواجهة باستخدام تقنيات ويب حديثة قابلة للعمل على مختلف المتصفحات، مع دعم تصميم متجاوب (Responsive) يناسب أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.
- استخدام قاعدة بيانات موثوقة وقابلة للتوسعة مثل PostgreSQL أو MS SQL Server ، مع دعم العمليات عالية الكثافة.
- واجهة استخدام تفاعلية وسهلة، تدعم تعدد اللغات، وعلى رأسها العربية والإنجليزية، مع قابلية التبديل الفوري.
- توفير تطبيق جوال أصلي (Native App) متكامل لأنظمة Android و iOS، يلبي احتياجات المتدربين والمدربين والإداريين وفقًا للمواصفات التالية:
 - رفع التطبيق باسم الغرفة على المتاجر الرسمية (Google Play و App Store)، أو توفيره بصيغة جاهزة للنشر وفق ترتيبات الغرفة.
 - تسجيل الدخول الآمن باستخدام البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف، مع دعم المصادقة الثنائية (2FA).
 - عرض الدورات والبرامج التدريبية المتاحة والمجدولة لكل مستخدم حسب صلاحياته.
 - التسجيل في الدورات والدفع الإلكتروني إن وُجد.
 - عرض الشهادات الإلكترونية المحفوظة وربطها برمز QR للتحقق.
 - تنبيهات فورية (Push Notifications) للبرامج الجديدة، نتائج التقييم، مواعيد الجلسات، المهام المستحقة.
 - متابعة التقدم التدريبي واستعراض تقارير الأداء الشخصي.
 - واجهة سهلة الاستخدام، متجاوبة وسريعة الاستجابة، متوافقة مع معايير تجربة المستخدم.
 - دعم اللغة العربية بشكل كامل مع إمكانية التبديل إلى الإنجليزية.
 - تحميل المحتوى (مثل الشهادات أو الملفات) بطريقة سليمة وآمنة.
 - توافق التطبيق مع خاصية الوضع الليلي (Dark Mode).
 - التحديثات والدعم الفني:

- آلية تفعيل التحديثات التلقائية.

- تسجيل الأعطال داخل التطبيق وإرسالها مباشرة إلى فريق الدعم.
- إمكانية إرسال ملاحظات أو استفسارات من خلال التطبيق. (In-App Support)
- خصائص المدربين والإداريين:
 - عرض قائمة المشاركين وتفاصيل حضورهم.
 - إدارة الجلسات التدريبية الافتراضية من الهاتف.
 - تقييم المتدربين وإدخال الدرجات وملاحظات التغذية الراجعة.
 - اعتماد الحضور والغياب إلكترونياً.
 - رفع المواد وإمكانية إرسالها للمشاركين
 - صلاحيات حسب مدة البرنامج التدريبي

٢. الأمان وحماية البيانات

- تأمين البيانات باستخدام بروتوكولات اتصال مشفرة. (SSL/TLS)
- توفير آلية تسجيل دخول آمنة مع دعم المصادقة الثنائية. (2FA)
- تفعيل سجل تدقيق (Audit Trail) شامل يسجل جميع الأنشطة والعمليات.
- إدارة الوصول إلى الوظائف من خلال نظام صلاحيات قائم على الدور. (RBAC)
- الالتزام بمعايير أمن المعلومات المعتمدة عالمياً مثل ISO/IEC 27001.

٣. التكامل مع الأنظمة الخارجية

- القدرة على التكامل الكامل مع الأنظمة المستخدمة داخل الغرفة، وتشمل:
 - النظام المحاسبي الداخلي.
 - النظام الوطني للفوترة الإلكترونية.
 - خدمات البريد الإلكتروني (Outlook)، (Gmail).
 - بوابات الدفع الإلكتروني.
 - أدوات الاجتماعات المرئية (Zoom)، (Microsoft Teams).
 - دعم بروتوكول RESTful APIs / LTI للتكامل الخدمات التدريبية والأدوات الخارجية.
 - نظام أداة خدمات الاعضاء
- دعم استيراد وتصدير البيانات بصيغ متنوعة تشمل. (CSV, Excel, Word, PDF)

٤. التنبيهات والتواصل

- دعم نظام إشعارات متعدد القنوات يشمل:

- البريد الإلكتروني.
- الرسائل القصيرة (SMS).
- التنبيهات داخل النظام.
- إشعارات الهاتف (Push Notifications) عبر التطبيق.

٥. النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات

- تنفيذ آلية نسخ احتياطي تلقائي يومي أو أسبوعي قابلة للجدولة.
- إمكانية الاستعادة الجزئية أو الكاملة للبيانات.
- واجهة مخصصة لتحميل نسخ احتياطية يدوية عند الحاجة من قبل المسؤولين.

٦. الأداء والتوافرية

- تحقيق زمن استجابة لا يتجاوز ثانيتين للوظائف الأساسية.
- دعم العمل على بيئة سحابية خاصة بالغرفة (Private Cloud).
- ضمان توافرية تشغيل (System Availability) لا تقل عن 99.5%.
- قدرة النظام على العمل بكفاءة تحت ضغط الاستخدام المتزامن من عدد كبير من المستخدمين.

٧. الإدارة والصيانة

- لوحة تحكم مركزية لإدارة وحدات النظام، إعداداته، والصلاحيات.
- أدوات مراقبة وتحليل الأداء (Performance Monitoring & Analytics).
- دعم التحديثات التلقائية أو اليدوية للنظام (Releases / Hotfixes).
- تخصيص المهام الإدارية وفق صلاحيات متعددة المستويات.

٨. إدارة الوثائق والمرفقات

- إمكانية رفع وربط الملفات والمرفقات بمختلف أنواعها (ZIP, JPG, DOCX, PDF).
- ربط المستندات بالبرامج التدريبية، طلبات التسجيل، الحالات الخاصة، والمستخدمين.
- نظام أرشفة مؤمن يدعم البحث والتصنيف حسب معايير متعددة.

٩. إعداد التقارير والتحليل

- نظام تقارير ديناميكي قابل للتخصيص حسب نوع المستخدم.
- تصفية البيانات وفق معايير متعددة (البرنامج، المجال، الفترة، المدرب، الفئة المستهدفة...).
- دعم التقارير الزمنية (يومي، شهري، ربع سنوي، سنوي).
- إمكانية التصدير والطباعة بصيغ متعددة مع خيارات التنسيق.

١٠. نظام إدارة التدريب الإلكتروني (LMS)

يجب أن يحتوي النظام على وحدة متقدمة لإدارة التعلم تدعم الوظائف التالية:

- تنسيقات مرنة للمقررات (أسبوعية، موضوعية، مخصصة).
 - دفتر درجات يدعم التقييم اليدوي، والمقاييس الخاصة، والتقديرات دون اتصال.
 - محرك اختبارات ذكي يشمل
 - بنك أسئلة متعدد التصنيفات.
 - دعم العشوائية.
 - تقديم تغذية راجعة مخصصة.
 - التصحيح التلقائي
 - تشغيل وتتبع حزم SCORM.
 - تكامل أدوات خارجية باستخدام بروتوكول LTI .
 - تتبع الإكمال وإصدار الأنشطة المشروطة.
 - واجهة تنبيهات داخلية ورسائل للبريد والهاتف.
 - تكامل مع Zoom / Teams لإدارة الجلسات المباشرة.
 - أدوات إنشاء محتوى تفاعلي (H5P).
 - أداة تأليف دروس لتصميم مسارات تعليمية تكيفية وسيناريوهات متعددة.
١١. التوثيق والدعم الفني
- تزويد النظام بجميع الوثائق الضرورية (دليل المستخدم، دليل المشرف، دليل تقني).
 - توفير خدمة دعم فني منظمة من خلال نظام تذاكر (Helpdesk / Ticketing) .
 - تنفيذ برنامج تدريبي مخصص لفريق العمل الإداري والفني.
 - إعداد خطة لضمان استمرارية الخدمة في حال الطوارئ (Business Continuity Plan) .

ثالثاً: بيئة الاستضافة:

- يتم استضافة النظام على بيئة السحابة الخاصة بغرفة تجارة عمّان.
- على المورد تقديم المواصفات الفنية المقترحة لضمان الأداء والاستقرار والأمان والتوافرية العالية (99.5% uptime) .
- دعم النسخ الاحتياطي التلقائي واستعادة البيانات.

رابعاً: الشروط القانونية:

١. تقديم رخصة مهنية وسجل تجاري ساري المفعول.
٢. تقديم عرضين منفصلين: عرض فني وآخر مالي، كل في ظرف مغلق.
٣. تقديم كفالة دخول عطاء بقيمة (٥٪) وكفالة حسن تنفيذ بقيمة (١٠٪) من قيمة العطاء عند الإحالة.
٤. مدة تنفيذ المشروع: لا تتجاوز ٩٠ يومًا من تاريخ التوقيع.
٥. ضمان النظام ودعمه الفني لمدة لا تقل عن ١٢ شهراً.

٦. غرفة تجارة عمان غير ملزمة بأقل الأسعار ولها الحق في إلغاء أو إعادة طرح العطاء دون إبداء الأسباب.

خامساً : المتطلبات العامة (Requirements)

- يجب على الشركة المتقدمة للعطاء تلبية المتطلبات التالية لضمان تنفيذ المشروع بجودة وكفاءة عالية:
- امتلاك خبرة مثبتة وكفاءة في جميع مكونات المشروع المطلوبة (CRM، التدريب الإلكتروني، التقارير، التكامل، ...) .
 - القدرة على تصميم وتنفيذ قواعد بيانات آمنة ومتوافقة مع معايير الأمان السيبراني المعتمدة.
 - مهارات قوية في إدارة المشاريع لضمان التسليم ضمن الجدول الزمني والميزانية المتفق عليها.
 - القدرة على تقديم خدمات الدعم والصيانة بعد تنفيذ النظام لضمان استدامة التشغيل.
 - تقديم حلول شاملة متكاملة تشمل: التحليل، التصميم، التطوير، التنفيذ، والدعم الفني.
 - سجل مثبت في تنفيذ مشاريع مماثلة بنجاح في قطاعات مشابهة.
 - القدرة على العمل التعاوني مع فرق غرفة تجارة عمان الفنية والإدارية وأي أطراف معنية أخرى لضمان تكامل الجهود وتحقيق أهداف المشروع.

سادساً: تقديم العروض والتسعير (Proposal Submission & Pricing Structure)

أ. محتوى العرض الفني (Technical Proposal) :

يتوجب أن يشمل العرض الفني ما يلي:

- الملف التعريفي للشركة (Company Profile) :
يشمل تاريخ التأسيس، مجالات التخصص، الشهادات المهنية والتقنية، وعدد الموظفين الرئيسيين.
- عرض تفصيلي للخبرات السابقة:
- يوضح المشاريع المشابهة التي تم تنفيذها، مع التركيز على مكونات مماثلة لنطاق العمل الحالي (CRM ، LMS، الفوترة، التكامل).
- المنهجية المقترحة لتنفيذ المشروع:
- تفصيل مراحل التنفيذ المقترحة بما يشمل التحليل، التصميم، التطوير، الفحص، التدريب، والإطلاق، مع الإشارة إلى الأدوات والتقنيات المستخدمة.
- الجدول الزمني التفصيلي:
- يشمل المدة المتوقعة لكل مرحلة من مراحل المشروع، بدءاً من توقيع العقد وحتى التسليم النهائي، مع تحديد نقاط التحقق الرئيسية (Milestones) .
- بيانات مرجعية:

تقديم مراجع موثوقة من عملاء سابقين تم تنفيذ مشاريع مشابهة لهم، مرفقة بأسماء جهات الاتصال ووسائل التواصل.

ب. محتوى العرض المالي (Financial Proposal) :

يتوجب أن يكون العرض المالي واضحاً ومفصلاً، ويشمل:

- أسعار شاملة لكافة مكونات المشروع:
تغطي جميع البنود المذكورة في نطاق العمل والمواصفات الفنية.
- تحديد الحد الأدنى للكمية: (MOQ)
تحديد أقل عدد من التراخيص البرمجية الممكن شراؤها، مع الالتزام بذلك في جدول الأسعار.
- تفصيل الأسعار لكل بند:
عرض سعر منفصل لكل مكون (CRM ، LMS ، دعم فني، تكامل ...) مع بيان واضح لأي خصومات مجمعة.
- مرونة التسعير:
إبراز قدرة العرض على التكيف مع أي تغييرات في عدد المستخدمين أو التراخيص خلال فترة التنفيذ أو التشغيل.
- خدمات الدعم والصيانة لما بعد الضمان:
تقديم نسبة مئوية أو مبلغ محدد لتكلفة سنة إضافية من الدعم، تشمل:
 - إصلاح الأخطاء. (Bug Fixes)
 - تنفيذ التعديلات والتحسينات.
 - تثبيت الإصدارات الجديدة أو التحديثات الأمنية.