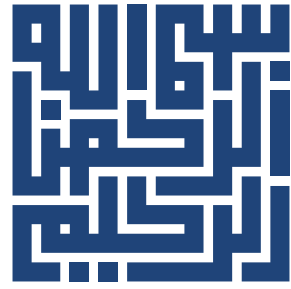


سياسة

المنصات الرقمية الوطنية

(مسودة 2.1)





المحتويات

4	1. المقدمة
5	2. نظرة عامة على سياسة المنصات الرقمية الوطنية
	2.1 التعريفات
5	2.1.1 المنصة الرقمية - التعريف
	2.1.2 الجهة المالكة للمنصة - التعريف
	2.1.3 الجهة المشغلة للمنصة - التعريف
5	2.2 الخصائص الرئيسية للمنصات الرقمي
6	2.3 الغرض من السياسة
6	2.4 نطاق السياسة
6	2.5 هيكل السياسة
6	2.6 الجمهور المستهدف
7	3. بيان السياسة
7	3.1 الخدمات الرقمية
7	3.2 أمن المعلومات
7	3.3 التقنية
8	3.4 البيانات
	3.5 تطوير المنصات الرقمية
8	3.5.1 التميم والتطوير
	3.5.2 التشغيل والصيانة
11	3.6 الشراكات بين القطاع الخاص والعام
12	3.7 الحوكمة
13	4. الملاحقات
13	4.1 التعريفات والمصطلحات
14	4.2 قائمة الاختصارات

المقدمة

تطمح المملكة أن تكون في مقدمة مصاف الدول الرائدة عالمياً في مجال الحكومة الرقمية من خلال تبني مفهوم "الحكومة الرقمية الذكية" وذلك بالاستفادة من البيانات، التقنيات الناشئة؛ لتوفير منصات تتمحور حول خدمة المستخدمين من أفراد وجهات حكومية وقطاع الأعمال؛ لرفع الكفاءة، وضمان سهولة الوصول للجميع¹.

يعتبر التحول الرقمي أحد عوامل التمكين الرئيسية لرؤية المملكة 2030، وتماشياً مع الرؤية، طورت المملكة استراتيجية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات 2023، والاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2025، واستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2023 إلى جانب المبادرات الرقمية الرئيسية الأخرى لجعل المملكة العربية السعودية رائدة عالمياً في الحكومة الرقمية.



1 سياسة الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية، <https://ndu.gov.sa/de-policy>

2. نظرة عامة على سياسة المنصات الرقمية الوطنية

2.1 التعريفات

2.1.1 المنصة الرقمية - التعريف

المنصة الرقمية عبارة عن منصة متاحة عبر التقنية ومسيرة بتوجهات الأعمال لإدارة، تحسين، وتقديم الخدمات الحكومية باستمرار عبر نقاط اتصال رقمية متعددة، على سبيل المثال، متصفح الويب وتطبيق الهاتف المحمول، وتوفير تجربة رقمية معززة لأصحاب المصلحة الذين يستفيدون من الخدمات.

2.1.2 الجهة المالكة للمنصة - التعريف

الجهة المالكة والمسؤولة عن بناء خطة الطريق لتطوير المنصة وتحديثها، وضمان أن المنصة تحقق الأهداف والمتطلبات المحددة لها، بما في ذلك الضمانات الأمنية المناسبة وما إلى ذلك.

2.1.3 الجهة المشغلة للمنصة - التعريف

الجهة المشغلة للمنصة وقد تكون الجهة المالكة، أو أي جهة ذات اختصاص، وترتبطها علاقة تعاقدية مع مالك المنصة وتوكل إليها عمليات ومهام التشغيل والصيانة بناء على العلاقة التعاقدية المذكورة.

2.2 الخصائص الرئيسية للمنصات الرقمية

منظومة لتقديم الخدمات



تتضمن منظومة تقديم الخدمات التفاعلية بين أصحاب المصلحة المستفيدين من منصة رقمية مشتركة. يشمل أصحاب المصلحة المشاركون في المنظومة الجهات الحكومية التي تقدم الخدمات (يحددون قواعد العمل) على المنصات الرقمية (المزود)، والمستخدمين النهائيين الذين يستفيدون من الخدمات (المستهلك)، والجهات الحكومية التي تملك المنصة (المالك).

أنظمة التقنية



يجب أن تكون مدعومة بأنظمة تقنية تتوافق مع الرؤية التي تتجاوز أنظمة وتطبيقات تقنية المعلومات التقليدية. يجب أن تعزز أنظمة التقنية الرقمية تجربة المستخدم من خلال الاستفادة من التقنيات الناشئة، على سبيل المثال، الذكاء الاصطناعي / التعلم الآلي (AI/ML)، تحليل البيانات، تقنية سلاسل الكتل (Blockchain)، إنترنت الأشياء (IoT)، وأتمتة العمليات الروبوتية (RPA).

الحكومة



يحدد إطار حوكمة المنصة نظام مؤسسي لتشغيل وإدارة المنصة وأدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة المشاركين في المنظومة.



2.3 الغرض من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى توحيد المنصات الرقمية الوطنية - تقديم الخدمات الرقمية بطريقة موحدة، تشجيع استخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة ومشاركة البيانات بين الجهات الحكومية.

2.4 نطاق السياسة

هذه سياسة داخلية تنطبق على جميع الجهات الحكومية التي:

تقدم خدمات على المنصات الرقمية (المزود، و / أو



تملك المنصات الرقمية (المالك)



2.5 هيكل السياسة

تتكون سياسة المنصات الرقمية من العناصر الستة الأساسية التالية:

الخدمات الرقمية:

تغطي جوانب الخدمات الرقمية - التصنيف، التصميم، تجربة الخدمة، ومقاييس نجاح الخدمة.



أمن المعلومات:

تغطي خصوصية البيانات والأمن السيبراني.



التقنية:

تغطي استخدام التقنيات لتقديم الخدمات.



البيانات:

تغطي البيانات المفتوحة وإدارة البيانات.



تطوير المنصات:

تغطي تصميم، تطوير، تشغيل، وحياتة المنصات



الشراكات:

الشراكات بين القطاع الخاص والعام.

الحوكمة:

تغطي الأدوار والمسؤوليات الجهات المختلفة لحكومة المنصات الرقمية.



2.6 الجمهور المستهدف

جميع الجهات الحكومية التي تقدم خدماتها على المنصات الرقمية.



مهندسو المنصات الرقمية والمصممين والمطورين وفرق التشغيل والصيانة.



3. بيان السياسة

3.1 الخدمات الرقمية

تقديم الخدمات الحكومية هو جوهر المنصات الرقمية. من الضروري تحديد وتصميم الخدمات الرقمية التي تلبى احتياجات المستخدم بشكل صحيح. يجب أن توفر الخدمات المصممة على هذا النحو تجربة جيدة للمستخدمين. طور برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر" معايير الخدمة الرقمية الحكومية؛ حيث تساعد هذه المعايير الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية على التحول نحو تقديم الخدمة التي تلبى توقعات المستفيدين، إلى جانب العمل على ضمان تحسين جودة الخدمة باستمرار. وهذه المعايير هي المبادئ التوجيهية التي تطبقها الجهات في مختلف مراحل تطوير الخدمة وإدارتها.

3.2 أمن المعلومات

تحتاج المنصات الرقمية إلى معالجة المخاطر المرتبطة بخصوصية البيانات والأمن السيبراني من خلال الالتزام بكل ما تصدره الجهات الحكومية ذات العلاقة مثل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي من تشريعات ومعايير ومتطلبات يجب الالتزام بها.

3.3 التقنية

المنصة الرقمية عبارة عن حل متاح عبر التقنية ومسيّر بتوجهات الأعمال لإدارة، تحسين، وتقديم الخدمات الحكومية. التقنية هي المكون الأساسي للمنصات الرقمية.

المبادئ



التخطيط والتنفيذ

تتيح التقنيات فرصة للابتكار وتجعل تقديم الخدمات الحكومية سهلاً ومريحاً للمستفيدين ومن المهم وضع استراتيجية لاعتماد التقنية من خلال التخطيط الشامل والحد من المخاطر المرتبطة بالتقنيات المعنية من خلال:



اعتماد الاستخدام المستند إلى إثبات المفهوم (POC) للتقنيات قبل التنفيذ الكامل لهذه التقنيات والالتزام بكافة التشريعات والمعايير الصادرة بهذا الخصوص مثل "سياسة الحوسبة السحابية أولاً"



الاستفادة من حلول روبوت المحادثة (chatbot) القائمة على الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي (AI/ML) لمساعدة المستخدمين وكذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتوفير أفكار أساسية فيما يتعلق بملاحظات رضا العملاء والمعلومات السلوكية لمستخدمي المنصات الرقمية لتحسين تصميم الخدمة وتقديم الخدمات.



كما يجب الالتزام بالسياسات والتشريعات ذات الصلة والصادرة من الجهات ذات العلاقة في حال تنفيذ التقنيات الجديدة.



المبادئ

3.5 تطوير المنصات الرقمية

3.4 البيانات

01 الحد الأدنى من الخصائص القابلة للتطبيق

02 التشغيل والصيانة

تتضمن إدارة المنصات الرقمية إدارة الأنشطة طوال دورة حياة المنصة من تصور الفكرة إلى تحقيق الأهداف المحددة.

1. التصميم والتطوير

يتضمن تصميم وتطوير منصات رقمية جمع المتطلبات، تصميم الحلول، تطويرها، نشرها، الاختبارات وضمان الجودة. والالتزام بكافة التشريعات والمعايير الصادرة بهذا الخصوص من الجهات ذات العلاقة.

2. التشغيل والصيانة

لتشغيل وإدارة المنصات والخدمات الرقمية، فيما يلي الخطوات الرئيسية:
- عمليات تشغيل وصيانة المنصات.
- التحسينات وعمليات التحديث.

تعتبر إدارة البيانات وحوكمتها مهمة لأن البيانات هي الأصول الأكثر قيمة. لزيادة الشفافية وإشراك المواطنين، ومن الضروري مشاركة البيانات ونشرها بتنسيق يمكن قراءته آلياً، والالتزام بكافة التشريعات والمعايير الصادرة بهذا الخصوص واعتماد متطلبات إدارة البيانات وحوكمتها المحددة من قبل مكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO).



03 (مرحلة بيتا Beta-Phase):

يجب القيام بإصدار نموذج أولي قابل للتطبيق من المنصة الرقمية، واختباره مع المستخدمين الفعليين والقيام بإجراء تحسينات بناءً على تعليقات وآراء المستخدمين.

04 (النسخة النهائية):

تكون هذه النسخة من المنتج جاهزة للاستخدام بعد ان يتم تلافي كل الأخطاء الموجودة في مرحلة بيتا، بحيث تكون مستقرة

جمع المتطلبات الوظيفية والغير وظيفية من خلال التفاعل مع الجهات التي تقدم الخدمات على المنصات.



مراعاة تصميم الحل شاملاً بطبيعته مع التركيز على المواطن.



اعتماد المنهج التدريجي للتصميم والتطوير (Software release life cycle):



01 (مرحلة ما قبل ألفا Pre-Alpha):

جميع الأنشطة التي يتم إجراؤها قبل البدء بالاختبار الرسمي للمنتج، على سبيل المثال: تحليل المتطلبات، وتصميم المنصة، وتطويرها واختبار الوحدة.



02 (مرحلة ألفا Alpha-Phase):

تطوير المنتج، واختباره مع المستخدمين الداخليين، والحصول على ملاحظاتهم، ومراجعتها لتحسين المنتج.



3.5.1 التصميم والتطوير

يتضمن تصميم وتطوير منصات رقمية جمع المتطلبات، تصميم الطول، تطويرها، نشرها، الاختبارات وضمان الجودة.

المبادئ



الحد الأدنى من الخصائص القابلة للتطبيق



لتطوير المنصة الرقمية، لا بد من استخدام خصائص صغيرة الحجم (الحد الأدنى) والتي يمكن إنشاؤها ونشرها بسرعة والالتزام بكافة التشريعات والمعايير الصادرة بهذا الخصوص. يمكن تحسين المنصة الرقمية وتحديثها باستخدام نهج تدريجي. كما سيمكن الحد الأدنى من الميزات القابلة للتطبيق من موازنة متطلبات المستخدم بشكل أفضل، تقليل الوقت اللازم لبدء تشغيل الخدمات وتقليل المخاطر



3.5.2 التشغيل والصيانة

مراقبة قياسات أداء النظام والإحصاءات وسجلات النظام.



مراقبة أداء النظام للحل مقابل مستويات الخدمة المحددة (SLA).



فيما يلي الخطوات الأساسية لتشغيل وإدارة المنصات والخدمات الرقمية:

أداء صيانة النظام - مراقبة أداء الأجهزة، البرامج، قواعد البيانات، والشبكة بشكل مستمر. أداء تخطيط القدرة لتلبية متطلبات قابلية التوسع.



مراعاة أن تشمل عمليات التشغيل الرئيسية وأنشطة دعم الصيانة ما يلي:



عمليات تشغيل وصيانة المنصات.



القيام بتحديث التحسينات الصادرة عن مهنم الأدوات الأصلية (OEM) لإصلاح الثغرات الأمنية والأخطاء وتوفير الدعم الفني واستكشاف الأخطاء وإصلاحها ومعالجة المشاكل الواردة والتأكد من تنفيذ طلبات الخدمة للعملاء.



ضمان توافر النظام على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.



التحسينات وعمليات التحديث.



ضمان استدامة وتوافر الخدمة الرقمية من خلال أكثر من قناة إلكترونية لتزويد المستفيد بالخدمة (وهذا سيشمل توفر موقع إلكتروني أو غيره من القنوات البديلة).



المبادئ

التشغيل والصيانة



يوجه المبدأ مالكي ومشغلي المنصات الرقمية في عملية تشغيل وصيانة المنصات الرقمية. ينص المبدأ على العمليات التي يجب اتباعها لدعم، تحسين وإدارة كفاءة المنصات الرقمية على النحو التالي:

تحديث المحتوى والخدمات المقدمة للمستخدمين على المواقع والمنصات الإلكترونية بشكل دوري



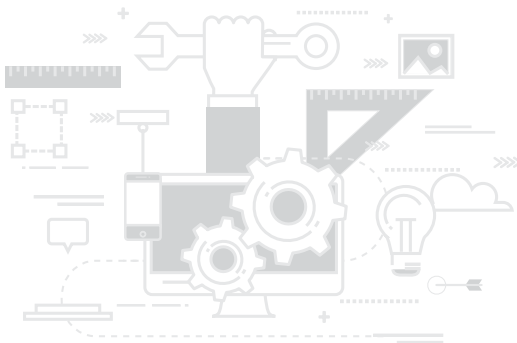
تنفيذ النسخ الاحتياطي الروتيني وإجراءات الاسترداد.



إعداد الوثائق لإجراءات التشغيل لجميع العمليات.



ضمان اختبار التخطيط للطوارئ للتعافي من الكوارث.





المبادئ

3.6 الشراكات بين القطاع الخاص والعام

فهم نماذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص المتاحة



يمكن تأسيس الشراكات بين القطاعين العام والخاص من خلال نماذج مختلفة تتراوح من العمليات والصيانة إلى المشاريع المشتركة. وتعتمد الملاءمة على طبيعة عمل المنصة والجدوى الفعلية.

التحليل قبل الالتزام بالشراكة بين القطاعين العام والخاص



يجب فحص العوامل ذات الصلة (مثل مشاركة المخاطر، الارتقاء بالجودة، زيادة الابتكار، والقيمة مقابل المال وما إلى ذلك) قبل الالتزام الكامل بالشراكة. فعلى سبيل المثال، لا ينبغي أن تفترض جهات القطاع العام أن الشراكة بين القطاعين العام والخاص ستجلب دائماً طولاً أفضل أو أكثر كفاءة.

عند تطوير أي منصة رقمية، فإنه يجب على الجهات الحكومية مراعاة الفرص التي توفرها الشراكات بين القطاعين العام والخاص. إذ يمكن أن تكون الشراكات بين القطاعين العام والخاص مفيدة للجهات الحكومية ولتعزيز التنمية الاقتصادية المتبادلة. ولمزيد من التفاصيل بشأن تنفيذ اتفاقيات الشراكة هذه ونموذجها في دليل الشراكة بين القطاعين العام والخاص، يرجى الاطلاع على دليل الشراكة بين القطاعين العام والخاص.



3.7 الحوكمة

يحدد الجدول أدناه أدوار ومسؤوليات الجهات المختلفة لحكومة المنصات الرقمية.

الأدوار	المسؤوليات	الجهات المقترحة
تخطيط تنفيذ السياسة	إنشاء خطة عمل لتنفيذ سياسة المنصات الرقمية تسرد المنصات الرقمية، الأدوات والإجراءات لتقييم الامتثال.	اللجنة الوطنية للتحويل الرقمي
تنفيذ السياسة	عقد جلسات توعية حول سياسة المنصات الرقمية.	إدارة التشريعات والمعايير الرقمية - ينتر
	ضمان الامتثال لسياسة المنصات الرقمية.	مالك المنصة الرقمية
	توجيه وإدارة الجهات الخاطة لضمان التزام المنصات الرقمية التي تنفذها بسياسة المنصات الرقمية.	مالك المنصة الرقمية
تتبع ومراقبة الامتثال للسياسة	تنفيذ المنصات الرقمية وفقاً لسياسة المنصات الرقمية.	الجهات الخاطة
	الإشراف العام على امتثال المنصات الرقمية فيما يتعلق بسياسة المنصات الرقمية.	اللجنة الوطنية للتحويل الرقمي
	جمع ونشر التقارير المتعلقة بمقاييس نتائج سياسة المنصات الرقمية المقدمة من مالكي المنصات الرقمية (الجهات).	إدارة التشريعات والمعايير الرقمية - ينتر
تنفيذ السياسة	إرسال نتائج تقييم الامتثال للسياسة إلى إدارة التشريعات والمعايير الرقمية (ينتر).	مالك المنصة الرقمية
	تحديث سياسة المنصات الرقمية وفقاً للمتطلبات التي أثارتها الجهات أو حسب الحاجة.	إدارة التشريعات والمعايير الرقمية - ينتر
	التوعية بإدخال تعديلات على سياسة المنصات الرقمية (إن وجدت).	الجهات الخاطة
	مراجعة واعتماد طلب تعديل السياسة.	اللجنة الوطنية للتحويل الرقمي

4. الملحقات

4.1 التعريفات والمصطلحات

المنصات المشتركة:

تقدم المنصات المشتركة خدمات شائعة الاستخدام من قبل جميع الجهات. هذه منصات وظيفية محددة وحصرياً للحكومة، مما يعني أنه لا توجد منصات أخرى في الوزارات أو عبر الوزارات لديها مثل هذه الوظائف في منصات أخرى.

حوكمة البيانات:

تحديد صلاحيات الوصول والحقوق في البيانات وإطار المساءلة لضمان السلوك المناسب في تقييم البيانات وإنشائها واستهلاكها ومراقبتها.

الخدمات الرقمية:

الخدمات الرقمية هي خدمات حكومية يتم تقديمها باستخدام طول تقنية ومصممة لتوفير تجربة شاملة مع نهج الحكومة الكاملة (Whole-of-Government) لجميع مستخدمي الخدمة. هذه الخدمات مبنية على المنصات الرقمية الحكومية التي تلتزم بالمعايير واللوائح الوطنية.

الجهات:

الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمرکز الوطنية وما في حكمها².

بيانات الخدمة الوظيفية:

تصف البيانات الوظيفية للخدمة الخدمات بطريقة منظمة وموحدة، وتصف هدف تقديم الخدمة، ومزود الخدمة، والمستهلك، وشروط الوصول، وشروط استخدام الخدمة.

المبادئ:

المبدأ هو بيان أو "قاعدة عامة" توفر مخططاً استراتيجياً لحكومة المنصات الرقمية. يتم وضع المبادئ من خلال مجموعة من المبادئ التوجيهية.

المعايير:

تنشر المملكة وثائق تحدد التقنيات. تتبع هذه الوثائق عملية مصممة لتعزيز توافق الآراء، العدل، المساءلة العامة والجودة. في نهاية هذه العملية، تنشر الجهة المعنية التوصيات والتي تعتبر معايير.

أصحاب المصلحة:

أصحاب المصلحة هو شخص أو مجموعة أو منظمة تشارك في مسار العمل أو تتأثر به. يشمل أصحاب المصلحة المواطنين والشركات والزوار والمسؤولين الحكوميين والجهات الحكومية.

تصنيف الخدمة:

يوفر تصنيف الخدمة تعريفاً منطقياً وتصنيفاً وظيفياً للخدمات. يحدد تصنيف الخدمة الخصائص المشتركة والمميزة للخدمات لزيادة قابلية الاكتشاف وإعادة الاستخدام.



4.2 قائمة الاختصارات

فيما يلي قائمة باختصارات المصطلحات الأساسية المستخدمة في وثيقة السياسة أعلاه.

الاختصارات	المعنى
AI	الذكاء الاصطناعي
CEO	الرئيس التنفيذي
HTTPS	بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن
ICT	تقنية المعلومات والاتصالات
IoT	إنترنت الأشياء
IT	تقنية المعلومات
KSA	المملكة العربية السعودية
ML	التعلم الآلي
OEM	مطعم الأدوات الأصلية
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة
SSOT	مصدر واحد للحقيقة
W3C	اتحاد شبكة ويب العالمية

