

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



United Arab Emirates

الدليل الإرشادي

مؤشر نسبة استخدام الممكنات

الرقمية 2022

مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية

يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة الحكومية.

بطاقة مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية	
التعريف	يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية وذلك عن طريق الممكّنات الحكومية الرقمية و هي <u>الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة، والتي تدار من قبل الحكومة الرقمية في الدولة</u>
النطاق والاستخدام	يشمل المؤشر كافة الممكّنات الحكومية الرقمية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية لتطوير الخدمات الحكومية الاستباقية والرقمية، حيث يجب على الجهة الاتحادية عدم استخدام أو تطبيق أي نظام آخر يتعارض مع أي من هذه الممكّنات للحصول على خدماتها الرقمية. كما هو مشار إليه في <u>"سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية"</u>
معادلة الاحتساب	<u>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</u> سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى <u>تبنّيها</u> والتزامها بتطبيق <u>وتوفير مستلزمات والأدلة الثبوتية</u> لمراحل كل ممكن حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب استجابة ونسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف) متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع) <u>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</u> مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الرقمية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية
مكونات المؤشر	يشمل المؤشر كافة الممكّنات الحكومية الرقمية التي تدار من قبل الحكومة الرقمية (الجهة الممكنة) في الدولة ضمن المحاور الثلاث التالية: 1. البنية التحتية: - الشبكة الاتحادية FedNet 2. الخدمات الآمنة: - الهوية الرقمية UAE Pass ○ خاصية المصادقة الرقمية Authentication ○ خاصية التوقيع الرقمي Digital Signature ○ خاصية الختم الرقمي eSeal 3. ربط الخدمات: • الرابط الحكومي للخدمات GSB • منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform

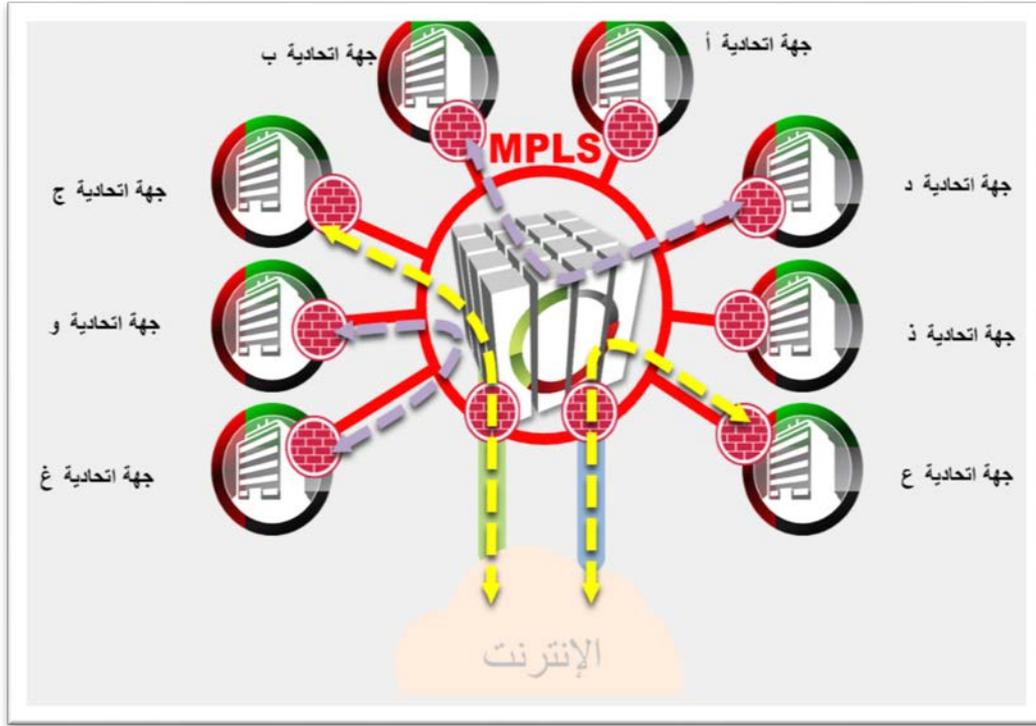
- نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM
- معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards

4. بناء القدرات وتجربة المستخدم:

- أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية
- مختبر تجربة المستخدم

ويندرج ضمن هذه عدد من المعايير الفرعية للتقييم.

الشبكة الاتحادية (FedNet)



نبذة عامة عن المبادرة:

تعني هذه المبادرة بتوفير بنية تحتية واحدة مركزية مشتركة وأمنة للشبكات الإلكترونية ومركز بيانات للحكومة الاتحادية من خلال وجود جهة مركزية تنظم الربط الشبكي، حيث تعد الشبكة الاتحادية بمثابة:

- المنصة الأساسية لتطوير الحكومة الذكية
- ضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات

خدمات الشبكة الاتحادية التي سيتم تقييمها ضمن المؤشر:

- خدمة الإنترنت الآمن
 - توفر شبكة الحكومة الاتحادية خدمة الإنترنت الآمن المشترك لكافة الجهات الحكومية عبر مزودي خدمة الإنترنت في الدولة.
 - خدمة تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية G2G
 - تقوم شبكة الحكومة الاتحادية بتفعيل الخدمات بين الجهات الحكومية وذلك عن طريق توفير اتصال مباشر بينهم أو من خلال منصة الرابط الحكومي للخدمات ، توفير كافة نظم الأمن والحماية.
 - خدمة البنية التحتية السحابية
- توفر شبكة الحكومة الاتحادية بنية تحتية افتراضية آمنة حيث تكون للجهة السيطرة التامة على بيئتها المستقلة

• خدمة النسخ الاحتياطي

توفر شبكة الحكومة الاتحادية خدمة النسخ الاحتياطي للجهات الحكومية، مما يساهم في تبسيط وتحسين عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة لدى الجهات.

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات في الجهة الاتحادية

المعايير المعتمدة لـ (مبادرة الشبكة الاتحادية FEDnet)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الممكنات الرقمية للعام 2022 – الشبكة الاتحادية (FEDnet) مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2022، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة استخدام الممكنات الرقمية مبادرة الشبكة الاتحادية (FEDnet)		
الخيارات	المعيار	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utilization		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	تفعيل خدمة الانترنت عالي الأداء	1.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية G2G	1.2
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية ملاحظة: سيتم تقييم الجهة بناء على المعايير التالية: - 0 (اذا لم يتم استخدام الخدمة أو استخدام بيئة تجريبية فقط) - 1 (اذا تم استخدام الخدمة بشكل بسيط) - 2 (اذا تم استخدام الخدمة بشكل رئيسي وملحوظ)	1.3
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي	1.4

تفاصيل المعايير لمبادرة الشبكة الاتحادية (FEDnet)

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار.

الادلة الارشادية وتفاصيل المعايير مبادرة الشبكة الاتحادية (FEDnet)	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1 Utilization-1	
1.1	تفعيل خدمة الانترنت عالي الأداء (وزن المؤشر 20%)
<p><u>على الجهة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - استخدام خدمة الانترنت المقدمة من خلال الشبكة الاتحادية. - تعبئة استبيان Internet Services. بحيث يتم إضافة تفاصيل جميع خطوط الانترنت التي تمتلكها الجهة سواء عن طريق الشبكة الاتحادية او من خلال ربط مباشر مع مزودي الخدمة في الدولة. 	<p>تُوفر خدمة الإنترنت عالي الأداء سعة مرنة لربط خدمات الجهات الحكومية بالإنترنت. يتعين على الجهة استخدام خدمة الإنترنت المقدمة من الشبكة الاتحادية. يتم قياس استفادة الجهة من خدمة الإنترنت عالي الأداء والمستهلكة من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ الربط الشبكي ○ البنية التحتية السحابية
1.2	تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية G2G (وزن المؤشر 20%)
<p><u>على الجهة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - تبادل البيانات مع جهات حكومية من خلال الشبكة الاتحادية. - تعبئة استبيان G2G Services بكافة الخدمات المتوفرة لدى الجهة سواء كانت عن طريق الشبكة الاتحادية أو لا. وفي حال توفر ربط خارج نطاق الشبكة الاتحادية، يرجى التوضيح في الاستبيان. 	<p>يتعين على الجهة استخدام خدمة تفعيل خدمة حكومية بشكل فعال لتبادل البيانات مع الجهات الحكومية. يتم قياس مدى تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية G2G من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● استخدام خدمة "تفعيل خدمة حكومية" المقدمة من الشبكة الاتحادية للربط مع الجهات الحكومية (اتحادية ومحلية) لغرض تبادل البيانات.
1.3	تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية (وزن المؤشر 40%)
<p><u>على الجهة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - نقل خدمات رئيسية إلى البنية التحتية السحابية للشبكة الاتحادية - توفير قائمة بجميع خدمات الجهة سواء تمت استضافتها في الشبكة الاتحادية أو لا ، وذلك من خلال تعبئة استبيان Infrastructure Sizing 	<p>يتعين على الجهة استخدام خدمة البنية التحتية السحابية بشكل فعال بحيث يتم استضافة خدماتها على الشبكة الاتحادية.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● يتم قياس مدى الاستفادة من خدمة البنية التحتية السحابية من خلال: ● نقل خدمات رئيسية إلى البنية التحتية السحابية للشبكة الاتحادية ● توفير تفاصيل جميع خدمات الجهة من خلال تعبئة استبيان الشبكة الاتحادية.

1.4 تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي (وزن المؤشر 20%)	
يتعين على الجهة استخدام خدمة النسخ الاحتياطي بشكل فعال بحيث يتم نسخ بيانات فعلية للجهة على الشبكة الاتحادية يتم قياس مدى تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي من خلال: • توفير قائمة بالبيانات التي تم نسخها إلى الشبكة الاتحادية	على الجهة : - توفير قائمة بالبيانات التي تم نسخها في الشبكة الاتحادية وذلك من خلال تعبئة استبيان Infrastructure Sizing

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و"سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

خدمة الهوية الرقمية

الهوية الرقمية UAE PASS

 <p>المحفظة الرقمية لمشاركة نسخ محدثة من المستندات الرسمية لمزودي الخدمة</p> <p>Digital Vault To share updated government-issued credentials with service providers</p>	 <p>توقيع رقمي للتوقيع على المستندات والمعاملات</p> <p>Digital Signature To sign official documents & transactions</p>	 <p>هوية في الهاتف المتحرك تتيح استخدام الهوية عبر الهاتف</p> <p>Mobile-based Your identity is your mobile</p>	 <p>هوية رقمية موحدة آمنة تعتمد على بطاقة الهوية</p> <p>Single Secure Identity Based on Emirates ID card</p>
--	---	---	---

نبيذه عامة عن الهوية الرقمية (UAE PASS):

أطلقت 'الهوية الرقمية' خلال أسبوع جيتكس للتقنية في العام 2018، كمبادرة مشتركة بين هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة أبوظبي الرقمية وهيئة دبي الرقمية وتحصل 'الهوية الرقمية' على دعم شركاء استراتيجيين رئيسيين بما في ذلك وزارة الداخلية والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ ومركز دبي للأمن الإلكتروني والسلطات الرقمية في الإمارات السبع، لتوفير حل موحد للهوية الرقمية لكافة مزودي الخدمات، مع الحفاظ على درجة عالية من السرية وسهولة الاستخدام. تعتبر الهوية الرقمية ركيزة أساسية تساهم في تمكين العديد من مبادرات التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية الإمارات 2021، ومئوية الإمارات 2071، والتنمية المستدامة.

تعتمد الهوية الرقمية (UAE PASS) على خدمات الشهادات الرقمية من الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ ومركز دبي للأمن الإلكتروني وتقدم خدمات المصادقة عن طريق الهاتف الذكي وخدمات التوقيع الرقمي والختم الرقمي، وتبادل المستندات الرقمية للقطاع الخاص.

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
- إدارة الخدمات الإلكترونية/ الذكية
- إدارة الشؤون القانونية
- إدارة الاتصال المؤسسي
- إدارة سعادة المتعاملين
- مركز الاتصال

المعايير المعتمدة لمشروع خدمة الهوية الرقمية

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة للهوية الرقمية 2022- مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا للعام 2022

مؤشر نسبة استخدام الممكنات الرقمية مشروع خدمة الهوية الرقمية		
الخيارات	المعيار	
Integration and testing-1- ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة		
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	ربط الموقع الالكتروني للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية	1.1
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	ربط لتطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية	1.2
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	مدى التزام الجهة بربط نظام المراسلات الداخلي بخاصية التوقيع الرقمي و الختم الرقمي	1.3
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	مدى التزام الجهة الاتحادية بالسماح لدخول موظفي الشركات/ الجهات الحكومية باستخدام الهوية الرقمية الخاصة بهم وربطها بحساب الشركة/ الجهة الحكومية آخذين بعين الاعتبار الأدوار والصلاحيات كل حسب منسبة	1.4
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	مدى التزام الجهة الاتحادية بأطلاق خاصية الدخول بالهوية الرقمية على الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي الخاص بنظام (بياناتي) والمقدم لخدمات موظفي الجهات الحكومية <u>ملاحظة: ينطبق فقط على الهيئة الاتحادية للموارد البشرية ووزارة المالية</u>	1.5
User Experience-2- تجربة المستخدم		
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	مدى التزام الجهة الاتحادية بتحديث ملف المستخدم في الجهة باستمرار وذلك عن طريق قراءة بيانات المتعامل في كل مرة يقوم بتسجيل الدخول (الاسم، الجنسية، الجنس، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، رقم الهوية)	2.1

<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى التزام الجهة الاتحادية بعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الأساسية في ملف المستخدم User Profile (مثال: الاسم، الجنسية، الجنس، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الهوية) 	2.2
<ul style="list-style-type: none"> • استخدام جميع خدمات الجهة لبيانات المتعاملين • استخدام الجهة لبعض بيانات المتعاملين من دون مبرر • استخدام خدمة واحده لبيانات المتعاملين من دون مبرر • ليس هناك استخدام لبيانات المتعاملين من دون مبرر • لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى التزام الجهة الاتحادية بالتقليص من الخانات الموجودة في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالاستعانة بالمعلومات التي توفرها الخدمة (الاسم، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الهوية) 	2.3
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization		
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل 100% من موظفي الجهة في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) 	3.1
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى التزام الجهة بالترويج لاستخدامات الهوية الرقمية (الدخول Sign-in، التوقيع الرقمي، الختم الرقمي) لضمان الاستخدام الأمثل. 	3.2

تفاصيل المعايير لمشروع خدمة الهوية الرقمية UAE PASS

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

الأدلة الإرشادية وتفاصيل المعايير	
لمؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية للعام 2022 – خدمة الهوية الرقمية	
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة-1-Integration and testing	
1.1	ربط الموقع الإلكتروني للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية
	<p>الربط بنظام الهوية الرقمية بالشكل الصحيح، يجب على الجهة اختبار الموقع الرئيسي للخدمات الإلكترونية وربطها بخاصية الدخول بالهوية الرقمية (UAE PASS).</p> <p>يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الالتزام بالخطوات التقنية للربط كما هو مذكور في الدليل التقني Technical toolkit - يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في الخدمة في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية - على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل الإرشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفق عليها - على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الإرشادي كحد أدنى - إطلاق الربط وتوقيع (مذكرة التفاهم التي تحتوي على اتفاقية مستوى الخدمة) - المراجعة الدورية للربط مع الهوية الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب
	الأدلة المطلوبة:
	<ul style="list-style-type: none"> - ربط الموقع الرئيسي للخدمات الإلكترونية - تجاوز اختبار الوظائف Assessment - تقرير يوضح أن عملية الدخول بالهوية الرقمية سلسلة ولا تواجه أية مشاكل تقنية (فيديو يثبت بان خدمة الدخول بالهوية الرقمية على الموقع الإلكتروني بدون مشاكل تقنية).
1.2	ربط التطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية
	<p>الربط بنظام الهوية الرقمية بالشكل الصحيح، يجب على الجهة اختبار التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية وربطها بخاصية الدخول بالهوية الرقمية (UAE PASS).</p> <p>يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الالتزام بالخطوات التقنية للربط كما هو مذكور في الدليل التقني Technical toolkit - يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في الخدمة في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية - على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل الإرشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفق عليها - على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الإرشادي كحد أدنى - إطلاق الربط وتوقيع (مذكرة التفاهم التي تحتوي على اتفاقية مستوى الخدمة) - المراجعة الدورية للربط مع الهوية الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب

الأدبآت المطلوب:	
<ul style="list-style-type: none"> - ربط التطبيق الذكي للخدمات - تجاوز اختبار الوظائف Assessment - تقرير يوضح أن عملية الدخول بالهوية الرقمية سلسلة ولا تواجه أية مشاكل تقنية (فيديو يثبت بان خدمة الدخول بالهوية الرقمية يعمل على التطبيق الذكي بدون مشاكل تقنية). 	
1.3	مدى التزام الجهة بربط نظام المراسلات الداخلي بخاصية التوقيع الرقمي والختم الرقمي
ربط نظام المراسلات الداخلي في الجهة بخدمة التوقيع الرقمي والختم الرقمي	
الأدبآت المطلوب:	
<ul style="list-style-type: none"> - ربط نظام المراسلات بخدمة التوقيع الرقمي والختم الرقمي - تجاوز اختبار الوظائف Assessment 	
1.4	مدى التزام الجهة الاتحادية بالسماح لدخول موظفي الشركات/ الجهات الحكومية باستخدام الهوية الرقمية الخاصة بهم وربطها بحساب الشركة/ الجهة الحكومية آخذين بعين الاعتبار الأدوار والصلاحيات كل حسب منسبة
السماح للأفراد الممثلين للشركات والموظفين في الشركات أو الجهات الحكومية بالدخول الى خدمات الشركات/ الجهات الحكومية باستخدام الهوية الرقمية الخاصة بهم وذلك عن طريق ربط حساباتهم الشخصية بحساب الشركة واعطائهم الصلاحيات اللازمة لإجراء التعاملات الخاصة بالشركات ك (تجديد، دفع مخالفات، إقامات، ترخيص.. الخ)	
الأدبآت المطلوب:	
<ul style="list-style-type: none"> - تقرير يوضح بيانات المستخدمين في حساب الشركة حسب البيان UUID - توثيق وارسال عملية ربط حسابات الافراد بحساب الشركات وخطوات التحويل وإعطاء الصلاحيات. 	
1.5	مدى التزام الجهة الاتحادية بأطلاق خاصية الدخول بالهوية الرقمية على الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي الخاص بنظام (بياناتي) والمقدم لخدمات موظفي الجهات الحكومية ملاحظة: ينطبق فقط على الهيئة الاتحادية للموارد البشرية ووزارة المالية
ربط الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي لنظام (بياناتي) لخدمات موظفي الجهات الحكومية مع الهوية الرقمية يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:	
<ul style="list-style-type: none"> - الالتزام بالخطوات التقنية للربط كما هو مذكور في الدليل التقني Technical toolkit - يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في الخدمة في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية - على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل الإرشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفق عليها - على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الإرشادي كحد أدنى - إطلاق الربط وتوقيع (مذكرة التفاهم التي تحتوي على اتفاقية مستوى الخدمة) - المراجعة الدورية للربط مع الهوية الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب 	
الأدبآت المطلوب:	

<p>يجب على الجهة الحكومية تسجيل كافة الموظفين في خدمة الهوية الرقمية والتأكد من حصولهم على حساب من نوع (موثوق) Qualified</p> <p>*تم إضافة تقرير عن عدد المسجلين في الهوية الرقمية من خلال نظام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية (بياناتي) عند إدارة الموارد البشرية في جهتكم، حيث يمكنكم الاطلاع على التقرير الشهري لعدد الموظفين الذي تم تسجيلهم في الهوية الرقمية</p> <p>الأدلة المطلوبة:</p> <p>تقرير يثبت عدد وتفاصيل الموظفين الذين تم تسجيلهم (الاسم، رقم الهوية) كما وسيتم مقارنة نتائجكم ببيانات موظفي جهتكم خلال نظام (بياناتي)</p>	
3.2	<p>مدى التزام الجهة بالترويج لاستخدامات الهوية الرقمية (الدخول Sign-in، التوقيع الرقمي، الختم الرقمي) لضمان الاستخدام الأمثل.</p>
<p>نشر المواد التوعوية لخدمة الهوية الرقمية على كافة قنوات الجهة الرقمية وعقد الورش التوعوية للتسويق والترويج عن خدمة الهوية الرقمية، على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عقد الورش التدريبية والتوعوية لقسم الشؤون القانونية عن الخدمة بشكل عام وخدمة التوقيع الرقمية والختم الرقمي بشكل خاص - عقد الورش التدريبية والتوعوية للجهات الحكومية أو الجهات الخاصة التي ستستقبل المستندات التي تم توقيعها رقمياً باستخدام الهوية الرقمية (في حال تم استخدام التوقيع أو الختم الرقمي) - عقد الورش التدريبية والتوعوية للمتعاملين عن كيفية استخدام الهوية الرقمية بشكل عام والتوقيع الرقمي والختم الرقمي بشكل خاص (في حال تم استخدام التوقيع أو الختم الرقمي) - تدريب موظفي مركز الاتصال على كيفية التسجيل والدخول واستخدام جميع مزايا الهوية الرقمية وان يكونوا على دراية كاملة بالخدمة وقادرين على معالجة استفسارات المستخدمين - تدريب موظفي مركز اسعاد المتعاملين على كيفية التسجيل والدخول واستخدام جميع مزايا الهوية الرقمية وان يكونوا على دراية كاملة بالخدمة وقادرين على معالجة استفسارات المستخدمين - نشر المواد الترويجية في قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة - نشر المواد الترويجية على القنوات الرقمية الداخلية للجهة - نشر المواد الترويجية على الموقع الرسمي للجهة - عقد مقابلة واحدة على الأقل على الراديو أو التلفاز - نشر خبر صحفي واحد على الأقل <p>الأدلة المطلوبة:</p> <p>تقرير يحتوي على صور و/أو فيديو لجميع النقاط أعلاه.</p>	

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و "سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء

لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

خدمة الرابط الحكومي للخدمات GSB



نبيذه عامة عن المبادرة:

منصة ربط لخدمات الجهات الحكومية عبر بيئة آمنة، والتي تتيح الترابط بين الخدمات الحكومية، بما يسهم في تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعامل. يعد الرابط الحكومي بمثابة المنصة الأساسية لتطوير الحكومة الرقمية وضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات. يعد الرابط الحكومي بمثابة:

- ضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات.
- منصة لحوكمة الربط بين الخدمات.
- منصة لرصد مستوى الخدمة ومدى استخدامها

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات في الجهة. وهي المسؤولة عن التنسيق داخليا لمتابعة الأمور الإدارية من حيث الموافقات والتغييرات على مستوى الخدمة والتغييرات القانونية الممكنة والتنسيق مع الأقسام المعنية بالخدمة
- إدارة الاستراتيجية (إن لزم)

المعايير المعتمدة ل (مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية للعام 2022 – مبادرة الرابط الحكومي للخدمات (GSB) مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2022، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية الرابط الحكومي للخدمات GSB		
الخيارات	المعيار	
ربط خدمات الجهات الاتحادية بالمبادرة -1- Integration		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.1 تحديد الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات.	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.2 التنسيق المسبق مع الجهة المراد الربط بها وأخذ الموافقات المطلوبة.	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.3 توفير البيانات وتعبئة الوثائق المطلوبة والمتعلقة بالخدمة.	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.4 إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية للجهة.	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.5 تفعيل تبادل البيانات بين الجهات على البيئة الحقيقية	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	1.6 طلب الموافقة أو استخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الرابط الحكومي GSB Portal (لاستهلاك الخدمات أو طلب الربط بالخدمات المتوفرة على البوابة)	
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا 	1.7 تحديث بيانات فريق العمل لدى الجهة	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2- Utilization		

<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا • لا ينطبق 	إتمام عملية تفعيل الربط للطلبات السابقة	2.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا • لا ينطبق 	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة	2.2
تفعيل خدمات الجهات الاتحادية على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات-API Marketplace-3		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	تحديد الخدمة المراد تفعيلها على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات API Marketplace	3.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	استكمال تفعيل الخدمة على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات	3.2
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	توفير قائمة بالروابط الحالية مع الجهات الخاصة	3.3

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و "سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

تفاصيل المعايير لمبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم **للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار**

الادلة الإرشادية وتفاصيل المعايير الرابط الحكومي للخدمات GSB	
ربط خدمات الجهات الاتحادية بالمبادرة -1 Integration	
1.1	تحديد الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات. على الجهة التواصل مع فريق الرابط الحكومي للخدمات لتحديد تفاصيل الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات، وعلى أن تكون الخدمة المراد تزويدها ضمن الخدمات المطلوبة والأكثر شيوعاً لاستفيد منها أكثر من جهة حكومية. مع ضرورة الأخذ بالاعتبار المدة الزمنية المطلوبة لكل الأطراف المعنية لإتمام متطلبات تفعيل الخدمة (مثل الموافقات، وبناء الخدمة.. الخ).
1.2	التنسيق المسبق مع الجهة المراد الربط بها وأخذ الموافقات المطلوبة. يجب على الجهة الحصول على جميع الموافقات اللازمة من الجهة الأخرى، وتوفير نسخة من الاتفاق لفريق الرابط الحكومي للخدمات. وفي حال كانت الجهة مزودة للخدمة، فيتعين عليها الاتفاق مع الجهة المستخدمة للخدمة للالتزام بكافة متطلبات فريق الرابط الحكومي لإتمام تفعيل الربط.
1.3	توفير البيانات وتعبئة الوثائق المطلوبة والمتعلقة بالخدمة. الاتفاق على متطلبات الخدمة وتوثيقها بشكل تام، وذلك من خلال توفير البيانات المطلوبة لفريق الرابط الحكومي للخدمات، وتعبئة الملفات التقنية المطلوبة للخدمة والتي سيتم توفيرها من قبل فريق الرابط الحكومي.
1.4	إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية. يجب على الجهة إتمام متطلبات الخدمة وتطوير الخدمة داخلياً إذا تطلب الأمر.
1.5	تفعيل تبادل البيانات بين الجهات يجب على الجهة نقل الخدمة للبيئة الفعلية واجتياز الاختبارات اللازمة لإطلاق الخدمة وتفعيل تبادل البيانات، وتعيين الشخص المعني لإدارة عمليات الخدمة في حال وجود أية مشاكل أو تغييرات. يتعين على الجهة إشعار فريق الرابط الحكومي للخدمات في حال الرغبة باستثناء بعض مراحل الخدمة (مثل مرحلة الاختبار في البيئة التجريبية testing/staging Environment)، وبذلك تكون الجهة مسؤولة عن أية أعطال قد تنجم لعدم اختبار الخدمة.
1.6	طلب موافقه أو استخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الرابط الحكومي GSB Portal (لاستهلاك الخدمات أو طلب الربط بالخدمات المتوفرة على البوابة) يجب على الجهة الاستفادة من بوابة منصة الرابط الحكومي للخدمات (GSB Portal)، ذلك عن طريق طلب الربط لاستخدام الخدمات المتوفرة على المنصة من خلاله، والاستجابة لطلبات الجهات من خلال البوابة.
1.7	تحديث بيانات فريق العمل لدى الجهة يجب على الجهة الالتزام بتحديث بيانات فريق العمل الداعم، وإرسال التحديثات إلى فريق الرابط الحكومي للخدمات (gsb.support).

مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utilization	
2.1	إتمام عملية تفعيل الربط للطلبات السابقة
يجب على الجهة إتمام كافة المتطلبات المتعلقة بالطلبات السابقة بتفعيل الخدمة على منصة الرابط الحكومي للخدمات، سواء كانت موفرة للخدمة أو مستخدمة لها، شامل الانتقال إلى البيئة الحقيقية (Production). للحصول على قائمة الطلبات السابقة، يرجى مراسلة فريق الرابط الحكومي.	
2.2	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة
على الجهات المستفيدة من الخدمة الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات الخدمة، وذلك لضمان عمل الخدمة بين المزود والمستخدم. ولطلب نسخة من اتفاقية مستوى الخدمة يرجى التواصل مع فريق الرابط الحكومي.	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utilization	
3.1	تفعيل خدمات الجهات الاتحادية على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات-3-API Marketplace
على الجهة التواصل مع فريق الرابط الحكومي للخدمات لتحديد الخدمات المراد تفعيلها على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات، وعلى أن تكون الخدمة المراد تزويدها ضمن الخدمات المطلوبة والأكثر شيوعاً من قبل القطاع الخاص. مع ضرورة الأخذ بالاعتبار المدة الزمنية المطلوبة لكل الأطراف المعنية لتفعيل الخدمة.	
3.2	استكمال تفعيل الخدمات على السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات
على الجهة استكمال جميع المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمة على السوق الافتراضي وإتاحة الخدمة ضمن قائمة الخدمات المتوفرة على السوق، وذلك بالتنسيق مع فريق الرابط الحكومي للخدمات.	
3.3	توفير قائمة بالروابط الحالية مع القطاع الخاص
على الجهة توفير قائمة بجميع الروابط القائمة مع القطاع الخاص في الدولة خارج نطاق الشبكة الاتحادية (FEDnet) والرابط الحكومي للخدمات (GSB). وذلك من خلال تعبئة الاستبيان الخاص بالرابط الحكومي للخدمات.	

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و"سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

مبادرة منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform



نبذة عامة عن المبادرة:

منصة الثقة الرقمية هي منصة طوّرت باستخدام تقنية التعاملات الرقمية (Blockchain) واستندت على معايير عالمية تأخذ في الاعتبار متطلبات الخصوصية والثقة وأمن المعلومات واللامركزية في البيانات. منصة الثقة الرقمية تمكن الجهات الحكومية من تحويل المستندات الرقمية الصادرة من الجهة الى مستندات رقمية موثوقة يمكن استخدامها بشكل موازي للمستندات الورقية.

توفر منصة الثقة الرقمية تطبيقين، التطبيق الأول هو المحفظة الرقمية وهي جزء من الهوية الرقمية (UAEPASS) والتطبيق الثاني هو منصة التحقق الرقمي (UAE Verify).

تمكن المحفظة الرقمية المواطنين والمقيمين في الدولة من طلب نسخة رقمية من المستندات الصادرة لهم من الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية على تطبيق (UAEPASS) وتعتبر هذه المستندات الرقمية موازية للمستندات الورقية او البطاقات. ويمتلك المستخدم حق الموافقة على مشاركة مستنداته مع مقدمي الخدمات بشكل فوري وفي بيئة عمل آمنة للحصول على الخدمات تماشياً مع قانون حماية البيانات الشخصية.

وتتمكن منصة التحقق الرقمي الجهات من اصدار مستندات رقمية موثوقة تسجل بشكل مباشر فور إصدارها على تقنية التعاملات الرقمية (Blockchain)، كما وتمكن التحقق من صحة ومصداقية هذه المستندات بشكل مستقل عبر الموقع الالكتروني للمنصة وهذا لتمكين الجهات الخدمية من التحقق من المستندات الصادرة من الجهات الحكومية عند مشاركة المستندات الرقمية.

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
- إدارة الخدمات الالكترونية/ الذكية
- إدارة الاتصال المؤسسي

المعايير المعتمدة لمبادرة منصة الثقة الرقمية

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة منصة الثقة الرقمية (Digital Trust Platform) مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم.

مؤشر نسبة استخدام المكنات الرقمية منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform		
الخيارات	المعيار	
Awareness – 1 – توعية الجهات الاتحادية بالمبادرة		
<ul style="list-style-type: none"> حضور الاجتماع وتسليم الاستطلاع حضور الاجتماع وعدم تسليم الاستطلاع عدم الحضور 	حضور ورشة العمل التعريفية و تعبئة الاستطلاع	1.1
<ul style="list-style-type: none"> حضور الاجتماع وتسليم الاستطلاع حضور الاجتماع وعدم تسليم الاستطلاع عدم الحضور لا ينطبق 	حضور الاجتماع التقني و تعبئة الاستطلاع التقني	1.2
<ul style="list-style-type: none"> تحديد المستندات الأكثر شيوعا تحديد المستندات الأقل شيوعا لم يتم تحديد المستندات لا ينطبق 	تحديد المستندات التي يمكن ربطها بمنصة الثقة الرقمية	1.3
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة-2-Integration and testing		
<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالخطة الزمنية التأخر عن الخطة مع اخطار الفريق التأخر عن الخطة مع عدم اخطار الفريق 	اعتماد الخطة الزمنية لربط المستندات الصادرة من الجهة والالتزام بها	2.1
<ul style="list-style-type: none"> نعم لا لا ينطبق 	الاتفاق على ادارة العمليات وشكاوى المتعاملين وتوقيع اتفاقية مستوى الخدمة	2.2
<ul style="list-style-type: none"> نعم لا 	تحديث الانظمة الداخلية وتوفير الواجهات البرمجية (API) المطلوبة للربط	2.3
<ul style="list-style-type: none"> نعم لا 	اجتياز مرحلة الربط في البيئة التجريبية (testing/staging) (Environment)	2.4

2.5	الانتقال الى البيئة الحقيقية و اجتياز تجربة حقيقية واطلاق الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا
2.6	عقد ورش توعية لمركز الاتصال و مركز سعادة المتعاملين لإعلامهم بمنصة الثقة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization		
3.1	التزام الجهة بتفعيل استخدام المستندات الرقمية من خلال توعية المتعاملين والجهات	<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كاملا • تم الالتزام جزئيا • لم يتم الالتزام
3.2	الالتزام بمستوى الخدمة وادارة العمليات وشكاوى المتعاملين المتفق عليها	<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق
3.3	التزام الجهة بالتحسينات و التغيرات الإصلاحية لضمان مستوى الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كاملا • تم الالتزام جزئيا • لم يتم الالتزام • لا ينطبق

تفاصيل المعايير لمبادرة منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

الادلة الإرشادية وتفاصيل المعايير	
لمبادرة منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform	
توعية الجهات بالربط - Awareness-1	
1.1	حضور ورشة العمل التعريفية وتعبئة الاستطلاع
يجب على الجهة حضور ورش عمل تعريفية للمبادرة بحيث يمكن دراسة إمكانية الربط بمنصة الثقة الرقمية كجهة صادرة للبيانات والمستندات و يجب على الجهة تعبئة استطلاع يتم مشاركته بعد الاجتماع وهو استطلاع تعريفى لدراسة امكانية الجهة بالربط	
1.2	حضور الاجتماع التقني وتعبئة الاستطلاع التقني
يجب على الجهة حضور اجتماع تعريفى تقني بعد دراسة إمكانية الربط لتعريف الفريق التقني بالمبادرة و يجب على الفريق التقني تعبئة استطلاع تقني يتم مشاركته مع الفريق بعد الاجتماع	
1.3	تحديد المستندات التي يمكن ربطها بالمنصة
على الجهة ان تحدد جميع المستندات والبيانات الصادرة من قبلها والتي تعتبر الأكثر شيوعا من حيث استخدامها من قبل المواطنين والمقيمين في الدولة وتوفير المعلومات وذلك قد يشمل ولكن لا ينحصر على التالي:	
<ul style="list-style-type: none"> • إحصائيات عن المستند مثل عدد الاصدار في السنة • وصف وتصنيف المستند وفئات المتعاملين • مزودي ومستخدمي المستند من القطاع الخاص والحكومي • تحديد المرجع التعريفى للفرد عند اصدار المستند ومدى ربطه برقم الهوية 	
ربط الجهات بالمبادرة - Integration and Testing-2	
2.1	الالتزام بالخطوة الزمنية لربط المستندات الصادرة من الجهة
وضع خطة زمنية مع الالتزام بها لإتمام عملية الربط على أن تشمل الخطة جميع الخطوات اللازمة للربط والتي تتناسب مع الجهات المشاركة وإطلاق الخدمة في مدة لا تزيد عن 4 أشهر.	
2.2	الاتفاق على ادارة العمليات وشكاوى المتعاملين وتوقيع اتفاقية مستوى الخدمة
يجب على الجهة اعتماد آلية ادارة العمليات وشكاوى المتعاملين والالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليها وتوقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement	
2.3	تحديث الانظمة الداخلية وتوفير الواجهات البرمجية (API) المطلوبة للربط
تأكيد التالي:	
<ul style="list-style-type: none"> • توفير واعتماد المتطلبات التقنية • اتمام الربط مع ختم الشهادة الرقمية eSeal • بناء وتطوير الواجهات البرمجية (API) المطلوبة وتوفيرها من خلال الرابط الحكومي للخدمات (GSB) • استهلاك الواجهات البرمجية (API) المقدمة من فريق منصة الثقة الرقمية 	

2.4	اجتياز مرحلة الربط في البيئة التجريبية (Testing/Staging Environment)
اتمام جميع الاختبارات التقنية للربط مع فريق منصة الثقة الرقمية	
2.5	الانتقال الى البيئة الحقيقية واجتياز تجربة وهمية و اطلاق الخدمة
يجب اطلاق الخدمة في البيئة الحقيقية واجتياز تجربة حقيقية من خلال اضافة المستند في المنصة	
2.6	عقد ورش توعية لمركز الاتصال ومركز سعادة المتعاملين لإعلامهم بالمنصة
يجب على الجهة الحكومية الاستعداد لإطلاق الخدمة عن طريق تأهيل الموظفين داخلياً مع توفير خطة لإتمام المطلوب.	
الإثبات المطلوب:	
بريد الكتروني او صور من عقد الورشة و البيانات التي تمت مشاركتها مع الموظفين.	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization	
3.1	التزام الجهة بتفعيل استخدام المستندات الرقمية من خلال توعية المتعاملين والجهات
اعتماد استخدام المستندات الرقمية المدرجة على منصة الثقة الرقمية بشكل موازي للمستندات الورقية واصدار تعميم أو اعلان يخص ذلك لتوعية المتعاملين والجهات الخدمية التي تطلب المستند.	
الإثبات المطلوب:	
صور تثبت الخبر والقنوات التي تم نشر التوعية عليها والرابط الالكتروني للموقع المعلن عليه ونسخة من التعميم الذي تم نشره والقناة التي تم نشره بها.	
أن تقوم الجهة الحكومية بتوعية المتعاملين عن المستندات المضافة على منصة الثقة الرقمية وتوعية الجهات الخدمية باستخدام المستندات المتوفرة على المنصة وذلك من خلال قنوات التواصل الاجتماعي، المواقع الالكترونية، التطبيقات الذكية ومراكز سعادة المتعاملين. يتم التطبيق حسب ما ترونه مناسباً لتقديم مع التبوير.	
الشروط:	
<ul style="list-style-type: none"> • نشر التوعية على قناتين او أكثر لإبلاغ المتعاملين بالمستندات المضافة واين يمكن الاستفادة منها. • زيادة التواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر التواصل الاجتماعي في نشر التوعية مرة كل ربع من السنة. • وضع اعلان على الموقع الالكتروني للجهة. 	
*حسب الشروط أعلاه يتم وضع خطة تسويقية للجهة وتقديمها لفريق الهيئة قبل البدء بالحملة الاعلانية.	
الإثبات المطلوب:	
صور تثبت الخبر والقنوات التي تم نشر التوعية عليها والرابط الالكتروني للموقع المعلن عليه.	
3.2	الالتزام بمستوى الخدمة وادارة العمليات وشكاوى المتعاملين المتفق عليها
الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات الخدمة وادارة العمليات، سيتم قياس الالتزام بعدد التذاكر و زمن الاستجابة في نظام دعم العمليات على ان يكون موازي لمستهدفات مستوى الخدمة المذكورة في اتفاقية مستوى الخدمة الخاص بالجهات المصدرة للمستندات على منصة الثقة الرقمية.	

التزام الجهة بالتحسينات والتغيرات الإصلاحية لضمان مستوى الخدمة	3.3
يجب على الجهة الالتزام بإجراء التحسينات والتغيرات اللازمة على النظام لضمان مستوى الخدمة وتوفير خدمة سلسة للمتعامل. على الجهة ضمان مستهدف تحقيق سعاد المتعاملين بنسبة 99% من خلال تطبيق المتطلبات التحسينية التي يتم الإبلاغ عنها بشكل دوري بخصوص إدارة المشاكل وإدارة التغيير المتعلقة بخدمات منصة الثقة الرقمية.	

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و"سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM



نبذة عامة عن المبادرة:

توفير نظام موحد وواجهة موحدة لاستقبال وإدارة علاقات المتعاملين فيما يخص الخدمات الحكومية، يعد النظام بمثابة:

- منصة استقبال آراء واقتراحات وشكاوى المتعاملين
- منصة لتحليل الشعور العام تجاه الخدمات الحكومية.
- منصة متعددة القنوات تهدف الى توحيد تجربة المتعامل على مختلف القنوات

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة مركز المتعاملين
- إدارة الاتصال المؤسسي

المعايير المعتمدة لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا العام 2022، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية		
نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM		
الخيارات	المعيار	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utilization		
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المعيار عدم تلبية المعيار 	إدراج الجهة الحكومية في نظام إدارة علاقات العملاء الوطني	1.1
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المعيار عدم تلبية المعيار 	الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة	1.2
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المعيار عدم تلبية المعيار 	مشاركة معلومات نظام إدارة علاقات العملاء المؤسسي	1.3

تفاصيل المعايير لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم **للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار**

تفاصيل المعايير لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization	
1.1	إدراج الجهة الحكومية في نظام إدارة علاقات العملاء الوطني
يتوجب إدراج الجهة في نظام إدارة علاقات العملاء الوطني في حالة لم تكن مدرجة مسبقاً	
1.2	الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة
إدارة السجلات الواردة في الإطار الزمني المتفق عليه في اتفاقية مستوى الخدمة يجب على الجهة تأكيد استلام الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة.	
على سبيل المثال: في حال تساءل أحد المتعاملين عن طريق أي قناة تواصل مع البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، يتوجب على الجهة التأكيد على المتعامل في توجيه مسأله الى القطاع الخاص بالمسألة وسوف يتم الرجوع اليه بالإجابة في وقت معين.	
1.3	مشاركة معلومات نظام إدارة علاقات العملاء المؤسسي
	يتوجب على الجهة توفير معلومات عن نظام إدارة علاقات العملاء المؤسسي
	على الجهة توفير الأدلة التالية: تعبئة الاستبيان

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير و"سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" جزء

لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

TDRA | الأكاديمية الافتراضية VIRTUAL ACADEMY

نبذة عامة عن المبادرة:

أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية الافتراضية:

هي منصة تدريب تقدم دورات عبر الإنترنت وأخرى عبر قنوات تقليدية، وقد تم إنشاؤها كإحدى المبادرات الأساسية في برنامج التحول الذي للخدمات الحكومية. ومن خلال التصميم البسيط الملائم للمستخدم، تقدم الأكاديمية مجاناً دورات تدريبية تفاعلية عبر الإنترنت في المجالات الرائدة في الأعمال والتكنولوجيا والمهارات الخاصة. ومنذ إطلاقها، استضافت المنصة آلاف المتدربين من مختلف دول العالم، وقدمت لهم أحدث البرامج التدريبية باللغتين العربية والإنجليزية، من خلال معلمين ومتخصصين دوليين في مجال التدريب. [رابط الأكاديمية](#)

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة الموارد البشرية بالجهة الاتحادية (القسم المعني بتدريب الموظفين)

المعايير المعتمدة لمبادرة أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

يوضح الجدول التالي معايير أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2022، مع ضرورة توضيح النقاط التالية

مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية معايير أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية		
الخيارات	المعيار	
مدى الاستفادة من الأكاديمية الرقمية -- Utilization -		
<ul style="list-style-type: none"> أكثر من 75% من الموظفين المسجلين 50% - 75% من الموظفين المسجلين أقل من 50% من الموظفين المسجلين 	<ul style="list-style-type: none"> - نسبة التزام الموظفين المعنيين* بحضور ممكن رقمي واحد بحد أدنى ضمن البرنامج التدريبي للممكّنات الرقمية 	1
<ul style="list-style-type: none"> أكثر من 75% من الموظفين 50% - 75% من الموظفين أقل من 50% من الموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> - نسبة التزام موظفي الجهة باستكمال استبيان قياس المعرفة الرقمية 	2

* "الموظفون المعنيون" هم الموظفون العاملون في المجالات التالية:

- تقنية المعلومات
- الخدمات الرقمية (إن وُجد)

تفاصيل المعايير لمبادرة معايير أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية TDRA Virtual Academy

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم **للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار:**

الأدلة الإرشادية لمبادرة معايير أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization	
1.1	- نسبة التزام الموظفين المعينين* بحضور ممكن رقمي واحد بحد أدنى ضمن البرنامج التدريبي للممكّنات الرقمية
	<p>يتكون البرنامج التدريبي للممكّنات الرقمية من عدة دورات، كل دورة تغطي أحد الممكّنات الرقمية.</p> <p>يمكن الاطلاع على تفاصيل البرنامج التدريبي والتسجيل فيه عبر هذا الرابط</p> <p>* "الموظفون المعينون" هم الموظفون العاملون في المجالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقنية المعلومات • الخدمات الرقمية (إن وُجد) <p>المطلوب هو أن يقوم الموظفون المعينون بإكمال الدورة التدريبية لممكّن واحد على الأقل.</p> <p>ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بحساب نسبة الالتزام لموظفي الجهات عن طريق منصة الأكاديمية بشكل مباشر.</p> <p>يمكن للموظفين إكمال بقية الدورات للممكّنات الأخرى إن رغبوا، ولكنه غير إلزامي.</p>
1.2	- نسبة التزام موظفي الجهة باستكمال استبيان قياس المعرفة في المهارات الرقمية
	<p>"استبيان قياس المعرفة الرقمية" هو استبيان إلكتروني يقيس مستوى معرفة موظفي الجهة حول الأساسيات الرقمية والتقنيات الناشئة</p> <p>المطلوب هو أن يقوم جميع موظفي الجهة باستكمال الاستبيان.</p> <ul style="list-style-type: none"> • يمكن الاطلاع على الاستبيان عبر هذا الرابط

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار

مختبر تجربة المستخدم



نبذة عامة عن المبادرة:

تشمل تجربة المستخدم جميع جوانب تفاعل المستخدم النهائي مع الجهة وخدماتها ومنتجاتها. إنه التصور والاستجابات التي تنتج عن استخدام المستخدمين والنظام الأساسي.
أول مختبر تجربة مستخدم في دولة الإمارات العربية المتحدة لإرضاء العميل من خلال تحسين استخدام الخدمات والقنوات الإلكترونية المقدمة باستخدام أحدث التقنيات وردة فعل المستخدم على الخدمات المقدمة.

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة اسعاد المتعاملين
- رواد تطوير الخدمات الحكومية
- الإدارات المالكة للخدمات
- إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية

المعايير المعتمدة لمبادرة مختبر تجربة المستخدم User Experience Lab

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة مختبر تجربة المستخدم (UX Lab) مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا العام 2022.

مختبر تجربة المستخدم User Experience Lab		
الخيارات	المعيار	
Briefing Session اجتماع مختصر للمشروع		
<ul style="list-style-type: none"> • حضور الاجتماع • عدم الحضور 	اجتماع مختصر للمشروع مع الجهة المختارة	1.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	تعيين المنسق الرئيسي لطلب خدمة تجربة المستخدم	1.2
<ul style="list-style-type: none"> • تحديد الخدمات • لم يتم تحديد الخدمات • لا ينطبق 	تحديد الخدمات ومتطلبات الاختبار	1.3
Requirements and setup المتطلبات والإعداد		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	استلام المتطلبات من الجهات في الوقت المحدد	2.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	تلقي حساب المستخدم المطلوب للاختبار	2.2
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	استلام قائمة مستخدمي الاختبار حسب المتطلبات	2.3
Observations Enhancement Plan خطة تحسين الملاحظات		
<ul style="list-style-type: none"> • تم الالتزام كاملا • تم الالتزام جزئيا • لم يتم الالتزام 	على الجهات تقديم خطة بشأن الملاحظات الواردة في التقرير	3.1

<ul style="list-style-type: none">• تم الالتزام كاملا• تم الالتزام جزئيا• لم يتم الالتزام	الانتهاء من التحسينات وفقًا للخطة المرسله من قبلهم	3.2
---	--	-----

تفاصيل المعايير لمبادرة مختبر تجربة المستخدم User Experience Lab

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

تفاصيل المعايير لمبادرة مختبر تجربة المستخدم User Experience Lab	
اجتماع مختصر للمشروع Briefing Session	
1.1	اجتماع مختصر للمشروع مع الجهة المختارة
اجتماع مع الجهة قبل أسبوع على الأقل من يوم الاختبار، لمناقشة متطلبات ونطاق الاختبار الخدمة	
1.2	تعيين المنسق الرئيسي لطلب خدمة تجربة المستخدم
يجب أن يكون المنسق الرئيسي هو جهة الاتصال الرئيسية بين الجهة ومختبر تجربة المستخدم	
1.3	تحديد الخدمات ومتطلبات الاختبار
في اجتماع المختصر للمشروع، يحتاج كلا الطرفين إلى تحديد الخدمات التي يتم اختبارها، والمتطلبات من أجل إجراء الاختبار (مثل: المستخدمون، بيانات الاعتماد الوهمية، إلخ). يتم اختيار الخدمات من الخدمات ذات الأولوية والتي تواجه مشاكل مع المستخدمين.	
المتطلبات والإعداد Requirements and setup	
2.1	استلام المتطلبات من الجهات في الوقت المحدد
التأكد من أن الجهة قد أرسلت المتطلبات اللازمة للاختبار من أجل متابعة الاختبار	
2.2	تلقي حساب المستخدم المطلوب للاختبار
إرسال حساب المستخدم المطلوبة للمستخدمين في يوم الاختبار ولوظفي UX Lab لتصفح النظام والخدمات	
2.3	استلام قائمة مستخدمي الاختبار حسب المتطلبات
قائمة المستخدمين المؤكدة مطلوبة من الجهة أيضًا. تحتاج الجهة إلى الاتصال بالمستخدمين وإبلاغهم بيئة الاختبار والتنسيق معهم في التوقيت وفقًا ليوم الاختبار المعتمد، وبعد ذلك يجب مشاركة القائمة مع أعضاء UX Lab. (6 مستخدمين رئيسيين، 6 نسخ احتياطي)	
خطة تحسين الملاحظات Observations Enhancement Plan	
3.1	على الجهات تقديم خطة بشأن الملاحظات الواردة في التقرير
بعد تقديم التقرير، تحتاج الجهة إلى إرسال مستند خطة بخصوص الملاحظات التي تم إصدارها في التقرير وخطة تحسينها.	
3.2	الانتهاء من التحسينات وفقًا للخطة المرسله من قبلهم
تأكد من إجراء فحص تنفيذ لخطة الملاحظات المرسله من قبل الفريق	

ملاحظة هامة: تسليم الأدلة حسب المعايير جزء لا يتجزأ من تقييم أداء الجهة وللحصول على درجة المعيار



للاستفسار التواصل مع :
For Inquiries contact

مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية			
مشاريع المؤشر السادس "نسبة استخدام الممكّنات الرقمية"			
maitha.ahli@tdra.gov.ae reem.alshehhi@tdra.gov.ae abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae	047774747 047774385 047774322	ميثاء أهلي ريم الشحي عبد الحميد الحمادي	الشبكة الاتحادية FedNet
khawla.almheiri@tdra.gov.ae	047774037	خولة المهيري	الهوية الرقمية UAE PASS
arwa.alblooshi@tdra.gov.ae abdalla.alnoman@tdra.gov.ae	047774315 047774741	أروى البلوشي عبدالله النومان	منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform
abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae	047774322	عبد الحميد الحمادي	الرابط الحكومي للخدمات GSB
reem.alshehhi@tdra.gov.ae	047774385	ريم الشحي	نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM
dc.team@tdra.gov.ae	-	فريق بناء القدرات الرقمية	اكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية TDR Academy
ux@tdra.gov.ae	-	هند الجلاف	مختبر تجربة المستخدم UX Lab
تنويه: يرجى اعتماد البريد الإلكتروني mgovet@tdra.gov.ae عند مراسلتكم فريق إمكانات الحكومة الرقمية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق			