

الشروط المرجعية لمزود خدمة

لتوظيف مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم
العمليات الخاص بالإدارة العامة اللجان المجتمعية في
العاصمة عدن

مشروع

تعزيز السلام المجتمعي ومكافحة المعلومات المضللة
في محافظة عدن - المرحلة الثانية

—
UNDP

الشروط المرجعية – لتوظيف مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن

المحتوى

- 1 الشروط المرجعية – لتوظيف مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص
بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن
- 2 . ١ مقدمة البرنامج ونطاق المشكلة
- 3 . ٢ نطاق مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة
الجان المجتمعية في العاصمة عدن
- 4 . ٣ مسؤوليات ومهام مزود الخدمة
- 5 مخطط مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة
الجان المجتمعية في العاصمة عدن
- 6 . ٤ نبذة عن مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة
الجان المجتمعية في العاصمة عدن
- 7 . ٥ إدارة الاستشارات والدعم اللوجيستي
- 8 . ٦ شروط الدفع
- 9 . ٧ عملية التقديم

١. مقدمة البرنامج ونطاق المشكلة

تنفذ مؤسسة SOS للتنمية مشروع تعزيز السلام المجتمعي ومكافحة المعلومات المضللة في محافظة عدن بدعم من UNDP " الذي يهدف الى تعزيز السلام المجتمعي والاستقرار من خلال بناء قدرات المجتمعات المحلية في محافظة عدن وتعزيز آليات المصالحة "

مشروع تعزيز السلام المجتمعي ومكافحة المعلومات المضللة في محافظة عدن:

نظراً لانتشار المعلومات المضللة في الآونة الأخيرة في مجتمعنا الذي تسهم بشكل رئيسي في النزاعات والتوترات حيث تلعب اللجان المجتمعية دوراً كبيراً في حل النزاعات وخفض التوترات في المجتمع وان بناء قدرات اللجان المجتمعية يسهم بشكل رئيسي وفعال في بناء السلام المجتمعي حيث ان مشروع تعزيز السلام المجتمعي ومكافحة المعلومات المضللة في محافظة عدن إلى تعزيز الاستقرار والسلام في محافظة عدن من خلال تمكين المجتمعات المحلية من مواجهة التحديات الناتجة عن النزاعات والمعلومات المضللة. يعتمد المشروع على نهج مجتمعي شامل يشمل بناء قدرات الأفراد واللجان المجتمعية، خاصة النساء والشباب، لتولي دور قيادي في حل النزاعات وتعزيز السلام. كما يتضمن المشروع مبادرات لرفع الوعي الإعلامي وتطوير آليات فعالة للتعامل مع الشكاوى والنزاعات ضمن المجتمع، وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز شفافية وآليات المصالحة المجتمعية.

يأتي هذا المشروع في إطار تلبية الحاجة إلى السلام والاستقرار في عدن التي تواجه العديد من التحديات الاجتماعية والسياسية. يركز المشروع على استدامة الجهود من خلال تأهيل المجتمع المحلي لقيادة مبادرات السلام والتماسك المجتمعي، ويضمن شمولية النهج من خلال إشراك كافة الفئات، وخاصة الفئات الأكثر تأثراً مثل النساء والشباب، مما يعزز قدرة المجتمع على مواجهة النزاعات والمساهمة في بناء مستقبل أكثر استقراراً.

مجموعة التأثير

مجموعة التأثير الأساسية لبرنامجنا هم اللجان المجتمعية السلطة المحلية والمؤسسات المجتمعية والنساء والشباب والمجتمع المحلي في مناطق استهداف المشروع والنازحون والمجتمعات المستضيفة.

الهدف العام:

تعزيز السلام المجتمعي والاستقرار من خلال بناء قدرات المجتمعات المحلية في محافظة عدن لمكافحة المعلومات المضللة وتعزيز آليات المصالحة

الأهداف الفرعية

من أجل تحقيق هدفنا الاستراتيجي (استناداً إلى السياق، وتحليل الصراع والجهات الفاعلة، وخبرتنا)، حدد الشركاء خمسة أهداف فرعية، والتي تعتبر حاسمة لنجاحنا.

- بناء قدرات المجتمعات المحلية على حل النزاعات وتعزيز التماسك الاجتماعي.
- تمكين الشباب والنساء ليكونوا قادة في جهود بناء السلام ومكافحة المعلومات المضللة.
- إنشاء نظام فعال لمراقبة الشكاوى وتسهيل المصالحة المجتمعية باستخدام التكنولوجيا الرقمية.
- رفع الوعي المجتمعي حول أهمية المعلومات الصحيحة والحد من انتشار المعلومات المضللة.
- تعزيز آليات التنسيق بين اللجان المجتمعية والسلطات المحلية وأصحاب المصلحة المعنيين للحفاظ على السلام والأمن.

مجالات التغيير

- تعزيز قدرة أعضاء اللجان على إدارة النزاعات والوساطة المجتمعية: مما يساهم في خلق بيئة أكثر سلاماً واستقراراً.
- تحسين أداء اللجان: من خلال تطبيق مبادئ الرقابة والتقييم والمساءلة.
- بناء الثقة بين أعضاء اللجان المجتمعية والمجتمع العام من خلال تعزيز الحوار والتفاهم المتبادل.

٢. نطاق مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة اللجان المجتمعية في العاصمة عدن

المقدمة:

في إطار جهود تعزيز التواصل بين اللجان المجتمعية والمواطنين في العاصمة عدن تسعى مؤسسة SOS للتنمية إلى تطوير بوت رد آلي على واتساب يهدف إلى تحسين مستوى التواصل مع المواطنين واللجان المجتمعية، من خلال تطوير نظام رد آلي عبر منصة واتساب يعمل البوت على تقديم الدعم والإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالعمليات المختلفة التي تديرها اللجان المجتمعية، ما يسهم في تسريع الإجراءات وتحسين كفاءة العمل حيث سيتم التعاقد مع مبرمج مؤهل لإنشاء وتكوين هذا النظام وفقاً لمتطلباتنا التشغيلية والفنية.

يقوم البوت بالرد على الاستفسارات التي ترد عبر الرقم المخصص لغرفة العمليات، وتقديم المساعدة في متابعة الشكاوى، بالإضافة إلى تقديم إجابات الأسئلة شائعة ويعتمد البوت على تقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة العامية لتمكينه من فهم وتفسير الاستفسارات والرد عليها بشكل دقيق.

الهدف من عمل نظام البوت:

- ١- تحسين كفاءة الاستجابة من خلال ردود فورية على الاستفسارات المتكررة عبر رسائل تلقائية مهيكلية.
- ٢- تقليل الحاجة إلى الاستجابة اليدوية لكل رسالة عبر أتمتة الردود على الأسئلة المتكررة
- ٣- تصنيف الاستفسارات والشكاوى وفرز الرسائل إلى فئات مختلفة مثل (الشكاوى، الطلبات، الاستفسارات العامة، الطوارئ، إلخ).
- ٤- تحليل البيانات وتحسين الأداء وتقديم تقارير دورية عن طبيعة الرسائل المستلمة وتصنيفها.
- ٥- تمكين التحويل إلى موظف بشري عند الحاجة وتوفير خيار التحدث إلى موظف إذا احتاج المستخدم إلى مساعدة إضافية.
- ٦- متابعة دورية لشكاوى وطلبات المواطنين الذي من خلالها يزيد من الشفافية ويسهل متابعة الإجراءات بشكل دوري

موقع التنفيذ:

- محافظة عدن.

الجدول الزمني للتنفيذ:

يجب تنفيذ المشروع وفق الجدول الزمني التالي:

المرحلة	المدة الزمنية	التفاصيل
التحليل وجمع المتطلبات	4 أيام	جمع المتطلبات من فريق العمليات وتحديد نطاق العمل.
تصميم البنية التقنية	أسبوع واحد	تصميم بنية النظام، اختيار الأدوات، وإنشاء مخطط قاعدة البيانات.
تطوير النموذج الأولي	3 أيام	تطوير نموذج أولي للبووت مع الوظائف الأساسية.
الاختبار والتعديلات	3 أيام	اختبار النظام وإجراء التعديلات اللازمة.
الإطلاق التجريبي والتدريب	أسبوع واحد	إطلاق تجريبي للبووت وتدريب فريق العمليات على استخدامه.
الإطلاق الرسمي والدعم الفني	3 أشهر	الإطلاق الرسمي وتوفير الدعم الفني لفترة أولية.

إجمالي المدة المقترحة: أربع أشهر

٣. مسؤوليات ومهام مزود الخدمة

نطاق العمل:

سيكون نطاق العمل كما يلي:

ولاً: تطوير النظام الأساسي للرد الآلي على واتساب

١. إنشاء بووت واتساب:

- استخدام WhatsApp Business API أو أي حلول بديلة تدعم التشغيل التلقائي للردود.
- يجب أن يكون البووت قادرًا على التعامل مع الرسائل النصية والوسائط (صور، فيديو، مستندات).
- يجب أن يدعم البووت إرسال واستقبال الرسائل بشكل فوري.

٢. الرسائل الترحيبية:

- تكوين رسالة ترحيبية تلقائية يتم إرسالها عند بدء المحادثة مع المستخدم.
- يجب أن تحتوي الرسالة الترحيبية على خيارات مثل:

- "للتقديم شكوى، اضغط ١."
- "للاستفسار عن الخدمات، اضغط ٢."
- "للاتصال بموظف، اضغط ٣."

٣. الردود الآلية للأسئلة الشائعة:

- إعداد قائمة للأسئلة الشائعة والردود عليها بشكل تلقائي.
- يجب أن تكون الردود قابلة للتحديث بسهولة من خلال واجهة التحكم.
- أمثلة على الأسئلة الشائعة:
 - "ما هي أوقات عمل اللجان المجتمعية؟"
 - "كيف يمكنني التقديم على طلب؟"
 - "ما هي أرقام الطوارئ؟"

٤. تصنيف الرسائل:

- يجب أن يقوم البوت بتصنيف الرسائل تلقائيًا بناءً على الكلمات المفتاحية أو الاختيارات التي يحددها المستخدم.
- الفئات الرئيسية للتصنيف:
 - الشكاوى.
 - الطلبات.
 - الاستفسارات العامة.
 - الطوارئ.
- يجب أن يتم حفظ كل رسالة في الفئة المناسبة في قاعدة البيانات.

٥. خيار التحويل إلى موظف:

- توفير خيار "التحدث إلى موظف" في حالة عدم قدرة البوت على الرد على استفسار معين.
- يجب أن يتم تحويل المحادثة إلى فريق العمليات بشكل يدوي أو تلقائي.
- يجب أن يتم إعلام الموظف بسياق المحادثة السابقة مع المستخدم.

ثانيًا: إعداد وإدارة البيانات

١.

إنشاء قاعدة بيانات:

- استخدام قاعدة بيانات مثل **MySQL** أو **Firebase** لحفظ البيانات التالية:
 - الرسائل الواردة من المستخدمين.
 - الردود المرسله من البوت.
 - سجلات الدردشة.
 - تصنيفات الرسائل (شكاوى، طلبات، استفسارات، إلخ).
- يجب أن تكون القاعدة بيانات قابلة للاستعلام والتصدير.

٢. واجهة التحكم: (Dashboard)

- تطوير واجهة تحكم (Admin Panel) تسمح لفريق العمليات بإدارة البوت.
- الميزات المطلوبة في الواجهة:
 - عرض الإحصائيات (عدد الرسائل الواردة، عدد الشكاوى، عدد الطلبات، إلخ).
 - تحليل تفاعل المستخدمين (عدد المستخدمين النشطين، الوقت المستغرق للرد، إلخ).
 - إمكانية تحديث الردود الآلية للأسئلة الشائعة.
 - إمكانية تصدير البيانات إلى ملفات Excel أو CSV.

ثالثاً: إعداد ميزات متقدمة

١. البحث الذكي:

- يجب أن يكون البوت قادرًا على فهم الكلمات المفتاحية والرد عليها بشكل ذكي.
- أمثلة على الاستعلامات:
 - "ما هي أوقات العمل؟" → الرد بأوقات عمل اللجان المجتمعية.
 - "أريد التقديم على طلب" → توجيه المستخدم إلى نموذج التقديم.
 - "أرقام الطوارئ" → إرسال قائمة بأرقام الطوارئ.

٢. جدولة الإشعارات:

- إمكانية إرسال إشعارات دورية للمستخدمين حول المستجدات أو الحالات الطارئة.
- يجب أن تكون الإشعارات قابلة للتخصيص من خلال واجهة التحكم.

٣. دعم اللغة العربية:

- يجب أن يدعم البوت اللغة العربية بشكل كامل في الرسائل الواردة والصادرة.
- يجب أن يكون البوت قادرًا على فهم اللهجات المحلية إن أمكن.

٤. التكامل مع أنظمة أخرى:

- إمكانية التكامل مع Google Sheets لتخزين البيانات بشكل تلقائي.
- إمكانية التكامل مع أنظمة CRM لإدارة العلاقات مع المستخدمين.

٥. المتطلبات الفنية

المتطلبات الفنية (مفصل)

١. لغات البرمجة والأطر

Python:

- استخدام إطار عمل Flask أو Django لتطوير واجهة API.
- استخدام مكتبات مثل Twilio أو WhatsApp API للتواصل مع واتساب.

Node.js:

- استخدام إطار عمل Express.js لتطوير واجهة API.
- استخدام مكتبات مثل whatsapp-web.js أو Twilio للتواصل مع واتساب.

PHP:

- استخدام إطار عمل Laravel أو CodeIgniter لتطوير واجهة API.
- استخدام مكتبات مثل Twilio للتواصل مع واتساب.

٢. قواعد البيانات

MySQL:

- تصميم قاعدة بيانات لتخزين الرسائل، المستخدمين، وسجلات الدردشة.
- يجب أن تكون القاعدة بيانات قابلة للاستعلام والتصدير.

Firebase:

- استخدام Firebase Realtime Database أو Fire store لتخزين البيانات بشكل ديناميكي.
- يجب أن تكون البيانات قابلة للمزامنة مع واجهة التحكم.

٣. الخوادم

- يجب أن يعمل البوت على خادم محلي أو سحابي (مثل AWS، Google Cloud، أو Digital Ocean).
- يجب أن يكون الخادم قادرًا على التعامل مع عدد كبير من الطلبات بشكل متزامن.

٤. Webhook API

- يجب أن يدعم البوت Webhook API لتلقي التحديثات الفورية من واتساب.
- يجب أن يكون Webhook قادرًا على التعامل مع الأحداث التالية:
 - استقبال رسالة جديدة.
 - إرسال رسالة جديدة.
 - تحديث حالة الرسالة (تم التسليم، تم القراءة، إلخ).

٥. الأمان

- يجب أن يكون النظام آمنًا ويحافظ على خصوصية البيانات.
- يجب استخدام بروتوكول HTTPS لتأمين الاتصالات بين البوت والخادم.
- يجب أن يتم تخزين البيانات بشكل مشفر في قاعدة البيانات.

٦. سهولة الاستخدام

- يجب أن تكون واجهة التحكم (Dashboard) سهلة الاستخدام وبديهية.
- يجب أن يكون فريق العمليات قادرًا على إدارة النظام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة.

٤. مخطط مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن

يتعين على المستشار تسليم ما يلي:

١. الكود المصدري (Source Code)

- الكود الكامل: يجب تسليم الكود المصدري الكامل للبوت، بما في ذلك جميع الملفات البرمجية، المكتبات، والإعدادات.
 - التوثيق: يجب أن يكون الكود موثقًا بشكل جيد، مع شرح لكل وظيفة (Function) وكل جزء من الكود لتسهيل الصيانة المستقبلية.
 - الهيكل المنظم: يجب أن يكون الكود منظمًا في مجلدات واضحة، مثل:
 - controllers: لوظائف التحكم.
 - Models: لنماذج البيانات.
 - Routes: لتعريف مسارات الـ API.
 - Config: لإعدادات الخادم وقواعد البيانات.
 - Utils: لأي وظائف مساعدة ملف دليل الاستخدام.
 - دليل المستخدم: يجب تقديم ملف يشرح كيفية استخدام النظام من قبل فريق العمليات، بما في ذلك:
 - كيفية إدارة الردود الآلية.
 - كيفية تصنيف الرسائل.
 - كيفية استخدام واجهة التحكم (Dashboard).
 - كيفية تحويل المحادثات إلى موظف بشري.
 - دليل المطور: يجب تقديم ملف يشرح كيفية إعداد البيئة البرمجية، تشغيل الكود، وإجراء التحديثات المستقبلية.
- ### ٢. إعداد خادم التشغيل ونشر البوت
- نشر البوت: يجب أن يتم نشر البوت على خادم محلي أو سحابي مثل AWS ، Google Cloud ، أو (DigitalOcean) وجعله جاهزًا للعمل.

- إعداد الخادم: يجب أن يتم تسليم إعدادات الخادم بشكل كامل، بما في ذلك:
 - إعدادات الـ Webhook.
 - إعدادات قاعدة البيانات.
 - إعدادات الأمان مثل HTTPS ، جدران الحماية، إلخ.
- اختبار التشغيل: يجب أن يتم اختبار النظام على الخادم للتأكد من أنه يعمل بشكل صحيح قبل التسليم النهائي.
- ٣. الدعم الفني
 - فترة الدعم: يجب توفير دعم فني لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر بعد التسليم لمعالجة أي مشكلات تقنية قد تظهر.
 - نافذة الدعم: يجب أن يكون الدعم متاحًا خلال أوقات العمل الرسمية (من الساعة ٨ صباحًا إلى ٤ مساءً).
 - تصحيح الأخطاء: يجب أن يتم تصحيح أي أخطاء أو مشكلات تقنية يتم اكتشافها خلال فترة الدعم.
- ٤. تدريب فريق العمل
 - جلسات التدريب: يجب تقديم جلسات تدريبية لفريق العمليات على كيفية استخدام النظام، بما في ذلك:
 - كيفية إدارة الردود الآلية.
 - كيفية استخدام واجهة التحكم (Dashboard).
 - كيفية تصدير البيانات وتحليلها.
 - دليل التدريب: يجب تقديم دليل تدريبي مكتوب أو فيديو توضيحي لفريق العمليات.
- ٥. تقارير الاختبار
 - تقارير الاختبار: يجب تسليم تقارير اختبار مفصلة توضح أن جميع وظائف النظام تعمل بشكل صحيح، بما في ذلك:
 - اختبارات الوظائف الأساسية (الرسائل الترحيبية، الردود الآلية، إلخ).
 - اختبارات التصنيف التلقائي للرسائل.
 - اختبارات التحويل إلى موظف بشري.
 - اختبارات الأداء (القدرة على التعامل مع عدد كبير من المستخدمين في وقت واحد).
- ٦. ملفات الإعدادات
 - إعدادات البيئة: يجب تسليم ملفات الإعدادات الخاصة بالبيئة البرمجية، مثل:
 - ملف env. يحتوي على المتغيرات البيئية API Keys ، إعدادات قاعدة البيانات، إلخ
 - ملفات إعدادات الخادم (مثل nginx.conf أو apache.conf)
 - إعدادات قاعدة البيانات: يجب تسليم ملفات تهيئة قاعدة البيانات، بما في ذلك:
 - مخطط قاعدة البيانات (Schema).
 - أي بيانات أولية مطلوبة (مثل الردود الآلية للأسئلة الشائعة).

٧. تقارير الأداء

- **تقارير الأداء:** يجب تسليم تقارير توضح أداء النظام تحت الضغط، بما في ذلك:
 - وقت الاستجابة للرسائل.
 - قدرة النظام على التعامل مع عدد كبير من المستخدمين في وقت واحد.
 - أي تحسينات مقترحة لزيادة كفاءة النظام.

٨. ملفات النسخ الاحتياطي

- **نسخ احتياطي:** يجب تسليم ملفات النسخ الاحتياطي للبيانات والإعدادات، بما في ذلك:
 - نسخة احتياطية من قاعدة البيانات.
 - نسخة احتياطية من الكود المصدري.
 - إرشادات حول كيفية استعادة النظام من النسخ الاحتياطي في حالة حدوث أي مشكلات.

٥. نبذة عن مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن

يجب أن يكون المستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن الذي سيتم التعاقد معه ما يلي:

- خبرة في تطوير بوتات واتساب باستخدام WhatsApp API.
- خبرة في إدارة قواعد البيانات وربطها بالتطبيقات.
- القدرة على تسليم المشروع في الوقت المحدد.
- سجل أعمال سابق في مشاريع مشابهة..
- القدرة على توفير دعم فني بعد التسليم.

٦. إدارة الاستشارات والدعم اللوجستي

يلتزم المستشار بمبدأ "عدم الإضرار" وأي مبادئ إنسانية أخرى. جهات الاتصال الرئيسية لهذا النشاط ستوفر مؤسسة SOS جميع المعلومات الثانوية المتاحة بشكل معقول كما قد يطلبها المستشار لأداء التزاماته بموجب هذه الاتفاقية. جميع البيانات التي يتم جمعها في الحقل هي ملك لمؤسسة SOS للتنمية. يجب على المستشار التأكد في جميع الأوقات من سرية البيانات واحترام خصوصية جميع الأفراد المعنيين. سيعمل المستشار ضمن أنظمة الأمان المعمول بها في مؤسسة SOS للتنمية.

٧. شروط الدفع

يُدفع للمستشار أتعابه وفق الطريقة التالية:

- ٣٠٪ عند تسليم خطة العمل والهيكل الهرمي لنظام البوت
- ٧٠٪ عند الانتهاء من العمل وتسليم التقرير والموافقة عليه.
- سيتم الدفع عن طريق وسيط ثالث وإرسال مطالبة مالية واستكمال كافة الإجراءات.

٨. عملية التقديم

آخر موعد لتقديم الطلبات هو ٢٠٢٥/٢/٢٥، ينبغي أن تشمل جميع الطلبات ما يلي:

- التكلفة الإجمالية للمشروع.
- الجدول الزمني للتنفيذ.
- الحلول التقنية التي سيتم استخدامها.
- نماذج سابقة لأعمال مشابهة.
- عرض فني يحتوي على منهجية/خطة العمل
- عرض مالي بالدولار الأمريكي

ينبغي على المستشار المهتمين/ات تقديم طلباتهم إلى: opportunities@sosfd.org يرجى الإشارة إلى " مستشار لتطوير بوت رد آلي على واتساب لرقم العمليات الخاص بالإدارة العامة للجان المجتمعية في العاصمة عدن" كعنوان للموضوع.

سيتم تقييم الطلبات بناءً على المعايير التالية:

- الخبرة الفنية والخبرة
- جودة الاقتراح