

ملتقى حكومة قطر الرقمية
ورشة عمل « الخدمات الرقمية – من التحسين حتى التحول الكامل »

Shared Services
الخدمات الحكومية المشتركة

ملخص عام	1
الشبكة الحكومية	2
مركز البيانات الحكومي (GDC)	3
مركز الاتصال الحكومي	4
بوابة الرسائل القصيرة SMS	5
بوابة الدفع الإلكترونية	6
السحابة الإلكترونية الحكومية	6

ملخص عام



- تعتمد استراتيجية الحكومة الرقمية 2020 لدولة قطر على مجموعة من المحاور التي تهدف إلى تحقيقها.
- احد هذه المحاور الاستراتيجية هو «رفع كفاءة العمليات الحكومية». ولتحقيق هذا المحور فقد تم تضمين الاستراتيجية لعدة مبادرات بهدف:

1

إضافة أحدث التقنيات والسمات لمنصات الحكومة الإلكترونية

2

تطوير البنية التحتية المشتركة، وتعزيز استخدام الجهات الحكومية للخدمات المشتركة

3

زيادة كفاءة العمليات الإدارية واستخدام التطبيقات المشتركة في الجهات الحكومية

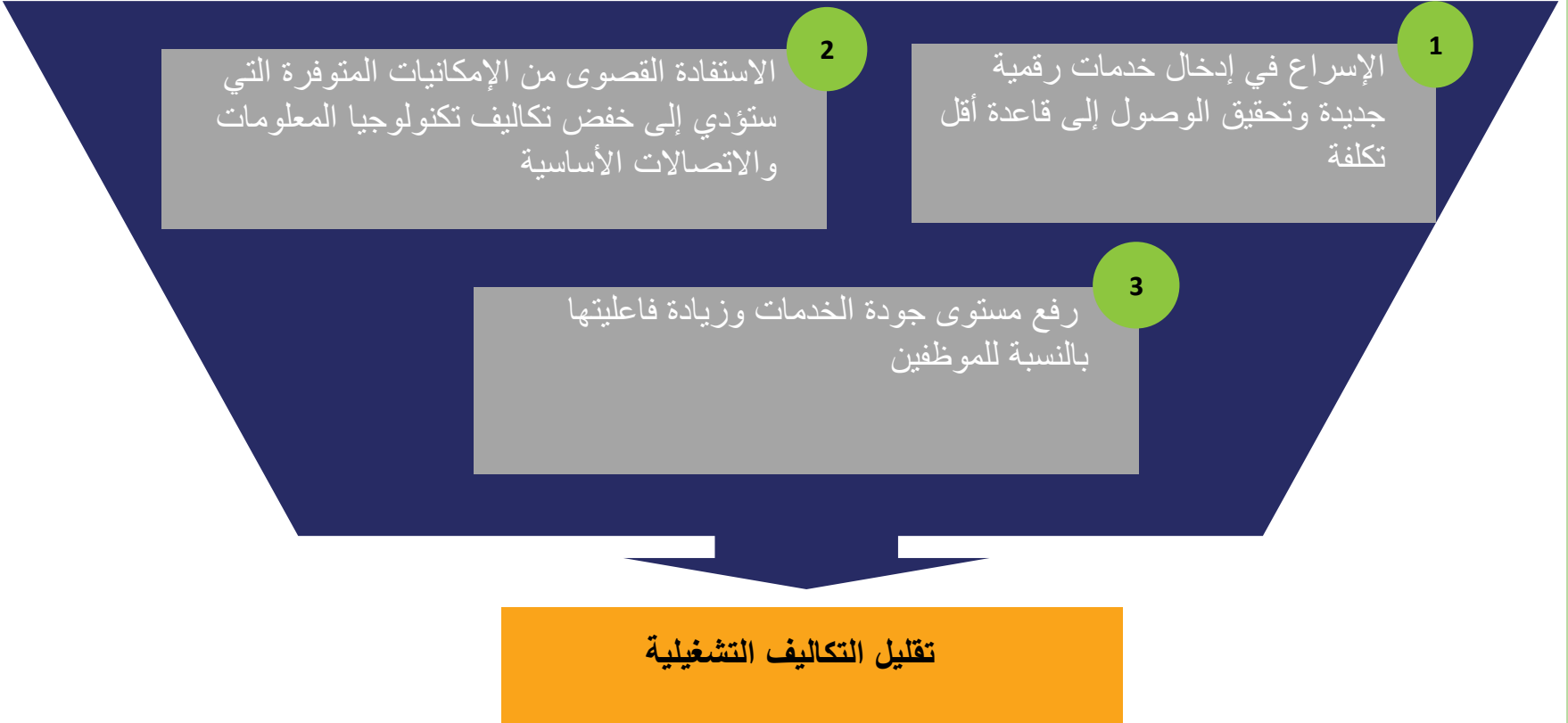
4

تحسين تجربة المستخدمين وتعزيز الفاعلية عن طريق إنشاء "اللبنة الأساسية" بهدف سهولة وزيادة الاستخدام والتقديم الفعال للخدمات الإلكترونية

5

ضمان الكفاءة والأمن

الخدمات المشتركة من شأنها فتح المجال أمام الهيئات و المؤسسات الحكومية لتحقيق :





الشبكة الحكومية	1
مركز البيانات الحكومي (GDC)	2
مركز الاتصال الحكومي	3
بوابة الرسائل القصيرة SMS	4
بوابة الدفع الإلكترونية	5
السحابة الإلكترونية الحكومية	6

الشبكة الحكومية



تهدف الشبكة الحكومية الى إتاحة الفرص للمؤسسات الحكومية للتواصل مع بعضها ضمن منصة اتصال تتسم بالأمان والموثوقية لتطوير عملية تبادل البيانات وتعزيز أمان الخدمات الإلكترونية. تقدم الشبكة الحكومية خدمات اتصال شبكية بين أربع مجموعات أساسية من المستخدمين:

إجمالي عدد
الجهات
المربوطة

73

منها 33
مستفيدة من
الإنترنت



بين المقرات الرسمية
للمؤسسات ومكاتبها البعيدة



اتصال إنترنت آمن
(اختياري بالنسبة
للمؤسسات)



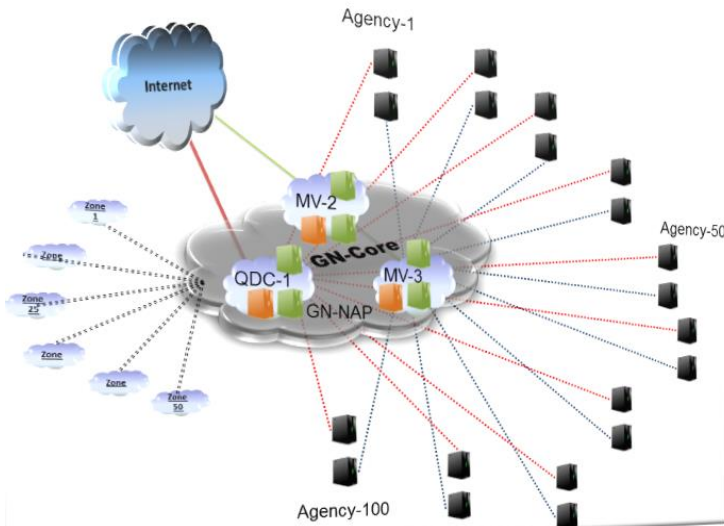
بين المؤسسات والخدمات التي
يستضيفها مركز البيانات
الحكومي (GDC)



بين المؤسسات الحكومية
(مقر رئيسي الى مقر رئيسي)

الفوائد:

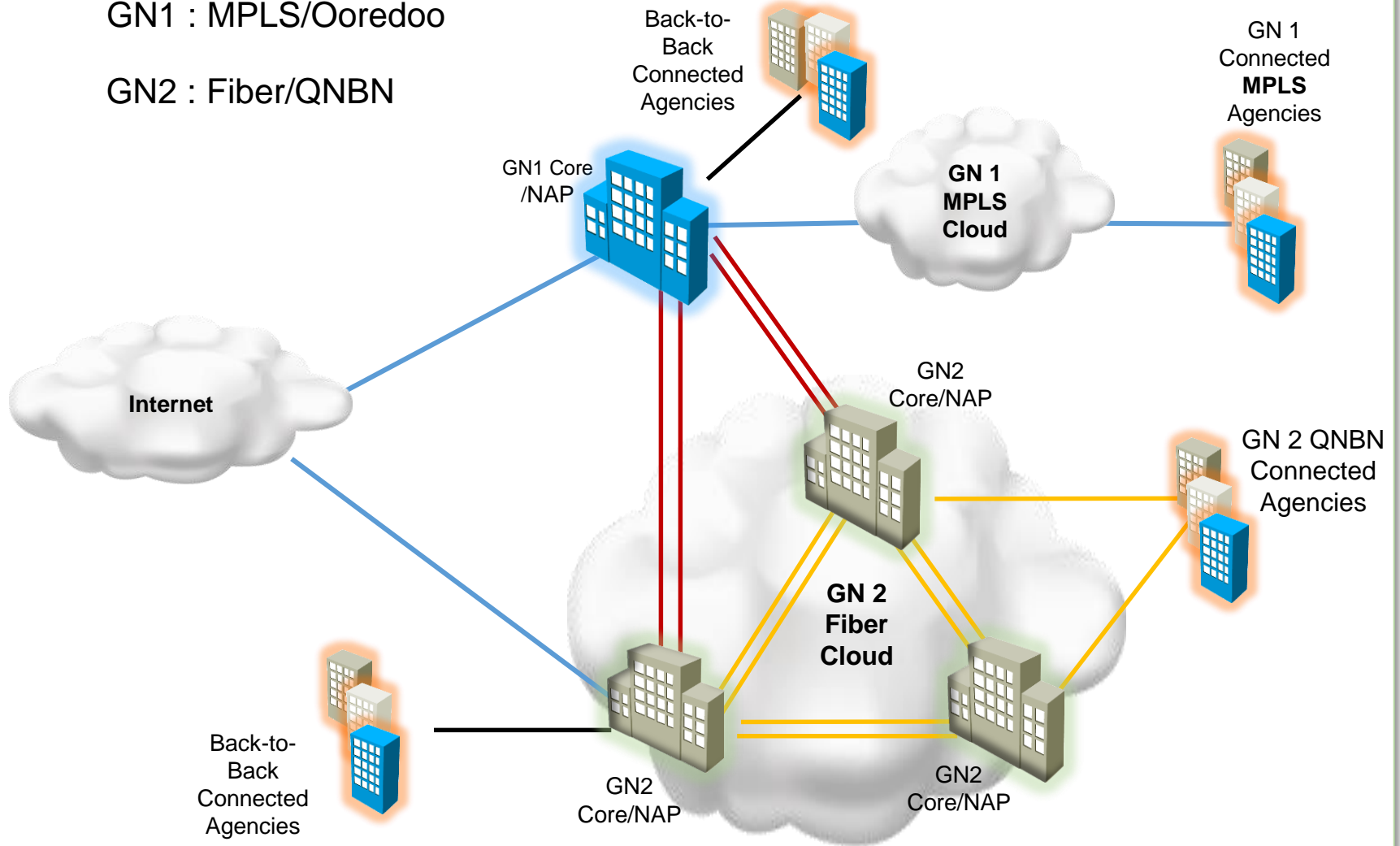
- اتصال آمن ومضمون مع المؤسسات الأخرى، وذلك لتبادل البيانات والخدمات الإلكترونية.
- اتصال آمن ومضمون بالإنترنت.
- استخدام أية خدمات مشتركة مقدمة عبر الشبكة الحكومية بسهولة.
- منح المؤسسات خيارات تحديد ساعات النطاق ترددي كافية بناءً على تقارير عمليات الشبكة الحكومية واتفاقيات مستويات الخدمة (SLA)
- تغطية مصاريف رأس المال Capex والعمليات Opex من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- جاري العمل على ربط حدائق الانترنت أيضا.



GN1 Vs GN2

GN1 : MPLS/Ooredoo

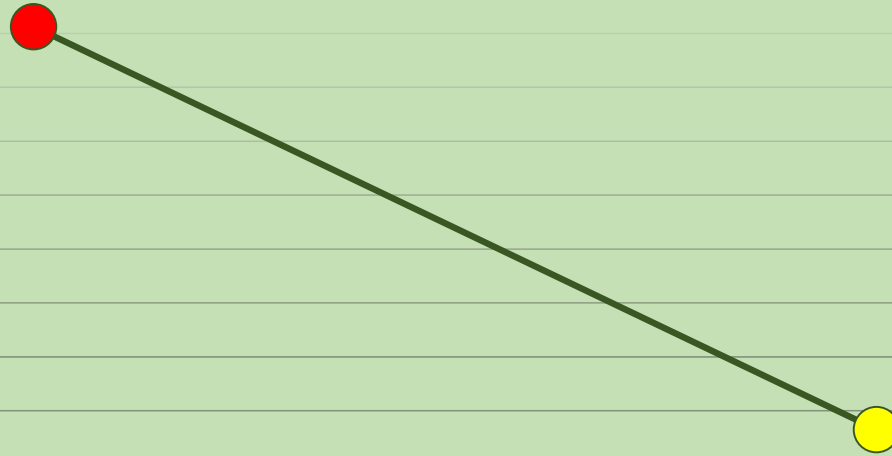
GN2 : Fiber/QNBN



التوفير في التكلفة:

عدد الجهات المستفيدة من انترنت الشبكة الحكومية 33 جهة

بيان فرق تكلفة الإنترنت الشهرية قبل وبعد الشبكة الحكومية
82% انخفاض



الجهات متفرقة قبل الشبكة الحكومية

الجهات مجتمعة في الشبكة الحكومية

مركز البيانات الحكومي (GDC)



توفر خدمة مركز البيانات الحكومي تسهيلات لكافة المؤسسات الحكومية لاستضافة البنية التحتية الخاصة بها (خدمات استضافة) مع خدمات مركز الاتصالات الرئيسية مثل خدمات الرقابة والإشراف الأساسية.

إجمالي عدد
الجهات
الحاليين

12



الفوائد:

مخطط توزيع الطاقة:

- يتم توزيع الطاقة بنظام ثنائي على كامل المسار حتى الوصول إلى خزائن الخوادم لغرض توفير أعلى مستوى من الثبات والضمان.

التحكم بالبيئة:

- وحدات تكييف هواء متوفرة بشكل دائم.
- تقنية تثبيت الحرارة بحدود 20 مئوية والرطوبة بنسبة 50%.

المراقبة الأمنية:

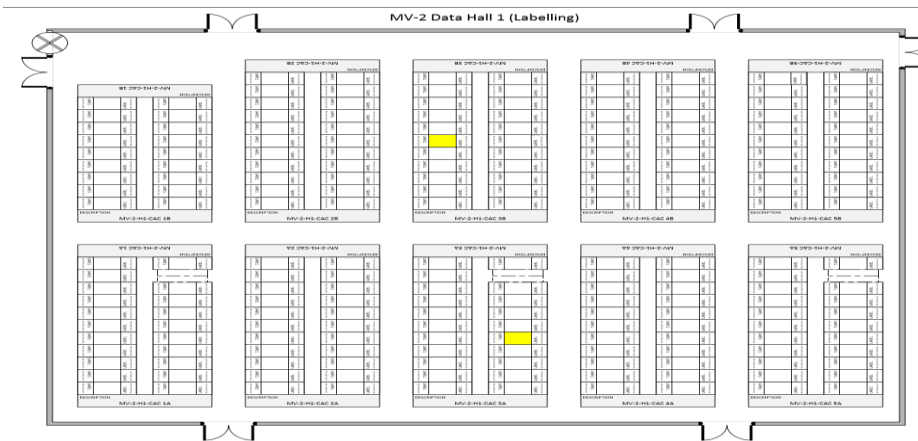
- نظام مكافحة الحريق
- نظام الرقابة والإشراف
- نظام الدخول والكشف عن التطفل

بنية الشبكة التحتية:

- اتصال بالشبكة الحكومية
- اتصال بالإنترنت عبر الشبكة الحكومية

الاستخدام:

- نسبة حجز الخزائن : 86%
- نسبة الاستخدام الحقيقي: 34%



مركز الاتصال الحكومي

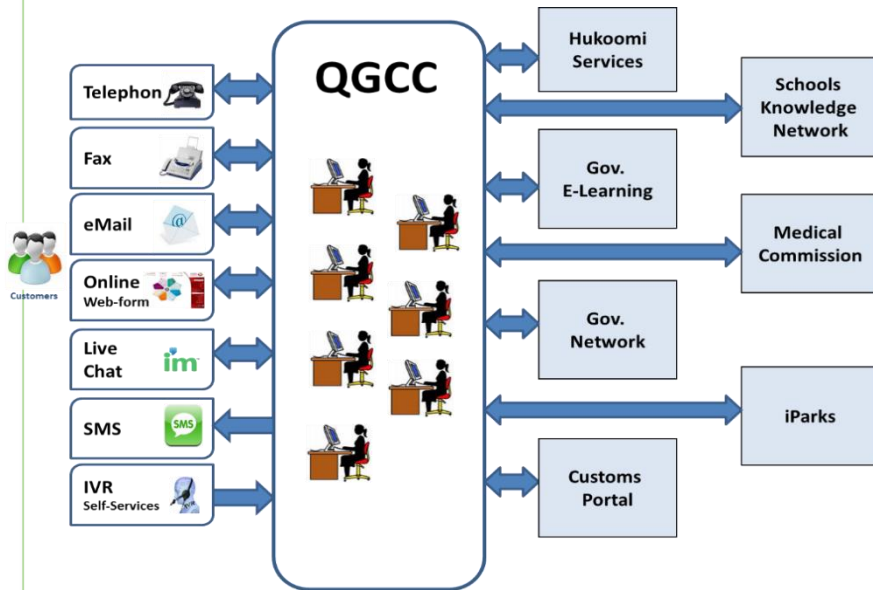


إجمالي عدد الخدمات	إجمالي عدد المستخدمين الحاليين
32	18

● مركز الاتصال الحكومي هو نقطة اتصال وحيدة توفر خطأ أولاً لدعم الخدمات التي تقدمها الحكومة

الفوائد:

- خط أول لدعم العديد من الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد بواسطة مختلف الجهات الحكومية.
- تقديم ممثلي خدمات عملاء للجهات الحكومية لتحقيق دعم متنسق عالي الجودة للعملاء عبر كافة الجهات الحكومية.
- تقديم بنية تحتية مشتركة لمركز الاتصال، وذلك لتلبية احتياجات الجهات الحكومية لتحديد موقع ممثلي خدمات العملاء الخاصين بهم في مقرّهم (مثل تقديم خدمات الاستجابة الصوتية التفاعلية ومدير المكالمات وإدارة علاقات العملاء وتسجيل المكالمات وغيرها).
- تقديم توجيهات وأفضل الممارسات والمقاييس للجهات الحكومية الراغبة في مجال الدعم ومراكز الاتصالات مثل مكتبة البنية التحتية للمعلوماتية (ITIL) والشهادة الدولية للتميز في خدمة العملاء (COPC)



بوابة الرسائل القصيرة SMS

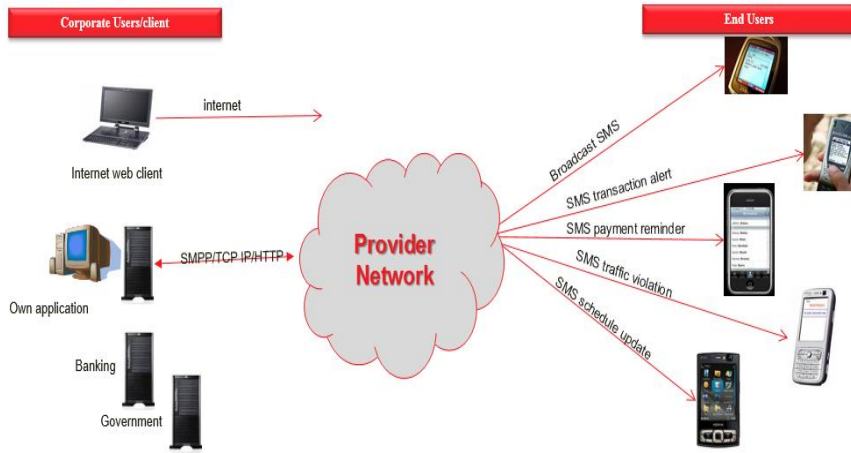


- يتمثل الغرض من هذه الخدمة في إنشاء منصة فردية لتمكين الجهات الحكومية من إرسال رسائل نصية قصيرة فردية أو على شكل مجموعات إلى المستخدمين النهائيين. يمكن تقديم الخدمة بواسطة بروتوكول نقل النص المشفر (HTTPS) لمعتمد على شبكة الإنترنت.

إجمالي عدد
المستخدمين
الحاليين

13

How it works?



الفوائد:

- هوية تعريف مخصصة للمرسل (مثل: حكومي، موارد، حماية المستهلك)
- الجاهزية للدمج مع تطبيقات الجهات المختلفة
- دعم الأحرف العربية والإنجليزية
- رسائل نصية SMS طويلة
- صلاحية وتكرار للرسائل وقوالب وجدول مبرمجة
- تقارير التسليم
- توفر الخدمة 24 ساعة على مدار الأسبوع

تم ارسال أكثر من 9 مليون رسالة نصية
لخدمات حكومية خلال الفترة من
نوفمبر 2014 حتى أبريل 2015

بوابة الدفع الإلكترونية



يمكن تطبيق بوابة الدفع الإلكترونية الجهات الحكومية من تحصيل الرسوم المطلوبة من المستخدمين النهائيين، وذلك مقابل إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية. وهي خدمة مشتركة يمكن دمجها مع كافة الخدمات الإلكترونية التي تتضمن سداد رسوم.

إجمالي عدد
المستخدمين
الحاليين

11



تشتمل عملية معالجة الدفع قسمين وفقاً لطريق الدفع:

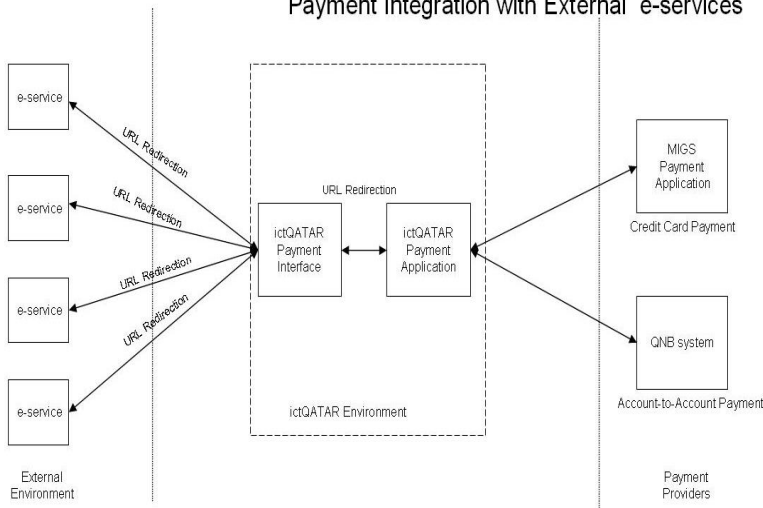
- الدفع باستخدام البطاقات الائتمانية (Visa & Master Card)
- الدفع من حساب لحساب (التقييد/ الخصم المباشر): من خلال التكامل مع نظام بنك قطر الوطني

الفوائد:

- الوظائف المدعومة عبر بوابة الدفع الإلكتروني:
 - دمج الدفع عبر الإنترنت
 - دمج خدمة الاستبيان: يتم من خلالها الاستبيان عن معاملات السداد.
 - استرداد رسوم المعاملة: يتم عبرها استرداد الدفعة عند الطلب.

مجموع قيمة المبالغ على البوابة : 12,4 مليار ريال قطري عن 19,4 مليون معاملة حكومية فقط في عام 2014 كان مجموع المبالغ 3,5 مليار ريال قطري عن 4 مليون معاملة حكومية.

Payment Integration with External e-services



التصديق الرقمي / التوثيق الإلكتروني



السحابة الإلكترونية الحكومية





قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالاستفادة من قوة الحوسبة السحابية، وعملت على نقل كافة مكونات بنية تقنيات المعلوماتية الخاصة بها إلى سحابتها الخاصة. ictQatar cloud. وذلك ضمن إطار استراتيجيتها التي بدأت من خلالها بتزويد الوزارات بخدمات السحابة الإلكترونية التالية:

البنية التحتية كخدمة (IaaS)

- الأنظمة والخدمات الخاصة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- وزارة المواصلات : كافة الأنظمة والخدمات الخاصة بالوزارة
- وزارة التنمية الإدارية : الأنظمة الخاصة بموقع الوزارة
- وزارة السياحة (نظام إدارة المراسلات)
- وزارة العدل (بوابة الميزان القانونية)
- هيئة تنظيم الاتصالات (موافقات أجهزة/ نشاطات، أنظمة إدارة الترددات (AFMS)
- الهيئة العامة للجمارك (نظام النافذة الموحدة)
- المجلس الأعلى للصحة (نظام توثيق الشهادات الطبية)
- بطولة العالم لكرة اليد 2015 (البريد إلكتروني-مؤقت)
- بطولة العالم للملاكمة 2015 (البريد الإلكتروني + الموقع)
- بطولة العالم لألعاب القوى لذوي الاحتياجات الخاصة 2015
- الهيئة القطرية لتنظيم الأعمال الخيرية (البريد الإلكتروني + الموقع)
- كتارا (تاريخ قطر+الموقع الجديد)
- وزارة المالية (نظام ادارة مشاريع الدولة - قيد الانشاء)
- موانئ قطر (البريد الإلكتروني - مشروع ميناء حمد - قيد الانشاء)
- وزارة الشباب والرياضة (البريد الإلكتروني - قيد الانشاء)

المنصات كخدمة (PaaS)

- نظام إدارة المراسلات
- بوابات التوثيق / الدفع/ الرسائل النصية
- منصة التعاون الحكومي (eCollaboration - Pilot)

البرنامج كخدمة (SaaS)

- نظام موارد

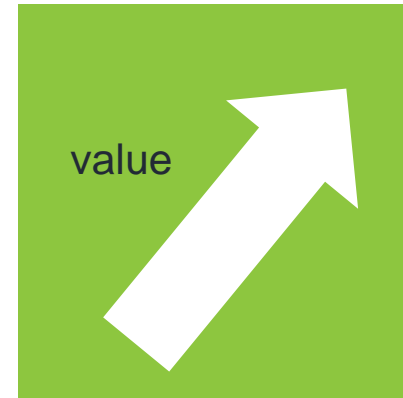
إجمالي عدد الجهات المستفيدة

IaaS	PaaS	SaaS
16	+32	+38



الفوائد:

- سهولة وسرعة تزويد البنية التحتية للجهات الحكومية.
- ضمان اقتصادية الخدمات خاصة تكاليف البنية التحتية و تكاليف التشغيل و كذلك في التراخيص.
- توفير منصة خدمات مشتركة موحدة للخدمات الإلكترونية بناءً على المقاييس والأعراف المهنية.
- تسريع وتسهيل تطوير ونشر الخدمات من مختلف الوزارات.
- إتاحة الإمكانيات الأساسية لضمان أمن حلول الخدمات الإلكترونية وموثوقيتها وتوفرها.





2- Design Review



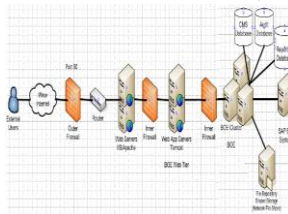
1- IaaS Request Approved



3- Enforce Design and Security Policy



4- Development and Deployment



5- Vulnerability and Security Assessment (mandatory)



8- Setup Monitoring

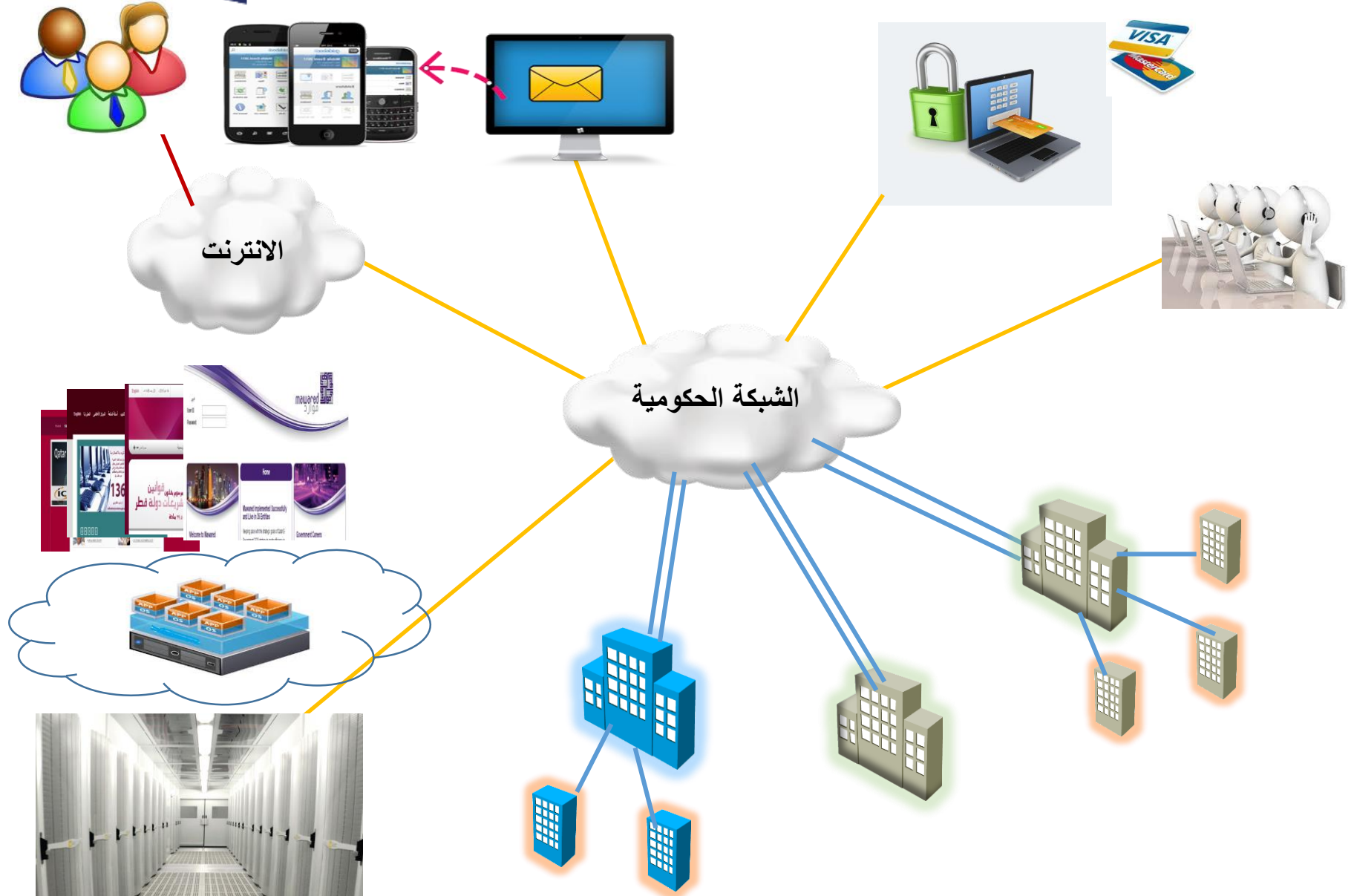
8a- Technical Monitoring

8b- Business Monitoring (optional)

7- Setup Backup System

6- Performance and Load testing (Optional)





شكراً لكم !

ملتقى حكومة قطر الرقمية
ورشة عمل « الخدمات الرقمية – من التحسين حتى التحول الكامل »

Open Government
الشفافية والمشاركة المجتمعية

مقدمة	1
الشفافية والمشاركة المجتمعية	2
البيانات الحكومية المفتوحة	3
المشاركة الرقمية	4
الخطوات المستقبلية	5

مقدمة



المشاركة المجتمعية

- توفر التكنولوجيا العديد من الفرص لتسهيل هذا الحوار من خلال المشاركة الإلكترونية والتشاور الإلكتروني والمساعدة بدعم اتخاذ القرار بشكل إلكتروني.
- ونتيجة لذلك، فسوف يشعر جمهور المستخدمين بزيادة فرص ومساحة التواصل مع الحكومة كما سيزداد معدل رضا الجمهور وذلك لاستماع الحكومة إلى آرائهم.



البيانات الحكومية المفتوحة

- تثبت التكنولوجيات الناشئة المتعلقة بالبيانات الكبيرة قدرة فائقة على استكشاف المزيد من الآراء من خلال جمع البيانات من مختلف المصادر التي تبدو غير مترابطة.
- تؤدي إتاحة البيانات (مع الحفاظ على السرية) للجمهور إلى استثارة القدرة الإبداعية لدى مجموعة أكبر من الافراد والخروج بالمزيد من الافكار والآراء.
- ما يبدأ في صورة «مزيج» بسيط بين معلومات مأخوذة من مصدرين من مصادر البيانات يصبح منتجاً تجارياً يدعم الاقتصاد.



تتضمن إستراتيجية حكومة قطر الرقمية آلية لزيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية

- بدأت حكومات مختلف دول العالم في اكتشاف الفوائد الممكن تحقيقها من التعاون مع الأفراد والشركات في إطار من الانفتاح والشفافية من أجل استغلال البيانات بطريقة فعالة.
- مع زيادة مستوى الشفافية ومساحة المشاركة الاجتماعية، سوف يتاح للمستخدمين الوصول إلى مجموعة أكبر من المعلومات والبيانات مع إمكانية استخدام هذه البيانات في تطوير خدمات ذات قيمة مضافة تحسن مستوى معيشة الكثيرين.
- وتعزز الشفافية من المشاركة الالكترونية وهي عبارة عن حوار ممنهج بين الحكومة والجمهور.

وتشير التقارير الدولية عن المنتدى الاقتصادي العالمي والأمم المتحدة فرصة كبيرة لتحسين نتائج قطر

ترتيب ثلاث دول من مجلس التعاون الخليجي أعلى من قطر وهم: الإمارات العربية المتحدة (13) والبحرين (14) وعمان (24)

تراجعت مرتبة قطر من 22 إلى 45

تراجع نتائج قطر في أحدث تقييم من 63% إلى 61%

تهدف استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020 الى تعزيز الشفافية والمشاركة الاجتماعية من خلال:

زيادة سنوية قدرها 10% في مدى توفر مجموعات البيانات الحكومية

تحقيق زيادة سنوية بنسبة 20% من معدّل مشاركة المستخدمين في المنتديات التي تديرها الحكومة

البيانات الحكومية المفتوحة



مفهوم وأهداف البيانات الحكومية المفتوحة

تشير عبارة "البيانات المفتوحة" لمفهوم إتاحة المعلومات والبيانات للجميع وذلك للوصول إليها بسهولة ، وإعادة استخدامها، وإعادة توزيعها دون أي قيود. بالإضافة إلى ذلك، مجموعات البيانات المتاحة يجب أن تكون على شكل مقروء آليا ومجانية، وتخلو من أي معلومات شخصية.

نموذج عن مجموعات البيانات التي توفرها الحكومات الأخرى

التعليم	الخرائط	الصحة
الاعمال والاقتصاد	البيئة	المدن
المواصلات	المجتمع	الانفاق الحكومي

أهداف البيانات الحكومية المفتوحة

التأكد من ان البيانات متوفرة بالوقت المناسب، ومفيدة وسهلة المعالجة

جعل البيانات المحددة متاحة والتي تضيف قيمة للجمهور

إتاحة فرص إيجاد خدمات تجارية او مجتمعية باستخدام بيانات حكومية وفقا للأنظمة السائدة.

ضمان ايجاد البيانات للجميع، وبالتالي قابلة للاستخدام

أمثلة مجموعات البيانات المفتوحة التي توفرها دولة قطر

- البيانات المتعلقة بالسكان،
المواليد / الوفيات والزواج /
الطلاق أو العجز، والتعليم،
والصحة



- السلع وأسعارها



- قائمة المؤلفين القطريين مع
ملخصات قائمة الأحداث القادمة



- المواقع الجغرافية
(دليله - الديرة)



- شركات الخدمات المالية
والأفراد المعتمدين



- المشاريع والفرص الاستثمارية



- خرائط توضيحية



- الأصول العقارية المسجلة



تساهم سياسة البيانات المفتوحة في تنظيم نشر البيانات المفتوحة

تم نشر سياسة البيانات المفتوحة من قبل وزارة الاتصالات في نوفمبر 2014 , من اهم نقاط التي تنص عليها:

1 التزام كل جهة بإسناد المسؤولية لمسؤول أول مع منحه الصلاحية الكافية للإشراف على إدارة وتنفيذ البيانات المفتوحة

2 تلتزم كافة الجهات باتخاذ خطوات فورية لوضع خطة البيانات المفتوحة الخاصة بها

3 تلتزم كل جهة بإنشاء صفحة إلكترونية للبيانات المفتوحة وصيانة وتحديث تلك الصفحة بانتظام

4 تلتزم الجهات بنشر بياناتها ومعلوماتها على شبكة الإنترنت بصيغة مفتوحة تمكن الاستفادة منها

5 يتعين على كافة الجهات إعداد منتدى على شبكة الإنترنت على الصفحات الإلكترونية للبيانات المفتوحة لتلك الجهات

سيتم رفع تقارير بإمتثال الجهات الحكومية بالسياسة سنويا من خلال تقييم التحول الرقمي، والذي تحت قيد التنفيذ حاليا.

توفر بوابة البيانات المفتوحة منصة سهلة للجهات الحكومية لنشر البيانات وفقا للسياسة

بوابة البيانات المفتوحة قيد التطوير من قبل وزارة التخطيط التنموي والإحصاء امتدادا لبوابة «قلم».



الإصدار الأولي من البوابة سيكون متاحا في الربع الرابع 2015، مع إمكانية التحميل، البحث، والعرض.

جميع الجهات مدعوة للمشاركة كمستخدمين لتجربة البوابة.

المشاركة الرقمية



1 مشاركة المجتمع المدني والأخذ بآرائهم هي من أهم العوامل لضمان تنفيذ سياسات وقرارات الحكومة.

2 عدد الشباب المتواجد على شبكة الانترنت في تزايد مستمر رغبة في المشاركة في عملية صنع القرارات لذلك توجهوا الى القنوات الرقمية غير الرسمية مثل «تويتر» للتعبير عن آرائهم.

3 هدف الحكومة الاساسي توفير قنوات رقمية لتشجيع مشاركة المجتمع والتي تمكن الدولة من إتخاذ السياسات والقرارات المناسبة.

4 تمكين الجمهور من المشاركة بشكل أوسع واعمق في عملية صنع السياسات على جميع المستويات من خلال المشاركة الرقمية.

5 المساعدة في رفع الترتيب العالمي لقطر باعتبارها رائدة في الحكومة الرقمية وتعزيز موقعها في التصنيف العالمي للمشاركة الرقمية - ترتيب قطر 45 من قبل الأمم المتحدة

تساهم سياسة المشاركة الرقمية على زيادة مشاركة المجتمع

تم نشر سياسة المشاركة الإلكترونية في أبريل 2015 ومن اهم انقاط التي تنص عليها:

1 التزام كل جهة بإسناد المسؤولية لمسؤول أول مع منحه الصلاحية الكافية، وذلك حتى يتمكن من الإشراف على إدارة وتنفيذ أنشطة المشاركة الإلكترونية

2 على كل جهة إنشاء صفحة على الموقع الرسمي الخاص بها، تكون مخصصة لعرض جميع أنشطة المشاركة الإلكترونية

3 على كل جهة نشر جميع وثائق التشاور على صفحة "المشاركة الإلكترونية" الخاصة بالجهة المعنية

4 على كل جهة إنشاء حسابات رسمية على وسائل التواصل الاجتماعي وإدراجها على صفحات المشاركة الإلكترونية الخاصة بها

5 على الجهات السماح للجمهور بإنشاء أو الاشتراك في عمليات التصويت أو استطلاعات الرأي في المسائل المتعلقة بالخدمات أو السياسات

سيتم إبلاغ الامتثال للسياسة سنويا من خلال تقييم التحول الرقمي، والذي تحت قيد التنفيذ حاليا.

تلعب قنوات التواصل الإجتماعي دورا مهما في المجتمع حيث يتم إستخدام هذه القنوات لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية



أدوات المشاركة الرقمية المستخدمة في تفاعل المجتمع المدني



خيارات للمستخدمين:

- مجهول
- مسجل
- معتمد

تبدو وكأنها امتداد لموقع الويب
الخاص بالجهات



خمس تطبيقات لدعم المشاركة المجتمعية

1. استطلاعات الرأي الرقمية
2. المنتديات الرقمية
3. الاستشارات الرقمية
4. الاجتماعات الرقمية
5. الاستماع الاجتماعي (تحليل توجهات المجتمع)



أدوات دعم للإدارة والتنفيذ والتحليل



قد اعتمدت الأدوات على دراسة ماكينزي ومايكروسوفت في تنفيذ المشاركة الرقمية مع الحكومات الأخرى.
وسيتم تصميم جميع الصفحات طبقاً لهوية الجهة الحكومية لتظهر وكأنها امتداد لصفحة الويب.
سوف يتم إتاحة هذه الأدوات في شهر أكتوبر 2015

الخطوات المستقبلية



الخطوات المستقبلية لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية

يجب اتخاذ إجراءات من قبل الجهات الحكومية لتحسين ترتيب قطر الدولي للشفافية والمشاركة المجتمعية.

- إرسال خطة عمل المشاركة الرقمية الخاصة والبيانات المفتوحة بجهتكم بتاريخ 1 يوليو 2015
- ترشيح «مسؤول المشاركة الإلكترونية» و «مسؤول البيانات المفتوحة» الخاص بجهتكم بتاريخ 15 يونيو 2015
- البدء بنشر مجموعات البيانات المفتوحة الخاصة بجهتكم
- البدء بالتشاور الرقمي لقضايا السياسات الرئيسية

على جميع الجهات الحكومية تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان الامتثال بالسياسات:

يجري تطوير ادوات بوابة البيانات المفتوحة (من قبل وزارة التخطيط التنموي والإحصاء) وادوات المشاركة الرقمية (من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) التي ستساهم على دعم الجهات الحكومية بتنفيذ السياسات المبرمة

شكراً لكم !

ملتقى حكومة قطر الرقمية
ورشة عمل « الخدمات الرقمية – من التحسين حتى التحول الكامل »

Digital Transformation Assessment

قياس التحول الرقمي

Agenda

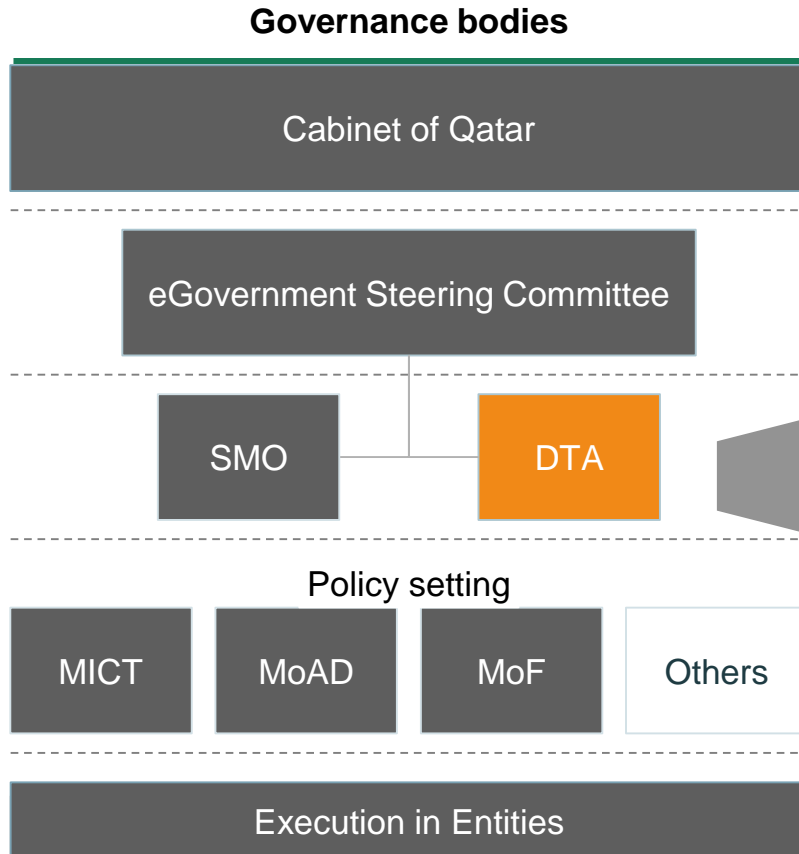
- 1** Introduction
- 2** DTA Framework
- 3** Expected Outcomes

Introduction



Introduction – eGovernment Strategy 2020 Execution

Governance



- DTA function will be established within MICT and reports directly to the eGov Steering Committee
- The assessment will be conducted periodically in order to:
 - Assess eGovernment maturity
 - Evaluate Government entities adherence and alignment with the eGovernment Strategy

Introduction – DTA Objectives

Identify areas of improvement within the government entities which will help the successful implementation of the eGovernment 2020 strategy

Measure the government entities' compliance with the published policies, guidelines and frameworks

Measure the government entities' alignment with the eGovernment 2020 strategy

Measure the government entities' achievement of the eGovernment 2020 strategic KPIs, considering the monthly progress reporting of the SMO

Collect information about the government entities' current IT structure and services

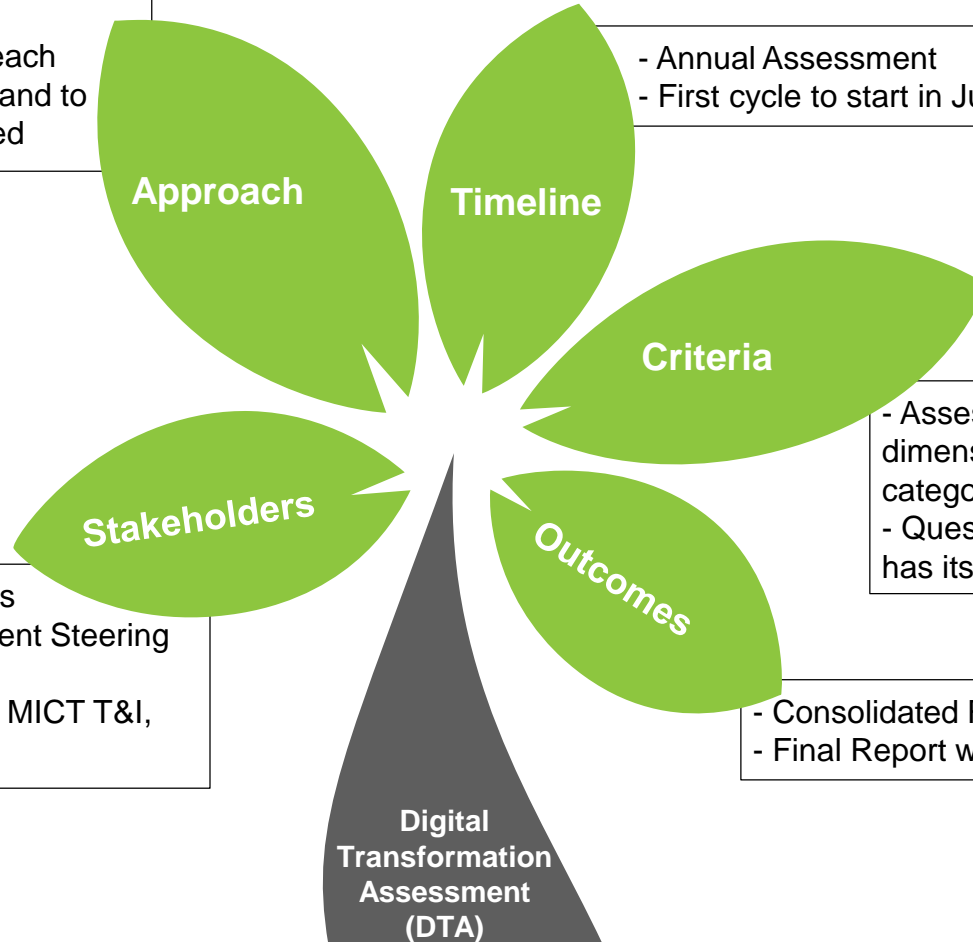
Digital Transformation Assessment Framework



DTA - Framework Context

- Each assessment cycle will follow certain activities
- Activities cater for having each time the right questionnaire and to get it completed as requested

- Annual Assessment
- First cycle to start in June 2015



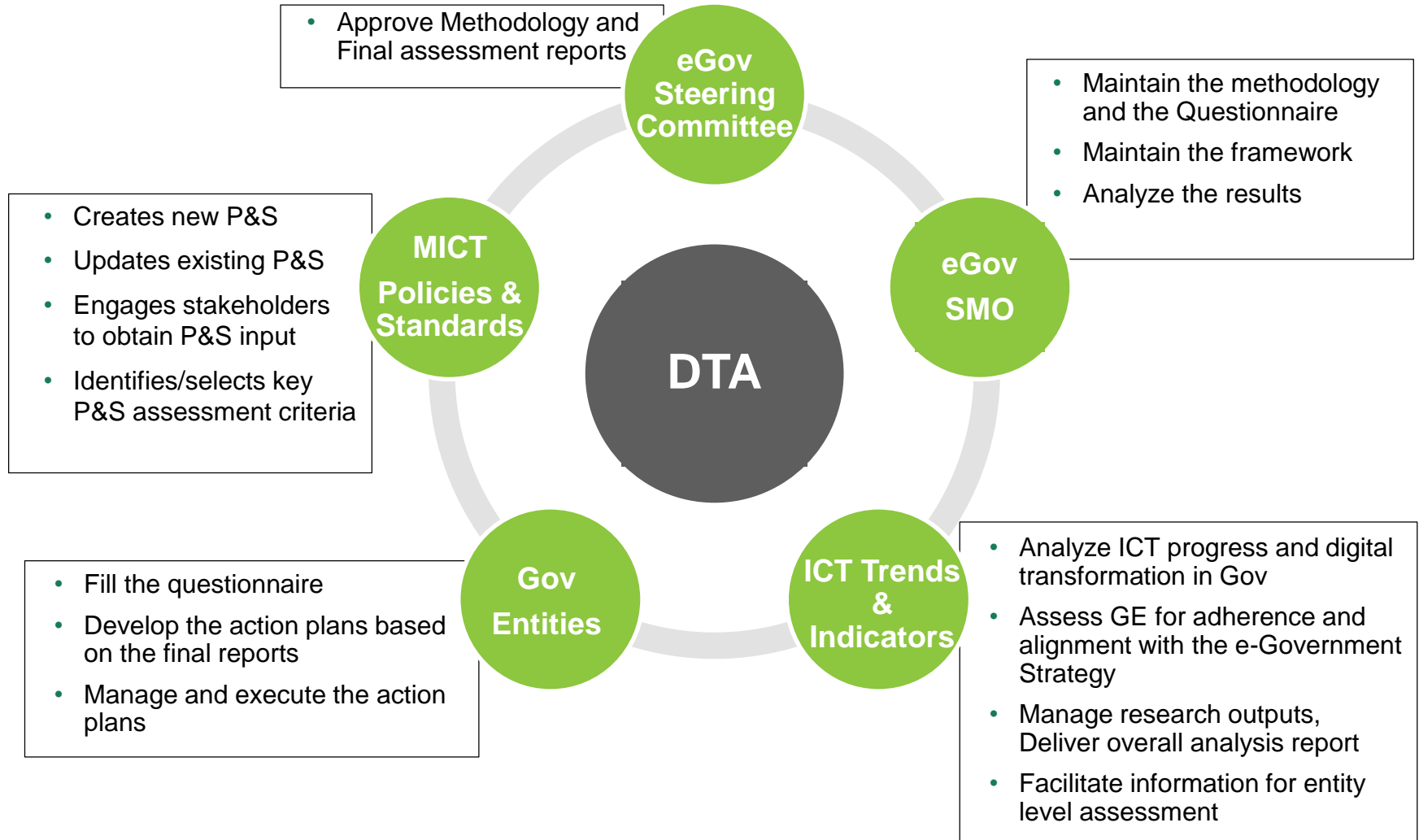
- All Government Entities approved by eGovernment Steering Committee
- eGov SC, eGov SMO, MICT T&I, TNS, 3rd Parties

- Assessment includes 4 dimensions and each has various categories
- Questions within each category has its own scoring

- Consolidated Report states ranking
- Final Report with recommendations

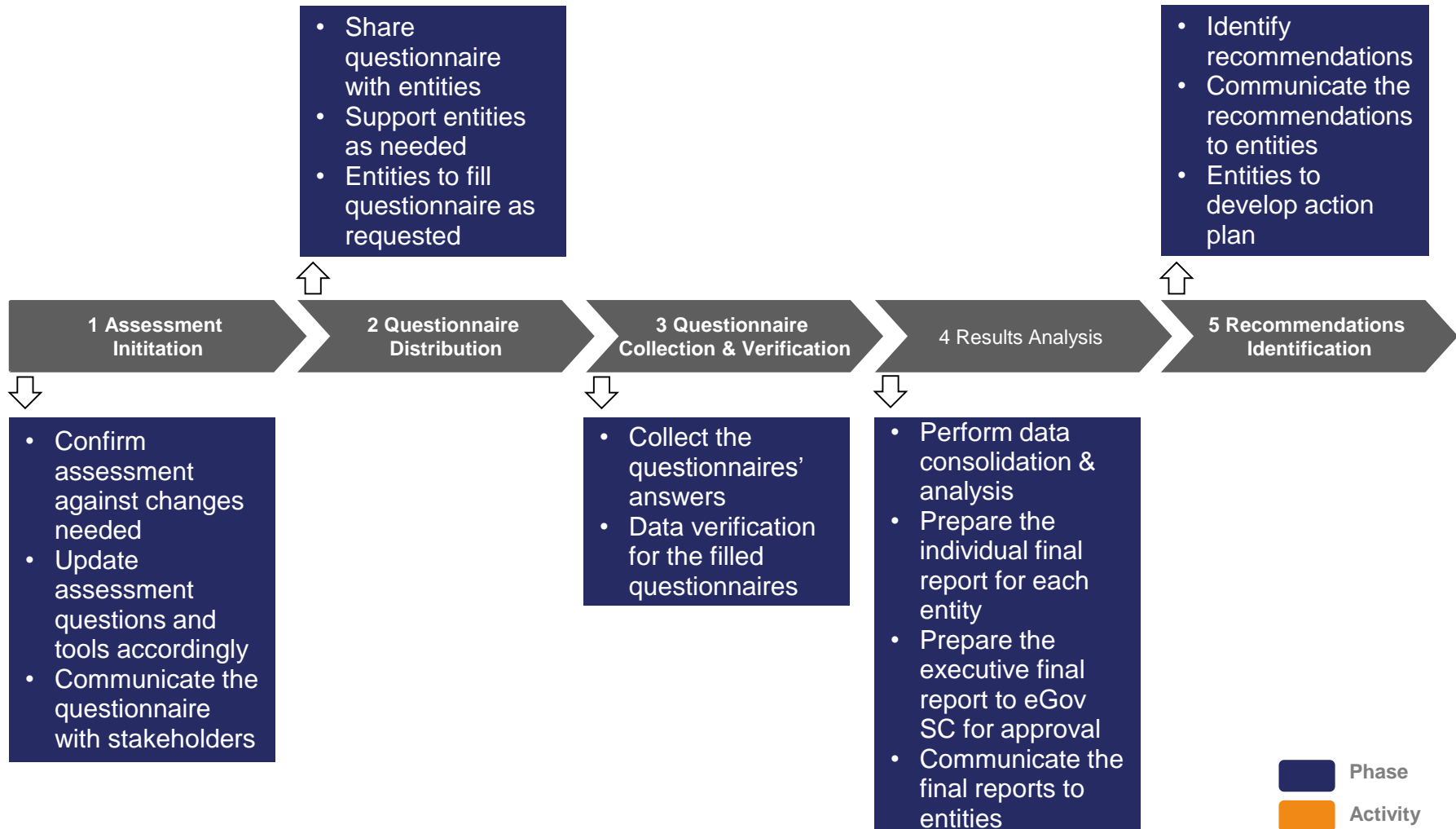


DTA - Stakeholders Roles and Responsibilities





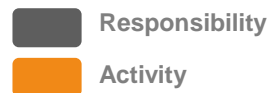
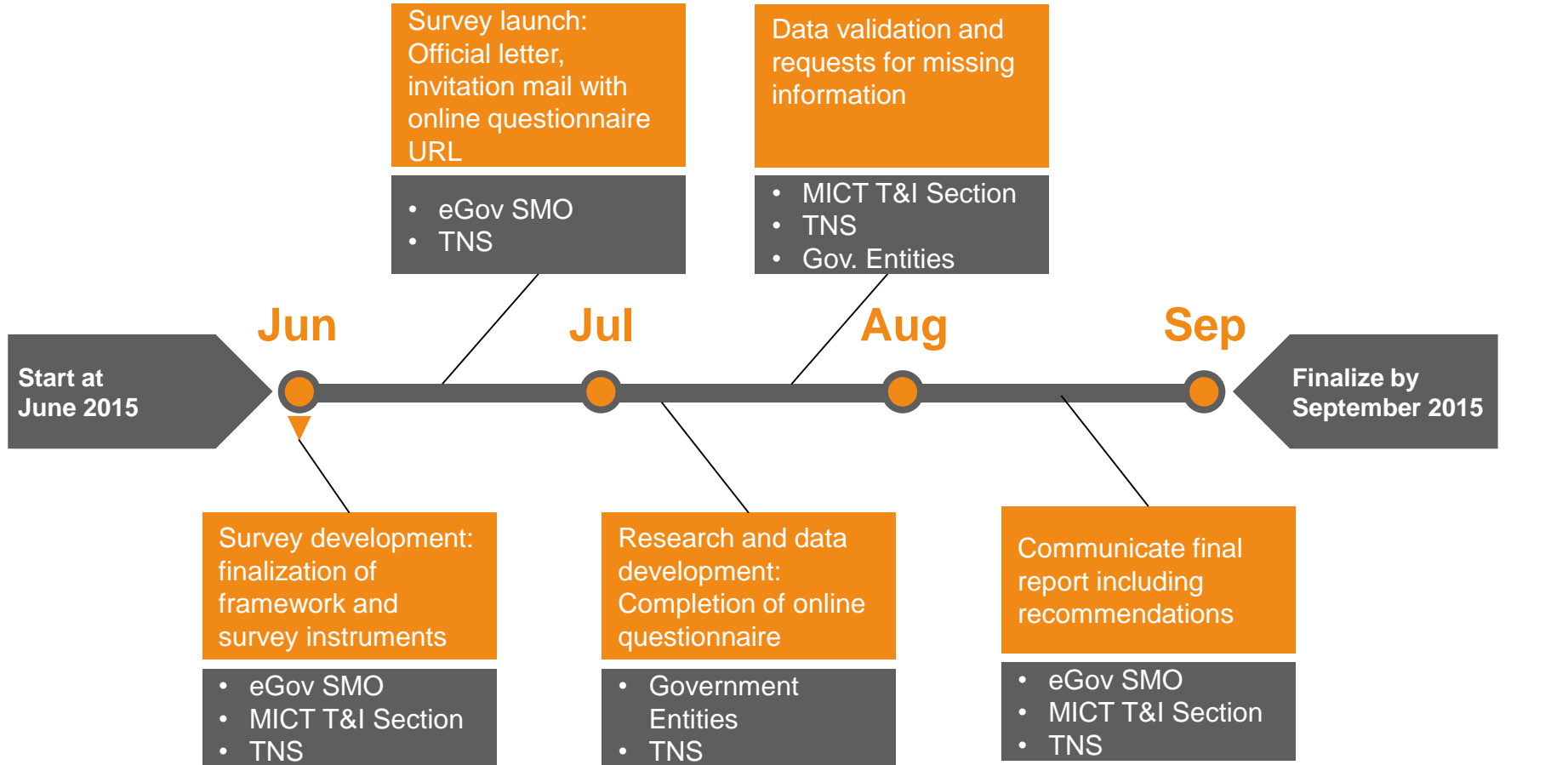
DTA - Approach





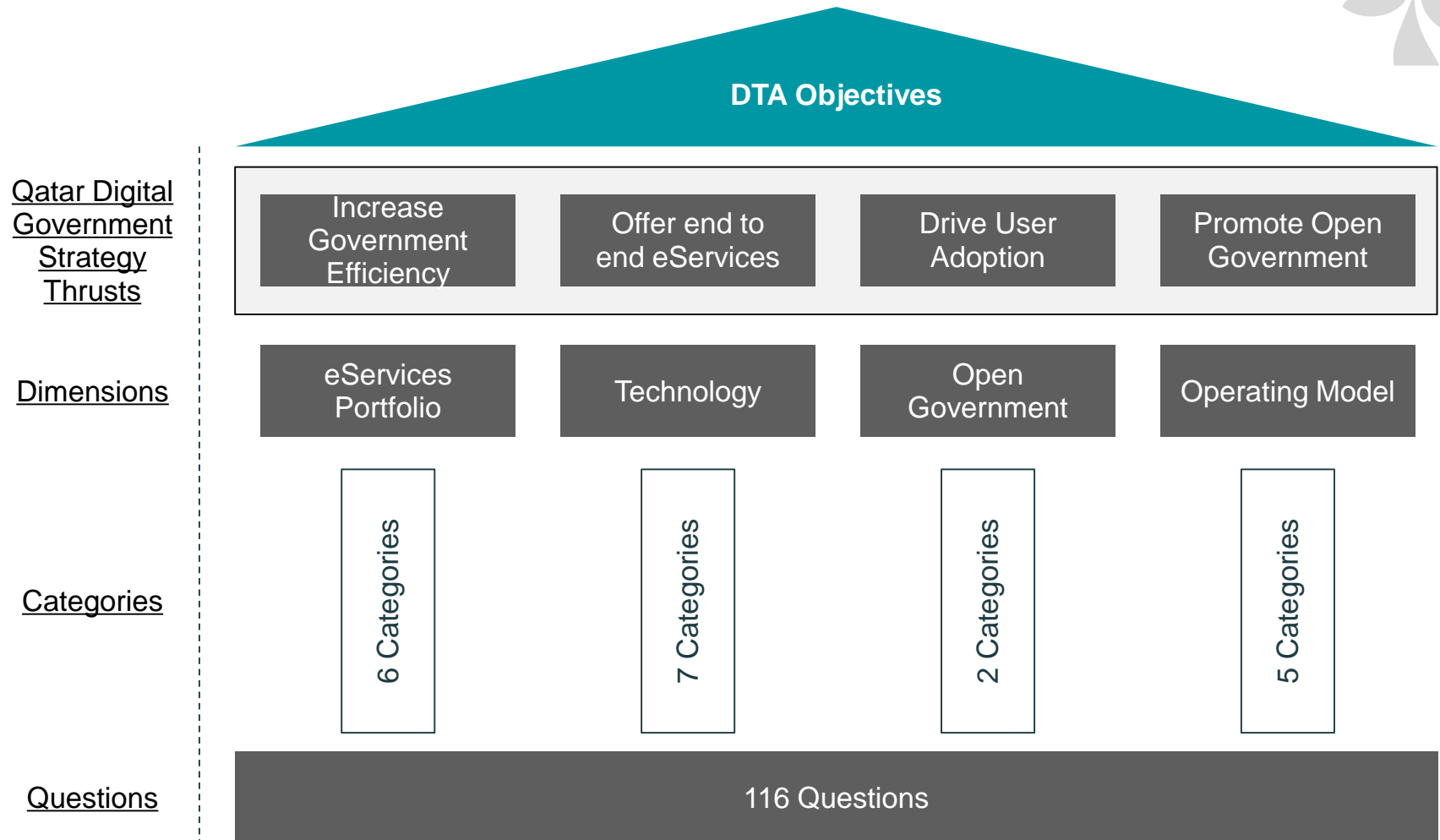
DTA - Timeline

First Assessment Cycle



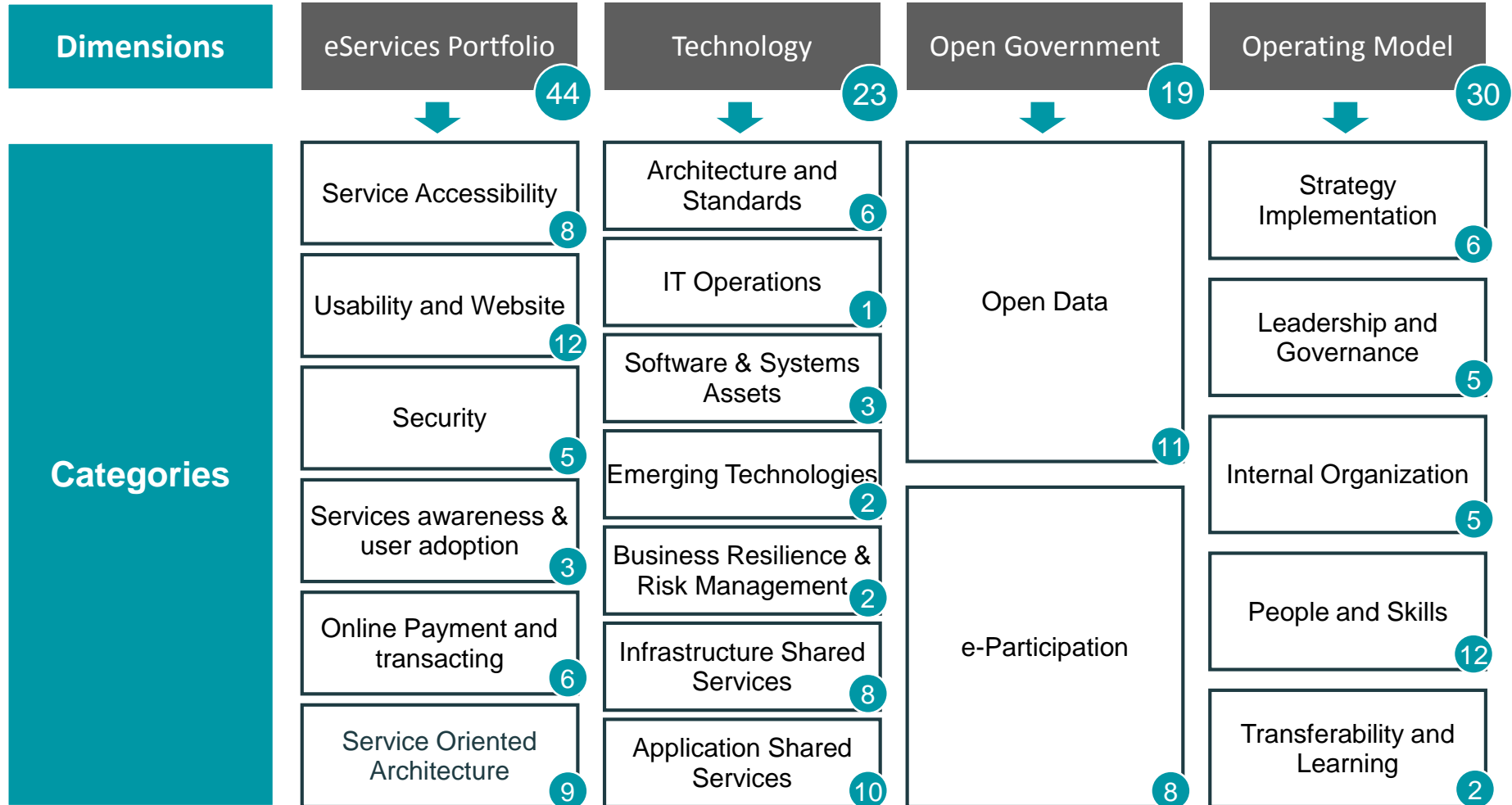


DTA - Criteria (1/4)

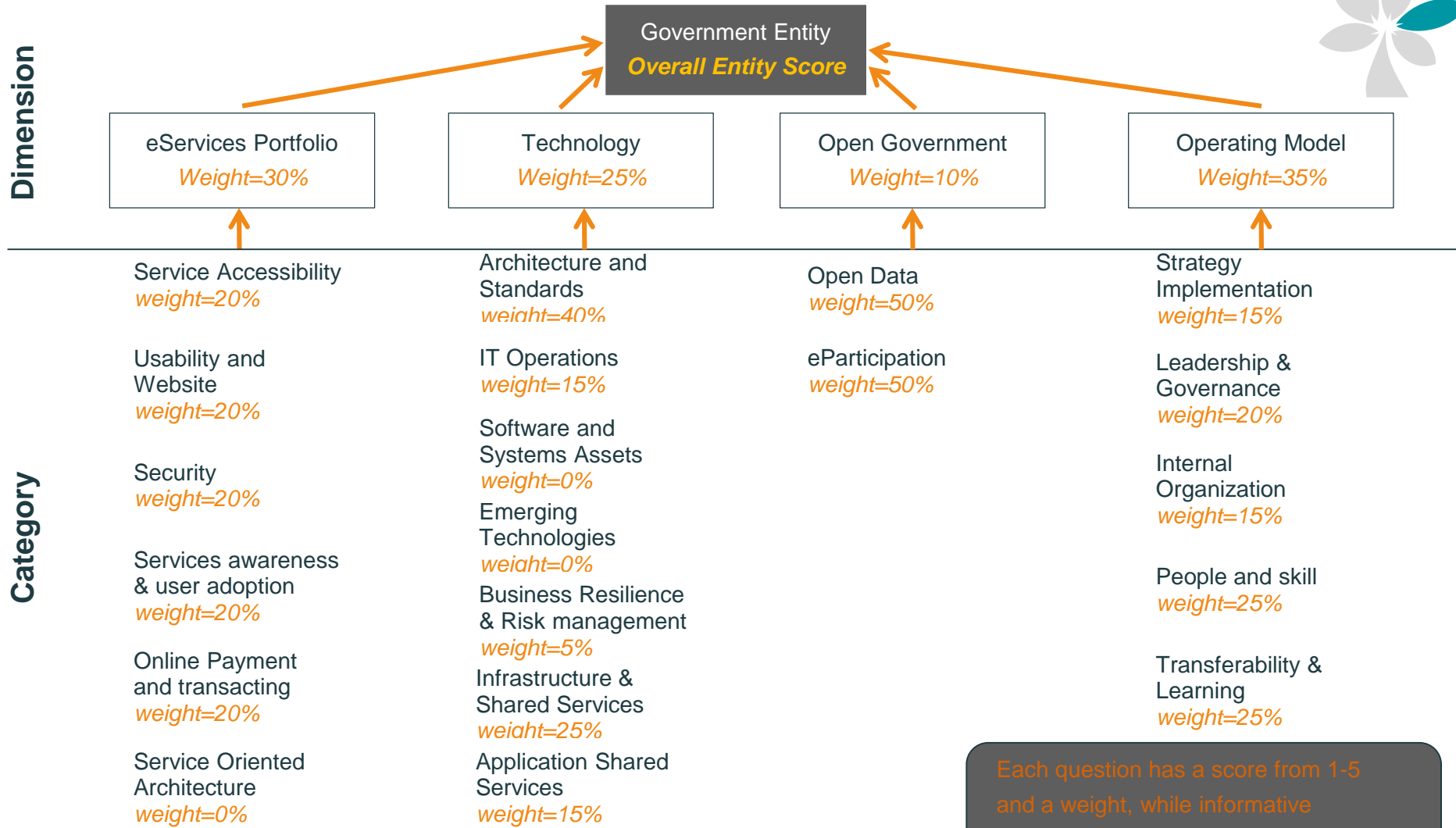




DTA - Criteria (2/4)



DTA – Criteria (3/4) - Scoring Model



Each question has a score from 1-5 and a weight, while informative questions have a score of 0.

DTA – Criteria (4/4) – Sample Question



Question

Which one of the following best describes the service level agreement (SLA) of the services provided by your vendors and suppliers? (select one)

• There is no documentation of the SLAs with the vendors and suppliers	1
• The SLAs are under development	2
• The SLAs have been developed, but not communicated with the vendors and suppliers	3
• The SLAs have been developed and communicated with the vendors and suppliers	4
• The SLAs have been developed, communicated with the vendors and suppliers and are being monitored	5

Attribute

Details

Question Code

OM_IO_004

Dimension

Operating Model

Category

Internal Organization

Weight

20%

Requires Attachment

No

Scoring

1: First option is selected
2: Second option is selected
3: Third option is selected
4: Fourth option is selected
5: Fifth option is selected

Objective

Assess the government entity's maturity in managing the SLA with other government entities and 3rd party vendors



DTA - Outcomes

Consolidated Report

- Overall consolidated report which states the ranking of the different government entities compared to each other.
- Includes analysis on trends of certain dimension and categories.
- Includes high level observations based on the analysis performed.

Final Report

- Includes ranking of each category and dimension
- Includes observations on the alignment of the entity with the eGovernment strategy
- Includes general recommendations for improvement.
- This will be sent for each entity.

Top performing entities across the Government will be yearly recognized