



# المملكة العربية السعودية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

دعوة عامة لتأهيل المتنافسين لمشروع مشروع تفعيل مركز الاتصال  
لبرنامج حساب المواطن

التاريخ: 2020/11/01 م

## دعوة تأهيل المتنافسين -

يسر وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أن ترحب بمشاركتكم في برنامج تأهيل المتنافسين المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم لتزويد الوزارة بخدمات مشروع (تفعيل مركز الاتصال لبرنامج حساب المواطن) ضمن أهداف ومبادرات برنامج التحول الوطني وفي إطار المنافسة العامة.

في حال رغبتكم بالمشاركة في برنامج تأهيل المتنافسين والمشاركة في المناقصة التي سيتم طرحها لاحقاً يجب على المتنافسين قراءة هذه المعايير المطلوبة وفهمها جيداً حيث أن هذه المعايير هي الأساس في تأهيل المتنافسين على المشروع وجميع هذه المعايير التي تتضمنها هذه الوثيقة مطلوبة من جميع الراغبين في التأهل لتقديم عروضهم لتنفيذ أعمال الوزارة أو تأمين مشترياتهم مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي.

إن القصور وعدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي أو قبله يعد سبباً في عدم التأهل.

يحق لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية قبول أو رفض أي تسليم وفقاً لما تراه مناسباً.

التاريخ	الاجراء
يوم الاحد تاريخ ٢٠٢٠/١١/٠١ م	الإعلان عن دعوة التأهيل
يوم الخميس تاريخ ٢٠٢٠/١١/٠٥ م	آخر موعد لإرسال الاستفسارات
يوم الثلاثاء تاريخ ٢٠٢٠/١١/١٠ م	آخر موعد لإرسال ملفات التأهيل
من تاريخ ١١/١١/٢٠٢٠ م وحتى تاريخ ١٢/١١/٢٠٢٠ م	تقييم ملفات تأهيل المتنافسين
يوم الأحد تاريخ ٢٠٢٠/١١/١٥ م	نتائج التقييم واختيار المتنافسين

### التواصل والاستفسارات

لاستقبال استفسارات الموردين يرجى التواصل مع ممثلي المشروع:

عبر البريد الإلكتروني التالي: Sh.asker@hrs.gov.sa

وعبر الاتصال من خلال الرقم +966558844885

### لتسليم ملفات التأهيل

يجب أن تكون أجزاء الملف مرتبة ومصنفة بطريقة واضحة بترقيم الصفحات للمتكمين من المراجعة ييسر وسهولة. ويجب على المتقدم أن يورد ردوده على كافة المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة، وإذا لم يكن لدى مقدم العرض جواب لأي من تلك المتطلبات فينبغي توضيح ذلك.

وعلى الراغبين في التنافس على تنفيذ الأعمال الالتزام بجميع ما ورد في هذه الوثيقة التزاماً مطلقاً وتأكيداً لذلك فإنه يجب توفير والتوقيع على جميع النماذج المرفقة والمطلوبة في هذه الوثيقة من قبل صاحب المؤسسة/الشركة (المورد) أو المفوض بالتوقيع مع ختم كل صفحة منه بالختم المعتمد الخاص بالمؤسسة أو الشركة.



لإرسال ملفات التأهيل يرجى التواصل مع (امين لجنة التأهيل)

عبر العنوان التالي: [a.a.alhuwimal@hrsd.gov.sa](mailto:a.a.alhuwimal@hrsd.gov.sa)

الأستاذ / عبدالرحمن الهويمل ٥٠٥٥٢٨٤٩.

الملحقات المرفقة:

الملحق الأول: لمحة عامة

الملحق الثاني: نبذة عامة عن الخدمة المطلوبة

الملحق الثالث: المتطلبات

مع الشكر والتقدير

---

## الملحق الأول

### لمحة عامة

٥	نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠
٦	نبذة عن برنامج التحول الوطني
٦	نبذة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
٧	أهداف معايير التأهيل
٧	إجراءات التأهيل

## أولاً: نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠

لقد حبا الله المملكة العربية السعودية مقومات جغرافية وحضارية واجتماعية وديموغرافية واقتصادية عديدة، تمكنها من تبوء مكانة رفيعة بين الدول القيادية على مستوى العالم.

ورؤية أي دولة لمستقبلها تنطلق من مكامن القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية ٢٠٣٠ م.

فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكثها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والاسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنوع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكثها موقعها الاستراتيجي من أن تكون محورا لربط القارات الثلاث.

تعتمد الرؤية على ثلاث محاور رئيسية وهي: مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر ووطن طموح وهذه المحاور تتكامل وتنسق مع بعضها في سبيل تحقيق اهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية.

وقد أطلق ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز اثني عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية .

١. برنامج التحول الوطني
٢. برنامج خدمة ضيوف الرحمن
٣. برنامج صندوق الاستثمارات العامة
٤. برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية
٥. برنامج تطوير القطاع المالي
٦. برنامج تحسين نمط الحياة
٧. برنامج ريادة الشركات الوطنية
٨. برنامج الشراكات الاستراتيجية
٩. برنامج الإسكان
١٠. برنامج التخصيص
١١. برنامج تعزيز الشخصية الوطنية
١٢. برنامج تحقيق التوازن المالي

## ثانياً نبذة عن برنامج التحول الوطني

أطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وحددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافاً استراتيجية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ومواجهة هذه التحديات إلى العام ٢٠٢٠ بناءً على مستهدفات مُحددة، ومن ثم تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها،

تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته وانطلاق البرنامج في عامه الأول على مستوى ٢٤ جهة حكومية على أن يتم مراجعة الجهات المشاركة في الأعوام المقبلة.

ويهدف البرنامج إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، وتعتبر مبادرات البرنامج للعام ٢٠١٦ م هي الموجة الأولى لتحقيق ذلك، وسيتم مراجعتها وتقييمها والنظر في كفاءتها وأدائها دورياً، والنظر في اعتماد مبادرات إضافية يتم دراستها وتطويرها وفق آلية عمل البرنامج.

والتزاماً بتوجه الرؤية لدعم المرونة في العمل الحكومي، ساهم برنامج التحول الوطني في رفع وتيرة التنسيق والعمل المشترك عبر تحديد بعض الأهداف المشتركة للجهات العامة بناءً على الأولويات الوطنية، والدفع نحو التخطيط المشترك، ونقل الخبرات بين الجهات العامة، وإشراك القطاعين الخاص وغير الربحي في عملية تحديد التحديات وابتكار الحلول وأساليب التمويل والتنفيذ، والمساهمة في المتابعة وتقييم الأداء.

### ثالثاً: نبذة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

أنشئت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بموجب المرسوم الملكي الكريم الذي صدر في الشهر الأخير من عام ١٣٨٠ هـ، وذلك تحت اسم وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقامت الوزارة منذ نشأتها بتنمية المجتمعات المحلية واهتمت بلجان المجتمع ومجالس المحافظات والمراكز والهجر ورعاية الشباب والأسرة والجمعيات التعاونية، وحددت الوزارة أهدافها، وجسدتها بأهداف ثلاثة:

أولاً: رسم السياسة العامة للشؤون الاجتماعية والعمالية في المملكة ضمن إطار مستوحى من القيم والمبادئ والنظم المرعية في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: تخطيط وتنفيذ المشروعات.

ثالثاً: الإسهام في توجيه التطوير الاجتماعي في المملكة توجيهاً متزاناً يهدف إلى رفع وعي المواطنين، وتحسين مستوى معيشتهم وتمهينة مقومات الحياة الكريمة لهم في إطار المحافظة على القيم الروحية والخلقية وتدعيمها لبناء مجتمع ناهض متكامل.

وفي عام ١٤٢٥ هـ صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٢٧) القاضي بفصل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى وزارتين مستقلتين تسمى الأولى وزارة العمل والثانية وزارة الشؤون الاجتماعية بحيث تتولى الوزارة الأولى مسؤولية جميع النشاطات التي تتعلق بشؤون العمل والعمال، في حين تتولى الوزارة الثانية النشاطات المتعلقة بالشأن الاجتماعي.

تضطلع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمسؤولية تنمية القطاع الاجتماعي وتطويره من خلال مهامها الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية، ويتسم ميثاق وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالشمولية حيث يغطي كافة أنحاء المملكة وهذه الخاصية بندر وجودها في كثير من القطاعات الحكومية كما أن الأنشطة والخدمات الرئيسية التي يقوم بها القطاع الاجتماعي متعددة حيث تتجاوز (٣٥) نشاطاً وبالتالي تفرض هذه التعددية على المسؤولين بالوزارة اللجوء إلى إدارة معلوماتها بتقنيات حديثة تضمن جمع وتوحيد وتبادل البيانات بسهولة ويسر بين الأجهزة المختلفة بالوزارة وفروعها. ويمكن تلخيص الخدمات التي تقوم بها الوزارة في الآتي :-

- خدمات الضمان الاجتماعي
- خدمات رعاية وتأهيل المعاقين .
- خدمات رعاية الأيتام
- خدمات رعاية الأحداث والمسنين.
- خدمات رعاية الفتيات وحالات الحماية الاجتماعية.
- خدمات التنمية الاجتماعية.

- خدمات الرعاية الايوائية.
- خدمات الرعاية الصحية للمسنين والمعاقين والمقيمين في دور الايواء

وتضطلع الوزارة في سوق العمل بكثير من المسؤوليات التي تختص بشكل رئيس القطاع الخاص والاستقدام للعمالة المنزلية ومنها:

- دراسات سياسات سوق العمل وتحليلها
- دراسات وسياسات التوطين للقطاع الخاص
- متابعة الامتثال بأنظمة العمل
- متابعة امتثال المنشآت لنظام حماية الأجور
- التواصل الخارجي مع الجهات ذات العلاقة في مجال الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
- توفير قاعدة متكاملة من الخدمات لأصحاب العمل والعاملين في القطاع الخاص
- تطوير ومتابعة متطلبات استقدام العمالة للقطاع الخاص
- تطوير ومتابعة متطلبات استقدام العمالة المنزلية
- تحسين آليات التسوية الودية
- وغير ذلك من الخدمات الأخرى

## رابعاً: أهداف معايير التأهيل

تهدف هذه الوثيقة الى تزويد كافة المعلومات والبيانات اللازمة للموردين لتقييمهم وتأهيلهم لتحضير وتقديم عروضهم لمشروع (.....)، اخذين بالاعتبار جميع متطلبات تنفيذ المشروع. حيث ان المعلومات المذكورة في هذه الوثيقة توضح التعليمات والواجب إتباعها في تقديم المستندات لتقييم المتقدمين على مرحلة تأهل المتنافسين لهذا المشروع.

## خامساً: إجراءات التأهيل

١-تقدم المنشأة ملف التأهيل للوزارة لاستكمال إجراءات التأهيل ويشتمل على صور المستندات والوثائق المطلوبة مع الأصل للمطابقة وتكون باللغة العربية أو مترجمة إليها من مكتب ترجمة معتمد.

٢-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة باستلام ملف تأهيل المنشأة وتدقيق الوثائق والنماذج والتأكد من مطابقة الشروط واكتمال المستندات المطلوبة.

٣-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بالتحقق من المعلومات المقدمة من قبل الموردين: يمكن التحقق بأحد أو جميع الطرق التالية:

- زيارات ميدانية لمشاريع سابقة .
- مقابلات شخصية او مكالمات مع ملاك مشاريع سابقة
- زيارات ميدانية لمكاتب الموردين
- مقابلات شخصية او مكالمات مع الموردين

- أي وسيلة نظامية أخرى تراها لجنة التأهيل بالوزارة مناسبة
- ٤-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بدراسة ملف المنشأة بناءً على معايير التأهيل المعتمدة وإعداد تقرير بذلك وتوثيق المخرجات في محضر رسمي يوقع من قبل جميع الأعضاء.
- ٥- تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بنشر نتائج تقييم العروض التأهيلية عبر الموقع الإلكتروني من ضمن قنوات التبليغ الأخرى.
- ٦- تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بتزويد جميع الموردين بنتيجة تقييم العروض التأهيلية وأسباب استبعادهم من الدخول في المنافسة على المشروع.

## الملحق الثاني

### نبذة عامة عن المشروع (الخدمة المطلوبة)

٩	نظرة عامة عن المشروع
٩	أهداف المشروع
١٠	مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال
١٠	نطاق عمل المشروع

## أولاً: نظرة عامة عن المشروع

ترغب وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في طرح مشروع " تفعيل مركز اتصال برنامج حساب المواطن " وذلك لاستيفاء حاجة الوزارة بدعم وإدارة مركز الاتصال وتقديم الخدمات بشكل احترافي وذلك بالرد على كافة استفسارات وبلاغات المواطنين الواردة للمركز من قنوات الاتصال المختلفة (مكالمات ومواقع التواصل الاجتماعي و..الخ) ومتابعة وتنسيق الشكاوى.

## ثانياً: اهداف المشروع

يهدف المشروع إلى تنفيذ أعمال العمل والذي يمكن تحديد أهدافه كالتالي:

**أولاً:** توفير وتجهيز المنشأة التشغيلية لمركز الاتصال.

**ثانياً:** توفير وتجهيز البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال.

**ثالثاً:** متطلبات أنظمة مركز الاتصال والأنظمة والبرامج المساندة.

**رابعاً:** تشغيل مركز اتصال برنامج حساب المواطن

## ثالثاً: مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال

مدة تنفيذ العقد هي (١٢ شهر) تحسب بالتقويم الميلادي وتبدأ من تاريخ اشعار البدء بالعمل.

## رابعاً: نطاق عمل المشروع

توفير خدمات الاتصال الهاتفي (اتصال خارجي، استقبال مكالمات) وقنوات التواصل الاجتماعي ومتابعة اتصالات المستفيدين من خدمات برنامج حساب المواطن والتي تشمل الاستفسارات العامة وإجراءات التسجيل والمتابعة والمسائل ذات الطبيعة الخاصة كالشكاوى والمقترحات والبلاغات من خلال المكالمات الواردة وحسابات التواصل الاجتماعي والتأكد من رضا العميل عن الخدمات، وتقديم الإجابات الدقيقة بشكل احترافي على كافة الاستفسارات والطلبات الواردة للمركز وذلك من خلال فريق العمل المخصص والمكرس لتشغيل منصات مركز الاتصال. بحيث يعمل فريق العمل المخصص للمركز على الاستجابة والرد على كافة تساؤلات مستفيدي البرنامج وتحقيق أعلى مستويات جودة الخدمات المنشودة.

ويشمل نطاق العمل على تشغيل وإدارة مركز الاتصال للخدمات التي يقدمها برنامج حساب المواطن بشكل عام وتقديم خدمات التواصل مع المستفيدين عبر قنوات الاتصال الهاتفية (In-Bound & Out-Bound) وقنوات التواصل الاجتماعي، كما يتطلب من الشركة المنفذة تشغيل وإدارة مركز الاتصال وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل كامل (Fully Managed Services) بحيث تتولى الشركة المنفذة تسجيل والرد على جميع الاستفسارات وإدارة كافة خدمات مركز الاتصال المذكورة تفصيلاً في مهام مركز الاتصال لكافة الاتصالات الواردة والصادرة، وذلك بواقع (١٦) ساعة يومياً كحد أدنى بالاعتماد على فريق التشغيل المؤهل من الشباب السعودي حصراً. ينقسم نطاق عمل الشركة المنفذة إلى النقاط الأساسية التالية:

**أولاً:** توفير وتجهيز المنشأة التشغيلية لمركز الاتصال.

**ثانياً:** توفير وتجهيز البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال.

**ثالثاً:** متطلبات أنظمة مركز الاتصال والأنظمة والبرامج المساندة.

**رابعاً:** تشغيل مركز اتصال برنامج حساب المواطن

### أولاً: توفير وتجهيز المنشأة التشغيلية لمركز الاتصال

يتطلب نطاق عمل المشروع قيام الشركة المنفذة بتخصيص وتجهيز وتوفير منشأتين تشغيلية متكاملة. أولى ضمن مدينة الرياض حصراً ومنشأة تشغيلية متكاملة في مدينة أخرى، وتكون مكرسة لغرض تشغيل المشروع بحيث لا تشارك مع أي مشروع آخر، ويكون عليها شعار حساب المواطن.

كما يتطلب من الشركة المنفذة تجهيز وتوفير منشأة تشغيلية احتياطية في مدينة ثالثة جاهزة للعمل من اليوم التشغيلي الأول، حيث يمكن نقل كافة الفعاليات التشغيلية لها خلال مدة أقصاها (٥) أيام عمل في حال المتطلبات التشغيلية والحالات الطارئة وحسب توجيه إدارة المشروع من طرف الوزارة.

ويشترط أيضاً ان يتوفر في المنشأتين التشغيليتين الأساسيتين والمنشأة الاحتياطية كافة متطلبات الأمن والسلامة وضبط الجودة والحفاظ على خصوصية فريق التشغيل والمرافق الأساسية من مساحات مكتبية تشغيلية وإدارية وقاعات تدريب ومكاتب لفريق الإشراف وضبط الجودة وأماكن مخصصة للطعام والصلاة ومرافق صحية متكاملة.

### ثانياً: توفير وتجهيز البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال:

تقوم الشركة المشغلة بتجهيز فريق التشغيل بكافة ما يلزم من الأنظمة المؤسسية المكتبية لتنفيذ الأعمال بما يشمل أنظمة الدليل النشط وتبادل البريد الإلكتروني المؤسسي الرسمي والتطبيقات المكتبية وأنظمة تشغيل الحاسب الآلي ونظام مقسم الاتصال الهاتفي الداخلي المدعوم ببرتوكول الشبكة العالمية وتبادل المكالمات الهاتفية عبر الشبكة المحلية الآمنة.

كما يشترط بالشركة المشغلة ان يتوفر لديها بنية تحتية تقنية مؤسسية عالية الاستقرار من خلال توفير العناصر الداعمة الاحتياطية لكل من عناصر الشبكة الرئيسية من خوادم وموجهات شبكية وموزعات طرفية حتى على صعيد التوصيلات الداخلية.

ويجب ان تقوم الشركة المنفذة بتجهيز وتشغيل وإدارة مركز اتصال برنامج حساب المواطن في مقرات الشركة المشغلة (المقاول) بحيث يشمل جميع التجهيزات التقنية اللازمة للمركز بما في ذلك شاشات العرض الآلي لجميع المكالمات ومراقبة العمل.

### ثالثاً: متطلبات أنظمة مركز الاتصال والأنظمة والبرامج المساندة

#### ١. أنظمة مركز الاتصال المطلوبة

تقوم الشركة المشغلة بتوفير وتطوير وتخصيص نظام مركز الاتصال حصراً بالإصدار المؤسسي Enterprise وأن يكون من الأنظمة المصنعة من كبريات الشركات العالمية المنتجة لأنظمة عالية الجودة والاستقرار ويشترط أن يتم تشغيل المشروع بالاعتماد حصراً على أنظمة مركز الاتصال المبنية على بنية عتاد تقني عالي الأمان ومدعوم بمكونات برمجية تطبيقية منفصلة يتم استضافتها وإدارتها ودعمها الاحتياطي ضمن خوادم منفصلة بما يضمن استمرارية عمل مركز الاتصال وتقديم كافة خدماته الأساسية حتى في الحالات التي قد يحدث فيها خلل أو توقف بعمل عنصر أو تطبيق منفصل ضمن منظومة الهيكلية التقنية لمركز الاتصال دون أن يتسبب توقف أي من عناصر نظام مركز الاتصال الأساسية أو الداعمة عن العمل بحدوث انقطاع كامل لخدمات ووظائف تلقي ومعالجة الاتصالات الواردة مما ينتج عنه تدني مستويات الخدمة وفقدان إمكانية التواصل مع مستفيدي برنامج حساب المواطن.

- نظام إدارة المكالمات مركز الاتصال (Contact Center System - CCS)
- نظام توزيع المكالمات الهاتفية (Automatic Call Distribution - ACD)
- نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (Interactive Voice Response - IVR)
- نظام تسجيل المكالمات الهاتفية (Call Recording System - CRS) بعدد رخص الاستخدام.
- التكامل الهاتفي الحاسوبي (Computer Telephony Integration - CTI) بعدد رخص الاستخدام.
- نظام تقارير الأداء ومراقبة جودة أداء مركز الاتصال (Reporting System) بعدد رخص الاستخدام.
- نظام معاودة الاتصال الآلي (Callback Assist)
- نظام تقييم ومراقبة أداء موظفي المركز
- نظام الطلب الهاتفي الآلي التنبؤي – (Predictive auto-dailer)

- يجب توفير رخص استخدام بعدد موظفي مركز الاتصال خلال كامل فترة تنفيذ العقد.
- توفير عدد ٥٠ رخصة بعد أدنى لأحدى أنظمة التواصل الاجتماعي -على سبيل المثال لا الحصر- (تويتر وواتساب الأعمال مع توفير خدمة Chatbot

رابعاً: تشغيل مركز اتصال برنامج حساب المواطن

#### ١. منهجية العمل

يتطلب من الشركة المنفذة تشغيل وإدارة مركز الاتصال وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل كامل (Fully Managed Services) بحيث تتولى الشركة المنفذة تسجيل والرد على جميع المكالمات وإدارة كافة خدمات مركز الاتصال المذكورة تفصيلاً في مهام مركز الاتصال لكافة الاتصالات الواردة والصادرة، وذلك بواقع (١٦) ساعة يومياً كحد أدنى بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من ممثلي خدمات مركز الاتصال. وستقوم الشركة المنفذة بتوفير كادر بشري متخصص ومؤهل ومدرب لتشغيل مركز الاتصال مع تفعيل إجراءات توكيد الجودة لدى خدمات حساب المواطن. وسيكون هذا الكادر مسؤولاً عن تشغيل مركز الاتصال والقيام باستقبال الرد على مكالمات العملاء وتلقي الاستفسارات.

#### ٢. توفير الكادر البشري المشغل

تقوم الشركة المنفذة بتوفير ممثلي وقادة فرق العمل ومشرفي مركز الاتصال بالأعداد المطلوبة تالياً:

- عدد (200) ممثلة خدمات مركز الاتصال موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (١٠) ممثلة خدمات مركز الاتصال موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث للاتصال الخارجي (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (٢٥) قادة فرق عمل مركز الاتصال موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (20) ممثلي خدمات عملاء منصات التواصل (تويتر & صوتك مسموع) موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (20) ممثلي فرق عمل الجودة موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- الطاقم الإداري والإشرافي لمركز الاتصال بما يشمل المسميات الوظيفية والمهام التالية (مشرفي المركز، أخصائي ضبط الجودة، مدير تشغيلي) مع تحديد معايير ونسب تحديد أعداد الفريق الإداري نسبة إلى عدد ممثلي الخدمة وقادة فرق العمل.



## الملحق الثالث

### متطلبات التأهيل

١٢	متطلبات التأهيل العامة
١٢	متطلبات التأهيل الفنية
١٣	متطلبات التأهيل المالية

## أولاً: متطلبات التأهيل العامة

م	المتطلبات
١	صورة من السجل التجاري ساري المفعول مع ختمها بختم المورد
٢	شهادة تصنيف
٣	صورة شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول مع ختمها بختم المورد
٤	صورة شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد
٥	صورة من شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد
٦	صورة رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول
٧	صورة شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودية)
٨	هل خضعت لإجراءات سحب العمل خلال الخمس السنوات الماضية <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا إذا كانت الإجابة بنعم الرجاء ذكر المشاريع التي تم سحبها وإذا كان قد صدر بشأنها قرارات من اللجنة المشكلة بموجب المادة (٧٨) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية (ارفاق القرارات)
٩	مطابقة السجل التجاري مع نطاق المشروع

## ثانياً: متطلبات التأهيل الفنية

م	المتطلبات
١.	ذكر معلومات الشركة/المؤسسة (حسب النموذج المرفق)
٢.	أن يكون للشركة خبرة في مجال ذات علاقة لا تقل عن خمس سنوات، ورفاق الوثائق الداعمة لذلك. وسابق أعمال في المملكة.
	حقيقية عمل ((company Profile لجميع الخدمات والمشاريع السابقة للمنشأة تشمل على:
	١- الهيكل التنظيمي للشركة وبيروفايل المنشأة.
٣.	٢- ذكر ما لا يقل عن (٣) مشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية ذات علاقة للمشروع (حسب النموذج المرفق).
	٣- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع (حسب النموذج المرفق)
	٤- خبرات الجهاز الإداري والفني التابع للشركة/المؤسسة (حسب النموذج المرفق) مع ارفاق السير الذاتية لهم

### ثالثاً: متطلبات التأهيل المالية

تتكون المتطلبات المالية من العناصر الموضحة في الجدول أدناه:

المتطلبات	م
القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في السنة الأخيرة	١
هل سيتم تمويل المشروع ذاتياً نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> إذا كان الجواب (لا) الرجاء توضيح من أين سيتم تمويل المشروع ملحوظة: في حال الإجابة بنعم فسوف يلتزم المقاول عند ترسية العطاء بتقديم الضمانات البنكية دون تأخير	٢
إذا كانت الإجابة بـ (لا) الرجاء تزويد معلومات الممول (قد يتم التواصل معه) اسم البنك/ الممول: ..... الرصيد المتاح: ..... العنوان: ..... الهاتف/جوال: .....	٣

## النماذج المرفقة

١٢	أوراق الشركة الرسمية كما هو موضح في المتطلبات العامة
١٣	القوائم المالية آخر سنة
١٦	معلومات الشركة/المؤسسة + الملف التعريفي للمنظومة + الهيكل التنظيمي
١٧	اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية ذات علاقة للمشروع
١٩	اهم المشاريع الحالية
٢١	نموذج الخبرات - الكادر الإداري
٢٢	نموذج الخبرات - الكادر الفني

## معلومات المتقدم

المتقدم لتأهيل المتنافسين			
	رأس مال الشركة / المؤسسة		(شركة / مؤسسة)
	تاريخه		رقم السجل التجاري
	منصبه		اسم الشخص المسؤول
العنوان			
	شارع		المدينة
	الرمز البريدي		ص.ب
	فاكس		هاتف:
	الموقع الإلكتروني		بريد الكتروني:
			سنة التأسيس:
ملكية الشركة			
	نسبة الملكية	الملاك / الشركاء	الجنسية
معلومات ممثل الشركة			
			الاسم
			المسمى الوظيفي
	الثابت	المتنقل	الهاتف
			البريد الإلكتروني

## الهيكل التنظيمي و بروفایل المنشأة



## اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية (ذات علاقة)

المشروع الأول	الوصف
	١ اسم المشروع
	٢ موقع المشروع
	٣ مكونات المشروع
	٤ الجهة المالكة للمشروع
	٥ قيمة العقد
	٦ مدة العقد
	٧ تاريخ البداية
	٨ تاريخ الانتهاء
	٩ اسم المسؤول عن المشروع
	١٠ أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع
	١١ بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع

المشروع الثاني	الوصف
	١ اسم المشروع
	٢ موقع المشروع
	٣ مكونات المشروع
	٤ الجهة المالكة للمشروع
	٥ قيمة العقد
	٦ مدة العقد
	٧ تاريخ البداية
	٨ تاريخ الانتهاء
	٩ اسم المسؤول عن المشروع
	١٠ أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع
	١١ بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع



المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

## اهم المشاريع الحالية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١



المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١



