كراسة الشروط والمواصفات

اسم المنافسة: تشغيل مركز الاتصال بالهيئة 2027-2028

رقم الكراسة:PRCOMP20260800032

تاريخ طرح الكراسة: 2026/11/22م / الرياض

الفهرس

القسم الأول: مقدمة 5

1 تعريفات 5
2 تعريف عن المنافسة 5
3 المواعيد المتعلقة بالمنافسة 5
4 أهلية مقدمي العروض 5
5 السجلات والتراخيص النظامية 6
6 ممثل الهيئة 6
7 مكان التسليم 6
8 نظام المنافسة 7

القسم الثاني: الأحكام العامة 8

9 المساواة والشفافية 8
10 تعارض المصالح 8
11 السلوكيات والأخلاقيات 8
12 السرية وإفشاء المعلومات 8
13 ملكية وثائق المنافسة 8
14 حقوق الملكية الفكرية 9
15 المحتوى المحلي 9
16 أنظمة وأحكام الاستيراد 9
17 الاستبعاد من المنافسة 9
18 إلغاء المنافسة وأثره 9
19 التفاوض مع أصحاب العروض 10
20 التضامن 10
21 التعاقد من الباطن 11
22 التأهيل اللاحق 11
23 عدم الالتزام بالتعاقد 12
24 الموافقة على الشروط 12

القسم الثالث: إعداد العروض 13

25 تأكيد المشاركة بالمنافسة 13
26 لغة العرض 13
27 العملة المعتمدة 13
28 صلاحية العروض 13
29 تكلفة إعداد العروض 13

30 الإخطارات والمراسلات 13
31 ضمان المعلومات 13
32 الأسئلة والاستفسارات 14
33 حصول المتنافسين على كافة المعلومات الضرورية لتقديم الخدمات 14
34 وثائق العرض الفني 14
35 وثائق العرض المالي 14
36 كتابة الأسعار 14
37 جدول الدفعات 15
38 الضرائب والرسوم 15
39 الأحكام العامة للضمانات 15
40 الضمان الابتدائي 15
41 مصادرة الضمانات 16
42 العروض البديلة 17
43 متطلبات تنسيق العروض 17

القسم الرابع: تقديم العروض 18

44 آلية تقديم العروض 18
45 التسليم المتأخر 18
46 تمديد فترة تلقي العروض وتأجيل فتحها 18
47 الانسحاب 18
48 فتح العروض 19

القسم الخامس: تقييم العروض 20

49 سرية تقييم العروض 20
50 معايير تقييم العروض 20
51 تصحيح العروض 20
52 فحص العروض 21
53 الإعلان عن نتائج المنافسة 21
54 فترة التوقف 22

القسم السادس: متطلبات التعاقد 23

55 إخطار الترسية 23
56 الضمان النهائي 23
57 توقيع العقد 23

القسم السابع: نطاق العمل المفصل 24

57 نطاق العمل 24
58 كيفية تنفيذ الأعمال والخدمات 32
59 التدريب ونقل المعرفة 33
60 برنامج العمل 33

61 جدول الكميات والأسعار 33

القسم الثامن: المواصفات 34

62 فريق العمل 34
63 مواصفات الجودة 35
64 مواصفات السلامة 35

القسم العاشر: الشروط الخاصة 36

القسم الحادي عشر: الملحقات 37

1 ملحق (1): خطاب تقديم العروض 37
2 ملحق (2): نموذج العقد 37
3 ملحق (3): جدول الكميات والأسعار 37
4 ملحق رقم (4): نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل 37
5 ملحق (5): نموذج التحقق من وثائق العرض 37
6 ملحق (6): نموذج المشاريع وأرقام التواصل 37

القسم الأول: مقدمة

1 تعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	الهيئة السعودية للمقيّمين المعتمدين.
المتنافس	مقدم العرض أو المشارك في المنافسة الراغب في تقديم العرض.
المنافسة	تشمل جميع إجراءات ووثائق طلب تقديم العروض من قبل الهيئة ومقدمي العروض حتى الترسية.
اللائحة	لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيّمين المعتمدين المعتمدة بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم (40/8/م/23) وبتاريخ 1445/01/06هـ الموافق 2023/07/24م.
المفردات والجمع	تدل الكلمات الواردة بصيغة المفرد على ذات المدلول بصيغة الجمع ويكون العكس صحيحاً أيضا إذا تطلب سياق النص ذلك.

2 تعريف عن المنافسة

ترغب الهيئة السعودية للمقيّمين المعتمدين بالتعاقد مع جهة متخصصة لـــ(تشغيل مركز الاتصال بالهيئة لعام 2027 - 2028).

3 المواعيد المتعلقة بالمنافسة

يتم اتباع كافة المواعيد المتعلقة بالمنافسة حسب الجدول أدناه.

المرحلة	تاريخ الاستحقاق
آخر موعد للتقديم وموعد فتح العروض	يوم الثلاثاء الموافق 2026/12/08م الساعة 12:00 مساءً
أخر موعد للاستفسارات	يوم الثلاثاء الموافق 2026/12/01م الساعة 12:00 مساءً
الترسية	تحدده الهيئة
بدء الأعمال	تحدده الهيئة

4 أهلية مقدمي العروض

لا يجوز المشاركة في المنافسة للأشخاص المشار إليهم فيما يلي:

1. موظفو الدولة ويستثنى من ذلك ما يلي:
   - أ- الأعمال غير التجارية إذا رخص لهم بمزاولتها.
   - ب- شراء مصنفاتهم أو أي من حقوق الملكية الفكرية، سواء منهم مباشرة أو من خلال دور النشر أو غيرها.
   - ج- تكليفهم بأعمال فنية.
   - د- الدخول في المزايدات العلنية، إذا كانت الأشياء المرغوب في شرائها لاستعمالهم الخاص.

2. من تقضي الأنظمة بمنع التعامل معهم بما في ذلك من صدر بمنع التعامل معهم حكم قضائي أو قرار من جهة مخولة بذلك نظاماً، وذلك حتى تنتهي مدة المنع.
3. المفلسون أو المتعثرون وفقاً لأحكام نظام الإفلاس، أو من ثبت إعسارهم، أو صدر أمر بوضعهم تحت الحراسة القضائية.
4. الشركات التي جرى حلها أو تصفيتها.
5. من لم يبلغ من العمر (ثمانية عشر) عاماً.
6. ناقصو الأهلية.

5 السجلات والتراخيص النظامية

يجب أن تتوفر لدى المتنافسين ومتعاقديهم من الباطن الوثائق التالية وأن تكون هذه الوثائق سارية المفعول:

أ- السجل التجاري، أو التراخيص النظامية في مجال الأعمال المتقدم لها متى كان المتنافس غير ملزم نظاماً بالقيد في السجل التجاري.
ب- شهادة سداد الزكاة أو الضريبة، أو كليهما متى كان المتنافس ملزماً نظاماً بسداد الزكاة والضريبة.
ج- شهادة الانتساب إلى الغرفة التجارية، متى كان المتنافس ملزماً نظاماً بالانتساب إلى الغرفة.
د- ما يثبت أن المنشأة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية، إذا كانت المنشأة من تلك الفئة، وذلك حسب ما تقرره الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

6 ممثل الهيئة

يتم التواصل مع ممثل الهيئة المذكور أدناه.

معلومات اتصال ممثل الهيئة	
الاسم	صالح القعيط
الوظيفة	أخصائي مشتريات وعقود
الهاتف	011-8175537
الفاكس	تحدده الهيئة
البريد الإلكتروني	procurement@taqeem.gov.sa

7 مكان التسليم

يتم تسليم العروض وجميع ما يتعلق بالمنافسة لممثل الهيئة في العنوان المذكور أدناه في حال تعذر تسليم العروض إلكترونياً.

مكان تسليم العروض	
العنوان	الرياض – حي العارض – شارع الكاتب
المبنى	مبنى الهيئة السعودية للمقيّمين المعتمدين

8 نظام المنافسة

تخضع هذه المنافسة للائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيّمين المعتمدين والمعتمدة بالقرار الصادر من مجلس إدارة الهيئة رقم (8/40/م/23) وبتاريخ 1445/01/06هـ الموافق 2023/07/24م وكل تعديل أو نظام أو لائحة تحل محلها.

القسم الثاني: الأحكام العامة

9 المساواة والشفافية

على الهيئة اطلاع كافة المتنافسين على المعلومات ذات العلاقة بنطاق العمل في المنافسة بما يمكنهم من تقييم الأعمال قبل الحصول على وثائق المنافسة، وتقديم الإيضاحات والبيانات اللازمة عن الأعمال والمشتريات المطلوب تنفيذها قبل ميعاد تقديم العروض بوقتٍ كافٍ وتلتزم الهيئة عدم التمييز بين المتنافسين في أي مما سبق. كما سيتم إخطار كافة المتقدمين للمنافسة بأي تغيرات تطرأ على المنافسة عن طريق البريد الإلكتروني على النحو المبين بأحكام لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين.

10 تعارض المصالح

يلتزم المتنافس والعاملون لديه والشركات التابعة له ومقاولوه من الباطن، وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتنفيذ وتأمين الأعمال والمشتريات المضمنة في نطاق هذه المنافسة، بإبلاغ الهيئة والإفصاح كتابة عن أي حالة تعارض في المصالح أو أي مصلحة خاصة نشأت أو ستنشأ أو قد تنشأ عن أي تعامل يكون مرتبطاً بأنشطة الهيئة، وذلك وفقاً للائحة تنظيم تعارض المصالح.

11 السلوكيات والأخلاقيات

يحظر على المتنافس والعاملين لديه والشركات التابعة له ومقاوليه من الباطن، وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتنفيذ وتأمين الأعمال والخدمات التى تتضمنها هذه المنافسة، مخالفة الأحكام الواردة فى لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين، وغيرها من القواعد التي نصت عليها الأنظمة المعمول بها أو المفروضة عليهم بموجب عضويتهم فى أي منظمة مهنية أو هيئة ذات علاقة وفى كل الأحوال يلتزم بعدم الحصول أو محاولة الحصول على ميزة غير مستحقة بأي طريقة كانت أو تقديم أي هدية أو أي منفعة سواءً مادية أو معنوية للحصول على معاملة تفضيلية من موظفي الهيئة في كافة مراحل تنفيذ المنافسة أو أي عقد ينتج عنها.

12 السرية وإفشاء المعلومات

يلتزم المتنافسون بعدم إفشاء أي بيانات أو رسومات أو وثائق أو معلومات تتعلق بالمنافسة سواءً كانت تحريرية أو شفهية أو استغلالها أو الإفصاح عنها. ويسري ذلك على كل ما بحوزته أو ما يكون قد اطلع عليه في العرض من أسرار وتعاملات أو شؤون تخص الهيئة، كما لا يجوز للمتنافسين نشر أي معلومة عن المنافسة وكل ما يتعلق بها عبر كافة وسائل الإعلام إلا بعد أخذ موافقة كتابية من الهيئة مسبقاً.

13 ملكية وثائق المنافسة

أولا: تعود ملكية وثائق المنافسة وجميع نسخها للهيئة ويجب على المتنافسين إتلاف تلك الوثائق وجميع نسخها عند طلب الهيئة ذلك.

ثانيا: حقوق الطبع والنشر لأي وثائق ومواد مقدمة من الهيئة ضمن هذه المنافسة مملوكة للهيئة، وعلى ذلك لا يجوز نسخ هذه الوثائق والمواد، كليًا أو جزئيًا، أو إعادة إنتاجها أو توزيعها أو إتاحتها لأي طرف ثالث أو استخدامها دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الهيئة. وتجب إعادة جميع الوثائق التي قدمتها الهيئة فيما يتعلق بطلب تقديم العروض عند الطلب، دون الاحتفاظ بأي نسخ من قبل مقدم العرض أو أي شخص آخر.

14 حقوق الملكية الفكرية

تكون الملكية الفكرية لمحتويات العروض الفائزة (أو العروض الفائزة) للهيئة، ويحق لها استعمالها وفق ما تراه مناسباً لتحقيق المصلحة العامة.

15 المحتوى المحلي

يجب على المتنافسين الالتزام بلائحة تفضيل المحتوى المحلي والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات المدرجة في السوق المالية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (245) وتاريخ 1441/03/29هـ.

16 أنظمة وأحكام الاستيراد

يقر المتنافسون بأن أنظمة وأحكام الاستيراد والجمارك في المملكة العربية السعودية هي التي يتم تطبيقها على توريد وشحن أي منتجات من أو إلى المملكة.

17 الاستبعاد من المنافسة

يحق للهيئة استبعاد أي عرض اجتاز التقييم الفني بسبب تدني أسعاره بنسبة (25%) خمسة وعشرين بالمائة فأكثر عن التكلفة التقديرية والأسعار السائدة في السوق وذلك بعد أن تقوم اللجنة بمراجعة الأسعار التقديرية ومناقشة صاحب العرض المنخفض وعدم اقتناعها بمقدرته على تنفيذ العقد بعد الطلب منه كتابياً تقديم تفاصيل للعناصر المكونة لعرضه وشرح أسباب انخفاضها.

18 إلغاء المنافسة وأثره

أولاً: للهيئة الحق في إلغاء المنافسة قبل الترسية في الحالات الآتية:

أ. وجود أخطاء جوهرية في وثائق المنافسة.

ب. مخالفة إجراءات المنافسة لأحكام اللائحة.

ج. إذا اقتضت المصلحة العامة إلغاء المنافسة.

د. ارتكاب أي من المخالفات الواردة في الفقرة (3) من المادة (الحادية والستون) من لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين.

هـ. إذا لم تتمكن الهيئة من تخفيض أسعار العروض التي تتخطى أسعار السوق السائدة بشكل ظاهر أو تتجاوز المبالغ المعتمدة من خلال التفاوض.

و. ارتفاع أسعار العروض عن المبالغ المعتمدة.

ثانياً: تعاد قيمة وثائق المنافسة إلى أصحاب العروض إذا تم إلغاء المنافسة، في الحالات التالية:

أ. وجود أخطاء جوهرية في وثائق المنافسة.

ب. مخالفة إجراءات المنافسة لأحكام اللائحة.

ج. إذا اقتضت المصلحة العامة الغاء المنافسة.

د. ارتكاب أي من المخالفات، الواردة في الفقرة (3) من المادة (الحادية والستون) من اللائحة، وذلك لمن لا علاقة له بتلك المخالفات المتنافسين.

هـ. ارتفاع أسعار العروض عن المبالغ المعتمدة.

ولا تعاد قيمة وثائق المنافسة إذا كان الإلغاء بعد فتح المظاريف إلا لمن تقدم بعرضه للمنافسة.

وفي حال تم تمديد تلقي العروض للمرة الثانية، وأبدى المشتري عدم رغبته في الاستمرار في المنافسة تعاد له قيمة وثائق المنافسة.

19 التفاوض مع أصحاب العروض

أولاً: يحق للهيئة التفاوض في حال ارتفاع أسعار العروض عن الأسعار السائدة في السوق بشكل ظاهر مع مراعاة ما يلي:

أ. يحدد السعر المناسب بما يتفق مع الأسعار السائدة في السوق.

ب. تتم الكتابة لصاحب العرض الفائز، بطلب تخفيض عرضه للسعر المحدد. وفي حال رفضه فإنه يتم الانتقال للعرض الذي يليه في الترتيب وهكذا.

ج. تتم الترسية على صاحب العرض الذي يصل بسعره إلى المبلغ المحدد أو المطلوب.

د. إذا لم يتم الوصول إلى السعر المحدد من قبل اللجنة، يكون إلغاء المنافسة بتوصية من اللجنة إلى صاحب الصلاحية بالإلغاء؛ والذي يتوجب عليه في تلك الحالة إلغاءها.

ثانياً: يحق للهيئة التفاوض في حال ارتفاع أسعار العروض عن المبالغ المعتمدة باتباع المرحلتين التاليين:

أ. يتم التفاوض بتخفيض الأسعار وفقاً لما ورد في أولاً من هذه الفقرة.

ب. في حال عدم قبول المتنافسين تخفيض أسعارهم يتم إلغاء أو تخفيض بعض البنود، بشرط ألا يؤثر ذلك على مراكز المتنافسين، وعلى الانتفاع من المشروع، وفي حال عدم الوصول للسعر المناسب، تلغى المنافسة.

20 التضامن

يجوز للمتنافسين التضامن فيما بينهم لتقديم العروض على أن تتوافر الشروط الآتية:

أ. أن يتم التضامن قبل تقديم العرض بموجب اتفاقية تضامن مبرمة بين المتنافسين ومصدقة من الغرفة التجارية ومن الجهات المخولة بالتوثيق.

ب. أن يحدد في الاتفاقية قائد التضامن كممثل قانوني أمام الهيئة لاستكمال اجراءات التعاقد وتوقيع العقد والمراسلات والمخاطبات.

ج. أن يوضح في الاتفاقية الأعمال التي سيقوم بها كل طرف من أطراف التضامن.

د. أن تنص اتفاقية التضامن على التزام ومسؤولية المتضامنين مجتمعين أو منفردين عن تنفيذ كافة الأعمال المطروحة في المنافسة.

هـ. أن يختم العرض وجميع وثائقه ومستنداته من جميع أطراف التضامن.

و. تقدم اتفاقية التضامن مع العرض وجميع وثائقه ومستنداته.

ز. لا يجوز لأي طرف من أطراف التضامن التقدم للمنافسة بعرض منفرد أو التضامن مع منافس آخر.

ح. لا يجوز تعديل اتفاقية التضامن بعد تقديمها إلا بموافقة الهيئة.

21 التعاقد من الباطن

مع مراعاة ما ورد في المادة (الثالثة والتسعون) من لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين، يشترط في التعاقد من الباطن ما يلي:

أ. أن يقدم المتنافس مع عرضه قائمة بأسماء الموردين من الباطن لاعتمادهم من قبل الهيئة.

ب. يجب أن تشتمل العروض التي تتضمن متعاقدين من الباطن على الكميات الموكلة لهم واسعارهم وفقاً لمتطلبات وشروط ومواصفات الكراسة والعقد المرفق.

ج. ألّا يكون المتعاقد من الباطن من الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (5) من هذه الكراسة، وأن يكون مرخصاً في المشتريات المتعاقد على تنفيذها من قبل المتعاقد الرئيس، أو أن يكون لديه مؤهلات كافية لتنفيذ التوريد، ومصنفاً في المجال وبالدرجة المطلوبة. إذا كانت التوريدات مما يشترط لها التصنيف، وأن يكون لديه المؤهلات والقدرات الكافية لتنفيذ هذا التوريد.

د. ألا تزيد المشتريات المسندة إلى المتعاقد من الباطن على (30%) من قيمة العقد.

هـ. يلتزم المتعاقد مع الهيئة بإعطاء الأولوية للمنتجات الوطنية -غير المدرجة ضمن القائمة الإلزامية- عند شراء ما يحتاجه من مواد أو أدوات وذلك باعتبار سعر المنتجات الأجنبية أعلى بنسبة 10 ٪ من سعرها الأساسي ومقارنتها بسعر المنتج الوطني، كما يلتزم المتعاقد بذلك في عقوده مع متعاقديه من الباطن. وفي حال عدم التزام المتعاقد مع الهيئة -أو مقاوليه من الباطن- ستوقع الهيئة غرامة مالية مقدارها 30% من قيمة المشتريات محل التقصير.

و. يكون المتعاقد الرئيس مسؤولاً أمام الهيئة عن الأعمال المتعاقد على تنفيذها بعقود الباطن وفقاً للشروط والمواصفات.

ز. لا يجوز للمتعاقد من الباطن القيام بالتعاقد مع أي متعاقد آخر من الباطن لتنفيذ الأعمال المتعاقد معه على تنفيذها.

ح. يجب أن يقدم المتعاقد الرئيس إقراراً منه يسمح للهيئة أن تتولى صرف حقوق متعاقدي الباطن من مستحقات المتعاقد الرئيسي، في حال عدم قيامه أو تأخره بصرف حقوقهم عن الأجزاء التي قاموا بتوريدها.

ط. يجوز أن يتم التعاقد من الباطن لتنفيذ مشتريات تزيد عن (30%) من قيمة العقد وتقل عن (50%) من قيمة العقد بشرط الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة وأن يتم اسناد تلك المشتريات إلى أكثر من متعاقد من الباطن يتم تأهيلهم لهذا الغرض.

22 التأهيل اللاحق

أولاً: تقوم الهيئة بإجراء تأهيل لاحق للمتنافس الفائز في الحالات التي لا يتم فيها إجراء تأهيل مسبق.

ثانياً: مع مراعاة ما ورد في المادة (العاشرة) من اللائحة، على الهيئة إجراء تأهيل لاحق للمتنافس الفائز في المنافسة الذي سبق تأهيله تأهيلاً مسبقاً، متى كانت المدة بين إجراء التأهيل المسبق والترسية تزيد على (سنة)؛ وذلك للتأكد من استمرار مؤهلاته.

ثالثاً: عند عدم اجتياز المتنافس الفائز لمرحلة التأهيل اللاحق فيتم الانتقال للمتنافس الذي يليه في الترتيب وهكذا، وتلغى المنافسة إذا لم يجتزه جميع المتنافسين.

رابعاً: يجب على الهيئة في حال إجرائها تأهيل لاحق للمتنافس الفائز أن تستخدم ذات المعايير التي تم استخدامها في مرحلة التأهيل المسبق.

خامساً: في حال قامت الهيئة بتأهيل سابق لمتنافس فيجوز لها عدم القيام بتأهيل ذلك المتنافس في الأعمال والمشتريات المشابهة شريطة ألا يكون قد مضى أكثر من عام على التأهيل السابق.

23 عدم الالتزام بالتعاقد

لا يجوز تفسير طلب تقديم العروض والاشتراك في هذه المنافسة وتقديم العروض بأي شكل من الأشكال على أنه التزام تعاقدي أو قانوني من طرف الهيئة.

24 الموافقة على الشروط

يعتبر المتنافس موافقاً على كافة شروط ومواصفات وأحكام المنافسة من خلال مشاركته في عملية تقديم العروض. ويستبعد العرض المخالف لذلك إلا في الحالات التي تكون المخالفة شكلية وغير مؤثرة.

القسم الثالث: إعداد العروض

25 تأكيد المشاركة بالمنافسة

على المتنافسين الراغبين في المشاركة في هذه المنافسة إخطار الهيئة لتأكيد عدم وجود أي تعارض في المصالح ونيتهم بتسليم العرض في المواعيد المحددة.

26 لغة العرض

يجب أن تقدم العروض باللغة العربية مع إمكانية تقديم بعض الوثائق أو جزء من العرض بلغة أخرى، أو تقديم الوثائق الداعمة للعرض بإحدى اللغات الأجنبية عند الحاجة مع تقديم ترجمة لتلك الوثائق. وفي حال وجد تعارض بين النص العربي والنص الأجنبي للعروض فإنه يؤخذ بالنص الوارد باللغة العربية.

27 العملة المعتمدة

تعتبر العملة السعودية (الريال السعودي) العملة المعتمدة بكافة التعاملات المتعلقة بالمنافسة ما لم ينص في الشروط الخاصة على عملة أخرى. ويتم الصرف طبقاً للائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين.

28 صلاحية العروض

يجب أن تكون مدة سريان العروض في هذه المنافسة (90) تسعين يومًا من التاريخ المحدد لفتح العروض، وللهيئة تمديد مدة سريان العروض لمدة لا تتجاوز (تسعين) يوم عمل أخرى.

29 تكلفة إعداد العروض

يتحمل المتنافسون جميع التكاليف المرتبطة بالمنافسة، ولا تتحمل الهيئة أي مسؤولية لتغطية تكاليف المتنافسين في إعداد العروض، والتي تتضمن تلك التكاليف التي يتكبدها المتنافسون للقيام بالعناية الواجبة، والتكاليف المتعلقة بتقديم أي معلومات إضافية للهيئة، بالإضافة إلى التكاليف المرتبطة بأي مفاوضات مع الهيئة. كما يجب على المتنافسين تزويد الهيئة بأي توضيحات مطلوبة طوال مدة المنافسة، دون إلزام الهيئة بتغطية التكاليف المرتبطة بذلك.

30 الإخطارات والمراسلات

يعد الموقع الالكتروني هو الوسيلة المعتمدة لكافة الإخطارات والمراسلات المتعلقة بالمنافسة، وفي حال تعذر ذلك فيتم التواصل مع ممثل الهيئة المذكور في الفقرة 6 من هذه الكراسة.

31 ضمان المعلومات

يلتزم مقدم العرض باتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للتحقق من دقة المعلومات المتعلقة بالمنافسة ليتسنى له تقديم عرضاً متوافقاً مع جميع الشروط والمواصفات المطلوبة مع الأخذ بالاعتبار جميع الأحكام التعاقدية، كما يجب على جميع المتنافسين الإلمام بجميع الأنظمة والقرارات ذات العلاقة بنطاق عمل المنافسة ومراعاة ذلك عند تحديد الأسعار.

32 الأسئلة والاستفسارات

يمكن للمتنافسين في حال وجود أي استفسارات عن المنافسة، أن يرسلوا استفساراتهم عن طريق البريد الالكتروني، وعلى الهيئة بجمع كافة الاستفسارات المقدمة من المتنافسين والإجابة عليها ومشاركتها مع جميع المتنافسين عن طريق الموقع الالكتروني. كما يمكن للهيئة تنظيم ورشة عمل لمناقشة كافة الاستفسارات المقدمة والإجابة عليها.

33 حصول المتنافسين على كافة المعلومات الضرورية لتقديم الخدمات

على صاحب العرض المتقدم لتنفيذ الأعمال والمشتريات أن يتحرى قبل تقديم عرضه، عن طبيعة الأعمال المتقدم لها، والظروف المصاحبة للتنفيذ، ومعرفة بياناتها وتفصيلاتها على وجه الدقة، وما يمكن أن يؤثر في فئات عرضه ومخاطر التزاماته، وعليه بشكل عام أن يسعى للحصول على كافة المعلومات الضرورية واللازمة لتنفيذ عطائه، وأن يقوم بفحص موقع الأعمال ومعاينته وكذلك الأماكن المحيطة به.

34 وثائق العرض الفني

أ. الخبرات السابقة للمتنافس في الأعمال المشابهة.

ب. مؤهلات وخبرات فريق العمل (ملحق رقم 4).

ج. خطة التنفيذ والجدول الزمني.

د. ملائمة الأنظمة المقدمة من المتنافس لمتطلبات المشروع.

35 وثائق العرض المالي

يشمل العرض المالي المتطلبات التالية:

أ. خطاب العرض الأصلي (ملحق رقم 1).

ب. جدول الكميات شاملاً الأسعار (ملحق رقم 3).

ج. جدول الدفعات.

د. الضمان الابتدائي (يرفق "شهادة حجم المنشأة" من الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" في حال عدم تقديم الضمان الابتدائي).

36 كتابة الأسعار

أ. يجب على المتنافس تقديم سعره وفقاً للشروط والمواصفات وجداول الكميات المعتمدة الواردة في هذه الكراسة، وألا يقوم بإجراء أي تعديل أو إبداء أي تحفظ عليها، كما يجب ألا يقوم بشطب أي بند من بنود المنافسة أو مواصفاتها، وسيتم استبعاد العرض المخالف لذلك.

ب. تدوين أسعار العرض الإفرادية والإجمالية في جداول الكميات رقماً وكتابة بالعملة المحلية، ما لم ينص على تقديمها بعملة أخرى.

ج. لا يجوز لمقدم العرض التعديل أو المحو أو الطمس على قائمة الأسعار، ويجب إعادة تدوين أي تصحيح يجريه صاحب العرض عليها رقماً وكتابة والتوقيع عليه وختمه.

د. يجوز استبعاد العرض إذا بلغت فئات الأسعار التي جرى عليها التعديل أو المحو أو الطمس أكثر من (10%) من قائمة الأسعار، أو من القيمة الإجمالية للعرض.

هـ. في عقود التوريد يعتبر المتنافس كأن لم يقدم عرضه بالنسبة إلى الأصناف غير المسعرة، ويستبعد عرضه إذا لم تجز شروط المنافسة التجزئة.

و. لا يجوز لمقدم العرض ترك أي بند من بنود المنافسة دون تسعير ويعتبر المتنافس كأن لم يقدم عرضه بالنسبة إلى الأصناف غير المسعرة، ويستبعد عرضه إذا لم تجز شروط المنافسة التجزئة إلّا إذا أجازت شروط المنافسة ذلك

37 جدول الدفعات

يقدم المتنافس جدولاً للدفعات يحدد فيه قيمة الدفعات المطلوبة ونسبتها من قيمة العرض ومرحلة استحقاقها. ويجوز للهيئة مراجعة جدول الدفعات وتعديله وفق ما تراه مناسباً.

38 الضرائب والرسوم

يجب أن تشمل جميع الأسعار المقدمة من قبل المتنافس كافة التكاليف من ضرائب ورسوم وغيرها من المصاريف، ولا تتحمل الهيئة أي مصاريف إضافية لم يتم ذكرها في عرض الأسعار.

39 الأحكام العامة للضمانات

يجب على المتنافس عند تقديم الضمانات مراعاة الشروط التالية:

أ. يجوز أن يقدم الضمان من بنوك عدة، على أن يلتزم بموجبه كل بنك بأداء نسبة محددة من قيمة الضمان تكون محددة في خطاب الضمان المقدم من كل بنك بما يتساوى في قيمته الإجمالية مع الضمان المطلوب كحدٍ أدنى.

ب. إذا قُدمَ الضمان من بنك أجنبي بوساطة أحد البنوك المحلية، يجب على البنك المحلي الالتزام بشروط وقواعد الضمانات البنكية المحددة في اللائحة.

ج. يكون الضمان واجباً ومستحق الدفع عند أول طلب من جانب الهيئة، دون حاجة إلى حكم قضائي أو قرار من هيئة تحكيم.

د. يجب أن يكون الضمان غير مشروط، وغير قابل للإلغاء، وأن تكون قيمته خالية من أية حسومات تتعلق بالضرائب، أو الرسوم، أو النفقات الأخرى.

هـ. يجوز استبدال الضمانات البنكية من بنك لآخر، على ألا يفرج عن الضمان إلا بعد الحصول على الضمان البديل.

40 الضمان الابتدائي

أولاً: على المتنافس تقديم الضمان الابتدائي بنسبة (1%) واحد بالمائة من القيمة الإجمالية للعرض مع مراعاة الأحكام العامة للضمانات أعلاه ووفقاً للشروط التالية:

أ. لا يجوز قبول العرض الذي يقدم بدون ضمان ابتدائي وللهيئة قبول الضمان الناقص متى كانت نسبة النقص لا تتجاوز (10%) من قيمة الضمان المطلوب، وفي هذه الحالة، على اللجنة -قبل التوصية بالترسية على مقدم الضمان الناقص- أن تطلب منه استكمال النقص في الضمان خلال مدة تحددها اللجنة لا تزيد عن (عشرة) أيام عمل، وإلّا عُد منسحباً ولا يعاد إليه الضمان الابتدائي.

ب. يُقدم أصل خطاب الضمان الابتدائي مع العرض، على أن يكون الضمان الابتدائي ساري المفعول مدة لا تقل عن (90) تسعين يوماً من التاريخ المحدد لفتح العروض، وفي حال كان الضمان الناقص المدة بما لا يتجاوز (ثلاثين) يوماً، تعين على اللجنة-قبل التوصية بالترسية على مقدم الضمان الناقص- أن تطلب منه استكمال النقص في الضمان خلال مدة تحددها اللجنة، وإلا يعد منسحباً ولا يعاد إليه الضمان الابتدائي، ولا يعد اليوم واليومين نقصاً في مدة الضمان.

ج. تقوم الهيئة بطلب تمديد الضمان الابتدائي لمن رست عليه الأعمال متى كان تاريخ انتهاء سريانه قبل تقديم الضمان النهائي.

د. ترد الضمانات الابتدائية إلى أصحاب العروض التي لم يتم الترسية عليها بعد البت في الترسية، وكذلك في حال إلغاء المنافسة، أو بعد انتهاء الوقت المحدد لسريان العروض ما لم يبد صاحب العرض رغبته في الاستمرار في الارتباط بعرضه وفقاً لأحكام اللائحة.

هـ. وبخلاف ما ورد أعلاه وفيما لم يرد فيه نص يقتضي مصادرة الضمان الابتدائي، ترد الضمانات الابتدائية لأصحابها ويجوز للهيئة بناءً على تقديرها أو بطلب من أصحاب العروض الإفراج عن ضماناتهم الابتدائية قبل البت في الترسية، إذا تبين بعد فتح المظاريف وانكشاف الأسعار أن أسعار تلك العروض مرتفعة، أو مخالفة للشروط والمواصفات، بما يحول دون الترسية على أي منها.

و. في حال تقديم العرض في ملفين إلكترونيين، يقدم الضمان الابتدائي في ملف العرض المالي.

ثانياً: ويستثنى من تقديم الضمان الابتدائي وفقاً للحالات التالية:

أ. الشراء المباشر.

ب. المسابقة.

ج. تعاقدات الهيئة مع الجهات الحكومية، بشرط أن تنفذ الأعمال وتؤمن المشتريات بنفسها.

د. التعاقد مع مؤسسة أو جمعية أهلية أو كيان غير هادف إلى الربح، بشرط أن تتولى بنفسها القيام بما تم التعاقد عليه.

هـ. التعاقد مع المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية.

و. الحالات العاجلة.

41 مصادرة الضمانات

أولا: على الهيئة عند توافر أسباب مصادرة الضمان الابتدائي، العرض على اللجنة بحسب الحال؛ لدراسة الحالة وتقديم توصية مسببة إلى صاحب الصلاحية في الترسية، مع الأخذ في الاعتبار الآثار المترتبة على المصادرة ومدة سريان الضمان. ويجوز للهيئة طلب تمديد الضمان مدة معقولة إذا كانت إجراءات اتخاذ قرار المصادرة تتطلب ذلك.

ثانيا: لا يجوز مصادرة الضمان إلّا للأسباب التي تم تقديم الضمان لأجلها، ويكون طلب المصادرة مقتصراً على الضمان الخاص بالعملية التي أخل المتعاقد فيها بالتزاماته، ولا يمتد إلى مصادرة الضمانات الخاصة بالعمليات الأخرى سواء كانت لدى جهة واحدة أو عدة جهات.

ثالثا: عند مصادرة الضمان الابتدائي في المنافسات المجزأة، تقتصر المصادرة على جزء من قيمة الضمان منسوبة إلى قيمة الأعمال التي تمت ترسيتها على المتعاقد.

رابعا: إذا قررت الهيئة مصادرة الضمان، فتطلب مصادرته من البنك مصدر الضمان مباشرة وباستخدام عبارة "مصادرة الضمان" بشكل صريح، وعلى البنك الاستجابة لطلب المصادرة فوراً.

42 العروض البديلة

العروض البديلة غير مقبولة، ويتم الاكتفاء بالعرض الرئيسي المقدم من المتعاقد.

43 متطلبات تنسيق العروض

أ. حجم الخط 12.

ب. يقدم المتنافس العروض بصيغة PDF مشفرة.

القسم الرابع: تقديم العروض

44 آلية تقديم العروض

يقوم المتنافس بتقديم عرضه في الموعد المحدد لتقديم العروض **في ملف واحد مشفر يحتوي على (العرض الفني مشفر – العرض المالي)** يتم إرسالها للبريد الإلكتروني التالي (BOC@taqeem.gov.sa) في الوقت المحدد ويتم إرسال الأرقام السرية للملفات المشفرة على رقم الجوال التالي (0535402337) مع ذكر اسم مقدم العرض واسم المنافسة ورقم المنافسة.

مع مراعاة الآتي:

أ. يقدم العرض بموجب خطاب رسمي يوقع من مقدمه أو ممن يملك حق التمثيل النظامي. (مرفق ملحق رقم 1).

ب. يقدم العرض -وكافة مرفقاته التي تتطلب ذلك- مختوماً بختم مقدمه.

ج. تقدم مع العرض الوثائق المذكورة في الفقرة 34 و35 من هذه الكراسة.

د. يتم تقديم العروض في **ملف واحد مشفر يحتوي على (العرض الفني – العرض المالي)** للبريد الإلكتروني المذكور أعلاه في الوقت المحدد لاستقبال العروض.

45 التسليم المتأخر

لا يعتد بأي عرض يصل إلى الهيئة بعد انتهاء المدة المحددة لتقديم العروض.

46 تمديد فترة تلقي العروض وتأجيل فتحها

أولاً: إذا لم تتمكن الهيئة من البت في الترسية خلال مدة سريان العروض، تعد محضرًا توضح فيه أسباب ومبررات التأخير في البت بالترسية، وتُشعر أصحاب العروض برغبتها في تمديد سريان عروضهم لمدة لا تزيد عن (تسعين) يوم أخرى.

ثانياً: على من يوافق من أصحاب العروض على التمديد، أن يمدد ضماناته وأن يبلغ الهيئة بذلك خلال (أسبوعين) من تاريخ الإشعار بطلب التمديد. ومن لم يتقدم خلال هذه المدة، عُد غير موافق على تمديد عرضه، ويعاد له ضمانه الابتدائي في هذه الحالة.

ثالثاً: إذا مضت المدد المشار إليها في هذه المادة، لا يجوز للهيئة تمديد سريان العروض إلا بناءً على أسباب مبررة، وإلّا تلغَ المنافسة.

47 الانسحاب

يجوز للمتنافس أن يسحب عرضه قبل الموعد النهائي المحدد لتسليم العروض، وعلى الهيئة أن ترد له ضمانه الابتدائي. أما إذا قرر الانسحاب بعد الموعد المحدد لتسليم العروض، فيصادر الضمان الابتدائي. وإذا كان المتنافس من المنشآت الصغيرة والمتوسطة، يتوجب عليه عند الانسحاب دفع غرامة مالية للهيئة تساوي قيمة الضمان الابتدائي. وفي حال مرور (60) ستين يوماً من تاريخ سحب عرضه دون أن يدفع الغرامة المالية المقررة، يعاقب بمنعه من التعامل مع الجهات الحكومية لمدة سنة من تاريخ استحقاق الغرامة.

48 فتح العروض

مع مراعاة الأحكام الواردة في المادة (الخمسون) من لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين تلتزم اللجنة بالآتي:

أولاً: أن تفتح العروض في الساعة واليوم المحددين لذلك، ويجب أن يكون فتح العروض في موعد انتهاء مدة تلقي العروض، وفي العروض التي تتضمن مظروفين، تفتح اللجنة مظروف العرض الفني فقط بحضور من يرغب من أصحاب العروض.

ثانياً: في حال تقديم العرض في مظروفين مغلقين، تحال العروض الفنية بعد فتحها، والعروض المالية قبل فتحها، والمحضر إلى اللجنة.

ثالثاً: إذا لم تتمكن اللجنة من القيام بعملها لأسباب مبررة، يؤجل موعد فتح العروض المدة اللازمة والضرورية، ويحدد له موعد آخر يُبلغ به المتقدمون للمنافسة. ولا يجوز في هذه الحالة قبول عروض جديدة أثناء فترة التأجيل.

رابعاً: في حال تقديم العرض في مظروف واحد فتعلن اللجنة اسم مقدم العرض وسعره الإجمالي وما ورد عليه من زيادة أو تخفيض في خطاب العرض الأصلي، وكذلك ما إذا قدم جميع الوثائق المطلوبة والضمان الابتدائي وقيمته، وفي حال تقديم العرض في مظروفين فتعلن اللجنة اسم مقدم العرض فقط.

خامساً: لا يجوز للجنة أن تستبعد أي عرض أو أن تطلب من أصحاب العروض تصحيح الأخطاء أو تلافي الملاحظات الواردة في عروضهم، كما لا يجوز لها استلام أي عروض أو مظاريف أو خطابات أو عينات يقدمها لها أصحاب العروض أثناء جلسة فتح العروض.

القسم الخامس: تقييم العروض

49 سرية تقييم العروض

تلتزم الهيئة بعدم إفشاء أي بيانات أو رسومات أو وثائق أو معلومات تتعلق بتقييم العروض المستلمة، سواءً كان الإفشاء تحريرياً أو شفهياً، أو استغلالها أو الإفصاح عنها إلى أي شخص، ويسري ذلك على كل ما بحوزتها أو ما تكون قد اطلعت عليه في العروض من أسرار وتعاملات أو شؤون تخص المتنافسين، باستثناء نشر المعلومات التي يطلب من الهيئة نشرها بموجب الأنظمة السارية.

50 معايير تقييم العروض

معايير التقييم الموزونة:

المستوى الأول	المستوى الثاني	الدرجة
فني	الخبرات السابقة للمتنافس في الأعمال المشابهة.	%35
	مؤهلات وخبرات فريق العمل	%25
	خطة التنفيذ والجدول الزمني	%15
	ملائمة الأنظمة المقدمة من المتنافس لمتطلبات المشروع	%25
مجموع درجات التحليل الفني		**%100**
مالي 100%	السعر	%100
مجموع درجات التحليل المالي		**%100**

- يجب أن يحصل المتنافس على حد أدنى قدره (60%) من مجموع نسب التقييم الفني لكي ينظر في عرضه المالي، حيث سيتم استبعاد العروض التي لا تحصل على الحد الأدنى.
- تتم الترسية على العرض الأقل سعراً والمجتاز فنياً.
- سيتم منح المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية والشركات المدرجة في السوق المالية تفضيلاً سعرياً وذلك بافتراض أسعار عروض المنشآت الأخرى أعلى بنسبة 10% مما هو مذكور في وثائق العرض.

51 تصحيح العروض

أولاً: على اللجنة مراجعة جداول الكميات والأسعار الواردة في العرض -سواء في مفرداتها أو مجموعها- وإجراء التصحيحات الحسابية اللازمة في العرض.

ثانياً: إذا وجد اختلاف بين السعر المبين كتابة والسعر المبين بالأرقام، يؤخذ بالسعر المبين كتابة. وإذا وجد اختلاف بين سعر الوحدة وسعر مجموعها، فيؤخذ بسعر الوحدة.

ثالثاً: إذا وجدت دلائل تؤكد عدم صحة السعر وفقاً لأسلوب التصحيح الوارد في ثانياً من هذه الفقرة، فيحق للجنة -بعد التأكد من التوازن المالي لأسعار البنود ومقارنة السعر مع أمثاله في العرض والعروض الأخرى وسعر السوق والأسعار التقديرية- الأخذ بالسعر الوارد في العرض الذي يثبت لها صحته، ويستبعد المتنافس عند رفضه لهذا السعر.

رابعاً: يجوز للجنة التوصية باستبعاد العرض إذا تجاوزت الأخطاء الحسابية في الأسعار بعد تصحيحها وفقاً لأحكام هذه الفقرة أكثر من (10%) من قائمة الأسعار أو إجمالي قيمة العرض زيادةً أو نقصاً.

52 فحص العروض

تلتزم اللجنة، عند تحليل العروض بمعايير التأهيل ومعايير التقييم وشروط المنافسة، مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

أولاً: تفتح اللجنة ملف الأسعار التقديرية، كما تقوم بفتح العروض المالية للعروض الفنية المقبولة في الموعد المحدد لذلك بعد إشعار أصحاب العروض الفنية المقبولة بذلك، وتعلن الأسعار للحاضرين من أصحاب العروض.

ثانياً: إذا لم يقدم صاحب العرض أياً من الشهادات المطلوبة والمنوه عنها تفصيلاً في الفقرة (5) من هذه الكراسة أو كانت الشهادات المقدمة منتهية الصلاحية، فيمنح صاحب العرض مدة تحددها اللجنة على ألا تزيد على (عشرة) أيام عمل لاستكمال تلك الشهادات فإن لم يقدمها في الوقت المحدد يستبعد من المنافسة ويصادر الضمان الابتدائي.

ثانياً: إذا أغفل المتنافس وضع أسعار لبعض البنود جاز للجنة استبعاد عرضه أو اعتبار البنود غير المسعرة محملة على القيمة الإجمالية للعرض. ويعتبر المتنافس موافقاً على هذا الشرط عند تقديمه للعرض.

ثالثاً: يعتبر المتنافس كأن لم يقدم عرضاً بالنسبة إلى الأصناف غير المسعرة، ويستبعد عرضه إذا لم تجز شروط المنافسة التجزئة.

رابعاً: في حال عدم تنفيذ المتنافس للبنود المحملة على إجمالي قيمة العرض يتم تنفيذها على حسابه، أو يحسم ما يقابل تكلفتها؛ وذلك بحسب متوسط سعر البند لدى المتقدمين للمنافسة، أو السعر الذي تقدره اللجنة في حال العرض الواحد أو عدم تسعير البنود المغفلة من المتنافسين.

خامساً: إذا عدلت الهيئة عن تنفيذ أي بند من البنود المحملة على إجمالي قيمة العرض يُحسم ما يقابل تكلفتها بحسب متوسط سعر البند لدى المتقدمين للمنافسة، أو السعر الذي تقدره اللجنة في حال العرض الواحد أو عدم تسعير البنود المغفلة من المتنافسين.

سادساً: إذا تساوى عرضان أو أكثر في التقييم الكلي، فتتم الترسية على أقل العروض سعراً فإذا تساوت في ذلك، فتقوم الهيئة بتجزئة المنافسة بين العروض المتساوية، متى كانت شروط ومواصفات المنافسة تسمح بذلك، وإذا لم ينص على التجزئة، فتكون الأولوية في الترسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية، وتجرى منافسة مغلقة بين العروض المتساوية في حال تعذر ذلك.

سابعاً: للجنة إعادة تسعير البنود، إذا تبين لها أنها وضعت بشكل غير مدروس ولا تمثل السعر الحقيقي للبنود، على ألّا يؤثر ذلك في السعر الإجمالي للعرض. فإذا رفض المتنافس إعادة التسعير، يستبعد من المنافسة ويرد له ضمانه.

53 الإعلان عن نتائج المنافسة

أولاً: تعلن الهيئة عن العرض الفائز في المنافسة في الموقع الالكتروني وتبلغ صاحبه بذلك، ويتضمن الإعلان المعلومات الآتية بحد أدنى:

أ. صاحب العرض الفائز.

ب. معلومات عن المنافسة.

ج. القيمة الإجمالية للعرض الفائز.

د. مدة تنفيذ العقد ومكانه.

ثانياً: يُبلغ المتنافسون الآخرون بنتائج المنافسة، وأسباب استبعادهم بما في ذلك الدرجات الفنية لعروضهم.

ثالثاً: تنشر الهيئة في موقعها الالكتروني نتائج وبيانات المنافسات والمشتريات التي تزيد قيمتها على (خمسمائة ألف) ريال، وذلك خلال (ثلاثين) يوماً من التعاقد بحد أقصى، على أن تنشر معلومات كل عقدٍ على حدة، وأن تشمل تلك المعلومات ما يلي:

أ. اسم المتعاقد وعنوانه ونوع العقد.

ب. مدة العقد وقيمته ومكان تنفيذ.

ج. تاريخ تسليم الأعمال.

---

54 فترة التوقف

يجب على الهيئة الالتزام بفترة توقف بعد إخطار المتنافسين بنتائج المنافسة، وذلك وفقاً للضوابط الآتية:

أولاً: تلتزم الهيئة بفترة التوقف مدتها (ثلاثة) أيام عمل من تاريخ إعلان نتائج المنافسة، وتلتزم الهيئة بالإعلان عنها في الموقع الالكتروني.

ثانياً: في حال تعذر الإعلان في الموقع الالكتروني للهيئة لأسباب فنية، يبلغ المتنافسين بذلك عبر البريد الإلكتروني.

ثالثاً: مع مراعاة ما ورد في المادة (الثامنة والثلاثون بعد المائة) من اللائحة، تستقبل الهيئة التظلمات على قرار الترسية أو أي إجراء من إجراءاتها من خلال البريد الالكتروني.

رابعاً: لا يجوز للهيئة أن تقبل أي تظلم بعد انتهاء فترة التوقف.

خامساً: لا يعد قرار الترسية نافذاً حتى تنتهي فترة التوقف، ويتم البت في التظلمات إن وجدت.

سادساً: تعفى الهيئة من فترة التوقف في الحالات الآتية:

أ. الشراء المباشر.
ب. في الحالات العاجلة.
ج. في حال تم تقديم عرض واحد للمنافسة.
د. في حالة استخدام أسلوب الشراء المباشر.

القسم السادس: متطلبات التعاقد

55 إخطار الترسية

تقوم الهيئة بإرسال خطاب الترسية للمتنافس/المتنافسين الفائزين عن طريق البريد الالكتروني، ويتضمن الخطاب نطاق العمل، والقيمة، وتاريخ بداية العقد، على أن قرار الترسية لا يرتب أي التزام قانوني أو مالي على الهيئة إلا بعد توقيع العقد من جميع الأطراف.

56 الضمان النهائي

أولاً: يجب من تتم الترسية عليه تقديم ضمان نهائي بنسبة (5%) من قيمة العقد، وذلك خلال (عشرة) أيام عمل من تاريخ إبلاغه بالترسية.

ثانياً: إذا كان صاحب العرض من المنشآت الصغيرة أو المتوسطة يتوجب عليه دفع غرامة مالية إلى الهيئة تساوي قيمة الضمان الابتدائي، إذا لم يقدم الضمان النهائي في حال تمت الترسية عليه. وفي حال مرور (60) ستين يوماً من تاريخ انتهاء مهلة تقديم الضمان النهائي دون أن يقوم بدفع الغرامة المالية المقررة، يعاقب بمنعه من التعامل مع الجهات الحكومية لمدة سنة.

ثالثاً: يجب على الهيئة الاحتفاظ بالضمان النهائي إلى أن يفي المتعاقد معه بالتزاماته ويستلم المشروع استلاماً نهائياً، وفقاً لأحكام العقد وشروطه.

رابعاً: مع مراعاة المادة (التاسعة والسبعون) من لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين، لا يلزم تقديم الضمان النهائي إذا قام المتعاقد معه بتوريد جميع لأصناف التي رسا عليه توريدها، وقبلتها الهيئة نهائياً خلال المدة المحددة لإيداع الضمان النهائي، أو قام بتوريد جزء منها وقبل هذا الجزء وكان ثمنه يكفي لتغطية قيمة الضمان النهائي، على ألا يصرف ما يغطي قيمة الضمان إلا بعد تنفيذ المتعاقد معه التزامه.

57 توقيع العقد

مع مراعاة الفقرة (3) من المادة (السادسة والستون) من لائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين، لا يجوز البدء في تنفيذ الأعمال المتعاقد عليها قبل توقيع العقد، وتحدد الهيئة موعداً لتوقيع العقد بعد تقديم الضمان النهائي، فإن تأخر عن الموعد المحدد دون عذر مقبول، يتم إنذاره بذلك، فإذا لم يحضر لتوقيع العقد خلال (10) عشرة أيام من تاريخ إنذاره، يلغى قرار الترسية وذلك دون إخلال بحق الهيئة في الرجوع على صاحب العرض الفائز للتعويض عما لحق بها من ضرر.

القسم السابع: نطاق العمل المفصل

57 نطاق العمل

تشغيل مركز الاتصال في الهيئة لمدة سنتين وذلك من خلال:

- الرد على المستفيدين من خلال المكالمات الواردة أو إجراء المكالمات الصادرة.
- الرد على قنوات التواصل (اكس، واتس أب، الخ..).
- الرد على البريد الالكتروني (المراسلات الالكترونية).
- الرد على طلبات العملاء من خلال نظام التواصل الخاص بالهيئة.
- اتباع التعليمات والخطوات اللازمة في عمليات التواصل مع المستفيدين.
- فهم احتياجات المستفيدين وتعريفهم بكافة الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمات.
- الرد على الاستفسارات من قبل المستفيدين وتوفير كافة المعلومات المطلوبة لهم.
- رفع الطلبات والشكاوى حسب التفاصيل والشروط اللازمة لذلك.
- التأكيد على استكمال كافة بيانات المعاملات المنفذة على نظام إدارة المعاملات الالكترونية.
- استقبال العملاء والإجابة على استفساراتهم في مقر الهيئة وتقديم الخدمات المطلوبة منهم للعملاء.
- حصر أبرز الاستفسارات والطلبات الواردة من كافة قنوات الاتصال وتصنيفها بشكل دوري.
- يقوم المتعاقد بقياس أداء الفريق العامل في المشروع بشكل دوري ورفع التقارير بذلك إلى ممثل الهيئة.
- تكون ساعات عمل تشغيل المركز (40) ساعة عمل في الأسبوع، و (36) ساعة عمل خلال شهر رمضان المبارك، أو حسب الأوقات التي تحددها الهيئة.
- توفير وتهيئة وتشغيل الأنظمة الأساسية والمساندة لمركز الاتصال.

- **يلتزم مقدم الخدمة بتضمين عرضه الفني وصفاً تفصيلياً ومتكاملاً ، على أن يشمل، ما يلي:**

1. اسم الشركة المصنعة واسم النظام والإصدار المقترح.
2. وصف معماري متكامل للحل، يوضح جميع الأنظمة والمكونات وقنوات الاتصال ونقاط التكامل وتدفقات البيانات.
3. عدد الرخص المقترحة لكل فئة، بما يشمل:
    - موظفي مركز الاتصال عدد (3) من الرخص.
    - مديري النظام (1) من الرخص.
4. وصف خدمات التوريد والتركيب والتهيئة، والتكامل والاختبار والتشغيل.
5. خطة الصيانة الوقائية والتصحيحية.
6. خطة الدعم الفني والتصعيد ومعالجة الأعطال.
7. خطة تنفيذ تفصيلية تتضمن مراحل المشروع ومدده ومخرجاته ومسؤوليات الأطراف.

1. الأنظمة الأساسية والمساندة المطلوب توفيرها

يلتزم مقدم الخدمة بتوفير منصة سحابية متكاملة لمركز الاتصال تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الأنظمة والمكونات التالية:

- **نظام إدارة مركز الاتصال**

نظام مركزي متكامل لإدارة عمليات مركز الاتصال Contact Center System – CCS
ويجب أن يدعم النظام إدارة المكالمات الواردة والصادرة والقنوات الرقمية، وإدارة المستخدمين والمهارات وقوائم الانتظار والتقارير والتسجيلات والتكاملات، من خلال منصة موحدة.

- **نظام التوزيع الآلي للمكالمات**

نظام التوزيع الآلي للمكالمات Automatic Call Distribution – ACD
على أن يدعم توزيع المكالمات والطلبات الواردة على الموظفين وفقاً للمهارات والأولويات والخدمات وساعات العمل وحالة الموظف وقواعد التوجيه المحددة مسبقاً.

- **نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية**

نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية Interactive Voice Response – IVR
على أن يدعم إنشاء وتعديل المسارات الصوتية، وتشغيل الرسائل المسجلة، واستقبال الاختيارات من المتصل، وتنفيذ الخدمات الذاتية، والتكامل مع قواعد البيانات والأنظمة ذات العلاقة.

- **نظام الخدمة الذاتية Self-services**

منظومة الخدمة الذاتية المتقدمة من خلال الرد الآلي، بما يشمل إمكانات التعرف على الصوت وتنفيذ الإجراءات والاستعلامات دون تدخل الموظف، متى ما كانت الخدمة قابلة للأتمتة.

- **نظام تسجيل المكالمات**

نظام تسجيل المكالمات Call Recording System – CRS
ويجب أن يشمل العدد الكافي من الرخص لتسجيل المكالمات المطلوبة، وإدارتها وأرشفتها واسترجاعها وتشغيلها وفقاً للصلاحيات وسياسات الاحتفاظ المعتمدة.

- **التكامل الهاتفي الحاسوبي**

نظام التكامل الهاتفي الحاسوبي Computer Telephony Integration – CTI
بما يتيح الربط بين منصة الاتصال والأنظمة الأخرى، وإظهار بيانات المتصل آلياً على شاشة الموظف عند استقبال المكالمة.

- **نظام التقارير ولوحات المعلومات AI Dashboard**

نظام متكامل لإعداد التقارير التشغيلية والإدارية ومراقبة الأداء، يشمل التقارير اللحظية والتاريخية ولوحات المعلومات والتقارير المخصصة.

- **نظام إدارة الجودة**

نظام متكامل لإدارة جودة مركز الاتصال، يشمل نماذج تقييم المكالمات، واختيار العينات، وإدارة جلسات المعايرة، وخطط التحسين والتدريب، ومتابعة أداء الموظفين والمشرفين.

2. المتطلبات الوظيفية لنظام التوزيع الآلي للمكالمات

يلتزم مقدم الخدمة بأن يدعم نظام التوزيع الآلي للمكالمات المتطلبات التالية:

المرونة والتوسع

- تشغيل النظام من أكثر من موقع ومن خلال أكثر من مستخدم في الوقت نفسه.
- دعم العمل من المقر والعمل عن بعد، وفقاً للضوابط الأمنية المعتمدة.

تسجيل دخول الموظفين

- تمكين كل موظف من الدخول إلى النظام باستخدام حساب ورمز تعريف خاص به.
- تطبيق المصادقة الآمنة وإدارة كلمات المرور.
- تسجيل تاريخ ووقت الدخول والخروج وجميع تغييرات الحالة.
- منع استخدام الحساب نفسه بصورة متزامنة، ما لم تعتمد الهيئة خلاف ذلك.
- ربط حساب الموظف بالمهارات والخدمات والصلاحيات المعتمدة له.

توجيه المكالمات

يجب أن يدعم النظام توجيه المكالمات والاتصالات وفقاً لما يلي:

- نوع الخدمة المطلوبة.
- رقم المتصل أو رقم المستفيد.
- حالة الموظف ومدى جاهزيته.
- مدة الانتظار.
- ساعات العمل.
- التوزيع المتوازن بين الموظفين.

إدارة حالات الموظف

يجب أن يتمكن الموظف، من خلال واجهة النظام، من تغيير حالته التشغيلية، بما يشمل:

- متاح لاستقبال الاتصالات.
- استراحة.
- تسجيل الدخول.
- تسجيل الخروج.

معلومات الانتظار

يجب أن يتمكن النظام من تحليل حالة قوائم الانتظار وإبلاغ المتصل، بصورة آلية، بالمعلومات التالية:

- الوقت المتوقع للرد.
- خيارات الخدمة الذاتية المتاحة.
- إمكانية طلب إعادة الاتصال بدلاً من الاستمرار في الانتظار.
- رسائل الاعتذار أو التوعية المعتمدة.

خدمة إعادة الاتصال

يجب توفير خاصية إعادة الاتصال Call Back Option / Virtual Hold بما يتيح للمستفيد إنهاء المكالمة مع الاحتفاظ بدوره في قائمة الانتظار، على أن يقوم النظام بإعادة الاتصال به آلياً عند وصول دوره أو في الموعد الذي يختاره.

ويجب أن تتضمن الخاصية:

- تسجيل رقم الاتصال.
- التحقق من صحة الرقم.
- تحديد الوقت المفضل للاتصال.
- إنشاء طلب إعادة اتصال.
- جدولة الطلب آلياً.
- توزيع الطلب على الموظف المناسب.
- تسجيل محاولات الاتصال.

- تحديد عدد المحاولات والفترات بينها.
- إرسال رسالة نصية للمستفيد لتأكيد تسجيل طلب إعادة الاتصال، عند اعتماد ذلك.
- إصدار تقارير تفصيلية عن طلبات إعادة الاتصال ونتائجها.

كشف رقم المتصل

- إظهار رقم المتصل عند توفره.
- البحث الآلي عن بيانات المستفيد باستخدام الرقم.
- توثيق المكالمات المحجوبة وأسباب حجبها.
- الالتزام بالأنظمة والسياسات المنظمة لاستخدام بيانات الاتصال.

3. واجهة موظف مركز الاتصال

يجب توفير واجهة عمل موحدة وسهلة الاستخدام لموظف مركز الاتصال، تشمل الوظائف التالية:

1. استقبال وإنهاء وتحويل وتعليق المكالمات.
2. تحويل المكالمة إلى موظف أو مشرف أو جهة أخرى.
3. الاتصال بالمشرف من خلال واجهة النظام.
4. إظهار بيانات المستفيد آلياً عند استقبال المكالمة.
5. عرض سجل تفاعلات المستفيد السابقة.
6. عرض التذاكر والطلبات والشكاوى السابقة.
7. إنشاء تذكرة جديدة لكل اتصال أو تفاعل.
8. تصنيف سبب الاتصال.
9. اختيار نتيجة المكالمة.
10. تسجيل الملاحظات والإجراءات المتخذة.
11. جدولة المتابعة أو إعادة الاتصال.
12. الوصول إلى قاعدة المعرفة.
13. استخدام الردود والنصوص الموحدة.
14. عرض التنبيهات والتحديثات التشغيلية.
15. تسجيل وقت بدء وانتهاء كل مكالمة.
16. تسجيل وقت العمل اللاحق للمكالمة.
17. منع إغلاق التفاعل قبل استكمال الحقول الإلزامية.

4. الشاشة المنبثقة وملف المستفيد

يجب أن يوفر النظام شاشة منبثقة آلية Automatic Screen Pop

تظهر فور استقبال المكالمة أو التفاعل، وتتضمن، وفقاً للبيانات المتاحة والصلاحيات المعتمدة:

1. اسم المستفيد.
2. رقم الهوية أو الرقم المرجعي، عند السماح بذلك.
3. رقم الهاتف.
4. نوع المستفيد أو تصنيفه.
5. نوع الخدمة.
6. رقم الهاتف الذي تم الاتصال منه.
7. سجل الاتصالات السابقة.
8. التذاكر والطلبات والشكاوى المفتوحة.

ويجب أن يتم استرجاع المعلومات من النظام المرتبط بصورة آلية، دون إلزام الموظف بإجراء بحث يدوي إلا عند تعذر مطابقة بيانات المتصل.

5. متطلبات نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية

يجب أن يدعم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية المتطلبات التالية:

1. دعم اللغتين العربية والإنجليزية، وأي لغات إضافية تعتمدها الهيئة.
2. تصميم مسارات صوتية متعددة المستويات.
3. دعم الاختيار باستخدام لوحة مفاتيح الهاتف.
4. دعم التعرف على الصوت عند الحاجة.
5. دعم التحويل إلى الموظف المختص.
6. تنفيذ الاستعلامات والخدمات الذاتية.
7. التكامل مع الأنظمة وقواعد البيانات.
8. التحقق من هوية المستفيد وفقاً للإجراءات المعتمدة.
9. تشغيل رسائل مختلفة حسب الخدمة وساعات العمل.
10. إدارة رسائل العطل والإجازات والحالات الطارئة.
11. إبلاغ المتصل بالوقت المتوقع للرد.
12. توفير خيار إعادة الاتصال.
13. تنفيذ استطلاع رضا المستفيد بعد انتهاء المكالمة.
14. تسجيل إحصائيات استخدام كل مسار.
15. التعرف على نقاط خروج المتصلين من المسارات.
16. إصدار تقارير عن نسب إكمال الخدمات الذاتية.
17. تمكين الهيئة من تعديل الرسائل والمسارات وفق الصلاحيات.
18. اختبار المسارات واعتمادها قبل نشرها في البيئة التشغيلية.

ويجب تصميم المسارات الصوتية بصورة مختصرة وواضحة، مع تقليل عدد الخيارات والمستويات قدر الإمكان، وتوفير خيار الوصول إلى الموظف وفقاً لسياسة الخدمة المعتمدة.

6. متطلبات نظام تسجيل المكالمات

يجب أن يدعم نظام تسجيل المكالمات ما يلي:

1. تسجيل المكالمات الواردة والصادرة المطلوبة.
2. ربط التسجيل برقم التفاعل أو التذكرة.
3. تسجيل تاريخ ووقت المكالمة.
4. تسجيل رقم المتصل ورقم الموظف والخدمة وقائمة الانتظار.
5. تسجيل مدة المكالمة ووقت الانتظار والتعليق.
6. البحث عن التسجيلات باستخدام معايير متعددة.
7. تصنيف التسجيلات وإضافة الوسوم والمصطلحات المناسبة.
8. أرشفة التسجيلات وفق مدد الاحتفاظ المعتمدة.
9. تشفير التسجيلات أثناء النقل والتخزين.
10. التحكم في الوصول وفقاً للصلاحيات.
11. تسجيل عمليات الاستماع والتحميل والمشاركة والحذف.

12. منع التلاعب بالتسجيلات.
13. دعم إيقاف واستئناف التسجيل عند الحاجة وبحسب السياسة المعتمدة.
14. توفير نسخ احتياطية للتسجيلات.
15. استعادة التسجيلات عند الحاجة.
16. توفير التسجيلات وبيانات النظام بصيغة قابلة للاستخدام عند انتهاء العقد أو الانتقال إلى نظام آخر.
17. الالتزام بمتطلبات الخصوصية وحماية البيانات المعمول بها.

7. متطلبات الإشراف والمراقبة

يجب تمكين المديرين المخولين من متابعة أداء المركز لحظياً، ويشمل ذلك:

1. عدد المكالمات الواردة.
2. عدد المكالمات المنتظرة.
3. عدد المكالمات التي يتم التعامل معها.
4. وقت أقدم مكالمة في الانتظار.
5. متوسط وقت الانتظار.
6. متوسط سرعة الإجابة.
7. متوسط مدة التعامل.
8. عدد الموظفين المتاحين.
9. عدد الموظفين المشغولين.
10. حالات الموظفين.
11. مستوى الخدمة الحالي.
12. نسبة المكالمات المتروكة.
13. أداء كل موظف.

كما يجب أن يدعم النظام، وفقاً للصلاحيات والسياسات المعتمدة، الوظائف التالية:

1. الاستماع المباشر.
2. الاستماع إلى المكالمة دون سماع الموظف أو المتصل للمشرف.
3. تحدث المشرف إلى الموظف أثناء المكالمة دون أن يسمعه المتصل Whisper Coaching
4. التدخل في المكالمة.
5. دخول المشرف في المكالمة والتحدث مع الموظف والمتصل Barge-in
6. الاستحواذ على المكالمة.
7. تمكين المشرف، عند الحاجة، من تولي المكالمة أو نقلها أو إنهائها وفق الصلاحيات.
8. التدريب أثناء المكالمات الحية.
9. تمكين المشرف من تدريب الموظفين الجدد وتوجيههم أثناء المكالمات الحية دون أن يسمع المستفيد الإرشادات الداخلية.
10. ويجب تسجيل جميع عمليات المراقبة والإرشاد والتدخل في سجل التدقيق، مع قصر استخدامها على المستخدمين المخولين.

8. التقارير ولوحات المعلومات

أ. يجب توفير أدوات تقارير متقدمة ومتكاملة Advanced Full Reporting Tools تشمل:

1. تقارير لحظية.
2. تقارير تاريخية.
3. لوحات معلومات تنفيذية.
4. لوحات متابعة تشغيلية.
5. تقارير تفصيلية عن مستوى الموظف.
6. تقارير عن مستوى الفريق والخدمة والقناة.
7. تقارير مخصصة.
8. جدولة التقارير.
9. إرسال التقارير آلياً إلى المستخدمين المخولين.
10. تصدير التقارير بصيغ شائعة.
11. تحديد صلاحيات الاطلاع.
12. حفظ تعريفات التقارير.
13. مقارنة الأداء بين الفترات.
14. عرض الرسوم البيانية والاتجاهات.
15. الوصول إلى البيانات التفصيلية من المؤشرات الإجمالية.

ب. ويجب أن تشمل التقارير، على سبيل المثال لا الحصر، المؤشرات التالية:

1. إجمالي الاتصالات.
2. إجمالي الاتصالات التي تم الرد عليها.
3. إجمالي الاتصالات الفائتة.
4. مستوى الخدمة.
5. متوسط سرعة الإجابة Average Speed of Answer – ASA
6. متوسط مدة المكالمة Average Handle Time – AHT
7. متوسط وقت الانتظار.
8. متوسط وقت التعليق Average Hold Time
9. معدل المكالمات الفائتة Abandonment Rate
10. نسبة الحل من أول اتصال First Contact Resolution – FCR
11. معدل استخدام الموظف Agent Utilization
12. معدل إشغال الموظف Agent Occupancy
13. معدل الالتزام بالجدول.
14. معدل غياب الموظفين.
15. معدل دوران الموظفين.
16. معدل الأخطاء وإعادة العمل.
17. تقييم الجودة.
18. رضا المستفيدين.
19. أداء القنوات الرقمية.

20. إحصائيات إعادة الاتصال.
21. الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة.
22. أداء الحملات.
23. الأداء المحقق مقابل المستهدف لكل موظف، عند وجود مستهدفات معتمدة.
24. أداء المركز خلال أوقات الذروة.
25. مؤشرات استخدام الخدمات الذاتية.

ج. التقارير الدورية

يجب أن يدعم النظام إعداد التقارير:

1. اليومية.
2. الأسبوعية.
3. الشهرية.
4. الربع سنوية.
5. السنوية.
6. المخصصة لأي فترة زمنية.

كما يجب تمكين الهيئة من برمجة النظام لإصدار وإرسال تقارير محددة بصورة آلية ودورية دون الحاجة إلى إدخال البيانات يدوياً.

سجلات أحداث النظام

يجب توفير تقارير مركزية لجميع أحداث النظام System Events وتشمل:

1. الدخول والخروج.
2. تغييرات الإعدادات.
3. الأعطال.
4. التنبيهات.
5. التحديثات.
6. تغييرات الصلاحيات.
7. عمليات التكامل.
8. حالات فشل الخدمات.
9. عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة.

سجلات التدقيق

يجب توفير سجل تدقيق متكامل Audit Trail / Audit Events يسجل، كحد أدنى:

1. هوية المستخدم.
2. تاريخ ووقت الإجراء.
3. نوع الإجراء.
4. البيانات التي تم تعديلها.
5. القيم السابقة والجديدة.
6. مصدر الدخول.

7. عمليات الاستماع إلى التسجيلات.
8. عمليات تصدير البيانات.
9. عمليات تعديل الصلاحيات.
10. عمليات التدخل والمراقبة على المكالمات.

9. الصلاحيات وإدارة المستخدمين

يجب أن يدعم النظام مصفوفة صلاحيات متعددة المستويات، بما يتيح إنشاء أدوار مختلفة، مثل:

1. موظف مركز الاتصال.
2. مشرف فريق.
3. مدير مركز الاتصال.
4. مسؤول تقارير.
5. مستخدم للاطلاع فقط.
6. تطبيق مبدأ الحد الأدنى من الصلاحيات.
7. مراجعة الصلاحيات دورياً.
8. إلغاء صلاحيات الموظف عند انتهاء علاقته أو تغيير دوره.
9. تسجيل جميع عمليات إنشاء وتعديل وإلغاء الحسابات.
10. دعم التكامل مع أنظمة إدارة الهوية والدخول الموحد عند طلب الهيئة.

10. التكامل مع الأنظمة الأخرى

يلتزم مقدم الخدمة بتوفير إمكانات التكامل مع الأنظمة الحالية والمستقبلية للهيئة، باستخدام واجهات تكامل آمنة وموثقة. ويجب أن يدعم الحل:

1. واجهات برمجة التطبيقات.
2. خدمات الويب.
3. تبادل البيانات بصورة لحظية أو مجدولة.
4. إظهار بيانات المستفيد على شاشة الموظف.
5. تنفيذ الخدمات الذاتية.
6. إرسال الإشعارات.
7. مزامنة بيانات المستخدمين.
8. مزامنة بيانات الخدمات والتصنيفات.
9. معالجة حالات فشل التكامل وإعادة المحاولة.
10. تسجيل عمليات التكامل في سجلات النظام.
11. مراقبة أداء التكاملات.
12. تطبيق ضوابط المصادقة والتشفير.

58 كيفية تنفيذ الأعمال والخدمات

سيتم تنفيذ خدمات المشروع في مقر الهيئة الرسمي.

59 التدريب ونقل المعرفة

يلتزم المتعاقد بنقل المعرفة إلى فريق الهيئة طوال مدة المشروع من خلال العمل المشترك، وجلسات مراجعة المنهجية، وتسليم الأدوات والقوالب وقواعد التحليل القابلة للتحرير، وعقد ورشة ختامية تطبيقية لا تقل عن ثلاث ساعات لشرح الإطار، وخارطة الطريق، وآلية تحديثها وقياسها.

60 برنامج العمل

يتم العمل على تشغيل مركز الاتصال بالهيئة وذلك خلال (2) سنتين ميلادية، تبدأ من بداية تاريخ توقيع العقد.

61 جدول الكميات والأسعار

يتم تعبئة جدول الكميات والأسعار الوارد في (الملحق رقم 3) من هذه الكراسة وإرفاقه مختوماً ضمن وثائق العرض المالي.

م	البند	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي(شهري)	السعر الإجمالى (12 شهر)
1	مشرف خدمة عملاء	شخص	1	رقماً: كتابة:	رقماً: كتابة:
2	أخصائي خدمة عملاء	شخص	3	رقماً: كتابة:	رقماً: كتابة:
3	تشغيل برنامج الاتصال وتوفير الرخص الخاصة به	برنامج	1	رقما: كتابة:	رقماً: كتابة:
المجموع				رقما: كتابة:	
ضريبة القيمة المضافة 15%				رقما: كتابة:	
المجموع (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)				رقما: كتابة:	

القسم الثامن: المواصفات

62 فريق العمل

أولاً: الشروط الخاصة بفريق العمل

أ. يلتزم المتعاقد بعدم استبدال أي عضو من أعضاء فريق العمل المعتمد لتنفيذ العقد إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الهيئة. ويجب أن يكون البديل المقترح مماثلاً للعضو المستبدل أو أعلى منه من حيث المؤهلات والخبرات والكفاءة، مع تقديم سيرته الذاتية والوثائق المؤيدة لذلك. ولا يعفي الاستبدال المتعاقد من أي من التزاماته أو مسؤولياته التعاقدية.

ب. يلتزم المتعاقد بالامتثال لقرارات التوطين الصادرة بموجب الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء، والقرارات الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

ج. يجب على المتعاقد أن يتخذ الترتيبات الخاصة لاستخدام الموظفين ومعاملتهم -مواطنين كانوا أو أجانب- وفقًا لأحكام نظام العمل ونظام التأمينات الاجتماعية والأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

د. يجب على المتعاقد الالتزام بدفع أتعاب الموظفين.

هـ. يجب على المتعاقد في جميع الأوقات اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة للحفاظ على صحة موظفيه وسلامتهم، وتكون له سلطة إصدار التعليمات واتخاذ التدابير الوقائية لمنع وقوع الحوادث، ويجب على المتعاقد إرسال تفاصيل أي حادث إلى ممثل الهيئة في أقرب وقت ممكن بعد وقوعه.

و. يجب على المتعاقد توفير فريق عمل من ذوي الخبرة اللازمة بناءً على المؤهلات المطلوبة لكل وظيفة موضحة في جدول مواصفات فريق العمل. وللهيئة الحق في جميع الأحوال أن تطلب –كتابة– من المتعاقد استبعاد أي شخص غير مرغوب فيه، وأن يستعين بشخص آخر بدلاً منه خلال (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه.

ز. يجب على المتعاقد تزويد الهيئة بسجلات مفصلة لفريق عمله مصنفين حسب المهارات.

ح. يجب على المتعاقد التأكد من أن جميع أعضاء فريق العمل على كفالته أو كفالة المتعاقد من الباطن المتفق عليهم في هذا العقد.

ط. يلتزم المتعاقد باستخراج الإقامات اللازمة للموظفين حسب الإجراءات النظامية وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.

ثانياً: جدول مواصفات فريق العمل

مسمى الوظيفة	عدد	المؤهل	الحد الأدنى لسنوات الخبرة
مشرف خدمة عملاء	1	بكالوريوس	5 سنوات
أخصائي خدمة عملاء	3	ثانوية فأعلى	2 سنة

ثالثاً: يلتزم المتنافس بأن لا يقل الحد الأدنى لرواتب الموظفين السعوديين أدناه الذين سيتم انتقالهم من العقد الحالي إلى العقد الجديد عن الرواتب الموضحة في الجدول الآتي، مع الأخذ بالاعتبار أن إجمالي الأجر المحدد في الجدول شامل لجميع البدلات، وقبل حسم حصة العامل من اشتراكات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ويجب على المتعاقد تسجيل كامل الأجر في نظام التأمينات الاجتماعية:

المستوى الوظيفي	عدد	الحد الأدنى
مشرف خدمة عملاء	1	6000 بعد خصم التأمينات
أخصائي خدمة عملاء	3	5500 بعد خصم التأمينات

63 مواصفات الجودة

في تنفيذ نطاق الأعمال والخدمات المذكورة في العقد. ويجب على المورد إخطار الهيئة بما يتسبب او قد يتسبب في عدم الامتثال لمتطلبات الجودة في الخدمات المقدمة وبأي تغييرات أو تعديلات قد تؤثر على هذه الجودة، كما يجب تقديم مزايا لأفضل الممارسات في السوق.

64 مواصفات السلامة

يلتزم المورد خلال جميع مراحل التنفيذ بجميع الأنظمة والقواعد المطبقة في المملكة بشأن السلامة والصحة والبيئة، وأي أنظمة وقواعد تحددها الهيئة في نطاق عمل المشروع، ويضمن اتخاذ جميع الإجراءات والاحتياطات اللازمة للامتثال لهذه الأنظمة والقواعد.

القسم العاشر: الشروط الخاصة

1. أن يكون أحد موظفي فريق العمل مشرف على الفريق في متابعة مهام العمل.
2. توفير تأمين طبي لفريق العمل.
3. أن تكون الاستضافة للبيانات والمكالمات داخل المملكة العربية السعودية للتوافق مع متطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والأنظمة ذات الصلة.

القسم الحادي عشر: الملحقات

1 ملحق (1): خطاب تقديم العروض
2 ملحق (2): نموذج العقد
3 ملحق (3): جدول الكميات والأسعار
4 ملحق رقم (4): نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل
5 ملحق (5): نموذج التحقق من وثائق العرض
6 ملحق (6): نموذج المشاريع وأرقام التواصل

ملحق رقم (1)

خطاب العرض الأصلي (يرفق مختوم ضمن وثائق العرض المالي)

السادة/ الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

إشارة إلى المنافسة رقم (PRCOMP20260800032) والخاصة بـ(تشغيل مركز الاتصال بالهيئة 2027-2028)، عليه يسرنا نحن (.....) تقديم عرضنا المالي لتنفيذ الأعمال والخدمات المطلوبة استجابة للمنافسة المذكورة حسب الجدول أدناه، وذلك حسب الشروط والمواصفات والكميات والالتزامات والتعهدات الواردة في كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بالمنافسة والملحقات والنماذج المرفقة معها، وذلك بعد أن فحصنا وأدركنا طبيعة الأعمال والخدمات المطلوبة وظروف التنفيذ المحيطة بها، كما نقر بأن الهيئة لن تتحمل مسؤولية أية أخطاء أو تقصير يتم من جانبنا في إعداد هذا العرض.

القيمة	المبلغ (رقماً)	المبلغ (كتابة)
القيمة الإجمالية للعرض		
مبلغ التخفيض		
القيمة الإجمالية النهائية للعرض (بعد إضافة التخفيض)		
ضريبة القيمة المضافة 15%		
المبلغ الإجمالي (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)		

اسم الشخص المفوض (يرفق ما يثبت تفويض الموقع على الخطاب):

الصفة:

التوقيع:

الختم:

ملحق رقم (3)

جدول الكميات والأسعار (يرفق مختوم ضمن وثائق العرض المالي)

م	البند	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي(شهري)	السعر الإجمالى (12 شهر)
1	مشرف خدمة عملاء	شخص	1	رقماً: كتابة:	رقماً: كتابة:
2	أخصائي خدمة عملاء	شخص	3	رقماً: كتابة:	رقماً: كتابة:
3	تشغيل برنامج الاتصال وتوفير الرخص الخاصة به	برنامج	1	رقما: كتابة:	رقماً: كتابة:
المجموع					رقما: كتابة:
ضريبة القيمة المضافة 15%					رقما: كتابة:
المجموع (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)					رقما: كتابة:

الختم الرسمي	

ملحق رقم (4)

نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل(يرفق مع العرض الفني)

اسم المرشح	المسمى الوظيفى المطلوب	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة التخصصية المرتبطة بالوظيفة	عدد المشاريع المشابهة التى تم العمل عليها	الدور فى المشروع	رقم الصفحة فى العرض الفنى للسيرة الذاتية

الختم الرسمي	

ملحق رقم (5)

جدول التحقق من وثائق العرض (يرفق مع مظروف العرض)

م	البند	رقم الصفحة	الحالة
وثائق العرض الفني			
1	الخبرات السابقة للمتنافس في الأعمال المشابهة.		☐
2	مؤهلات وخبرات فريق العمل (ملحق رقم 4).		☐
3	خطة التنفيذ والجدول الزمني.		☐
4	ملائمة الأنظمة المقدمة من المتنافس لمتطلبات المشروع.		☐
وثائق العرض المالي			
1	خطاب العرض الأصلي (الملحق رقم 1).		☐
2	جدول الكميات شاملاً الأسعار (الملحق رقم 3).		☐
3	جدول الدفعات.		☐
4	الضمان البنكى الابتدائى (يرفق شهادة حجم المنشأة من الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" في حال عدم تقديم الضمان الابتدائى).		☐

الختم الرسمي	

ملحق رقم (6)

قائمة العقود الحالية وأرقام التواصل (يرفق مع مظروف العرض الفني)

م	اسم المشروع	الجهة	اسم المسؤول	رقم التواصل
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				