

# المملكة العربية السعودية وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

دعوة عامة لتأهيل مقدمي العطاءات لمشروع  
تطوير وتشغيل ودعم والتحسين المستمر لمنصة سوق العمل  
التاريخ:

1440/ 07/11 هـ الموافق 2019/ 03/ 18 م

## دعوة تأهيل مقدمي العطاءات

التاريخ	الاجراء
2019/3/18	الإعلان عن دعوة التأهيل
2019/3/20	آخر موعد لإرسال الاستفسارات
2019/3/20	آخر موعد لإرسال ملفات التأهيل
2019/3/24	تقييم ملفات تأهيل المتنافسين
2019/3/25	نتائج التقييم واختيار المتنافسين

### التواصل والاستفسارات

لاستقبال استفسارات الموردين يرجى التواصل مع الأستاذ/ ياسر الثنيان

عبر البريد الإلكتروني التالي [y.s.althenian@mlsd.gov.sa](mailto:y.s.althenian@mlsd.gov.sa)

وعبر الاتصال من خلال الرقم: 0592440293

### لتسليم ملفات التأهيل

يجب أن تكون أجزاء الملف مرتبة ومصنفة بطريقة واضحة بترقيم الصفحات للمتكمين من المراجعة يبسر 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 (سكرتير لجنة التأهيل)

عبر البريد الإلكتروني التالي: [m.alabdulsalam@mlsd.gov.sa](mailto:m.alabdulsalam@mlsd.gov.sa)

أو عبر العنوان التالي: شارع العليا العام العقارية بلازا - الدور السادس (مكتب تحقيق الرؤية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية)

وعبر الاتصال من خلال الرقم: 0500457111

الملحقات المرفقة:

الملحق الاول: لمحة عامة

الملحق الثاني: نبذة عامة عن الخدمة المطلوبة

الملحق الثالث: المتطلبات

مع الشكر والتقدير

## الملحق الأول

### لمحة عامة

4	نبذة عن رؤية المملكة 2030
5	نبذه عن المشروع
5	نبذه عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
5	أهداف معايير التأهيل
6	إجراءات التأهيل

## أولاً: نبذة عن رؤية المملكة 2030

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 2030 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 اثنى عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية .

1. برنامج التحول الوطني
2. برنامج خدمة ضيوف الرحمن
3. برنامج صندوق الاستثمارات العامة
4. برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية
5. برنامج تطوير القطاع المالي
6. برنامج تحسين نمط الحياة
7. برنامج ريادة الشركات الوطنية
8. برنامج الشراكات الاستراتيجية
9. برنامج الإسكان
10. برنامج التخصيص
11. برنامج تعزيز الشخصية الوطنية
12. برنامج تحقيق التوازن المالي

## ثانياً: نبذة عن المشروع

استيفاءً للاحتياج الحالي للوزارة ، و ضماناً لاستمرارية الأعمال في المقر الرئيسي للوزارة و الفروع فإن الوزارة ترغب بتوفير خدمات استشارية تفي بمتطلبات الوزارة في بناء و تشغيل و تطوير منصة سوق العمل.

## ثالثاً: نبذة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

تضطلع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمسؤولية تنمية القطاع الاجتماعي وتطويره من خلال مهامها الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية، ويتسم ميثاق وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالشمولية حيث يغطي كافة أنحاء المملكة وهذه الخاصية يندر وجودها في كثير من القطاعات الحكومية كما أن الأنشطة والخدمات الرئيسية التي يقوم بها القطاع الاجتماعي متعددة حيث تتجاوز (35) نشاطا وبالتالي تفرض هذه التعددية على المسؤولين بالوزارة اللجوء إلى إدارة معلوماتها بتقنيات حديثة تضمن جمع وتوحيد وتبادل البيانات بسهولة وبسر 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 الأيوائية.
- خدمات الرعاية الصحية للمسنين والمعاقين والمقيمين في دور الأيواء

## رابعاً: أهداف معايير التأهيل

تهدف هذه الوثيقة الى تزويد كافة المعلومات والبيانات اللازمة للموردين لتقييمهم وتأهيلهم لتحضير وتقديم عروضهم لمشروع " تطوير وتشغيل ودعم والتحسين المستمر لمنصة سوق العمل "، اخذين بالاعتبار جميع متطلبات تنفيذ المشروع. حيث ان المعلومات المذكورة في هذه الوثيقة توضح التعليمات والواجب إتباعها في تقديم المستندات لتقييم الموردين للتأهل للتنافس في تقديم العروض.

## خامساً: إجراءات التأهيل

- 1-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.
- 2-تقوم الوزارة باستلام ملف تأهيل المنشأة وتدقيق الوثائق والنماذج والتأكد من مطابقة الشروط واكتمال المستندات المطلوبة.
- 3-التحقق 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
- 4-تقوم لجنة التأهيل بدراسة ملف المنشأة بناءً على معايير التأهيل المعتمدة وإعداد تقرير بذلك وتوثيق المخرجات في محضر رسمي يوقع من قبل جميع الأعضاء.
- 5-نشر نتائج تقييم العروض التأهيلية عبر الموقع الالكتروني من ضمن قنوات التبليغ الأخرى.
- 6-تزويد جميع الموردين بنتيجة تقييم العروض التأهيلية وأسباب استبعادهم من الدخول في المنافسة على المشروع.

## الملحق الثاني

### نبذة عامة عن المشروع (الخدمة المطلوبة)

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



## أولاً: نظرة عامة عن المشروع

تسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتنفيذ مجموعة من المشاريع وفق نموذج الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص بحيث يقوم شريك القطاع الخاص بالتنفيذ والتشغيل وتقديم الدعم الفني والتسويق والتدريب (وغيرها من الخدمات التي سيتم تفصيلها ضمن الكراسة) مقابل رسوم مستوفاة من المستخدمين (End User Pays) على ان يقوم شريك القطاع الخاص بإعادة استثمار نسبة من العوائد في تطوير اعمال الوزارة وتقديم الخدمات حسب ما تراه الوزارة.

## ثانياً: اهداف المشروع

يهدف المشروع لتوفير خدمات استشارية تفي بمتطلبات الوزارة في بناء وتشغيل و تطوير منصة سوق العمل والتي تتيح لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية اضافة خدمات جديدة ودمج خدمات و الغاء برامج بأقل جهد متاح عن طريق تطوير حل متكامل يعتمد في بناءه على الاتاحة والمرونة والقابلية للتوسع و البناء.

## ثالثاً: مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال

مدة تنفيذ المشروع 120 شهر تبدأ من تاريخ اشعار بدء العمل، يتم في نهايتها انجاز اعمال تطوير و دعم و تشغيل منصة سوق العمل بحيث يتم الانجاز تبعاً للمدد المحددة ادناه

المرحلة	المدة	الاولوية
بناء وتطوير ونقل البيانات لمنصة سوق العمل	12 شهر، وتبدأ بعدها مرحلة التشغيل والصيانة.	1
التشغيل والدعم والصيانة	108 شهر	2

## رابعاً: نطاق عمل المشروع

يشمل النطاق الأعمال والمنصات الرقمية التالية:

- بوابة الأعمال لتقديم خدمات الوزارة للمنشآت الخاصة والحكومية والافراد
- بوابة أجبر لخدمات التناول

ويشمل نطاق العمل، المشاريع التالية:

- تطوير وتشغيل منظومة المنصات الرقمية: يتضمن هذا النطاق تطوير وتشغيل مجموعة من المنصات الرقمية المطلوبة لتحقيق مستهدفات برنامج التحول الوطني 2020
- يتضمن نطاق التطوير والتشغيل لمنظومة المنصات الرقمية المنصات التالية:
  - بوابة الافراد
  - بوابة المنشآت
  - بوابة الجهات الحكومية

يشمل نطاق التطوير على حصر ووضع دليل خدمات الاعمال الحالي والمستقبلي وتحليل الفجوة بين ما هو متوفر من اجراءات وخدمات الكترونيه وحصر متطلبات الاعمال الرقمية وتصميم نموذج اجراء العمل لكل خدمة وتحديد اولويات تنفيذ الخدمات الإلكترونية على حزم تنفيذه في المنصات الرقمية وتصميم الوضع المستهدف لهيكليه البيانات والتطبيقات والبنية التحتية الخاصة بالمنصات الرقمية ووضع خطه تنفيذ المنصات الرقمية ومن ثم تنفيذ وتطوير كامل الخدمات الإلكترونية وفقا لحزم خدمات/منتجات تقترحها الشركة المتقدمة.

يتم تنفيذ نطاق العمل بالمشروع على عدة مراحل:

### 1 تطوير وتشغيل المنصات الرقمية

يتضمن هذا النطاق تطوير وتشغيل منصة سوق العمل والتي تتضمن التالي:

- بوابة الافراد
- بوابة المنشآت
- بوابة الجهات الحكومية

## 1.1 تحليل الوضع الحالي

- دراسة التحديات والمشاكل التي يمكن أن تواجه تنفيذ منظومة المنصات الرقمية
- تحديد وحصر الجهات ذات العلاقة وخدماتها المقدمة للمستفيدين.
- عقد ورش عمل مع ممثلي وكالات الأعمال والشئون التنفيذية والفروع في الوزارة لفهم الأهداف والتوجه الاستراتيجي للقيادة ورؤيتها المستقبلية والمبادئ العامة لتقديم الخدمات.
- عقد اجتماعات مع الجهات الخارجية ذات العلاقة والمشاركة في تقديم خدمات الوزارة والتي تتقاطع أعمالها مع أعمال الوزارة والتأكد من عكس المتطلبات الخاصة بتكامل الخدمات بين الوزارة وهذه الجهات الأخرى بحيث لا تتأثر رحلات العملاء بعدم جاهزية هذه الجهات
- الوقوف على توجهات اللجنة التوجيهية للمشروع وذلك لتحديد مخطط العمل المستقبلي بالتوافق مع الرؤية الخاصة باللجنة.
- حصر ووضع دليل خدمات الأعمال الحالي مشتملاً على حالة كل خدمة سواء مؤتمتة او يدوية.
- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة وتحديد الخدمات المراد ربطها في منظومة المنصات الرقمية لتحديد أولوية التنفيذ مستقبلاً.
- تحليل الفجوة بين ما هو متوفر من إجراءات وخدمات الكترونية مقابل الإجراءات والخدمات الإلكترونية التي يجب توفيرها بشكل كامل.
- دراسة الخدمات الإلكترونية الحالية المقدمة للمستفيدين ومدى اداؤها وقابلية تطويرها للتوافق مع الاحتياجات المستقبلية.
- دراسة وتنفيذ خدمات القيمة المضافة التي يمكن توفيرها بمنصة سوق العمل.

## 1.2 تصميم رحلات العملاء والخدمات والإجراءات

- تصميم الوضع المستهدف لهيكلية الأعمال الخاصة بمنصة سوق العمل.
- تحديد شرائح العملاء النمطيين Personas.
- تحليل التحديات التي تواجه شرائح العملاء النمطيين حالياً والمكاسب التي بإمكانها تذليل التحديات Personas pain gain analysis.
- وضع عروض القيمة (Value Proposition) الخاصة بـ شرائح العملاء النمطيين وذلك بناء على تحليل التحديات والمكاسب.
- تصميم رحلات العملاء من المستفيدين لجميع أنواع القنوات (المنصات الرقمية، مركز الاتصال، تطبيقات الجوال، الخ).
- تصميم الخدمات بناء على رحلات العملاء
- تطوير إجراءات الأعمال المرتبطة بالخدمات وتصميم نموذج اجراء العمل لكل خدمة وصولاً الى المستوى الرابع Level 4 شاملاً قواعدا الأعمال والمتطلبات لناحية الأنظمة والاشتراطات واللوائح وفقاً لترميز نمذجه العمليات BPMN 2.
- عقد ورش اعمال لمناقشة المرئيات والملاحظات على رحلات العملاء والخدمات والإجراءات مع:
  - شريحة ممثلة للمستفيدين.
  - الجهات المعنية ذات العلاقة.
- تحديد اولويات تنفيذ الخدمات الإلكترونية وفقاً للأكثر أهمية للمستفيدين مستنداً على نتائج تقييم الجاهزية الإلكترونية ووفقاً لاحتياجات قطاع الأعمال وما إذا كانت ستقدم الكترونياً بشكل كامل أو جزئي أو تكاملي أو معلوماتي
- تقسيم الخدمات بناء على اولوياتها الى حزم تنفيذية Service Waves.
- عقد اجتماعات مع اللجنة التوجيهية للمشروع وذلك لعرض مخرجات ومستهدفات خدمات الأعمال التي سيتم تقديمها.

### 1.3 تصميم منظومة المنصات الرقمية:

- حصر متطلبات الأعمال الرقمية من الوضع المستهدف برحلات العملاء والخدمات والإجراءات.
- حصر متطلبات البيانات والتكامل الخاصة بمنظومة المنصات الرقمية بين المنظومة والجهات ذات العلاقة.
- تصميم الوضع المستهدف لهيكلية البيانات والتطبيقات والبنية التحتية الخاصة بمنظومة المنصات الرقمية.
- وضع خطة تنفيذ منظومة المنصات الرقمية بمراحلها المتوائمة مع مراحل تنفيذ حزم الخدمات.

### 1.4 تطوير منظومة المنصات الرقمية:

- تطوير المنصات الرقمية بناء على احتياج خدمات الأعمال وحزم الخدمات.
- يجب توفر مجموعة من المعايير والخصائص وأخذها في الاعتبار عند تطوير المنصات الرقمية وهي على سبيل المثال لا الحصر :
  - القدرة على دعم التقويم الهجري (أم القرى حصرًا) والتقويم الميلادي والتحويل بينهما
  - القدرة على توحيد الأعدادات الرئيسية وقواعد البيانات
  - واجهات تطبيق بسيطة ومشاركة وموحدة، وأن تحتوي هذه الواجهات على أوامر ثابتة ومفاتيح تصفح عبر جميع وحدات النظام
  - سهولة الاستخدام والخلو من أي تعقيد لتسهيل عمل كافة المستخدمين
  - القدرة على تتبع وحفظ جميع العمليات على السجلات (مثل الحذف والتحديث والاستعلام...الخ)
  - القدرة على استيراد/تصدير البيانات إلى برامج الجدولة الشائعة ومعالجات النصوص وقواعد البيانات وPDF
  - القدرة على التحقق الفوري من صحة البيانات قبل تنفيذ عمليات الحفظ والتعديل
  - قدرة النظام على مراقبة ومنع حذف السجلات الرئيسية مع حركاتها
  - تطبيق وظائف وعمليات النظام بما يتماشى مع الإجراءات والقوانين واللوائح والتعليمات الحكومية المتلائمة مع الوزارة
  - القدرة على طباعة النماذج المستخدمة في النظام
  - القدرة على التقيد بأعلى درجات الأمان عند التعامل مع البيانات الحساسة مثل التشفير والمراقبة والصلاحيات
  - القدرة على دعم العطلات الحكومية الرسمية
  - القدرة على التعامل مع الحجم الكبير من البيانات بسرعة وأداء عالين
  - القدرة على تزويد صانعي القرار بالتقارير العامة والتحليلية والإحصائية المطلوبة وبشكل فوري وبطرق عرض متعددة وبالرسوم البيانية
  - القدرة على تطويع وتعديل الأنظمة لمقابلة المتطلبات والاحتياجات المستقبلية
  - القدرة على التكامل مع الأنظمة الأخرى داخل الوزارة وخارجها من خلال تطبيق مبادئ الهيكلية الخدمية التوجه (SOA)

## 1.5 الإدارة والتشغيل

- توفير الموارد والكوادر البشرية اللازمة لتشغيل مركز عمليات المنصات الرقمية
- تقديم دعم فني (365/7/24) حسب أفضل الممارسات العالمية ITIL لكافة المستخدمين على أن يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ نموذج تشغيلي ودعم فني حسب أفضل الممارسات شاملا: الخدمات، الإجراءات، التنظيم وفرق الدعم الفني، الأدوات (Tools).

## 2 التسويق والتواصل وادارة التغيير

### 2.1 خطة التسويق:

- اعداد خطة الحملة الإعلامية الخاصة بمنظومة المنصات الرقمية وخطة تقديم الخدمة الى المستفيدين والتوعية بالخدمات المقدمة لهم
- وضع اهداف الحملة التسويقية والنتائج المتوخاة من الحملة التسويقية مثال (عدد المستفيدين المخدومين، عدد المعاملات، الخ.)
- تحديد الشرائح المستهدفة بالحملة التسويقية
- وضع الخطة التسويقية شاملة مختلف اركانها من (محتوى تسويقي، قنوات، تصميم الحملات)
- تطوير أدلة استرشادية ومواد تدريبية تشتمل على عروض تقديمية باللغتين العربية والإنجليزية تشرح للمستخدمين طريقة استخدام المنظومة بشكل كامل.
- اعداد خطة ترويجية لخدمات منظومة المنصات الرقمية وعقد جلسات توعية (Awareness Sessions) لأصحاب المصلحة
- اعداد المادة الإعلامية بالشراكة مع المركز الإعلامي للترويج لمنظومة المنصات الرقمية والخدمات المقدمة للمستخدمين

### 2.2 خطة التواصل وادارة التغيير

- التحضير للتغيير
  - تحليل أصحاب المصلحة الداخليين والخارجين وتحديد قنوات وطرق التواصل ووضع خطة اتصال بأصحاب المصلحة تمهيدا للقيام بالحملة الإعلامية والورش الإرشادية
  - تعريف محددات التغيير
  - تقييم الجاهزية للتغيير
  - دراسة وتقييم خصائص التغيير
  - تشكيل فريق عمل التغيير
- خطة إدارة التغيير
  - إعداد استراتيجية التغيير
  - إعداد خطة التواصل
  - إعداد خطة نشاطات رعاة التغيير
  - إعداد خطة التطبيق الميداني
- التسويق والتواصل وادارة التغيير
  - البدء بتنفيذ خطة التسويق والتواصل وإدارة التغيير

### 3 الحوكمة والأداء

على المتنافس الفائز الالتزام بتحقيق متطلبات الحوكمة والأداء التالية:

- الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة التي سيتم توقيعها بين الوزارة ومقدم الخدمة على أن تكون جزءاً لا يتجزأ من العقد والتي تشمل المعايير التالية (على الأقل):
  - الخدمات التي سيتم تقديمها
  - المعايير المستخدمة لتصنيف خطورة الأحداث أو المشاكل
  - مستويات الخطورة
  - البيات التصعيد
  - الغرامات والمحفزات على الطرف الثاني
  - مؤشرات الأداء
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية التي يتم توفيرها وتحديثها تلقائياً عبر لوحة والتي تشمل (على الأقل):
  - مؤشر أعداد العمليات المنفذة
  - المؤشرات اليومية والأسبوعية والشهرية للمستفيدين من الخدمات
  - مؤشر توزيع الخدمات على المناطق الجغرافية
  - مؤشر متوسط وقت تنفيذ المعاملة
  - مؤشرات قياس نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

### 4 العرض المالي

#### 4.1 مكونات العرض المالي

##### 4.1.1 متطلبات نموذج العمل (Business Model Requirements):

يلتزم مزود الخدمة بتنفيذ جميع الأعمال المطلوبة في نطاق عمل "مشروع تأسيس وتشغيل منظومة المنصات الرقمية" والالتزام بكافة التكاليف الرأسمالية والتشغيلية والتطويرية وتكاليف الدعم الفني دون أية تكلفة على الوزارة. بالمقابل، يحصل الطرف الثاني رسوم من المستفيدين. ويقوم الطرف الثاني باستثمار نسبة من العوائد في تطوير أعمال الوزارة حسب ما تراه الوزارة

##### 4.1.2 متطلبات خطة الأعمال (Business Plan Requirements):

يلتزم مزود الخدمة بتقديم خطة أعمال واقعية (Business Plan) تهدف إلى تقييم مدى فهم مزود الخدمة لتحقيق أهداف المشروع بشكل شمولي، وقدرة مزود الخدمة على تنفيذ جميع الأعمال المطلوبة في نطاق عمل "مشروع تأسيس وتشغيل منصة سوق العمل" بشكل فعال ومجدي. ويجب أن تحتوي خطة الأعمال (Business Plan) على الأقل المكونات التالية:

- ملخص تنفيذي (Executive Summary)
- تحليل السوق (Market Analysis) والذي يشمل (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:
  - توضيح/إثبات فهم مقدم العرض لسياق الأعمال العام (Business Ecosystem) للأعمال المطلوبة في نطاق عمل "تأسيس وتشغيل منصة سوق العمل" وكذلك أنواع المستفيدين وغيرها.
  - توضيح/إثبات فهم مقدم العرض لحجم الطلبات الحالي والنمو المتوقع له خلال الأعوام القادمة (historic trend of demand and demand projections).

- خطة التسويق (Marketing Plan) التي سينفذها الطرف الثاني والتي تشمل (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:
  - قنوات التسويق المقترحة للتعريف بالخدمات لدى شرائح المستفيدين (من أفراد وشركات وجهات حكومية).
  - نبذة عن محتوى التسويق مع الأمثلة التي تبين قدرات المتقدم التسويقية وتوجهاته في هذا الخصوص.
- خطة إدارة علاقات العملاء (CRM Plan) والتي تشمل (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:
  - الهيكل التنظيمي وفريق العمل المقترح لإدارة علاقات العملاء لما لهذا الجانب من أهمية في كسب رضا العملاء (من أفراد وشركات وجهات حكومية).
  - التخصص (Specialization and Differentiation) المقترح لمنهجية ونموذج إدارة علاقات العملاء لأنواع مختلفة من المستفيدين (مثل أفراد، شركات، جهات حكومية).
  - قنوات خدمة العملاء المقترحة
  - المعايير وأفضل الممارسات المقترحة لإدارة علاقات العملاء
  - الطرق والأساليب المقترحة لمراقبة وتحسين تجربة العميل خلال تقديم الخدمات (CUSTOMER JOURNEYS).
- النموذج التشغيلي (Operating Model) والذي يشمل (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:
  - الهيكل التنظيمي المقترح للإدارة والتشغيل.
  - النطاق الوظيفي للهيكل التنظيمي المقترح مع توضيح المهام والمسؤوليات المتعلقة بالأقسام والوحدات التنظيمية المسؤولة عن الإدارة والتشغيل.
  - المعايير المقترحة لحوكمة الأعمال وإدارة الجودة والتدقيق الداخلي التي يتم الالتزام بها من قبل الهيكل التنظيمي المقترح للإدارة والتشغيل.
- تسعير الخدمات: تحديد الأسعار المقترحة للخدمات ومنهجية تحديدها
- الخطة المالية (Financial Plan)
  - توقعات حجم الطلب (Demand Projections) على الخدمات
  - الإيرادات المتوقعة (Revenues Projections) فيما يتعلق بالخدمات.
  - النفقات الرأسمالية المتوقعة (CAPEX Projections).
  - النفقات التشغيلية المتوقعة (OPEX Projections).
  - ملخص مالي يشمل القوائم المالية التالية: الأرباح والخسائر (P&L projections) والميزانية والتدفقات النقدية (Cashflows projections) بالإضافة إلى مجموعة من المؤشرات المالية التي تقيم الاستدامة والربحية المتوقعة مثل مؤشر معدل العائد الداخلي (IRR) وصافي القيمة الحالية (NPV).
- خلال إعداد خطة الأعمال (Business Plan)، يجب أن يتم توقع (Projections) حجم المعاملات التي يقوم بها المستفيدين، مع الإشارة إلى التوقعات المعقولة حول الإيرادات المحققة وتكاليف رأس المال والمصروفات التشغيلية الناشئة عن تلك الأعمال.
- بنود النفقات الرأسمالية
  - يلتزم مزود الخدمة بتوضيح النفقات الرأسمالية
- بنود النفقات التشغيلية
  - يلتزم مزود الخدمة بتوضيح النفقات التشغيلية

• الملخص المالي

- يلتزم مزود الخدمة بتقديم ملخص مالي لعشرة 10 سنوات تشغيلية ويشمل ذلك قوائم الربح والخسارة (P&L)، والميزانية العمومية، وبيان التدفقات النقدية (Cash Flows Statements). يجب أن تتضمن المعلومات المالية المقدمة الافتراضات الرئيسية لنموذج الإيرادات إضافة إلى تحليل النفقات الرأسمالية والتشغيلية والافتراضات المرتبطة بها. كما يجب تقديم جميع القوائم المالية لقيم النسبة المخصصة لإعادة الاستثمار سنويا وتوضح في ملحق الملخص المالي (Reinvest-Share Values).

• الشروط الخاصة لنموذج الأعمال

- يلتزم مزود الخدمة بتقديم تقرير شامل لوصف نموذج الإيرادات (Revenue Model) ونموذج النفقات الرأسمالية (CAPEX Model) ونموذج النفقات التشغيلية (OPEX MODEL) والتمويل والقوائم المالية. يجب ألا يتجاوز القسم الذي يتعلق بنموذج الأعمال 50 صفحة.
- يلتزم مزود الخدمة بتقديم البيانات المتعلقة بحجم الطلب، والإيرادات، والنفقات الرأسمالية، والنفقات التشغيلية، والتمويل، والقوائم المالية في صيغة ملف إكسيل (Excel)، وتوفير المعادلات الحسابية المتعلقة بها والربط بين جميع عناصر نموذج الأعمال.
- يلتزم مزود الخدمة بتقديم توضيح لكافة الافتراضات ومسوغاتها (Assumptions and Drivers of Assumptions)، وتجميع ذلك ضمن ورقة عمل واحدة في نموذج إكسيل (Excel)، مقسمة حسب النطاق (على سبيل المثال: افتراضات حجم الطلب، وافتراضات النفقات التشغيلية).
- يلتزم مزود الخدمة بتقديم ملخص مالي مفترض (Pro-forma financial summary) كما هو مبين في الجدول في الملحق (جدول الملخص المالي).



## الملحق الثالث

### متطلبات التأهيل

16	متطلبات التأهيل العامة
16	متطلبات التأهيل الفنية
17	متطلبات التأهيل المالية

## أولاً: متطلبات التأهيل العامة

المستندات المطلوبة

المتطلبات	م
صورة من السجل التجاري ساري المفعول مع ختمها بختم المورد	1
صورة شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	2
صورة شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	3
صورة من شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	4
صورة رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول	5
صورة شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودية)	6

ملحوظة: مع الأخذ بالاعتبار ما هو مطلوب في تسليم ملفات التأهيل

## ثانياً: متطلبات التأهيل الفنية

العناصر المطلوبة

المتطلبات	م
ذكر معلومات مقدم العطاء (حسب النموذج المرفق)	1
أن يكون للشركة خبرة في مجال الخدمات المطلوبة لا تقل عن خمس سنوات، ورفاق الوثائق الداعمة لذلك.	2
حقيبة عمل (company Profile) لجميع الخدمات والمشاريع السابقة للمنشأة تشمل على:	3
1- الهيكل التنظيمي للشركة.	
2- ذكر مالا يقل عن (3) مشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية (حسب النموذج المرفق)	
3- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع (حسب النموذج المرفق)	
4- خبرات الجهاز الإداري والفني التابع للشركة أو المؤسسة (حسب النموذج المرفق)	

<p>الرجاء توضيح ما إذا كانت الشركة قد خضعت لإجراءات سحب العمل خلال الخمس السنوات الماضية</p> <p>إذا كانت الإجابة بنعم الرجاء ذكر المشاريع التي تم سحبيها وإذا كان قد صدر بشأنها قرارات من اللجنة المشكلة بموجب المادة (78) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية (إرفاق القرارات)، وترفق كافة الوثائق.</p> <p style="text-align: right;">لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	4
--	---

### ثالثاً: متطلبات التأهيل المالية

تتكون المتطلبات المالية من العناصر الموضحة في الجدول أدناه:

المتطلبات	م
<p>مصدر تمويل المشروع:</p> <p>تمويل ذاتي <input type="checkbox"/></p> <p>تمويل بنكي <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى: .....</p>	1
<p>إذا كانت الإجابة (تمويل بنكي) أو (أخرى) الرجاء تزويد معلومات الممول (قد يتم التواصل معه)</p> <p>اسم البنك/ الممول: .....</p> <p>الرصيد المتاح: .....</p> <p>العنوان: .....</p> <p>الهاتف/جوال: .....</p>	2

## النماذج المرفقة

19	معلومات الشركة/المؤسسة
20	اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية
22	اهم المشاريع الحالية
23	نموذج الخبرات - الكادر الإداري
24	نموذج الخبرات - الكادر الفني

## معلومات الشركة/مؤسسة

الشركة/ المؤسسة			
	رأس مال		(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

## اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	11

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9

	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني للمسؤول عن المشروع	11

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني للمسؤول عن المشروع	11

## اهم المشاريع الحالية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	11

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9



	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	11

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	1
	موقع المشروع	2
	مكونات المشروع	3
	الجهة المالكة للمشروع	4
	قيمة العقد	5
	مدة العقد	6
	تاريخ البداية	7
	تاريخ الانتهاء	8
	اسم المسؤول عن المشروع	9
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	10
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	11



