



# تنويه

يتم تقديم ملف طلب التأهيل من قبل الشركة الراغبة في المشاركة في عملية التأهيل المسبق من خلال رفع الملف على منصة اعتماد وذلك إتباع خطوات الرفع على المنصة الموضحة في ملحق تعليمات التسليم.



المملكة العربية السعودية  
وزارة الصحة  
مكتب تحقيق الرؤية

دعوة عامة لتأهيل الشركات للمشاركة في مشروع  
تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧

التاريخ: ١٠/٠٣/٢٠١٩ م

## دعوة عامة لتأهيل الشركات للمشاركة في مشروع تشغيل "مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"

تدعوكم وزارة الصحة ممثلة بمكتب تحقيق الرؤية إلى المشاركة في برنامج تأهيل الشركات المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم في مشروع " تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"، ضمن أهداف ومبادرات برنامج التحول الوطني وفي إطار المنافسة العامة. في حال رغبتكم في المشاركة في برنامج تأهيل الشركات والمشاركة في المشروع الذي سيتم طرحه لاحقاً، المرجو اتباع الخطوات اللاحق ذكرها (المتطلبات) في الملحق الثالث من هذه الوثيقة. كما نأمل قراءة هذا الإعلان وملحقاته بحرص والتأكد من فهمه جيداً مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي. إن القصور وعدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي أو قبله يعد سبباً في عدم التأهل.

ترسل عبر منصة اعتماد	يوم الأحد الموافق ٢٠١٩/٠٣/١٧ م الساعة ٤ مساءً	آخر موعد لإرسال الإستفسارات
ترسل عبر منصة اعتماد	يوم الاثنين الموافق ٢٠١٩/٠٣/٢٥ م الساعة ٤ مساءً	آخر موعد لتقديم ملفات التأهيل

### الملحقات المرفقة:

- الملحق الاول: لمحة عامة.
- الملحق الثاني: نبذة عن الخدمة المطلوبة.
- الملحق الثالث: المتطلبات.



## الملحق الأول

### لمحة عامة

نبذة عن رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

نبذة عن برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠

نبذة عن ( مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧ )



## نبذة عن رؤية المملكة العربية السعودية 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 مكان القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية ٢٠٣٠. فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمم العربية والإسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنويع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكها موقعها الاستراتيجي من أن تكون محورا لربط القارات الثلاث. تعتمد الرؤية على ثلاث محاور رئيسية وهي: إقتصاد حيوي، إقتصاد مزدهر ووطن طموح وهذه المحاور تتكامل وتنسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية.

وقد أطلق ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز إثنى عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية.

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



## نبذة عن برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠

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 ومجاهاة هذه التحديات إلى العام ٢٠٢٠م بناءً على مستهدفات محددة، ومن ثم تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها، تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته وانطلق 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 ٢٠١٦م هي الموجة الأولى لتحقيق ذلك، وسيتم مراجعتها وتقييمها والنظر في كفايتها 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.



## نبذة عن مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧

تحرص وزارة الصحة على خلق بيئة صحية من حيث الرضا العام عن الخدمات في المملكة العربية السعودية وذلك على العمل على رفع رضا المستفيدين و تنظيم آلية التعامل مع الطلبات و الاستفسارات و سهولة الوصول لجميع الخدمات، و في ظل تعدد و إختلاف طبيعة و إحتياجات المستفيدين و تعمل وزارة الصحة على اعتماد منهجية لإستقبال و معالجة جميع طلبات المستفيدين و التعامل معها كوسيلة قيمة للتغذية الراجعة للإسهام في تحسين الأداء و الخدمات و البت بها بكفاءة و فعالية من خلال نظام و آلية موحدة تمتاز بسهولة و يسر.



## الملحق الثاني

### نبذة عن الخدمة المطلوبة

عنوان العقد

التاريخ المستهدف لبداية العقد

مدة العقد

وصف الخدمات المطلوبة



١. عنوان العقد

تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧

٢. التاريخ المستهدف لبداية العقد

١٥/٠٧/٢٠١٩ م

٣. مدة العقد

ثلاثة سنوات تعاقدية تبدأ من تاريخ استلام المقاول للموقع.

وصف الخدمة المطلوبة

تتطلع وزارة الصحة لإسناد مهام تشغيل وإدارة مركز الاتصال ٩٣٧ الخاص بالوزارة لخدمة المستفيدين.

تقديم خدمات استقبال الاتصالات من خلال الأنظمة التي توفرها الوزارة مثل:

أ - ربط وتشغيل الرقم الموحد المخصص للخدمة "الهاتف الثابت والجوال"

- الرد الآلي IVR التفاعلي.

ب- تقديم خدمات تشغيل مركز الاتصال بكافة أنواعها سواء استقبال المكالمات أو رسائلها على جميع القنوات

الرسمية مثل:

- وسائل التواصل الاجتماعي

- تطبيق وزارة الصحة - المحادثات الحية على الموقع.

- قنوات تواصل أخرى.

ت- تقديم خدمات تشغيل مركز الاتصال بكافة أنواعها سواء استعلامية أو إجرائية

ث- تقديم خدمات تشغيل مركز الاتصال ضمن معايير أمنية عالية ومتوافقة مع أفضل التجارب

العالمية.

ج- تطوير خطة تفصيلية لعمل المشروع لضمان نجاح المشروع وتحقيق أهدافه.

ح - توفير اتفاقية جودة مستوى الخدمة (SLA)

خ - إدارة وتشغيل مركز الاتصال والدعم الفني حسب المعايير العالمية المعتمدة COPC

د - توفير الموارد البشرية المدربة و المؤهلة المطلوبة لتشغيل المشروع.

هـ- توفير خدمات التدريب الأساسي والتدريب على رأس العمل.

و- توفير خدمات استشارية لتطوير عمل المركز.



## الملحق الثالث

### المتطلبات

#### المستندات المطلوبة

١. المستندات القانونية
٢. المستندات الفنية والخبرات السابقة

#### النماذج المرفقة

- نموذج معلومات عن المقاول
  - نموذج الخبرات - المشاريع السابقة
  - نموذج الخبرات - المشاريع الحالية
  - نموذج الخبرات - الكادر الإداري
  - نموذج الخبرات - الكادر الفني
- معايير التقييم التي ستعتمدها اللجنة في تقييم ملفات التأهيل
- تعليمات التسليم

## النماذج المرفقة

### المستندات القانونية

- ١- شهادة السجل التجاري سارية المفعول.
- ٢- شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول.
- ٣- شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول.
- ٤- شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول.
- ٥- رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول.
- ٦- شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودة/ نطاقات).
- ٧- صورة سارية المفعول من الترخيص بمزاولة المهنة.
- ٨- صورة شهادة الاشتراك بالهيئة السعودية للمهندسين (إن تطلب ذلك).
- ٩- صورة من اتفاقيات التضامن ( إن وجدت ).
- ١٠- القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في السنة الأخيرة.

**ملاحظة/ يتم إرفاق كافة المستندات المطلوبة بختم المقاول وترقيمها كما ذكر في الملحق الثالث تعليمات التسليم.**

### المستندات الفنية والخبرات السابقة

- ١- ذكر معلومات عن المقاول حسب النموذج المرفق.
- ٢- ملف الشركة (Company Profile) على أن يحتوي على:
  - أ. التنظيم الداخلي والهيكل التنظيمي.
  - ب. عدد الموظفين.
  - ت. عدد فروع ومكاتب المقاول.
  - ث. الموردين المعتمدين.
- ٣- ذكر ما لا يقل عن ثلاث مشاريع مشابهة لنوع العقد المذكور خلال الثلاث سنوات السابقة حسب النموذج المرفق.
- ٤- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع حسب النموذج المرفق.
- ٥- ذكر خبرات الجهاز الفني والإداري التابع للمقاول حسب النموذج المرفق.
- ٦- ذكر إلتزامات المقاول المالية خلال مدة تنفيذ العقد.
- ٧- ذكر مصادر تمويل المقاول.
- ٨- إرفاق ما لا يقل عن ثلاث شهادات حسن أداء.



النماذج المرفقة

نموذج معلومات عن المقاول

١- المقاول		
اسم المقاول (شركة/ مؤسسة)	رأس مال المقاول	
رقم السجل التجاري	تاريخه	
اسم الشخص المسئول:	المنصب	
٢- العنوان		
المدينة	الشارع	
ص.ب	الرمز البريدي	
هاتف:	فاكس	
البريد الإلكتروني:	الموقع الإلكتروني	
سنة التأسيس:		
٣- ملكية الشركة		
الملاك / الشركاء	الجنسية	نسبة الملكية
٤- معلومات ممثل الشركة		
الاسم		
المسمى الوظيفي		
الهاتف	الثابت	المتنقل
البريد الإلكتروني		



نموذج الخيرات - المشاريع السابقة

١- توضيح تفاصيل طبيعة الأنشطة التي يقدمها المقاول		
٢- اذكر تفاصيل ما لا يقل عن ثلاثة مشاريع منفذة من قبل المقاول خلال الثلاث سنوات السابقة حسب الجدول التالي:		
الرقم	الوصف	المشروع الأول
١	أسم 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	

وثيقة عملية تأهيل الشركات للمشاركة في مشروع "تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"



الرقم	الوصف	المشروع الثاني
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	
الرقم	الوصف	المشروع الثالث
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	

**ملحوظة:** ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع (على سبيل المثال لا الحصر: صور العقود والتعميدات وشهادات الإنجاز).

وثيقة عملية تأهيل الشركات للمشاركة في مشروع "تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"





الرقم	الوصف	المشروع الثاني
١١	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	
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	
الرقم	الوصف	المشروع الثالث
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	

وثيقة عملية تأهيل الشركات للمشاركة في مشروع "تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"



**ملحوظة:** ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع (على سبيل المثال لا الحصر: صور العقود والتعميدات وشهادات الإنجاز).

### نموذج الخبرات - الكادر الإداري

وضح خبرات الكادر الإداري التابع للمقاول حسب الجدول التالي:				
الرقم	الاسم	الوظيفة	التخصص / مجال الخبرة	مدة الخبرة
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				

**ملحوظة:** ترفق السير الذاتية وشهادات الخبرة.

### نموذج الخبرات - الكادر الفني

وضح خبرات الكادر الفني التابع للمقاول حسب الجدول التالي:				
الرقم	الاسم	الوظيفة	التخصص / مجال الخبرة	مدة الخبرة
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				

ملحوظة: ترفق السير الذاتية وشهادات الخبرة.

## معايير التقييم التي ستعتمدها اللجنة في تقييم ملفات التأهيل

معايير التقييم التي ستعتمدها اللجنة في تقييم ملفات التأهيل		
م	المعيار	وصف المعيار
١	المستندات القانونية	ستقوم اللجنة باستعراض الشهادات والوثائق المقدمة من الشركات طالبة التأهيل الموضحة في فقرة المستندات المطلوبة في وثيقة التأهيل.
٢	الكادر الإداري	ستقوم اللجنة باستعراض هيكل الشركة الإداري وتقييمه من حيث أسس تقسيم العمليات.
٣	الكادر الفني	ستقوم اللجنة باستعراض السير الذاتية وخبرات ومؤهلات الكوادر البشرية التي ستعمل في المشروع وتقييمها من حيث مستوى مؤهلات الفريق، والنجاحات السابقة ومدى ارتباط خبرات الفريق الفني بنطاق عمل المشروع والقدرة على استقطاب وتقديم الكفاءات والمتخصصين ذوي الكفايات والخبرات والمهارات المهنية المناسبة حسب الحاجة المشروع
٤	الخبرة الفنية	ستقوم اللجنة باستعراض ثلاثة مشاريع تم إنجازها في نفس مجال المشروع خلال الثلاث سنوات السابقة، والتي يقدمها طالب التأهيل مع ما يثبت قيامه بتنفيذها بنجاح (إرفاق شهادات حسن أداء) بالإضافة إلى قيمة هذه المشاريع وملاءمة الجداول الزمنية ومواعيد التسليم.
٥	القوائم المالية والتزامات المقاول خلال مدة تنفيذ العقد	ستقوم اللجنة باستعراض القوائم المالية المصدقة للسنة الأخيرة لطالب التأهيل وحجم التزاماته خلال مدة تنفيذ العقد، وستقوم اللجنة الفنية بتقييم قدرة طالب التأهيل على الوفاء بالتزاماته خلال مدة تنفيذ المشروع من خلال عكس قدرته المالية على حجم التزاماته خلال مدة تنفيذ العقد.

وثيقة عملية تأهيل الشركات للمشاركة في مشروع "تشغيل مركز اتصال وزارة الصحة ٩٣٧"



## تعليمات التسليم

الرجاء قراءة التعليمات واتباعها، الإخلال بأي من التعليمات التالية يعد سبباً كافية لعدم التأهل:

١. تعبأ جميع المرفقات باللغة العربية.
٢. إرفاق صور المستندات الثبوتية مختومة بختم طالب التأهيل لإثبات دقة المعلومات.
٣. يعتبر القصور في تقديم البيانات المطلوبة أو عدم إرفاق المستندات الثبوتية أو عدم ملء كامل البيانات المطلوبة سبباً في عدم التأهل.
٤. في حالة عدم تعبئة النماذج بالمعلومات الصحيحة يؤدي ذلك إلى عدم التأهل.
٥. في حال وجود أي إستفسارات يتم إرسالها عبر منصة إعتماذ في موعد أقصاه يوم الأحد الموافق ٢٠١٩/٠٣/١٧م، على أن يتم الرد عليكم خلال ثلاثة أيام عمل.
٦. يتم إرسال طلبات التأهيل من خلال رفع الملف عبر منصة إعتماذ قبل موعد أقصاه يوم الاثنين الموافق ٢٠١٩/٠٣/٢٥م، الساعة ٤ مساءً.
٧. الإعلان عن النتائج:-

- أ- سيتم الإعلان عن قائمة المؤهلين في موقع الوزارة الرسمي [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa) ومن خلال منصة إعتماذ.
- ب- سيتم إخطار الغير مؤهلين وأسباب عدم تأهلهم في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ الإعلان عن النتائج أو بإمكانهم الاستفسار عن أسباب عدم تأهلهم بالتواصل من خلال البريد الإلكتروني [alnasserab@moh.gov.sa](mailto:alnasserab@moh.gov.sa)

## خطوات رفع ملف التأهيل على منصة إعتماذ:

- ١ - تقوم الشركة بالدخول على منصة إعتماذ عبر حسابها الرسمي في المنصة. ومن ثم إختيار عملية التأهيل المراد المشاركة فيها.
- ٢ - سوف تظهر للشركة عدد ٣ حقول إلزامية ينبغي على الشركة تعبئتها ليتسنى لها إرسال ملف التأهيل وهي كالتالي ( الحقل الأول ( العرض الفني ) : تقوم الشركة برفع ملف التأهيل الخاص بها من خلال هذا



الحقل ، الحقل الثاني ( العرض المالي ): تقوم الشركة بإدخال قيمة "صفر" في هذا الحقل ، الحقل الثالث (جدول الكميات): تقوم الشركة بإدخال قيمة "صفر" كذلك في هذا الحقل.

\*ملاحظة: حجم الملف يلزم ان لا يتعدى ٣٥٠ MB وبالإمكان أن يتم تحميل أكثر من ملف، والصيغ التي تدعمها المنصة (PDF) أو (WinRAR Zip) فقط.