

# تنويه

يتم تقديم ملف طلب التأهيل من قبل الشركة الراغبة في المشاركة في عملية التأهيل المسبق من خلال استكمال متطلبات التأهيل عبر منصة إتماد وذلك بإتباع الخطوات الموضحة في ملحق تعليمات التقديم.



المملكة العربية السعودية  
وزارة الصحة  
مكتب تحقيق الرؤية

دعوة عامة لتأهيل الشركات للمشاركة في مشروع تشغيل وتطوير  
مراكز اتصال وزارة الصحة

التاريخ 2021/03/31م



## دعوة عامة لتأهيل الشركات للمشاركة في مشروع تشغيل وتطوير مراكز اتصال وزارة الصحة

يدعوكم مكتب تحقيق الرؤية بوزارة الصحة إلى المشاركة في برنامج تأهيل الشركات المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم في منافسة مشروع تشغيل وتطوير مراكز اتصال وزارة الصحة، ضمن أهداف ومبادرات برنامج تحول القطاع الصحي وفي إطار المنافسة العامة.

في حال رغبتكم في المشاركة في برنامج تأهيل الشركات والمشاركة في المناقصة التي سيتم طرحها لاحقاً ، المرجو إتباع الخطوات اللاحق ذكرها (المتطلبات) في الملحق الثالث من هذه الدعوة.

المرجو قراءة هذا الإعلان وملحقاته بحرص والتأكد من فهمه جيداً مع مراعاة التقيّد بتاريخ التسليم النهائي. إن القصور وعدم إستيفاء وتسليم جميع المتطلبات خلال المدة المحددة للتقديم يعد سبباً في عدم التأهل.

ترسل عبر منصة اعتماد	قبل يوم الخميس الموافق 2021/04/08م	آخر موعد لإرسال الإستفسارات
ترسل عبر منصة اعتماد	يوم الأحد الموافق 2021/04/18م الساعة الثالثة مساءً.	آخر موعد لإرسال 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 2030

نبذة عن برنامج التحول في القطاع الصحي

نبذة عن مبادرة نموذج الرعاية الصحية الحديث



## نبذة عن رؤية المملكة العربية السعودية 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 مكان القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية 2030. فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكنها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والإسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنويع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكنها 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 ثلاثة عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية.

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



## نبذة عن برنامج التحول في القطاع الصحي

يهدف البرنامج الى إعادة هيكلة القطاع الصحي بالمملكة ليكون نظاما صحيا شامل وفعال ومتكامل يركز على صحة الفرد والمجتمع (يشمل ذلك المواطن والمقيم والزائر) ويعتمد على مبدأ القيمة المحصلة من المخرجات (Care Based Value) الذي يؤمن الشفافية والاستدامة المالية من خلال تعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث المعني بالوقاية من الأمراض، وكذلك تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية عبر التغطية الأمثل والتوزيع الجغرافي العادل الأشمل والتوسع في تقديم خدمات الصحة الإلكترونية والحلول الرقمية، وايضا الارتقاء بجودة الخدمات الصحية والتركيز على رضا المستفيدين عبر تطبيق واتباع أفضل المعايير الدولية المبنية على البراهين من خلال تأسيس وتمكين منظومات رعاية صحية متكاملة تغطي كامل مناطق المملكة بتفعيل الشراء الهادف للخدمات وتعزيز وعي المجتمع بالسالمة المرورية. وأوضحت دراسة الجدوى للتحول في وزارة الصحة ضبط زيادة إنفاق الوزارة السنوي والانفاق من الناتج المحلي بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية مع ضمان الارتقاء بجودة الخدمات ورضى المستفيدين علما بأنه سيتم توسيع نطاق هذه الدراسة ضمن الجهود عند تنفيذ مبادرة اعداد استراتيجية تحول القطاع الصحي وسيقوم برنامج التحول الصحي بالموائمة والتنسيق مع جميع جهات القطاع الصحي وبرامج تحقيق الرؤية والجهات الحكومية المعنية وكذلك الموائمة والربط مع الأهداف الوطنية الاستراتيجية خلال رحلة التحول.



## نبذة عن مبادرة نموذج الرعاية الصحية الحديث

يتمركز نموذج الرعاية الصحية حول المستفيد من الخدمات الصحية ويعرّف الطريقة التي تقدّم بها الرعاية الصحية، ويحدد أفضل الخدمات الصحية للمريض وللمجتمع أو لجماعة معينة من المرضى عند تعرضهم لظرف معين، إصابة، أو أي حدث. هدف نموذج الرعاية هو حصول أفراد المجتمع على الرعاية الصحيحة في الوقت الصحيح من الفريق الطبي الصحيح وفي المكان الصحيح، وبدأ برنامج نموذج الرعاية الصحية من مرحلة التصميم بمشاركة أعداد كبيرة من الكوادر الطبية وممثلي المرضى لتصميم نموذج رعاية نتج منه ٤٢ مبادرة تغطي جميع احتياجات المريض في جميع مسارات الرعاية التالية:

- مسار الحفاظ على الصحة.
- مسار رعاية الأمومة والطفولة.

- مسار رعاية الأمراض المزمنة.
- مسار رعاية الحالات الحرجة
- مسار رعاية العمليات المخطط لها
- مسار الرعاية التلطيفية.

وعندما تكونت التجمعات الصحية التي تهدف إلى تقديم الرعاية إلى عدد معين من السكان من خلال جميع مستويات الرعاية، بدأ التنفيذ التجريبي لأحد مسارات الرعاية الخمس (مسار الحفاظ على الصحة يتم التخطيط له على مستوى وطني)، من بعد ما تم الاستفادة من تجربة التطبيق وشمل جميع الدروس المستفادة، قامت التجمعات بوضع خطة تفصيلية لتنفيذ المبادرات الأخرى تحت نموذج الرعاية الصحية ووضع خطة مالية لتنفيذ هذه المبادرات.

## الملحق الثاني نبذة عن الخدمة المطلوبة

عنوان العقد
التاريخ المستهدف لبداية العقد
مدة العقد
موقع العمل
وصف الخدمة المطلوبة





## عنوان العقد

مشروع تشغيل وتطوير مراكز اتصال وزارة الصحة

## التاريخ المستهدف لبداية العقد

2021/08/01م.

## مدة العقد

24 شهرًا ميلاديًا تبدأ من تاريخ الإشعار ببدء العمل.

## موقع العمل

منطقة الرياض.

## نطاق عمل المشروع

### الهدف من المشروع:

تهدف الوزارة الى تفعيل وتشغيل وتطوير آليات و قنوات التواصل التفاعلية مع مستخدميها الكرام، من خلال توفير وتشغيل خدمات مراكز الإتصال متعدد القنوات بجودة وكفاءة عالية , لخدمة ودعم وتعزيز التواصل مع كافة الجهات والمستخدمين، والتي تندرج ضمن خطة التحول الوطني وبرنامج رؤية المملكة 2030 في عموم مناطق المملكة ، بحيث يمكنهم من الاطلاع على تفاصيل المبادرات التي تقدمها الوزارة ، وكذلك تقديم طلباتهم أو استفساراتهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم وشكواهم من خلال قنوات التواصل التفاعلية المختلفة ، بالإضافة الى امكانية رصد ما يتداوله المستخدمون في مواقع التواصل الاجتماعي على مدار الساعة ( 7/24 )، من خلال طاقات وكوادر بشرية وطنية مدربة ومؤهلة .

### وصف الخدمات المطلوبة :

تتطلع وزارة الصحة لإسناد مهام تشغيل وإدارة مراكز الاتصال الخاصة بالوزارة والتي تخدم مستخدميها إلى شركة متخصصة ومؤهلة ومجهزة بأحدث الاساليب العالمية وذلك حسب معايير التشغيل العالمية المتبعة عالمياً على أن يكون نطاق العمل للمشروع هو:



- تقديم خدمات استقبال الاتصالات من خلال الأنظمة التي توفرها الوزارة مثل:
  - ربط وتشغيل الرقم الموحد المخصص للخدمة. " الهاتف الثابت والجوال "

- تقديم خدمات تشغيل وتطوير مراكز الاتصال بكافة أنواعها سواء استقبال المكالمات أو إرسالها سواء كانت الخدمات استعلامية أو إجرائية والعمل على تطويرها وفق أفضل التجارب والممارسات العالمية.
- تقديم خدمات تشغيل مراكز الاتصال ضمن معايير أمنية عالية ومتوافقة مع أفضل التجارب العالمية.
- تطوير خطة تفصيلية لعمل المشروع لضمان نجاح المشروع وتحقيق أهدافه، تتضمن التالي:
  - نطاق عمل المشروع.
  - خطة التوظيف والتدريب على المشروع.
  - خطة إدارة وتشغيل المشروع.
  - خطة إدارة الجودة الشاملة على المشروع.
  - خطة التدريب الأساسي والتدريب المستمر.
  - خطة تطوير عمل المشروع.
  - خطة التواصل على المشروع.
  - مراحل العمل والجدول الزمني لتنفيذ المشروع.
- توفير اتفاقية جودة مستوى الخدمة (SLA).
- إدارة وتشغيل مركز الاتصال والدعم الفني حسب المعايير العالمية المعتمدة COPC.
- توفير الموارد البشرية المدربة والمؤهلة المطلوبة لتشغيل المشروع.
  - فريق الإدارة والإشراف على تشغيل المشروع بحسب الهيكل التنظيمي المقترح.
- توفير خدمات التدريب الأساسي والتدريب على رأس العمل.

**ملاحظة: سيتم طرح كراسة شروط ومواصفات (RFP) واحدة.**



## الملحق الثالث المتطلبات

المستندات المطلوبة

النماذج المرفقة

معايير التقييم المعتمدة لدى لجنة تقييم ملفات التأهيل

تعليمات التقديم



## النماذج المرفقة

### المستندات القانونية

- 1- شهادة السجل التجاري سارية المفعول.
- 2- شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول.
- 3- شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول.
- 4- شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول.
- 5- رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول.
- 6- شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودة/ نطاقات).
- 7- صورة سارية المفعول من الترخيص بمزاولة المهنة.
- 8- رخصة سارية لتشغيل مراكز الاتصال من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (إن وجدت)
- 9- صورة من اتفاقيات التضامن ( إن وجدت ).
- 10- القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في للخمس السنوات السابقة .
- 11- شهادات ISO الحاصل عليها المتنافس (ان وجدت)

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

### المستندات الفنية والخبرات السابقة

- ذكر معلومات عن المقاول حسب النموذج المرفق.
- ملف الشركة (Company Profile) على أن يحتوي على:
  - التنظيم الداخلي والهيكل التنظيمي.
  - عدد الموظفين.
  - عدد فروع ومكاتب المقاول.
  - الموردين المعتمدين.
- ذكر ما لا يقل عن ثلاث مشاريع مشابه لنوع العقد المذكور خلال الثلاث سنوات السابقة حسب النموذج المرفق.
- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع حسب النموذج المرفق.
- ذكر خبرات الجهاز الفني والإداري التابع للمقاول حسب النموذج المرفق.
- ذكر التزامات المقاول المالية خلال مدة تنفيذ العقد.
- ذكر مصادر تمويل المقاول.
- إرفاق ما لا يقل عن اربع شهادات حسن أداء.



النماذج المرفقة

نموذج معلومات عن المقاول

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



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

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





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

**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
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

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
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

ملحوظة: ترفق السير الذاتية وشهادات الخبرة.



معايير التقييم المعتمدة لدى اللجنة في تقييم ملفات التأهيل

م	معيار التقييم	النطاق (أعداد صحيحة)		الوزن
		أقل من	أكبر من	
<b>أ- القدرات الفنية والإدارية</b>				
70%				
الخبرات السابقة				
40%				
1	عدد سنوات الخبرة في مجال طلب التأهيل	2	7	40%
2	عدد المشاريع المنفذة خلال الثلاث سنوات الأخيرة في مجال طلب التأهيل	3	7	30%
3	إجمالي قيمة المشاريع خلال الثلاث سنوات الأخيرة في مجال طلب التأهيل	200,000,000.00	500,000,000.00	30%
<b>الالتزامات التعاقدية القائمة</b>				
30%				
4	عدد المشاريع القائمة	2	6	50%
5	قيمة المشاريع القائمة	50,000,000.00	200,000,000.00	50%
<b>الموارد البشرية</b>				
30%				
6	عدد الموظفين	500	2000	50%
7	نسبة الموظفين السعوديين	50%	75%	50%
<b>ب- القدرات المالية</b>				
30%				
8	نسبة النقدية (لآخر سنة مالية)	0.20%	2%	50%
9	نسبة السيولة السريعة (لآخر سنة مالية)	0.75	35	50%

ملاحظة: فيما يخص فقرة (ب) يجب تعبئة الحقول بنسب وليس مبالغ مالية.



## تعليمات التقديم

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

1. تبعاً لجميع المرفقات باللغة العربية.
  2. إرفاق صور المستندات الثبوتية مختومة بختم طالب التأهيل لإثبات دقة المعلومات.
  3. يعتبر القصور في تقديم البيانات المطلوبة أو عدم إرفاق المستندات الثبوتية أو عدم ملء كامل البيانات المطلوبة سبباً في عدم التأهل.
  4. في حالة عدم تعبئة النماذج بالمعلومات الصحيحة يؤدي ذلك إلى عدم التأهل.
  5. في حال وجود أي إستفسارات يتم إرسالها عبر منصة إتماد في موعد أقصاه قبل يوم الخميس الموافق 2021/04/08م، على أن يتم الرد عليكم خلال ثلاثة أيام عمل.
  6. يتم إرسال طلبات التأهيل من خلال رفع الملف عبر منصة إتماد قبل موعد أقصاه يوم الأحد الموافق 2021/04/18م، الساعة الثالثة مساءً.
  7. سيتم القبول والاستبعاد للمتقدمين لعملية التأهيل وفق معايير التقييم المعتمدة في المنصة دون غيرها.
  8. الإعلان عن النتائج: -
1. سيتم الإعلان عن قائمة المؤهلين في موقع الوزارة الرسمي [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa) ومنصة اعتماد.
  2. سيتم إخطار الغير مؤهلين بأسباب عدم تأهلهم من خلال منصة اعتماد.

### ج- خطوات رفع ملف التأهيل على منصة إتماد:

- 1- تقوم الشركة بالدخول على منصة إتماد عبر حسابها الرسمي. ومن ثم إختيار عملية التأهيل المراد المشاركة فيها.
- 2- تقوم الشركة بتعبئة كافة المعلومات المطلوبة والتي من ضمنها معايير التقييم ليتسنى لها إرفاق كامل المستندات والنماذج والأوراق الثبوتية الداعمة وإرسال ملف التأهيل مكتملاً.
- 3- تدعم المنصة صيغ الملفات التالية (PDF ، Zip) بحيث لا يتجاوز حجم المرفق الواحد 350 MB .
- 4- في حالة وجود أي استفسار أو حاجة للدعم الفني حيال كيفية رفع الملفات بالإمكان التواصل مع فريق الدعم في منصة اعتماد على البريد الإلكتروني التالي:

[ecare@etimad.sa](mailto:ecare@etimad.sa)

