



مكتب تحقيق الرؤية

VISION REALIZATION OFFICE

منظومة التجارة

COMMERCE ECOSYSTEM

دعوة عامة لتأهيل المتنافسين لمشروع

(مركز الاتصال والتواصل الموحد)



## المحتويات

### دعوة لتأهيل المتنافسين على مشروع (مركز الاتصال والتواصل الموحد) 2

#### الملحق الأول: لمحة عامة..... 3

- 3 نبذة عن رؤية المملكة العربية السعودية 2030  
4 نبذة عن برنامج التحول الوطني  
5 نبذة عن وزارة التجارة

#### الملحق الثاني: نبذة عن الخدمة المطلوبة..... 6

#### الملحق الثالث: المتطلبات..... 8

- 8 المستندات المطلوبة  
8 المستندات الرسمية أو القانونية  
8 المستندات الفنية والخبرات السابقة:  
10 النماذج المرفقة  
10 نموذج معلومات عن المتنافس  
11 نموذج الخبرات للمشاريع السابقة  
13 نموذج الخبرات المشاريع الحالية  
17 نموذج الخبرات الكادر الإداري  
18 نموذج الخبرات الكادر الفني

#### الملحق الرابع تعليمات التسليم..... 19



## دعوة لتأهيل المتنافسين على مشروع (مركز الاتصال والتواصل

### الموحد)

يدعوكم مكتب تحقيق الرؤية في منظومة التجارة إلى المشاركة في برنامج تأهيل المتنافسين المسبق وذلك بتقديم ملفات التأهيل الخاصة بكم تمهيداً لدعوتكم للمنافسة على المشروع المذكور أعلاه، ضمن مبادرات (البرنامج الوطني) وذلك في إطار المنافسة العامة.

في حال الرغبة بالمشاركة في برنامج تأهيل المتنافسين والمشاركة في المنافسة التي سيتم طرحها لاحقاً، المرجو قراءة هذا الإعلان وملحقاته بحرص والتأكد من فهمه جيداً وإتباع الخطوات اللاحق ذكرها (المتطلبات) في الملحق الثالث من هذه الدعوة، مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي، حيث أن القصور أو عدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي يعد سبباً في عدم التأهل.

يحق لمكتب تحقيق الرؤية في منظومة التجارة قبول أو رفض أي تسليم وفقاً لما تراه مناسب.

من خلال: <a href="mailto:ss_vro@mc.gov.sa">ss_vro@mc.gov.sa</a>	1442 / 12 / 19 هـ 2021 / 07 / 29 م	آخر موعد لاستقبال الاستفسارات
مقر وزارة التجارة (حي المربع) – المبنى الرئيسي - دور الميزانين - مكتب تحقيق الرؤية	1442 / 12 / 26 هـ 2021 / 08 / 05 م 13:00	آخر موعد لاستلام ملفات التأهيل



## الملحق الأول: لمحة عامة

### نبذة عن رؤية المملكة العربية السعودية 2030

لقد حيا 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 2030م.

فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكنها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والاسلامية، 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: 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 عدة برامج لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية، ومنها (برنامج التحول الوطني).



## نبذه عن برنامج التحول الوطني

أطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وحددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافا استراتيجية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 ومجاهاة هذه التحديات إلى العام 2020 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 24 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 2030، واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، وتعتبر مبادرات البرنامج للعام 2016 م هي الموجة الأولى لتحقيق ذلك، والنظر في اعتماد مبادرات إضافية يتم دراستها وسيتم مراجعتها وتقييمها والنظر في كفايتها وأدائها دوريا وتطويره 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 العاملة بناءً على الأولويات الوطنية، والدفع نحو التخطيط المشترك، ونقل الخبرات بين الجهات العاملة، وإشراك القطاعين الخاص وغير الربحي في عملية تحديد التحديات وابتكار الحلول وأساليب التمويل والتنفيذ، والمساهمة في المتابعة وتقييم الأداء.



## نبذه عن وزارة التجارة

وزارة التجارة هي الوزارة المسؤولة عن تنظيم التجارة بالمملكة العربية السعودية، وتتولى الوزارة مهمة وضع وتنفيذ السياسات التجارية بالمملكة، وتسهيل العمل التجاري وتنميته، كما تسعى الوزارة الى تحقيق معدلات نمو مرتفعة ومتزايدة للقطاع التجاري بما يرفع مساهمته في دعم الاقتصاد الوطني تماشياً مع رؤية المملكة 2030 من حيث تنوع مصادر الدخل للناتج المحلي الإجمالي، وذلك من خلال الارتقاء والتحسين المستمر في بيئة الاعمال التجارية وترسيخ الممارسات التجارية السليمة بما يعزز ثقة المستثمر.

انطلاقاً من سعي الوزارة في تعزيز قنوات التواصل بين المواطنين وقطاع الاعمال والجهات الحكومية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظومة التجارة فقد تبنت وزارة التجارة فكرة توحيد ودمج مراكز الاتصال لمنظومة التجارة وذلك من خلال تأسيس وتشغيل مشروع مركز الاتصال والتواصل الموحد للعمل على مدار الساعة 24/7 لتقديم الخدمة لعملاء منظومة التجارة بمختلف فئاتهم سواء كانوا مستهلكين أو جهات حكومية أو رواد اعمال، ليساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الخدمة المقدمة لعملاء المنظومة وتقديم الخدمة بأقصر وقت وأفضل جودة.



## الملحق الثاني: نبذة عن الخدمة المطلوبة

اسم المشروع	مركز الاتصال والتواصل الموحد
التاريخ المستهدف لبداية المشروع	1443 / 05 / 28 هـ - 2022 / 01 / 02 م
مدة المشروع	42 شهراً
مكان التنفيذ	الرياض
وصف عام للمشروع	<p>تدشين مركز الاتصال والتواصل الموحد للعمل على مدار الساعة 24/7 لخدمة عملاء منظومة التجارة والرد على استفساراتهم ورفع الشكاوى الخاصة بهم ومعالجتها، وكذلك تطوير مؤشرات قياس جودة العمليات، وتدشين غرفة قيادة العمليات التجارية بالمركز وذلك بهدف متابعة شاملة على أداء تنفيذ الخدمات والرصد والقيادة والتحكم للعمليات. كما يوفر المركز الدعم والمساندة والاستجابة السريعة للتحديات التي تواجه مراقبي قطاع المستهلك الميدانيين. ولذلك يتوجب على المقاول تجهيز وتشغيل وتطوير وإدارة مركز التواصل والاتصال الموحد وتوفير جميع المرافق والأنظمة الداعمة وفق أحدث المعايير العالمية وتدريب وتطوير جميع العاملين في هذا المشروع.</p>

يشمل نطاق العمل تأسيس وتشغيل وإدارة خدمات مركز الاتصال والتواصل الموحد، وتفعيل قنوات التواصل مع المستهلكين وقطاع الأعمال لإتاحة الخدمات التي تقدمها منظومة التجارة وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل كامل (Fully Managed Services)، وذلك بواقع (24) ساعة يومياً خلال مدة العقد (42 شهراً ميلادياً)، وينقسم نطاق العمل المطلوب إلى عدة نطاقات رئيسية:

1. النطاق الأول: توفير وتجهيز المقر التشغيلي للمركز.
2. النطاق الثاني: توفير البنية التحتية والتقنية للمركز والشبكات الداخلية والعتاد التقني.
3. النطاق الثالث: تصميم هيكل تنظيمي ونموذج تشغيلي موحد للمركز.
4. النطاق الرابع: ربط مؤشرات الأداء وتطوير لوحة القيادة والتحكم.
5. النطاق الخامس: تطوير شاشة عرض الأداء.
6. النطاق السادس: تطوير نظام التواصل الإلكتروني.
7. النطاق السابع: القيام بكافة الفعاليات والمهام التشغيلية والإدارية كتوفير القوى العاملة والتدريب وتنمية المهارات وإدارة الجودة وضبط ومتابعة معايير الأداء بالإضافة إلى المسؤوليات المتعلقة بالفريق التشغيلي للشركة المنفذة خلال مدة قصيرة (ثمانية أسابيع كحد أقصى).

## وصف تفصيلي للمشروع





## الملحق الثالث: المتطلبات

### المستندات المطلوبة

#### المستندات الرسمية أو القانونية

1. شهادة السجل التجاري سارية المفعول.
2. شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول.
3. صورة شهادة الإقرار للضريبة "التسجيل الضريبي".
4. شهادة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول.
5. شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول.
6. رخصة الاستثمار سارية المفعول إذا كان المتنافس مرخصاً له وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي.
7. شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودية/ نطاقات).
8. القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في الثلاث سنوات الأخيرة.

**ملاحظة:** يتم إرفاق كافة المستندات المطلوبة بختم المتنافس وترقيمها كما ذكر في الملحق

الثالث (تعليمات التسليم)

#### المستندات الفنية والخبرات السابقة:

ذكر معلومات عن المتنافس حسب النموذج المرفق Company Profile على أن يحتوي على:



1. الرؤية والرسالة.
2. الأهداف الاستراتيجية.
3. الهيكل التنظيمي.
4. قيم الشركة وبيئة العمل.
5. عدد الموظفين.
6. الموردين المعتمدين.
7. مجالات الأعمال.
8. منتجات الشركة.
9. ذكر ما لا يقل عن ثلاث مشاريع مشابهة لنوع المشروع المراد طرحه خلال الخمس سنوات السابقة حسب النموذج المرفق.
10. ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع حسب النموذج المرفق.
11. ذكر خبرات الجهاز الفني والإداري التابع للمتنافس حسب النموذج المرفق.
12. ذكر التزامات المتنافس المالية خلال مدة تنفيذ العقد.
13. ذكر مصادر تمويل المتنافس.
14. إرفاق ما لا يقل عن ثلاث شهادات حسن أداء.

## النماذج المرفقة

### نموذج معلومات عن المنافس

المنشأة			
	رأس مال المنشأة		اسم المنشأة
	تاريخه		رقم السجل التجاري
	المسمى الوظيفي		اسم الشخص المسؤول
	رقم الهاتف		البريد الإلكتروني
	رقم الجوال		

العنوان الوطني			
	اسم الشارع		رقم المبنى
	اسم المدينة		اسم الحي
	الرقم الإضافي		الرمز البريدي
	الموقع الإلكتروني		رقم الوحدة
			سنة التأسيس

## نموذج الخبرات للمشاريع السابقة

توضيح تفاصيل طبيعة الأنشطة التي يقدمها المتنافس

اذكر تفاصيل ما لا يقل عن ثلاثة مشاريع منفذة من قبل المتنافس خلال الخمس سنوات الأخيرة حسب الجدول التالي			
المشروع الأول			
اسم المشروع			
موقع المشروع			
مكونات المشروع			
الجهة المالكة للمشروع			
أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	قيمة العقد
			مدة العقد
			تاريخ البداية
			تاريخ الانتهاء
			اسم المسؤول عن المشروع



	أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع

المشروع الثاني		
	اسم المشروع	
	موقع المشروع	
	مكونات المشروع	
	الجهة المالكة للمشروع	
أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>
	قيمة العقد	
	مدة العقد	
	تاريخ البداية	
	تاريخ الانتهاء	
	اسم المسؤول عن المشروع	
	أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع	
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	

### المشروع الثالث

			اسم المشروع
			موقع المشروع
			مكونات المشروع
			الجهة المالكة للمشروع
أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	قيمة العقد
			مدة العقد
			تاريخ البداية
			تاريخ الانتهاء
			اسم المسؤول عن المشروع
			أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع
			بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع

**ملاحظة:** ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع

نموذج الخبرات المشاريع الحالية

توضيح تفاصيل طبيعة الأنشطة التي يقدمها المتنافس




اذكر تفاصيل ما لا يقل عن ثلاثة مشاريع تنفذ من قبل المتنافس حسب  
الجدول التالي

#### المشروع الأول

	اسم المشروع		
	موقع المشروع		
	مكونات المشروع		
	الجهة المالكة للمشروع		
أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	قيمة العقد
	مدة العقد		
	تاريخ البداية		
	تاريخ الانتهاء		
	اسم المسؤول عن المشروع		
	أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع		



	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع
--	-------------------------------------

المشروع الثاني			
		اسم المشروع	
		موقع المشروع	
		مكونات المشروع	
		الجهة المالكة للمشروع	
أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	قيمة العقد
		مدة العقد	
		تاريخ البداية	
		تاريخ الانتهاء	
		اسم المسؤول عن المشروع	
		أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع	
		بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	

المشروع الثالث	
	اسم المشروع
	موقع المشروع





			مكونات المشروع
			الجهة المالكة للمشروع
أكثر من 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	من 10 إلى 20 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	أقل من 10 مليون ر.س. <input type="checkbox"/>	قيمة العقد
			مدة العقد
			تاريخ البداية
			تاريخ الانتهاء
			اسم المسؤول عن المشروع
			أرقام التواصل مع المسؤول عن المشروع
			بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع

**ملاحظة:** ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع

## نموذج الخبرات الكادر الإداري

وضح خبرات الكادر الإداري التابع للمتنافس حسب الجدول التالي:

مدة الخبرة	التخصص / مجال الخبرة	الوظيفة	الاسم	#
				1
				2
				3
				4
				5
				6
				7
				8
				9
				10

**ملحوظة:** يمكن طلب السيرة الذاتية عند الحاجة

## نموذج الخبرات الكادر الفني

وضح خبرات الكادر الفني التابع للمتنافس حسب الجدول التالي:

مدة الخبرة	التخصص / مجال الخبرة	الوظيفة	الاسم	#
				1
				2
				3
				4
				5
				6
				7
				8
				9
				10

**ملحوظة:** يمكن طلب السيرة الذاتية عند الحاجة

## الملحق الرابع تعليمات التسليم

الرجاء قراءة التعليمات وإتباعها، مع مراعاة أن الإخلال بأي منها يعد سبباً كافياً لعدم التأهل:

1. يتم تسليم المتطلبات في موعدها المحدد أعلاه.
2. في حال التأخر عن موعد التسليم لن يتم النظر في المرفقات ويعد المتنافس غير مؤهل.
3. يجب تسليم جميع المستندات المطلوبة إلى العنوان التالي (وزارة التجارة – حي المربع – المبنى الرئيسي - دور الميزانين - مكتب تحقيق الرؤية).
4. يجب تعبئة جميع المرفقات بشكل إلكتروني وباللغة العربية.
5. إرفاق صور المستندات الثبوتية مختومة بختم المتنافس لإثبات دقة المعلومات.
6. يعتبر القصور في تقديم البيانات المطلوبة أو عدم إرفاق المستندات الثبوتية أو عدم ملء كامل البيانات المطلوبة سبباً في عدم التأهل.
7. في حالة عدم تعبئة النماذج بالمعلومات والطريقة الصحيحة سيتم استبعاد طلب التأهل.
8. في حال وجود أي استفسارات يرجى توجيهها إلى البريد الإلكتروني للخدمات المساندة في مكتب تحقيق الرؤية ([ss\\_vro@mc.gov.sa](mailto:ss_vro@mc.gov.sa)).
9. سيتم الإعلان عن نتائج التأهيل في حساب منافسات منظومة التجارة على تويتر (@SsVro).