

كراسة الشروط والمواصفات

اسم المنافسة: مشروع إنشاء النموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد

رقم الكراسة: PRCOMP20261000041

تاريخ طرح الكراسة: 2026/10/13م

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

13	الإخطارات والمراسلات	30
13	ضمان المعلومات	31
14	الأسئلة والاستفسارات	32
14	حصول المتنافسين على كافة المعلومات الضرورية	33
14	وثائق العرض الفني	34
14	وثائق العرض المالي	35
14	كتابة الأسعار	36
15	جدول الدفعات	37
15	الضرائب والرسوم	38
15	الأحكام العامة للضمانات	39
15	الضمان الابتدائي	40
16	مصادرة الضمانات	41
16	العروض البديلة	42
17	متطلبات تنسيق العروض	43
18	القسم الرابع: تقديم العروض	
18	آلية تقديم العروض	44
18	التسليم المتأخر	45
18	تمديد فترة تلقي العروض وتأجيل فتحها	46
18	الانسحاب	47
19	فتح العروض	48
20	القسم الخامس: تقييم العروض	
20	سرية تقييم العروض	49
20	معايير تقييم العروض	50
20	تصحيح العروض	51
21	فحص العروض	52
21	الإعلان عن نتائج المنافسة	53
22	فترة التوقف	54
23	القسم السادس: متطلبات التعاقد	
23	إخطار الترسية	55
23	الضمان النهائي	56
23	توقيع العقد	57
24	القسم السابع: نطاق العمل المفصل	
24	نطاق العمل وكيفية تنفيذ الخدمات والأعمال	58
28	برنامج تقديم الخدمات	59
28	مكان تنفيذ الخدمات	60

61 التدريب ونقل المعرفة..... 28

62 جدول الكميات والأسعار..... 28

القسم الثامن: المواصفات..... 31

63 فريق العمل..... 31

64 مواصفات الجودة..... 33

65 مواصفات السلامة..... 33

القسم الحادي عشر: الملحقات..... 34

1 ملحق (1): خطاب تقديم العروض..... 34

2 ملحق (2): نموذج العقد..... 34

3 ملحق (3): جدول الكميات والأسعار..... 34

4 ملحق (4): نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل..... 34

5 ملحق (5): نموذج التحقق من وثائق العرض..... 34

6 ملحق (6): نموذج المشاريع وأرقام التواصل..... 34

القسم الأول: مقدمة

1 تعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
المنافس	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 للمقيمين المعتمدين
المفردات والجمع	تدل الكلمات الواردة بصيغة المفرد على ذات المدلول بصيغة الجمع ويكون العكس صحيحاً أيضاً إذا تطلب سياق النص ذلك.

2 تعريف عن المنافسة

ترغب الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين بالتعاقد مع جهة القائمة في الهيئة، بما يمكن الإدارة من أداء أدوارها واختصاصاتها وفق إطار تشغيلي متكامل وواضح، ويعزز قدرتها على تصميم وقياس وتحسين تجربة المستفيدين عبر مختلف خدمات وقنوات الهيئة.

ويشمل المشروع تحديد وتفعيل الهيكل التنظيمي والأدوار والمسؤوليات، وتطوير السياسات والإجراءات ذات الصلة، وتحديد المتطلبات البشرية والتقنية اللازمة لتمكين الإدارة من أداء مهامها بكفاءة وفعالية، بما يسهم في ترسيخ نهج مؤسسي متكامل لإدارة تجربة المستفيد ورفع مستويات الرضا والموثوقية لدى المستفيدين والأعضاء.

3 المواعيد المتعلقة بالمنافسة

يتم اتباع كافة المواعيد المتعلقة بالمنافسة حسب الجدول أدناه.

المرحلة	تاريخ الاستحقاق
آخر موعد للتقديم وموعد فتح العروض	الأربعاء الموافق 2026/11/04 الساعة 12:00 مساءً
آخر موعد للاستفسارات	الأربعاء الموافق 2026/10/28 الساعة 12:00 مساءً
الترسية	تحده الهيئة
بدء الأعمال	تحده 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 بمزاومتها.

ب- شراء مصنعاتهم 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 بالقيود 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 تقررته 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	تحده 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 للمقيمين المعتمدين

8 نظام المنافسة

تخضع هذه المنافسة للائحة مشتريات الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين والمعتمدة بالقرار الصادر من مجلس إدارة الهيئة رقم (23/م/40/8) وتاريخ 1445/01/06 هـ الموافق 2023/07/24 م 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 بوقت كافٍ وتلتزم الهيئة عدم التمييز بين المتنافسين في أي مما سبق. كما سيتم إخطار كافة المتقدمين للمنافسة بأي تغييرات تطرأ على المنافسة عن طريق البريد الإلكتروني على النحو المبين بأحكام اللائحة.

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 لللائحة 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 التي تتضمنها هذه المنافسة، مخالفة الأحكام الواردة في اللائحة، وغيرها من القواعد التي نصت عليها الأنظمة المعمول بها أو المفروضة عليهم بموجب عضويتهم في أي منظمة مهنية أو هيئة ذات علاقة وفي كل الأحوال يلتزم بعدم الحصول أو محاولة الحصول على ميزة غير مستحقة بأي طريقة كانت أو تقديم أي هدية أو أي منفعة سواء 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 سواء كانت تحريرية أو شفوية 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

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

ثانياً: حقوق الطبع والنشر لأي وثائق ومواد مقدمة من الهيئة ضمن هذه المنافسة مملوكة للهيئة، وعلى ذلك لا يجوز نسخ هذه الوثائق والمواد، كلياً أو جزئياً، 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 اللائحة.
- 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 إلغاء 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 سعره 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 إلغائها.

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

- 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 إجراءات 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 المتضامين 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 اللائحة، 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 تشمل العروض التي تتضمن متعاقدين من الباطن على الكميات الموكلة لهم واسعارهم وفقاً لمتطلبات وشروط ومواصفات الكراسة والعقد المرفق.
- ج. ألا 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 عقود 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 للاحق للمتنافس الفائز في الحالات التي لا يتم فيها إجراء تأهيل مسبق.

ثانياً: مع مراعاة ما ورد في المادة (العاشر) من اللائحة، على الهيئة إجراء تأهيل للاحق 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 المنافس 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 لادق 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 المنافس 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 تعاقدى أو قانوني من طرف الهيئة.

24 الموافقة على الشروط

يعتبر المنافس 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.

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 الإلكتروني 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 الإلكتروني، وعلى الهيئة بجمع كافة الاستفسارات المقدمة من المنافسين والإجابة عليها ومشاركتها مع جميع المنافسين عن طريق الموقع الإلكتروني. كما يمكن للهيئة تنظيم ورشة عمل لمناقشة كافة الاستفسارات المقدمة والإجابة عليها.

33 حصول المنافسين على كافة المعلومات الضرورية

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 واللائمة لتنفيذ عطاءه.

34 وثائق العرض الفني

- أ. مؤهلات وخبرات فريق العمل (ملحق رقم 4).
- ب. الخبرات السابقة للمتنافس في الأعمال المشابهة.
- ج. الجدول الزمني لتنفيذ الأعمال.
- د. منهجية تنفيذ الأعمال.

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 المنافس تقديم سعره وفقاً للشروط والمواصفات وجدول 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. فى 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 إلا 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 وطلب تعديله 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 كحد أدنى.
- ب. إذا قُدم 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، وإلا عُـد 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 الجهات الحكومية فيما بينها، 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.

41 مصادرة الضمانات

أولاً: 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.

ثانياً: لا يجوز مصادرة الضمان إلا للأسباب التي تم تقديم الضمان لأجلها، ويكون طلب المصادرة مقتصرًا 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.

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

رابعاً: إذا قررت الهيئة مصادرة الضمان، فتطلب مصادره 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 ملفين منفصلين (ملف للعرض الفني مشفر - ملف للعرض المالي مشفر) 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 ملفين منفصلة (ملف مشفر للعرض الفني - ملف مشفر للعرض 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 محضراً 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، عُـد 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، وإلا تلغ 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 اللائحة 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 مزروفين، تفتح اللجنة مزروف العرض الفني فقط بحضور من يرغب من أصحاب العروض.

ثانياً: في حال تقديم العرض في مزروفين 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 مزروف 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 وقيمتها، وفي حال تقديم العرض في مزروفين 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، سواء كان الإفشاء تحريراً أو شفهيًا، 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:

النقاط	المستوى الثاني	المستوى الأول
20%	الخبرات السابقة للمتنافس في الأعمال المشابهة	فني (70%)
20%	الجدول الزمني لتنفيذ الأعمال	
25%	مؤهلات وخبرات فريق العمل	
35%	منهجية تنفيذ الأعمال	
100%	مجموع درجات التحليل الفني	
100%	السعر	مالي (30%)
100%	مجموع درجات التحليل المالي	

- يجب أن يحصل المتنافس على حد أدنى قدره (70%) من مجموع التقييم الفني لكي ينظر في عرضه المالي، حيث سيتم استبعاد العروض التي لا تحصل على الحد الأدنى من النسبة.
- تتم الترسية على العرض الذي يحصل على أفضل نسبة بين مجموع العرض الفني والمالي.
- 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 أيّاً من الشهادات المطلوبة والمنوه عنها تفصيلاً في الفقرة (6) 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 ويصدر 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، وتجري 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 ألا 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 الإلكتروني 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 الإلكتروني نتائج وبيانات المنافسات والمشتريات التي تزيد قيمتها على (خمسمائة ألف) ريال، وذلك خلال (ثلاثين) يوماً من التعاقد بحد أقصى، على أن تنشر معلومات كل عقدي على حدة، وأن تشمل تلك المعلومات ما يلي:

أ. اسم المتعاقد وعنوانه ونوع العقد.

ب. مدة العقد وقيمه 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 الإلكتروني.

ثانياً: في حال تعذر الإعلان في الموقع الإلكتروني 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 الإلكتروني.

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- تقديم عرض واحد للمنافسة.

ب- الحالات العاجلة.

القسم السادس: متطلبات التعاقد

55 إخطار الترسية

تقوم الهيئة بإرسال خطاب الترسية للمتنافسين/المتنافسين الفائزين عن طريق البريد الإلكتروني، 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 مع 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 مع بتنفيذ جميع الأعمال التي رسا عليه تنفيذها، وقبلتها الهيئة نهائياً خلال المدة المحددة لإيداع الضمان النهائي، أو قام بتنفيذ جزء منها وقبل هذا الجزء وكان ثمنه يكفي لتغطية قيمة الضمان النهائي، على ألا يصرف ما يغطي قيمة الضمان إلا بعد تنفيذ المتعاقد مع التزامه.

57 توقيع العقد

مع مراعاة الفقرة (3) من المادة (السادسة والستون) من اللائحة، لا يجوز البدء في تنفيذ الأعمال المتعاقد عليها قبل توقيع العقد، وتحدد الهيئة موعداً لإبرام 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

58 نطاق العمل وكيفية تنفيذ الخدمات والأعمال

أهداف المشروع

1. تأسيس نموذج مؤسسي متكامل لإدارة تجربة المستفيد يعكس طبيعة الهيئة كجهة مهنية وتنظيمية، ويضمن الانتقال من ممارسات تشغيلية مجزأة إلى وظيفة مؤسسية متخصصة تعمل بمنهجية واضحة عبر جميع الخدمات والقنوات
2. تطوير نموذج تشغيلي مستهدف لإدارة تجربة المستفيد يحدد بوضوح الحوكمة، الهيكل التنظيمي، الأدوار والمسؤوليات، والعمليات الرئيسية، وآليات التنسيق مع الإدارات ذات العلاقة
3. تصميم إطار متكامل لإدارة تجربة المستفيد يشمل مراحل التصميم والقياس والتحسين المستمر، ويركز على الرحلات الحرجة وآليات صوت المستفيد والمهنة
4. تحسين جودة تجربة المستفيد ورفع مستوى الرضا والموثوقية من خلال معالجة نقاط الضعف، تبسيط الإجراءات، وضمان تجربة متسقة وسلسة عبر القنوات الرقمية والحضورية ومركز الاتصال
5. تطوير منظومة مؤشرات أداء رئيسية لقياس جودة التجربة KPIs على مستوى القنوات والرحلات والخدمات، وربطها بالأداء المؤسسي وجودة الممارسة المهنية
6. تحديد المتطلبات التقنية الداعمة للنموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد، بما يمكن الإدارة من تنفيذ أدوارها وعملياتها بكفاءة، ويدعم التكامل وتبادل المعلومات مع الأنظمة ذات الصلة داخل الهيئة
7. دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة من خلال مواءمة تجربة المستفيد مع برامجها التطويرية، وقياس أثر المبادرات على الثقة والجودة والامتثال المهني
8. رفع كفاءة العمليات المؤثرة على رحلة المستفيد عبر تحسين التنسيق بين الإدارات وتقليل نقاط الاحتكاك، بما يسهم في تسريع الإنجاز ورفع مستويات الوضوح والاتساق
9. إعداد خارطة طريق انتقالية مرحلية لتطبيق النموذج على مدى 6 أشهر تشمل مراحل التأسيس، الإطلاق التدريجي، رفع الجاهزية، وتمكين الكوادر لضمان التشغيل المستدام للنموذج
10. بناء قدرات داخلية مستدامة لتمكين فريق الهيئة من تشغيل نموذج تجربة المستفيد بشكل احترافي، من خلال التدريب، نقل المعرفة، وتمكين الفرق من إدارة الرحلات وقياس الانطباعات وتحليل البيانات

1. المرحلة الأولى: تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد وتحليل الفجوات

1.1 تحليل الوضع الراهن لتجربة المستفيد عبر خدمات وقنوات الهيئة

يركّز هذا النشاط على تحليل تجربة المستفيد الحالية عبر العمليات ذات الأولوية، من خلال تصنيف المستفيدين، ورسم خارطة رحلات عالية المستوى، وتقييم الأداء ونقاط الضعف عبر القنوات المختلفة. كما يشمل تحديد الفجوات التشغيلية ونضج تجربة المستفيد، واختيار 3 رحلات ذات أولوية للتصميم التفصيلي في المرحلة التالية

- تحديد وتصنيف شرائح المستفيدين الرئيسة للهيئة مثل: الأعضاء، المقيمين، المنشآت، الجهات الحكومية...

- تطوير خارطة رحلات عالية المستوى للمستفيد High-Level Journey Landscape تشمل فئات المستفيدين الرئيسة، مراحل الرحلات، القنوات المستخدمة، والإدارات ذات الصلة
- تصنيف عمليات المستفيدين ضمن مصفوفة أولويات تجمع الأبعاد التالية: حجم الشكاوى، زمن الإنجاز، معدلات التخلي، الأهمية الاستراتيجية للمستفيد، ومدى تعقيد الرحلات عبر قنوات أو إدارات متعددة .
- تحليل الرحلات الحالية للعمليات ذات الأولوية العالية لتحديد أكثرها استهلاكاً للجهد والموارد من منظور الهيئة والمستفيد، إضافة إلى كشف أوجه القصور المرتبطة بالحوكمة، تكامل البيانات، ووضوح ملكية المسؤوليات .
- تنفيذ جلسات مع أصحاب المصلحة لفهم الأسباب الجذرية للتحديات التشغيلية في العمليات ذات الأولوية العالية وأثرها على تجربة المستفيد .
- تقييم جميع نقاط الاتصال ضمن العمليات ذات الأولوية العالية عبر القنوات الرقمية، الحضورية، ومركز الاتصال، مع رصد التباين في جودة واتساق التجربة بين القنوات والخدمات .
- تحديد نقاط الألم الحرجة في العمليات ذات الأولوية العالية والتي تؤثر بشكل مباشر على رضا المستفيد، كمدخل لتطوير الرحلات المستقبلية
- التوصية باختيار 3 رحلات ذات أولوية عالية للانتقال إلى مرحلة التصميم التفصيلي ضمن المرحلة الثانية من المشروع، بناءً على أثرها على المستفيد، حدة نقاط الألم، الحجم، تكرار الشكاوى، الأهمية الاستراتيجية، التعقيد متعدد الوظائف، قابلية التحسين، ومدى ملاءمتها لاختبار نموذج تشغيل تجربة المستفيد .
- تحليل نماذج إدارة تجربة المستفيد لدى ثلاث جهات مهنية نظيرة محلياً، مع التركيز على الحوكمة، العمليات، القنوات، قياس التجربة، وثقافة المستفيد .

المخرجات النهائية للمرحلة الأولى:

- تقرير تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد

2. المرحلة الثانية: تصميم نموذج عمل تجربة المستفيد

1.2 تطوير التوجه الاستراتيجي ومنظومة القياس لتجربة المستفيد

يركز هذا النشاط على بناء الأساس الاستراتيجي لتجربة المستفيد، بما يشمل تحديد التوجهات، المبادئ، وآليات القياس، لضمان اتساق التجربة وتحقيق قيمة مستدامة

- ترجمة مخرجات تحليل الرحلات إلى توجهات استراتيجية للنموذج التشغيلي لتجربة المستفيد، من خلال ربط نقاط الضعف والقصور المحددة بقرارات تصميمية محددة للإدارة، بما يضمن معالجة الأسباب الجذرية وتحويلها إلى عناصر تشغيلية قابلة للتنفيذ
- صياغة المبادئ التوجيهية CX Guiding Principles التي تحكم تصميم الخدمات، أسلوب التفاعل، واتخاذ القرار عبر القنوات المختلفة، على أن تشكّل هذه المبادئ الأساس الذي يُبنى عليه النموذج التشغيلي
- تحديد منهجيات قياس جودة تجربة المستفيد مثل CSAT و NPS و VOC... بما يشمل الهدف من كل مؤشر، وآلية احتسابه، ومصادر البيانات، ودورية القياس، والجهة المالكة، ومستوى التقارير، وربطه بالرحلات أو القنوات أو الإدارات ذات الصلة
- إعداد معايير جودة التفاعل عبر نقاط الاتصال الرئيسية شاملة أسلوب التواصل، وضوح المعلومات، سرعة الاستجابة، وسهولة الوصول للخدمة، بما يعكس التوجهات الاستراتيجية المصممة لتجربة المستفيد

2.2 تصميم النموذج التشغيلي لإدارة تجربة المستفيد

يركّز هذا النشاط على تصميم نموذج تشغيلي متكامل لإدارة تجربة المستفيد، من خلال تحديد الهيكل التنظيمي والأدوار وملكية الرحلات وآليات الحوكمة، إلى جانب متطلبات القدرات والتمكين التقني، مع تطبيق عملي عبر إعادة تصميم الرحلات ذات الأولوية.

- تصميم النموذج التشغيلي المستهدف لتجربة المستفيد، بما يشمل نطاق وصلاحيات إدارة تجربة المستفيد، دورها مقابل الإدارات المالكة للخدمات، وهيكلها التنظيمي
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وربطها برحلات المستفيد، مع توضيح ملكية الرحلات، وصلاحيات اتخاذ القرار، ومسارات التصعيد، وآليات التنسيق المؤسسي
- تحديد القدرات المؤسسية والمهارات والمتطلبات من الموارد اللازمة لتشغيل تجربة المستفيد بكفاءة، وربطها بالأدوار والمسؤوليات المعتمدة
- تحديد متطلبات التمكين التقنية والتنظيمية، بما يشمل الأنظمة، البيانات، التكامل، ومنظومة قياس تجربة المستفيد
- إعادة تصميم الرحلات المختارة من المرحلة الأولى بشكل تفصيلي، بما يشمل معالجة نقاط الألم وأسبابها الجذرية، وتحسين القنوات، وتوضيح نموذج الملكية وآليات التصعيد، كترجمة تطبيقية أولية للنموذج التشغيلي لإدارة تجربة المستفيد

المخرجات النهائية للمرحلة الثانية:

- وثيقة إطار أهداف ومؤشرات تجربة المستفيد
- النموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد

3. المرحلة الثالثة: تنفيذ وتفعيل نموذج عمل تجربة المستفيد

1.3 تطوير خارطة الطريق التنفيذية لتفعيل نموذج تجربة المستفيد

- يركّز هذا النشاط على إعداد خطة تنفيذ مرحلية لتحويل نموذج تجربة المستفيد إلى واقع تطبيقي، من خلال تحديد أولويات المبادرات وتسلسل تنفيذها، وتطوير خارطة طريق واضحة، مع تعريف مبادرات موجهة بالأثر ومعالم رئيسية لقياس التقدم والجاهزية التشغيلية.
- إعداد خارطة طريق مرحلية لتفعيل نموذج تجربة المستفيد خلال فترة محددة، تشمل مراحل الإنشاء، التجهيز، الإطلاق التدريجي، واستكمال الجاهزية التشغيلية
 - تطوير قائمة مبادرات تنفيذية موجهة بالأثر، تترجم مخرجات التحليل والنموذج التشغيلي وتصميم الرحلات ذات الأولوية إلى مبادرات واضحة، مع تحديد وصف كل مبادرة، أثرها المتوقع، ارتباطها بنقاط الألم، الجهة المالكة، الاعتماديات، مستوى التعقيد، جاهزية التنفيذ، المتطلبات من القدرات والتقنية، ومستوى الأولوية
 - تضمين معالم رئيسية تمثل نقاط تقدم واضحة تساعد في قياس مستوى التنفيذ والجاهزية التشغيلية

2.3 تصميم الإطار الإرشادي للسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة تجربة المستفيد

- يركّز هذا النشاط على تطوير إطار إرشادي للسياسات والإجراءات الداعمة لتشغيل تجربة المستفيد، يحدد أنواعها ونطاقها وعلاقتها بالنموذج التشغيلي المستهدف، مع ضمان مواءمتها وتكاملها مع الإطار المؤسسي القائم، وتقديم توصيات عالية المستوى تمهيداً لتفصيلها في مرحلة لاحقة.
- تحديد الإطار العام لأنواع السياسات والإجراءات المطلوبة لتشغيل إدارة تجربة المستفيد، مع توضيح الغرض من كل سياسة أو إجراء وأهميته
 - ربط كل سياسة أو إجراء بمكونه في النموذج التشغيلي المستهدف، وتحديد الجهة المالكة ونطاقه، وكيفية تكامله مع الإطار المؤسسي القائم
 - تحديد أولويات تطوير السياسات والإجراءات، بما يشمل مجالات مثل حوكمة الرحلات، إدارة الشكاوى، إدارة صوت المستفيد، قياس تجربة المستفيد والتقارير، إدارة التعقيد، معايير القنوات والتواصل، استعادة الخدمة، إغلاق ملاحظات المستفيد، وإدارة التحسينات متعددة الإدارات
 - تقديم توصيات عالية المستوى تمهيداً لمشروع لاحق مستقل يتولى تطوير السياسات والإجراءات التشغيلية بشكل تفصيلي

3.3 التدريب ونقل المعرفة لهيكل عمل إدارة تجربة المستفيد

- يركّز هذا النشاط على إعداد وتمكين التحول المؤسسي لتبني نموذج تجربة المستفيد من خلال تطوير المواد التدريبية ومحتوى نقل المعرفة، وتصميم إطار إدارة التغيير بما يضمن مواءمته مع منهجية الهيئة. ويقتصر العمل على التحضير والإعداد دون تنفيذ ورش عمل، بهدف دعم جاهزية الإدارات وفهم أدوارها وتعزيز تبني النموذج واستدامته تطبيقه
- تطوير إطار متكامل لإدارة التغيير يشمل تحديد فئات أصحاب المصلحة، والرسائل الرئيسية، ومخاطر التبني، ومتطلبات مواءمة القيادات، ومبادئ التواصل، وأثر التغيير على الإدارات المختلفة، واحتياجات التدريب، ومؤشرات قياس التبني، إضافة إلى التدخلات المقترحة لدعم تطبيق النموذج التشغيلي

- إعداد دليل التشغيل للنموذج التشغيلي لتجربة المستفيد، بما يوضح آليات العمل اليومية، الأدوار والمسؤوليات، مسارات التنسيق واتخاذ القرار، وإجراءات تطبيق المبادرات والسياسات، بهدف تمكين التشغيل الفعلي
- تصميم برنامج تدريبي Concept of Training متخصص لإدارة تجربة المستفيد، يشمل إعداد محتوى تدريبي ومنهجيات تعليمية داعمة لتمكين الفريق من أداء مهامه بكفاءة

المخرجات النهائية للمرحلة الثالثة:

- خطة العمل التشغيلية لإدارة تجربة المستفيد
- إطار إرشادي للسياسات والإجراءات
- حزمة التمكين ونقل المعرفة وإدارة التغيير

59 برنامج تقديم الخدمات

مدة المشروع (5) أشهر تبدأ من تاريخ توقيع العقد.

60 مكان تنفيذ الخدمات

سيتم تنفيذ الخدمات الاستشارية المذكورة في نطاق العمل في مقر الهيئة.

61 التدريب ونقل المعرفة

يلتزم المتعاقد بتدريب فريق عمل الهيئة ونقل المعرفة والخبرة لموظفيها بكافة الوسائل الممكنة ومن ذلك [التدريب على رأس العمل / العمل جنباً إلى جنب معهم]، وذلك بما يكفل حصولهم على المعرفة والخبرة اللازمة لمخرجات المشروع.

62 جدول الكميات والأسعار

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

م	المرحلة	المخرج	وصف المخرج	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي	السعر الإجمالي
1	المرحلة الأولى: تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد وتحليل الفجوات	تقرير تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد	تقرير تحليلي متكامل يقيّم الوضع الراهن لمنظومة تجربة المستفيد، ويشمل خريطة الرحلات عالية المستوى للمستفيد، وتقييم نضج تجربة المستفيد، وتحديد نقاط الألم والفرص، واختيار 3 رحلات ذات أولوية لإعادة التصميم التفصيلية، مع استخلاص الانعكاسات الأولية على نموذج التشغيل المستهدف، مدعوماً بمقارنة معيارية مركزة لتحديد أبرز الفجوات وفرص التحسين.	تقرير	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:

م	المرحلة	المخرج	وصف المخرج	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي	السعر الإجمالي
2	المرحلة الثانية: تصميم نموذج عمل تجربة المستفيد	وثيقة إطار أهداف ومؤشرات تجربة المستفيد	وثيقة استراتيجية تحدد التوجهات والمبادئ التوجيهية والأهداف بعيدة المدى لتجربة المستفيد ومؤشرات قياس أداء عمل إدارة تجربة المستفيد	وثيقة	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
3	المرحلة الثالثة: تنفيذ وتفعيل نموذج عمل تجربة المستفيد	النموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد	نموذج تشغيلي يوضح عمل إدارة تجربة المستفيد، ويشمل الهيكل التنظيمي، الأدوار والمسؤوليات، نطاق العمل، الحوكمة، آليات اتخاذ القرار والتنسيق، والموارد المطلوبة، إضافة إلى إعادة تصميم 3-5 رحلات مختارة ضمن المرحلة الأولى بشكل تفصيلي، بما يشمل تحليل نقاط الألم وأسبابها، والتجربة المستهدفة، وتحسين القنوات، ونموذج الملكية وآليات التصعيد كترجمة تطبيقية للنموذج.	نموذج تشغيلي	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
3	المرحلة الثالثة: تنفيذ وتفعيل نموذج عمل تجربة المستفيد	خطة العمل التشغيلية لإدارة تجربة المستفيد	خطة تنفيذية مرحلية لتفعيل نموذج إدارة تجربة المستفيد ضمن إطار زمني محدد، وتشمل مراحل التأسيس، والتجهيز، والإطلاق التدريجي، واستكمال الجاهزية التشغيلية. تركز الخطة على تحديد المبادرات ذات الأولوية وفق مستوى الأثر والجاهزية ومتطلبات النموذج التشغيلي	خطة عمل	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
3	المرحلة الثالثة: تنفيذ وتفعيل نموذج عمل تجربة المستفيد	إطار إرشادي للسياسات والإجراءات	إطار إرشادي يحدد أنواع السياسات والإجراءات اللازمة لتشغيل إدارة تجربة المستفيد على مستوى توجيهي، مع توضيح نطاق كل سياسة أو إجراء وعلاقته بالنموذج التشغيلي لإدارة تجربة المستفيد	إطار إرشادي	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:

م	المرحلة	المخرج	وصف المخرج	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي	السعر الإجمالي
		حزمة التمكين ونقل المعرفة وإدارة التغيير	حزمة متكاملة تتضمن إعداد برنامج تدريبى مفاهيمى للنموذج التشغيلى، إلى جانب مواد نقل المعرفة وإطار إدارة التغيير، ودليل تشغيل مختصر يدعم استدامة التطبيق بعد انتهاء المشروع، دون تنفيذ ورش عمل تدريبية	حزمة تدريبية	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
						رقماً:	المجموع
						كتابة:	
						رقماً:	ضريبة القيمة المضافة 15%
						كتابة:	
						رقماً:	المجموع (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)
						كتابة:	

القسم الثامن: المواصفات

63 فريق العمل

أولاً: الشروط الخاصة بفريق العمل

- أ- يلتزم المتعاقد بالامتثال لقرارات توطين العقود الاستشارية الصادرة بموجب الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء، والقرارات الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- ب- يلتزم المتعاقد بالاشتراطات النظامية لسنوات الخبرة بالنسبة للعاملين في هذا العقد، ويشترط بأن يكون أعضاء فريق العمل الذين تكون خبراتهم المهنية [3 سنوات] فأقل، مقتصر حصراً على السعوديين، وتخضع المدة المذكورة للقرارات والأوامر ذات الصلة.
- ت- لا يُقصد من الفقرة [ب] سالفه الذكر، حرمان أو منع أو عدم الاستفادة من السعوديين- وفقاً لما تقضي به الأنظمة والقرارات الصادرة بهذا الخصوص- الذين تكون عدد سنوات خبراتهم المهنية تزيد عن عدد السنوات المشار لها في الفقرة [ب].
- ث- يجب على المتعاقد أن يتخذ الترتيبات الخاصة لاستخدام الموظفين ومعاملتهم -مواطنين كانوا أو أجانب- وفقاً لأحكام نظام العمل ونظام التأمينات الاجتماعية والأنظمة الأخرى ذات العلاقة.
- ج- يجب على المتعاقد الالتزام بدفع أتعاب الموظفين.
- ح- 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.
- خ- 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.
- د- يجب على المتعاقد تزويد الهيئة بسجلات مفصلة لفريق عمله مصنفة حسب المهارات.
- ذ- يجب على المتعاقد التأكد من أن جميع أعضاء فريق العمل على كفاءته أو كفالة المتعاقد من الباطن المتفق عليهم في هذا العقد.
- ر- يلتزم المتعاقد باستخراج الإقامات اللازمة للموظفين حسب الإجراءات النظامية وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- ز- يلتزم المتعاقد بتأمين الموظفين اللازمة حسب المسمى الوظيفي والمؤهلات والخبرة المبينة بالجدول التالي (جدول مواصفات فريق العمل).
- س- يلتزم المتعاقد بتخصيص موظفات للعمل في الأقسام النسائية أو المواقع التي تتطلب ذلك.

ثانياً: جدول مواصفات فريق العمل:

يتم تعبئة نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل الوارد في (الملحق رقم4) من هذه الكراسة ضمن وثائق العرض الفني.

#	الفريق / المسمى الوظيفي	المؤهلات	الحد الأدنى لسنوات الخبرة
1	مدير المشروع (قائد الفريق)	- بكالوريوس كحد أدنى - خبرة مثبتة مع جهات حكومية أو - تنظيمية داخل المملكة - خبرة في إدارة مشاريع نماذج - تشغيلية أو تجربة مستفيد - حاصل على شهادة PMP	10 سنوات
2	خبير تجربة مستفيد	- بكالوريوس كحد أدنى - سبق له العمل على مشاريع - مختصة بتجربة المستفيد - حاصل على شهادة CCXP أو - شهادة مشابهة	8 سنوات
3	مستشار	- بكالوريوس كحد أدنى - سبق له العمل بمشاريع استشارية - خبرة في أساليب التحليل والقارنة - الإحصائية والكمية والنوعية - سبق له تنفيذ مشاريع متعلقة - بتجربة المستفيد	4 سنوات

على المتنافس تقديم بيانات ووثائق فريق العمل المقترح وفق المسميات الوظيفية والمتطلبات المحددة في الجدول أعلاه، مع مراعاة الآتي:

- المسميات الوظيفية:** تقديم فريق العمل المقترح وفق المسميات الوظيفية المحددة في الجدول أعلاه، مع توضيح اسم المرشح لكل وظيفة ودوره ومسؤولياته في المشروع.
- المؤهلات العلمية والمهنية:** ذكر الشهادات العلمية والمهنية المطلوبة لكل وظيفة على أن تكون متوافقة مع التخصصات والمؤهلات المحددة في الجدول أعلاه، مع توضيح أي مؤهلات إضافية ذات صلة.
- سنوات الخبرة:** توضيح عدد سنوات الخبرة الفعلية لكل مرشح في المجال المرتبط بالمسمى الوظيفي والمتطلبات المحددة له في الجدول أعلاه.
- الخبرات والمشاريع المشابهة:** ذكر المشاريع ذات العلاقة التي شارك فيها كل مرشح، تتضمن اسم المشروع، وطبيعة الأعمال المنفذة ودور المرشح ومسؤولياته.
- الخبرات التخصصية:** تقديم السير الذاتية والمستندات المقدمة ومدى ارتباط خبرات المرشحين بالمتطلبات التخصصية لكل وظيفة، ولا يُكتفى بذكر مسميات وظيفية عامة أو خبرات غير مرتبطة بطبيعة الأعمال المطلوبة.

64 مواصفات الجودة

يلتزم المتعاقد بأداء جميع الخدمات اللازمة للمشروع وتنفيذها من خلال موظفيه وفقاً لأعلى مستويات الجودة وبالكيفية والأسلوب المتعارف عليهما مهنيًا. يجب على المتعاقد تقديم خطة ضمان الجودة والتي يعتزم تنفيذها في المشروع لمراجعتها واعتمادها من الهيئة. يجب أن تتضمن الخطة إجراءات وأدوات ضبط الجودة.

65 مواصفات السلامة

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

القسم الحادي عشر: الملحقات

- 1 ملحق (1): خطاب تقديم العروض
- 2 ملحق (2): نموذج العقد
- 3 ملحق (3): جدول الكميات والأسعار
- 4 ملحق (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 ضمن وثائق العرض المالي)

السادة / الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

إشارة إلى المنافسة رقم PRCOMP20261000041 والخاصة بـ (مشروع إنشاء النموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد)، 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 ضمن وثائق العرض المالي)

م	المرحلة	المخرج	وصف المخرج	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي	السعر الإجمالي
1	المرحلة الأولى: تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد وتحليل الفجوات	تقرير تقييم الوضع الراهن لتجربة المستفيد	تقرير تحليلي متكامل يقيّم الوضع الراهن لمنظومة تجربة المستفيد، ويشمل خريطة الرحلات عالية المستوى للمستفيد، وتقييم نضج تجربة المستفيد، وتحديد نقاط الألم والفرص، واختيار 3 رحلات ذات أولوية لإعادة التصميم التفصيلية، مع استخلاص الانعكاسات الأولية على نموذج التشغيل المستهدف، مدعوماً بمقارنة معيارية مركزة لتحديد أبرز الفجوات وفرص التحسين.	تقرير	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
		وثيقة إطار أهداف ومؤشرات تجربة المستفيد	وثيقة استراتيجية تحدد التوجهات والمبادئ التوجيهية والأهداف بعيدة المدى لتجربة المستفيد ومؤشرات قياس أداء عمل إدارة تجربة المستفيد	وثيقة	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:
2	المرحلة الثانية: تصميم نموذج عمل تجربة المستفيد	النموذج التشغيلي المستهدف لإدارة تجربة المستفيد	نموذج تشغيلي يوضح عمل إدارة تجربة المستفيد، ويشمل الهيكل التنظيمي، الأدوار والمسؤوليات، نطاق العمل، الحوكمة، آليات اتخاذ القرار والتنسيق، والموارد المطلوبة، إضافة إلى إعادة تصميم 3-5 رحلات مختارة ضمن المرحلة الأولى بشكل تفصيلي، بما يشمل تحليل نقاط الألم وأسبابها، والتجربة المستهدفة، وتحسين القنوات، ونموذج الملكية وآليات التصعيد كترجمة تطبيقية للنموذج.	نموذج تشغيلي	1	رقماً:	رقماً:
						كتابة:	كتابة:

م	المرحلة	المخرج	وصف المخرج	الوحدة	الكمية	السعر الإفرادي	السعر الإجمالي	
3	المرحلة الثالثة: تنفيذ وتفعيل نموذج عمل تجربة المستفيد	خطة العمل التشغيلية لإدارة تجربة المستفيد	خطة تنفيذية مرحلية لتفعيل نموذج إدارة تجربة المستفيد ضمن إطار زمني محدد، وتشمل مراحل التأسيس، والتجهيز، والإطلاق التدريجي، واستكمال الجاهزية التشغيلية. تركز الخطة على تحديد المبادرات ذات الأولوية وفق مستوى الأثر والجاهزية ومتطلبات النموذج التشغيلي	خطة عمل	1	رقماً	رقماً	
			كتابة:			كتابة:		
		إطار إرشادي للسياسات والإجراءات	إطار إرشادي يحدد أنواع السياسات والإجراءات اللازمة لتشغيل إدارة تجربة المستفيد على مستوى توجيهي، مع توضيح نطاق كل سياسة أو إجراء وعلاقته بالنموذج التشغيلي لإدارة تجربة المستفيد	إطار إرشادي	1	رقماً	رقماً	
			كتابة:			كتابة:		
		حزمة التمكين ونقل المعرفة وإدارة التغيير	حزمة متكاملة تتضمن إعداد برنامج تدريبي مفاهيمي للنموذج التشغيلي، إلى جانب مواد نقل المعرفة وإطار إدارة التغيير، ودليل تشغيل مختصر يدعم استدامة التطبيق بعد انتهاء المشروع، دون تنفيذ ورش عمل تدريبية	حزمة تدريبية	1	رقماً	رقماً	
			كتابة:			كتابة:		
			المجموع					
			ضريبة القيمة المضافة 15%					
			المجموع (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)					

الختم الرسمي

ملحق رقم (4)

نموذج مؤهلات وخبرات فريق العمل (يرفق مع العرض الفني)

اسم المرشح	المسمى الوظيفي المطلوب	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة التخصصية المرتبطة بالوظيفة	عدد المشاريع المشابهة التي تم العمل عليها	الدور في المشروع	رقم الصفحة في العرض الفني للسيرة الذاتية

	الختم الرسمي
--	--------------

ملحق رقم (5)

جدول التحقق من وثائق العرض (يرفق مع مخطوط العرض)

م	البند	رقم الصفحة	الحالة
وثائق العرض الفني			
1	مؤهلات وخبرات فريق العمل (ملحق رقم 4).		☐
2	الخبرات السابقة في تنفيذ المشاريع المشابهة		☐
3	الجدول الزمني لتنفيذ الأعمال		☐
4	منهجية تنفيذ الأعمال		☐
وثائق العرض المالي			
1	خطاب العرض الأصلي (الملحق رقم 1).		☐
2	جدول الكميات شاملًا الأسعار (الملحق رقم 3).		☐
3	جدول الدفعات.		☐
4	الضمان البنكي الابتدائي (يرفق شهادة حجم المنشأة من الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" في حال عدم تقديم الضمان الابتدائي).		☐

الختم الرسمي

ملحق رقم (6)

قائمة العقود الحالية وأرقام التواصل (يرفق مع مطرووف العرض)

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