

المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

دعوة عامة لتأهيل المتنافسين لمشروع

تفعيل مركز الاتصال لحساب المواطن

١٤٤١/٠٢/١٤ هـ الموافق ٢٠١٩/١٠/١٣ م

دعوة تأهيل المتنافسين –

يسر وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أن ترحب بمشارككم في برنامج تأهيل المتنافسين المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم لتزويد الوزارة بخدمات مشروع (. تفعيل مركز الاتصال لحساب المواطن) ضمن أهداف ومبادرات برنامج الرؤية وفي إطار المنافسة العامة.

في حال رغبتكم بالمشاركة في برنامج تأهيل المتنافسين والمشاركة في المناقصة التي سيتم طرحها لاحقاً يجب على المتنافسين قراءة هذه المعايير المطلوبة وفهمها جيداً حيث أن هذه المعايير هي الأساس في تأهيل المتنافسين على المشروع وجميع هذه المعايير التي تتضمنها هذه الوثيقة مطلوبة من جميع الراغبين في التأهل لتقديم عروضهم لتنفيذ أعمال الوزارة أو تأمين مشترياتهم مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي.

إن القصور وعدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي أو قبله يعد سبباً في عدم التأهل.

يحق لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية قبول أو رفض أي تسليم وفقاً لما تراه مناسباً.

التاريخ	الاجراء
14-10-2019	الإعلان عن دعوة التأهيل
20-10-2019	آخر موعد لإرسال الاستفسارات
27-10-2019	آخر موعد لإرسال ملفات التأهيل
28-10-2019	تقييم ملفات تأهيل المتنافسين
06-11-2019	نتائج التقييم واختيار المتنافسين

التواصل والاستفسارات

لاستقبال استفسارات الموردين يرجى التواصل مع ممثلي المشروع:

عبر البريد الإلكتروني التالي: y.s.althenian@mlsd.gov.sa

لتسليم ملفات التأهيل

يجب أن تكون أجزاء الملف مرتبة ومصنفة بطريقة واضحة بترقيم الصفحات للمتكمين من المراجعة بيسر وسهولة. ويجب على المتقدم أن يورد ردوده على كافة المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة، وإذا لم يكن لدى مقدم العرض جواب لأي من تلك المتطلبات فينبغي توضيح ذلك.

وعلى الراغبين في التنافس على تنفيذ الأعمال الالتزام بجميع ما ورد في هذه الوثيقة التزاماً مطلقاً وتأكيداً لذلك فإنه يجب توفير والتوقيع على جميع النماذج المرفقة والمطلوبة في هذه الوثيقة من قبل صاحب المؤسسة/الشركة (المورد) أو المفوض بالتوقيع مع ختم كل صفحة منه بالختم المعتمد الخاص بالمؤسسة أو الشركة.

لإرسال ملفات التأهيل يرجى التواصل مع (امين لجنة التأهيل)

عبرالعنوان التالي: مخرج ٩ مبنى رقم (١) الدور الثاني (مكتب تحقيق الرؤية - بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية)

الأستاذ / محمد عبد السلام العبدالسلام

الملحقات المرفقة:

الملحق الاول: لمحة عامة

الملحق الثاني: نبذة عامة عن الخدمة المطلوبة

الملحق الثالث: المتطلبات

مع الشكر والتقدير

الملحق الأول

لمحة عامة

٥	نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠
٦	نبذة عن برنامج التحول الوطني
٦	نبذة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وحساب المواطن
٨	أهداف معايير التأهيل
٨	إجراءات التأهيل

أولاً: نبذة عن رؤية المملكة 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 مكامن القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية ٢٠٣٠ م.

فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكئها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والاسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنوع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكئها 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 اثني عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية .

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

ثانياً نبذة عن برنامج التحول الوطني

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

ثالثاً: نبذة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وبرنامج حساب المواطن

أنشئت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بموجب المرسوم الملكي الكريم الذي صدر في الشهر الأخير من عام ١٣٨٠ هـ، وذلك تحت اسم وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وقامت الوزارة منذ نشأتها بتنمية المجتمعات المحلية واهتمت بلجان المجتمع ومجالس المحافظات والمراكز والهجرة ورعاية الشباب والأسرة والجمعيات التعاونية، وحددت الوزارة أهدافها، وجسدها بأهداف ثلاثة:

أولاً: رسم السياسة العامة للشؤون الاجتماعية والعمالية في المملكة ضمن إطار مستوحى من القيم والمبادئ والنظم المرعية في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: تخطيط وتنفيذ المشروعات.

ثالثاً: الإسهام في توجيه التطوير الاجتماعي في المملكة توجيهاً متزاناً يهدف إلى رفع وعي المواطنين، وتحسين مستوى معيشتهم وتهيئة مقومات الحياة الكريمة لهم في إطار المحافظة على القيم الروحية والخلقية وتدعيمها لبناء مجتمع ناهض متكامل.

وفي عام ١٤٢٥ هـ صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٢٧) القاضي بفصل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية إلى وزارتين مستقلتين تسمى الأولى وزارة العمل والثانية وزارة الشؤون الاجتماعية بحيث تتولى الوزارة الأولى مسؤولية جميع النشاطات التي تتعلق بشؤون العمل والعمال، في حين تتولى الوزارة الثانية النشاطات المتعلقة بالشأن الاجتماعي.

وفي ربيع الآخر ١٤٣٦ هـ، صدر أمر ملكي رقم (أ/١٣٣) بدمج وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في وزارة واحدة باسم وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

تضطلع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمسؤولية تنمية القطاع الاجتماعي وتطويره من خلال مهامها الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية، ويتسم ميثاق وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالشمولية حيث يغطي كافة أنحاء المملكة وهذه الخاصية يندرج وجودها في كثير من القطاعات الحكومية كما أن الأنشطة والخدمات الرئيسية التي يقوم بها القطاع الاجتماعي متعددة حيث تتجاوز (٣٥) نشاطا وبالتالي تفرض هذه التعددية على المسؤولين بالوزارة اللجوء إلى إدارة معلوماتها بتقنيات حديثة تضمن جمع وتوحيد وتبادل البيانات بسهولة ويسر بين الأجهزة المختلفة بالوزارة وفروعها. ويمكن تلخيص الخدمات التي تقوم بها الوزارة في الآتي: - خدمات الضمان الاجتماعي

- خدمات رعاية وتأهيل المعاقين .
- خدمات رعاية الايتام
- خدمات رعاية الاحداث والمسنين.
- خدمات رعاية الفتيات وحالات الحماية الاجتماعية.
- خدمات التنمية الاجتماعية.
- خدمات الرعاية الابوائية.
- خدمات الرعاية الصحية للمسنين والمعاقين والمقيمين في دور الايواء

حساب المواطن:

برنامج حساب المواطن هو برنامج وطني لحماية الأسر السعودية من الأثر المباشر وغير المباشر المتوقع من الإصلاحات الاقتصادية المختلفة، والتي قد تتسبب بعبء إضافي على بعض فئات المجتمع. يهدف هذا البرنامج الى إعادة توجيه المنافع الحكومية للفئات المستحقة لها بالشكل الذي يؤدي الى تشجيع الاستهلاك الرشيد، ويضمن توجيه الدعم بشكل مباشر بشكل عادل للفئات المستحقة المختلفة، حيث سيتم توفير الدعم كبديل نقدي يحول مباشرة للمستفيدين المستحقين.

رابعاً: أهداف معايير التأهيل

تهدف هذه الوثيقة الى تزويد كافة المعلومات والبيانات اللازمة للموردين لتقييمهم وتأهلهم لتحضير وتقديم عروضهم لمشروع " تفعيل مركز الاتصال لحساب المواطن "، اخذين بالاعتبار جميع متطلبات تنفيذ المشروع. حيث ان المعلومات المذكورة في هذه الوثيقة توضح التعليمات والواجب إتباعها في تقديم المستندات لتقييم الموردين للتأهل للتنافس في تقديم العروض.

خامساً: إجراءات التأهيل

١-تقدم المنشأة ملف التأهيل للوزارة لاستكمال إجراءات التأهيل ويشتمل على صور المستندات والوثائق المطلوبة مع الأصل للمطابقة وتكون باللغة العربية أو مترجمة إليها من مكتب ترجمة معتمد.

٢-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة باستلام ملف تأهيل المنشأة وتدقيق الوثائق والنماذج والتأكد من مطابقة الشروط واكتمال المستندات المطلوبة.

٣-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بالتحقق من المعلومات المقدمة من قبل الموردين: يمكن التحقق بأحد أو جميع الطرق التالية:

- زيارات ميدانية لمشاريع سابقة.
 - مقابلات شخصية او مكالمات مع ملاك مشاريع سابقة
 - زيارات ميدانية لمكاتب الموردين
 - مقابلات شخصية او مكالمات مع الموردين
 - أي وسيلة نظامية أخرى تراها لجنة التأهيل بالوزارة مناسبة
- ٤-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بدراسة ملف المنشأة بناءً على معايير التأهيل المعتمدة وإعداد تقرير بذلك وتوثيق المخرجات في محضر رسمي يوقع من قبل جميع الأعضاء.
- ٥-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بنشر نتائج تقييم العروض التأهيلية عبر الموقع الالكتروني من ضمن قنوات التبليغ الأخرى.
- ٦-تقوم لجنة التأهيل بالوزارة بتزويد جميع الموردين بنتيجة تقييم العروض التأهيلية وأسباب استبعادهم من الدخول في المنافسة على المشروع.

الملحق الثاني

نبذة عامة عن المشروع (الخدمة المطلوبة)

١٠	أهداف المشروع
١٠	مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال
١٠	نطاق عمل المشروع

أولاً: أهداف المشروع

ترغب الوزارة في طرح مشروع " تفعيل مركز الاتصال لحساب المواطن " بهدف تعزيز التواصل بمستفيدي البرنامج لشرح خدمات البرنامج وإجراءات التسجيل والرد على استفسارات المستفيدين بشكل سريع وباحترافية عالية وتقديم الدعم الازم في تشغيل برنامج حساب المواطن حسب ما يرد في هذه الكراسة من شروط ومواصفات وحسب المعايير الحديثة لتشغيل قنوات الاتصال.

ثانياً: مدة تنفيذ المشروع والجدول الزمني لتنفيذ الأعمال

مدة تنفيذ المشروع ١٢ شهر تبدأ من تاريخ اشعار بدء العمل، يتم في نهايتها انجاز الأعمال المطلوبة.

ثالثاً: نطاق عمل المشروع

يشمل نطاق العمل على تشغيل وإدارة مركز الاتصال للخدمات التي يقدمها برنامج حساب المواطن بشكل عام وتقديم خدمات التواصل مع مستفيديه عبر قنوات الاتصال الهاتفية (In-Bound & Out-Bound) ويتطلب من الشركة المنفذة تشغيل وإدارة مركز الاتصال وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل كامل (Fully Managed Services) بحيث تتولى الشركة المنفذة تسجيل والرد على جميع الاستفسارات وإدارة كافة خدمات مركز الاتصال المذكورة تفصيلاً في مهام مركز الاتصال لكافة الاتصالات الواردة والصادرة، وذلك بواقع (١٦) ساعة يومياً من الأحد وحتى الخميس بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من الشباب السعودي (إناث وذكور) حصراً.

ينقسم نطاق عمل الشركة المنفذة الى النقاط الأساسية التالية:

أولاً: توفير وتجهيز المنشأة التشغيلية لمركز الاتصال.

توفير فريق مخصص للدعم الفني والتقني لدعم العمليات التشغيلية.

ثانياً: توفير وتجهيز البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال.

ثالثاً: متطلبات أنظمة مركز الاتصال والأنظمة والبرامج المساندة.

رابعاً: الشروط الخاصة لإدارة وتشغيل الفعاليات التشغيلية للكادر البشري المشغل والإداري لمركز الاتصال.

خامساً: تقديم الخدمات التشغيلية لبرنامج حساب المواطن في مجال وحدة تحليل الأعمال والنظم وتطوير البرامج وإدارة المشاريع.

أولاً: توفير وتجهيز المنشأة التشغيلية لمركز الاتصال.

يتطلب نطاق عمل المشروع قيام الشركة المنفذة بتخصيص وتجهيز وتوفير منشأتين تشغيلية متكاملة أولى ضمن مدينة الرياض حصراً ومنشأة تشغيلية متكاملة في مدينة جدة والدمام، وتكون مكرسة لغرض تشغيل المشروع بحيث لا تشارك مع أي مشروع آخر، ويكون عليها شعار حساب المواطن.

يجب على الشركة ان تكون قادرة على تشغيل مراكز الاتصال في مدينة الرياض وجده والدمام.

كما يتطلب من الشركة المنفذة تجهيز وتوفير منشأة تشغيلية احتياطية في مدينة ثالثة جاهزة للعمل من اليوم التشغيلي الأول، حيث يمكن نقل كافة الفعاليات التشغيلية إليها خلال مدة أقصاها (٥) أيام عمل في حال المتطلبات التشغيلية والحالات الطارئة وحسب توجيه إدارة المشروع من طرف الوزارة.

ويشترط أيضا ان يتوفر في المنشأتين التشغيليتين الأساسيتين والمنشأة الاحتياطية كافة متطلبات الأمن والسلامة وضبط الجودة والحفاظ على خصوصية فريق التشغيل والمرافق الأساسية من مساحات مكتتبية تشغيلية وإدارية وقاعات تدريب ومكاتب لفريق الإشراف وضبط الجودة وأماكن مخصصة للطعام والصلاة ومرافق صحية متكاملة.

ملاحظة: يلزم إرفاق الموقع الجغرافي والمخطط المعماري للمنشآت التشغيلية الأساسية والاحتياطية في مدينة الرياض ومدينة المقر التشغيلي الثاني، وإرفاق الموقع الجغرافي والمخطط المعماري للمنشآت التشغيلية الاحتياطية في المدن الأخرى

ثانياً: توفير وتجهيز البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال.

تقوم الشركة المشغلة بتجهيز فريق العمل بكافة ما يلزم من الأنظمة المؤسسية المكتتبية لتنفيذ الأعمال بما يشمل أنظمة الدليل النشط وتبادل البريد الإلكتروني المؤسسي الرسمي والتطبيقات المكتتبية وأنظمة تشغيل الحاسب الآلي ونظام مقسم الاتصال الهاتفي الداخلي المدعوم ببرتوكول الشبكة العالمية وتبادل المكالمات الهاتفية عبر الشبكة المحلية الآمنة.

كما يشترط بالشركة المشغلة ان يتوفر لديها بنية تحتية تقنية مؤسسية عالية الاستقرار من خلال توفير العناصر الداعمة الاحتياطية لكل من عناصر الشبكة الرئيسية من خوادم وموجهات شبكية وموزعات طرفية حتى على صعيد التوصيلات الداخلية.

ويجب ان تقوم الشركة المنفذة بتجهيز وتطوير وتشغيل وإدارة مركز اتصال برنامج حساب المواطن في مقرات الشركة المشغلة (المقاول) بحيث يشمل جميع التجهيزات التقنية اللازمة للمركز بما في ذلك شاشات العرض الآلي لجميع المكالمات ومراقبة العمل، إضافة الى توفير المتطلبات التالية على سبيل المثال لا الحصر:

الأجهزة والبرامج والأنظمة المتعلقة بتشغيل المركز وتكاملها مع أنظمة برنامج حساب المواطن.

- أجهزة الحاسب الآلي المكتتبية وشاشاتها لموظفي المركز
- أجهزة هاتف للمأمورين والمشرفين في المركز للرد على المكالمات بالتنسيق مع المختصين بالوزارة.
- سماعات الأذن لموظفي المركز تشمل المواصفات التالية على سبيل المثال لا الحصر:
 - لاسلكية
 - عازلة للصوت
 - طبية
- توفير شاشات عرض تلفزيونية حسب الحاجة طبقاً للمواصفات التالية بحد أدنى:
 - لا يقل حجمها على ٥٥ بوصة.
 - عالية الدقة (Full HD)
 - تقبل الإدخال من أجهزة الحاسب الآلي وتتوافق معها.
 - لها أكثر من مدخل لكل من (VGA , USB , HDMI) وغيرها من المداخل المستخدمة.
 - يجب ان تكون تلك الشاشات جلية وظاهرة, ويمكن قراءتها من مكاتب مشرفي وقادة فرق عمل خدمة العملاء ومن جميع مواقع المأمورين ومشرفي المركز, وهم على مكاتهم.

(١) اشتراطات البنية التحتية التقنية لمركز الاتصال.

- يجب أن يكون المركز مربوطاً مع أنظمة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية عن طريق الربط المباشر بين المركز والوزارة
- يجب أن يعتمد مركز الاتصال على تقنية IP Telephony بنظام تشغيل Open Standard Platform Linux Operating System من شركات عالمية معروفة تعتمد حلول مراكز الاتصال الموزعة ضمن بنية تقنية آمنة على خوادم منفصلة ومتراصة ودعم احتياطي لحظي يتيح خواص نقل حجم المكالمات من خادم إلى آخر دون أي تأخير أو زمن انتقال لبدء عمل الخادم الداعم.
- يجب أن يدعم النظام تحويلات لغاية (٤١,٠٠٠ TDM) ولغاية (٣٦,٠٠٠ IP) على الخادم الواحد.
- أن يتوفر به عدد (٢٠) على الأقل بوابة صوتية Media Gateway بوابات نفاذ الميديا الصوتية من طرازين مختلفين.
- أن يتوفر به عدد (٦) على الأقل Media call manager بما يدعم توفير استطاعة قصوى لمراكز الاتصال.
- أن يدعم الربط عبر SIP وأن يتوفر به دوائر اتصال ترنكية (SIP Trunks) بما لا يقل عن (٦,٠٠٠) دائرة اتصال.

- أن يتم توفير رخص مستخدمين لجميع الكادر التشغيلي المخصص للمشروع، مع إمكانية زياد الأعداد لاحقاً عند الحاجة.
- يجب أن يضمن النظام تحمل ضغط عالي من المكالمات يزيد عن (٢٥٠,٠٠٠) مكالمات يومياً مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانية التوسع في ازدياد عدد المكالمات اليومية.
- أن يتوفر في النظام استمرارية عالية من خلال تواجد نظام احتياطي متكامل لكافة عناصر مركز الاتصال مع تفصيل خطة النظام الاحتياطي ضمن العرض المقدم من قبل المقاول Full redundancy Plan ويتم إعداد كل النظام الاحتياطي ليكون جاهز للعمل بحالة Active/Active عند حدوث أعطال تقنية لمركز الاتصال الرئيسيين.
- يتطلب المشروع وجود مركز اتصال احتياطي كامل (DRC) على أن يكون في مبنى آخر قريب وذلك لنقل عمليات التشغيل إليه في حال حدوث كوارث طبيعية في المبنى الرئيسي، وعلى الشركة المتقدمة (المقاول) تقديم مخطط للمبنى الاحتياطي المتوفر لديها ضمن العرض المقدم.
- يتيح نظام مركز الاتصال الربط الهاتفي الحاسوبي CTI توفر شاشات POP Up Screens توفر معلومات مختلفة عن المتصلين يتم تطويرها وتكاملها مع قاعدة البيانات لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والشركة المنفذة للمشروع.
- يجب توفير رخص استخدام بعدد موظفي مركز الاتصال خلال كامل فترة تنفيذ العقد.

٢) مواصفات الشبكة الداخلية لمركز الاتصال

تلتزم الشركة المنفذة بتوافر مواصفات الشبكة الداخلية لمركز الاتصال حسب الآتي:

- يجب أن تكون بنية الشبكة الداخلية مبنية على أساس المعايير العالمية لبنية الشبكة بحيث تتكون من عدد كافي من المبدلات الطرفية ومبدلات توزيع ومبدلين رئيسيين
- المبدلات الطرفية يجب أن تمتلك سرعة Giga speed وتدعم خاصية POE.
- يجب أن يدعم المبدلين الرئيسيين مع مبدلات التوزيع سرعة ١٠ Giga Speed.
- يجب أن تربط المبدلات الطرفية مع مبدل توزيع رئيسي.
- أن تكون الشبكة ذات نظام احتياطي متكامل ونظام استمرارية عمل عالية تضمن تحمل ضغط تمرير المكالمات العالي
- يجب أن تحتوي الشبكة على أنظمة للحماية المتكاملة من الاختراقات والفيروسات وحماية نظام برنامج حساب المواطن والوزارة وتأمين اتصال آمن مع الشبكة الخارجية من Next-Generation Firewall (NGFW) من أرقى الشركات العالمية والمعروفة.
- أن تحتوي الشبكة الداخلية على أجهزة موزع أحمال Load Balancer لتبادل المعطيات والبيانات.
- أجهزة مراقبة أداء الشبكة الداخلية مع نظام إنذار في حالات التعطل عبر رسائل الجوال والبريد الإلكتروني.

٣) متطلبات الربط الشبكي

تلتزم الشركة المنفذة بتأسيس وتوفير حزم ربط شبكي (مخصصة) لربط المقرين التشغيليين (في الرياض والمدينة الثانية - جدة أو الدمام) وربطهما بمقر تشغيلي داعم (في مدينة الثالثة) على أن تكون حزم الربط من نوع (MPLS) ولا تقل حزمة الربط الرئيسية بين كل موقعين عن (٥٥) ميغا بايت وحزمة الربط الداعمة لا تقل عن (٣٥) ميغابايت.

ثالثاً: متطلبات أنظمة مركز الاتصال والأنظمة والبرامج المساندة

١ أنظمة مركز الاتصال المطلوبة

تقوم الشركة المشغلة بتوفير وتطوير وتخصيص نظام مركز الاتصال حصراً بالإصدار المؤسسي Enterprise وأن يكون من الأنظمة المصنعة من كبريات الشركات العالمية المنتجة لأنظمة عالية الجودة والاستقرار ويشترط أن يتم تشغيل المشروع بالاعتماد حصراً على أنظمة مركز الاتصال المبنية على بنية عتاد تقني عالٍ الأمان ومدعوم بمكونات برمجية تطبيقية منفصلة يتم استضافتها وإدارتها ودعمها الاحتياطي ضمن خوادم منفصلة بما يضمن استمرارية عمل مركز الاتصال وتقديم كافة خدماته الأساسية حتى في الحالات التي قد يحدث فيها خلل أو توقف بعمل عنصر أو تطبيق منفصل ضمن منظومة الهيكلية التقنية لمركز الاتصال دون أن يتسبب توقف أي من عناصر نظام مركز الاتصال الأساسية أو الداعمة عن العمل بحدوث انقطاع كامل لخدمات ووظائف تلقي ومعالجة الاتصالات الواردة مما ينتج عنه تدني مستويات الخدمة وفقدان إمكانية التواصل مع مستفيدي برنامج حساب المواطن.

- نظام إدارة المكالمات مركز الاتصال (Contact Center System - CCS)
- نظام توزيع المكالمات الهاتفية (Automatic Call Distribution - ACD)
- نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (Interactive Voice Response - IVR)
- نظام تسجيل المكالمات الهاتفية (Call Recording System - CRS) بعدد رخص الاستخدام.
- التكامل الهاتفي الحاسوبي (Computer Telephony Integration - CTI) بعدد رخص الاستخدام.
- نظام تقارير الأداء و مراقبة جودة أداء مركز الاتصال (Reporting System) بعدد رخص الاستخدام.

٢ الأنظمة الداعمة والمساندة لأنظمة مركز الاتصال

تقوم الشركة المشغلة بتوفير ورفد المشروع بكافة الأنظمة الداعمة والمساندة والمتمة لوظائف نظام مركز الاتصال المستخدم لتشغيل المشروع بما يشمل أنظمة تسجيل وأرشفة كافة الاتصالات وفعاليات التواصل عبر مختلف الأقنية، وأنظمة جمع البيانات التشغيلية والاحصائية حول حركة الاتصالات وأداء فريق العمل، وأنظمة إدارة القوى العاملة وإعداد جداول ورديات وأوقات العمل وتحليل حركة المكالمات وضغط الاتصالات الواردة عبر مختلف القنوات، ولتلافي حدوث أي تدني بمستويات الخدمة أو مؤشرات الأداء الرئيسية.

توفير خصائص عامة لنظام توزيع المكالمات الهاتفية

- المرونة في إضافة الخدمات والتطور.
- يستطيع الموظف الدخول على النظام لاستلام المكالمات عن طريق إدخال كود خاص.
- إمكانية برمجة الاتصالات الواردة بأولوية بحيث تعطى بعض المكالمات حق الأولوية حسب رقم المتصل أو رقم المشترك.
- يكون بمقدور مشرف نظام التوزيع الآلي مراقبة الحركة الهاتفية الواردة للموظفين.

- يستطيع المشرف الدخول على المكالمات أو الرسائل المسجلة دون شعور الموظف أو المتصل ويمكن الاستفادة من هذه الميزة من داخل النظام أو من الخارج عبر الاتصال بالسنترال وإدخال رقم سري.
- يستطيع المشرف الدخول على المكالمات والتحدث إلى الموظف دون شعور المتصل لإعطاء تعليمات إرشادية.
- إمكانية تحويل المكالمات للمشرف
- يكون وقت الموظف قابل للبرمجة وفق كل عميل أو وفق كل مجموعة آلية للمكالمات.
- يكون بمقدور الموظف تسجيل الرسالة الترحيبية الخاصة به بعد مجموعة رسائل النظام الترحيبية.
- يكون بمقدور الموظف القيام بـ:
 - إجراء أو إنهاء (الدخول / الخروج) بمجرد الضغط على زر.
 - وضع إشارة (غائب / موجود) بمجرد الضغط على زر.
- يكون بمقدور الموظف الاتصال بمشرف نظام التوزيع الآلي بمجرد الضغط على زر.
- يمكن للنظام عن طريق تحليل التقارير آلياً في كل لحظة أن يقوم بإعلام المتصل عن الوقت المتوقع لكي يتم الرد عليه.
- يمكن ربط النظام عن طريق شبكة الكمبيوتر بحيث يمكن استخدامه من أكثر من مكان ولأكثر من مستخدم في نفس الوقت.
- إعطاء تقارير آنية، يومية، أسبوعية، شهرية أو سنوية عن مستويات الخدمة كما يمكن إعطاء رسم بياني لتوضيح التغيرات التي تطرأ على مستوى الخدمة لجميع المأمير ولأي مدة مطلوبة.
- إمكانية برمجة النظام لإعطاء تقارير محددة كل فترة زمنية آلياً ودون الحاجة إلى إدخال بيانات.
- من الممكن وصل جهاز حاسوب يعمل بنظام ويندوز لمشرف نظام التوزيع الآلي لمراقبة حركة التوزيع الآلي وحالة الموظفين وعمل الإحصائيات الضرورية مثل:
 - عدد المكالمات التي في الانتظار.
 - عدد مكالمات التوزيع التلقائي التي تحت الإجابة عليها.
 - وقت أقدم مكالمة في الانتظار.
 - متوسط وقت المكالمة.
 - متوسط سرعة الإجابة.
 - متوسط وقت المكالمة المتروكة.
 - النسبة المئوية حسب مستويات الخدمة للموظف أو للمجموعة كلها.
- إمكانية تبادل المعلومات معالجتها بشكل مرن بين مختلف الأنظمة باستخدام البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف والجوال والإنترنت.

- إمكانية كشف رقم المتصل (Caller ID) وحجب بعض الاتصالات.

خصائص عامة لنظام الاستجابة الصوتية التفاعلية IVR

- يتطلب أن يؤمن النظام إمكانات توفير خدمات الاستجابة الصوتية التفاعلية بقدرات استيعاب كبيرة وبواسطة أحدث ما توصلت إليه التقنية من تجهيزات في هذا المجال, بحيث تؤمن تقنية الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) للمتصلين إمكانية الحصول على المعلومات آلياً بواسطة ضغط أرقام الهاتف .
- نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية IVR ينبغي أن يدعم خاصية الربط الكامل مع أي قاعدة بيانات بمرونة كبيرة وفي أي وقت كما بإمكان هذا النظام استعادة كافة أنواع البيانات من مكالمات وغيرها من عدة مصادر
- إن نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية المتطور (IVR) ينبغي أن يدعم إمكانات تزويد الخدمات التالية :
- خدمات رسائل الفاكس عند الطلب.
- الاستفسارات و الاستعلامات الهاتفية.
- الإجابات على كافة الاستفسارات.
- خدمة إصدار الطلبات هاتفياً.
- خدمة تقديم المعلومات حول الخدمات.
- خدمة ربط معلومات قواعد البيانات بغرض البحث عن المعلومات.
- من خلال نظام الاستجابة الصوتية IVR يجب أن تتوفر إمكانية مركز الاتصال لأن يتفاعل مع العملاء عن طريق الرد الآلي التفاعلي. وذلك عن طريق ربط نظام IVR بقاعدة البيانات الخاصة بالمركز.
- يتطلب أن يدعم نظام IVR كل من البروتوكولات التالية: H323 و SIP. مما يسمح بمرونة النظام وإمكانية ربطه بالأنظمة الأخرى.
- عن طريق نظام IVR يتطلب أن يتم تخفيف العبء التشغيلي عن موظفي المركز بحيث يستطيع العميل أن يصل إلى جميع المعلومات التي يحتاجها عن طريق الإجابة على مجموعة من الأسئلة المسجلة بالنظام مسبقاً
- تسجيل وحفظ الخطوات التي قام بها المتصل عبر IVR

خصائص عامة لنظام تسجيل المكالمات الهاتفية

- يقوم بتسجيل جميع المكالمات لمركز الاتصال وحفظها لفترة سنتين
- يقوم بتسجيل مكالمات محددة على جهاز الاتصال
- يستطيع أن يبدأ التسجيل من أي جهاز اتصال
- بالإمكان استخدام أي جهاز اتصال مدعوم بالنظام كأداة تسجيل صوتي خلال الاجتماعات
- يدعم النظام خاصية بدء التسجيل المؤتمت وفق حدث معين يتم تحديده من قبل مدير النظام كرفع سماعة أو بدء التحدث
- تسجيل المكالمات بصيغة عالية الجودة باستخدام تقنية تخفيض الضجيج والتحكم التلقائي.
- الاستماع الحي للمكالمة من دون ظهور أي تغيير أو علامة في الصوت تشير إلى ذلك.
- التعرف على التحويلات الداخلية
- إظهار رقم المتصل
- النظام قادر على معرفة الأرقام المطلوبة من قبل المستخدم.
- تنظيم القنوات في مجموعات لكفاءة أكبر
- البحث والاستماع من خلال المعرفات القياسية التالية (كحد أدنى):
- اسم المتصل أو رقم المتصل ووقت المكالمات وتاريخها
- القناة: رقم القناة المسجلة.
- اسم القناة: اسم القناة المسجلة.
- التاريخ وفترة معينة: تاريخ تسجيل المكالمات.
- المدة: مدة تسجيل المكالمات.
- علامة التقييم: تقييم المكالمات بشكل نوعي ومقداري على أداء أطراف المكالمات.
- رقم المتصل: رقم المتصل للمكالمات الواردة.
- الملاحظات: هي الملاحظات الموضوعية مسبقا على المكالمات.
- الوقت: وقت تسجيل المكالمات.
- إمكانية الاستماع الفوري للمكالمة التي جرى البحث عنها أيا كان نوعها.
- إمكانية تحديد مقطع معين من المكالمات والاستماع إليه.

- توجد أزرار تحكم في مشغل برنامج الاستماع مثل التشغيل والتوقيف والتقديم والتأخير.
- إمكانية التنقل داخل المكالمة للوصول إلى جزء معين منها مع ظهور عداد للوقت.
- أدوات للتحكم في تعديل الصوت وسرعة التشغيل.
- بإمكان المستخدم أن يختار مجموعة من المكالمات لكي يستمع إليها تلقائياً بشكل متتالي.

خصائص عامة لنظام بناء واستصدار التقارير

- تتطلب الوزارة أن يوفر مركز الاتصال لدى الشركة المنفذة للمشروع أداة فعالة لقياس مستوى الأداء العام لمركز الاتصال حيث تؤمن المتابعة الدقيقة ورصد جودة الخدمات التي يقدمها المركز للعملاء وإعداد التقارير المفصلة اللازمة لهذا لحظاً بلحظة والتي يمكن من خلالها الحصول على التقارير المطلوبة. كما ينبغي أن يتيح النظام إمكانات استصدار عدد كبير من التقارير المفصلة مسبقاً الإعداد والتي يزيد عددها عن ١٢٠ نوع من التقارير المتنوعة حول مختلف المهام الحيوية لمركز الاتصال. تعد التقارير التالية من أهم أنواع التقارير المطلوبة التي يوفرها النظام (على سبيل المثال لا الحصر) :
- الاتصالات الموزعة آلياً.
- الاتصالات التي يتم تجاهلها.
- الوقت المهدور.
- معدل سرعة الإجابة.
- معدل مدة الاتصال.
- معدل ساعات العمل.
- مستوى الخدمة.
- معدل الأوقات التي يكون فيها المأمور غير جاهز.
- معدل الأوقات التي يكون فيها المأمور جاهز.
- إجمالي أوقات انتظار المأمور.
- إجمالي أوقات توافر المأمور للرد على المكالمات.
- وضع حالة البيانات المعدة للاستخدام في النظام.
- تقارير مفصلة على أساس عناصر البحث عن المكالمات.
- تقارير لحظية بالإضافة إلى تقارير سابقة عن كل ما جرى خلال اليوم.

- على الشركة المنفذة للمشروع، توفير الدخول على تقارير وإحصاءات النظام و على Dashboard عن بعد عبر الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية أو الحاسوب من قبل أصحاب العلاقة والإدارة العليا في الوزارة.

مراقبة الجودة

- تعتبر عملية مراقبة جودة الخدمات المقدمة بمركز الاتصال من أهم عناصر نجاح المشروع ولما لها من أهمية في تحسين الخدمات المقدمة فإن الشركة المنفذة ستطالب بتوفير جميع الأدوات والتسهيلات التي تساعد في مراقبة الجودة.
- وأهمها:
- نظام الدخول لمركز الاتصال بالبصمة لضمان عدم تواجد أفراد أو موظفين من غير ذوي الصلة بالمشروع.
- نظام تسجيل جميع المكالمات الصادرة والواردة عبر مركز الاتصال.
- نظام مراقبة الأداء المباشر لممثلي مركز الاتصال.
- عمليات الاستماع العشوائي للمكالمات المسجلة من قبل أخصائي ضبط الجودة وبشكل ممنهج دورياً مع توفير خاصية التسجيل الصوتي وتسجيل حركة الشاشة.
- تقارير الأداء العام لمركز الاتصال (الإحصائية، التشغيلية و الفنية) لتحري كافة مواطن الخلل إن وجدت
- وجود شاشات عرض تبين حجم الاتصالات والانتظار. الخ بشكل مباشر
- تفعيل خاصية التقييم من خلال نظام speech log
- متطلبات مستوى الخدمة
- تلتزم الشركة المنفذة للمشروع بتحقيق مستويات أداء عالية لفريق تشغيل المشروع من ممثلي مركز الاتصال والمشرفين وذلك من خلال إدارة تشغيل المشروع بمعايير الجودة العالمية ومن خلال إتباع عدة منهجيات رقابية بما يضمن تنشيط الأداء باعتماد معايير ضبط جودة الأداء التشغيلي والتقني لمركز اتصال خدمة عملاء الوزارة بحيث تستهدف دوماً مؤشرات جودة الخدمات المعيارية والموضحة في الجدول أدناه

القيمة المستهدفة	الوصف	مؤشر قياس الأداء
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> النسبة المئوية من المكالمات يتم الرد عليها خلال عدد معين من الثواني 	<ul style="list-style-type: none"> مستوى الخدمة (Service Level)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> يتم جمع المكالمات المفقودة، إذا فقدت المكالمات قبل التحدث إلى أحد ممثلي خدمة العملاء ويتم إحصاء المكالمات المفقودة إذا كانت قد أخذت وقت أكثر من عدد معين من الثواني. 	<ul style="list-style-type: none"> المكالمات المفقودة (Abandoned Calls)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> الأخطاء وإعادة العمل يمكن أن تستهلك وقت الموظفين. ويمكن رصدها من خلال المشرفين جنباً إلى جنب مع الموظف. 	<ul style="list-style-type: none"> الأخطاء (Errors & Rework)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> كم يحتاج ممثل مندوب خدمة العملاء للتحدث مع العملاء وإرضائهم ، ويشمل هذا الحديث ووقت الانتظار.. 	<ul style="list-style-type: none"> متوسط وقت المكالمات (Avg . handle time)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> كم يحتاج مندوب خدمة العملاء للرد على المكالمات... 	<ul style="list-style-type: none"> متوسط سرعة الرد (Avg . speed of answer)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> ما هو متوسط الوقت بعد المكالمات التي تعتبر أنها مفقودة ، إذا كانت المكالمات مفقودة أساساً ؟ 	<ul style="list-style-type: none"> متوسط وقت المكالمات المفقودة (Avg . abandoned time)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية وعلى سبيل المثال COPC 	<ul style="list-style-type: none"> يتم قياس رضا العملاء من خلال وضع خيار عبر الرد الآلي لقياس مدى الرضا عن الاتصال 	<ul style="list-style-type: none"> رضاء العملاء (Customer satisfaction)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية و COPC 	<ul style="list-style-type: none"> أي حل مشكلة المتصل من المرة الأولى 	<ul style="list-style-type: none"> First Call Resolution (FCR)
<ul style="list-style-type: none"> حسب المعايير العالمية و COPC 	<ul style="list-style-type: none"> عدد البلاغات الجديدة نسبةً لعدد البلاغات التي تم اقفالها 	<ul style="list-style-type: none"> Numbers of new Tickets VS Resolved one in back office

<ul style="list-style-type: none"> • توفير مركز اتصال رديف و بنية تحتية رديفة في حال حدوث كارثة بالإضافة الى توفير تناظر تكراري وتوافر عالي في أجهزة وأنظمة مركز الاتصال الأساسي 	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان استقراريه عالية بالأنظمة والأجهزة والروابط وضمن اتصالاتها بشكل مستمر 	<ul style="list-style-type: none"> • استقراريه الأنظمة والأجهزة
---	---	--

٢,١ نظام إدارة القوى العاملة (Workforce Management System)

تقوم الشركة المشغلة بتوفير وردف المشروع بنظام إدارة القوى العاملة (WFM System) في سبيل إعداد جداول ورديات وأوقات العمل وتحليل حركة المكالمات وضغط الاتصالات الواردة عبر مختلف القنوات، واستصدار جداول الورديات وأعداد القوى العاملة المشغلة لأغراض المناقشة والمتابعة والتحكم بالتنسيق مع إدارة المشروع من طرف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بشكل دوري. ويجب أن يكون من الأنظمة المصنعة من كبريات الشركات العالمية المنتجة لأنظمة عالية الجودة والاستقرار. يجب أن يوفر نظام إدارة القوى العاملة الخواص والامكانيات التالية:

- القدرة على إدارة بيئة تشغيلية متعددة المهارات بنجاح. بحيث توفر خواص تحديد الاحتياجات التشغيلية لأعداد القوى العاملة المشغلة لكل خدمة أو مهارة ضمن مركز الاتصال، وإعداد جدول العمل للقوى العاملة وفق المهارات المطلوبة لتحقيق مستوى الخدمة المطلوبة.
- توفير امكانيات جدولة وقت الصلاة والتي تأخذ بعين الاعتبار أوقات الصلاة وفترات الراحة خلال هذه الأوقات بشكل آلي حسب المناطق الزمنية المختلفة للصلاة في المدن المختلفة.
- يوفر النظام إمكانية إرسال جدول العمل لموظفي مركز الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني وتلقي الإخطارات والتنبيهات بشأن أي تغييرات أجريت على الجدول الزمني.

٢,٢ إنشاء وتطوير لوحة التحكم والمراقبة لمؤشرات مركز الاتصال

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع بتوفير وبرمجة لوحة تحكم لحظية لمراقبة كافة المؤشرات والعمليات الواردة والصادرة لمركز اتصال برنامج حساب المواطن وتقديم تقارير تحليلية مفصلة لتلبي كافة احتياجات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، بحيث يتم برمجتها وتوافقها مع أنظمة مركز اتصال برنامج حساب المواطن، على أن يتم تسليمها وإطلاق خدماتها لإدارة المشروع من قبل الوزارة بالتزامن مع إطلاق خدمات مركز الاتصال، وتشمل الخصائص التالية:

- شموليتها على كافة مجريات أنظمة وخدمات مركز اتصال برنامج حساب المواطن.
- المرونة بإضافة الخدمات وذلك حسب احتياج وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بوقت قياسي وبدون تحمل الوزارة أي تكاليف أخرى
- المرونة بإصدار التقارير وتنوعها حسب رؤية وتوجهات الوزارة.

- تقديم خدمات لوحة التحكم من خلال شبكة الإنترنت (Web Application) وفق معايير أمنية عالمية.
- التوافق الكامل مع أنظمة الوزارة وبرنامج حساب المواطن بما يشمل (قواعد البيانات / لغات البرمجة المستخدمة).
- تدعم آخر إصدارات (HTML / XML).

٢,٣ نظام إدارة الشؤون الإدارية والوظيفية

يجب أن تقوم الشركة المنفذة برفد المشروع بآلية للتحكم والمراقبة للفريق التشغيلي وذلك عبر توفير نظام إلكتروني لإدارة الشؤون الوظيفية للفريق التشغيلية بحيث يتكون النظام من مجموعة من نوافذ الاستخدام المخصصة لكل من فئات المستخدمين بحسب دورهم، مسؤولياتهم وصلاحياتهم ضمن الهيكلية الإدارية لكل مشروع على حدة.

يوفر نظام إدارة الشؤون الإدارية والوظيفية الخواص والامكانيات التالية:

- يتم الدخول باسم مستخدم وكلمة سر.
- يوفر النظام نظرة مفصلة لكل موظفي المشروع وبياناتهم ومعلومات الاتصال.
- يوفر النظام للفريق التشغيلي مجموعة من الخيارات التي تمثل طلبات العمل، الاستفسارات، والطلبات الإدارية. مع مراعاة إرسال نسخة لضباط الاتصال لتوثيق كافة الطلبات بشكل رسمي.
- يوفر النظام إمكانية إرفاق ملف مع الرسالة أو الطلب (صورة الهوية، تقرير طبي،... الخ).
- تمكن الموظف من الاطلاع على الاجازات الممنوحة بأنواعها المختلفة سنوية، مرضية مع إمكانية إرفاق الوثائق الداعمة والتقارير الطبية.

رابعاً: الشروط الخاصة لإدارة الفعاليات التشغيلية للكادر البشري المشغل والإداري

١ منهجية العمل

يتطلب من الشركة المنفذة تشغيل وإدارة مركز الاتصال وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل كامل (Fully Managed Services) بحيث تتولى الشركة المنفذة تسجيل والرد على جميع المكالمات وإدارة كافة خدمات مركز الاتصال المذكورة تفصيلاً في مهام مركز الاتصال لكافة الاتصالات الواردة والصادرة، وذلك بواقع (١٦) ساعة يومياً من الأحد وحتى الخميس بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من الشباب السعودي (إناث) حصراً، وذلك وفق منهجية تعهيد التشغيل خارجياً، بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من ممثلي خدمات مركز الاتصال. وستقوم الشركة المنفذة بتوفير كادر بشري متخصص ومؤهل ومدرب لتشغيل مركز الاتصال مع تفعيل إجراءات توكيد الجودة لدى خدمات حساب المواطن. وسيكون هذا الكادر مسؤولاً عن تشغيل مركز الاتصال والقيام باستقبال والرد على مكالمات العملاء وتلقي الاستفسارات.

٢ توفير، استقطاب، وتوظيف الكادر البشري المشغل

تقوم الشركة المنفذة بتوفير ممثلي وقادة فرق العمل ومشرفي مركز الاتصال بالأعداد المطلوبة تاليا:

- عدد (٢٠٠) ممثلة خدمات مركز الاتصال موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (٢٥) قادة فرق عمل مركز الاتصال موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (٢٠) ممثلي خدمات عملاء منصات التواصل (تويتر & صوتك مسموع) موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- عدد (٢٠) ممثلي فرق عمل الجودة موزعين على مقرّي التشغيل الأساسيين ومقر التشغيل الاحتياطي في المدن الثلاث (بحسب توجيه وطلب إدارة المشروع من طرف الوزارة).
- الطاقم الإداري والإشرافي لمركز الاتصال بما يشمل المسميات الوظيفية والمهام التالية (مشرفي المركز، أخصائي ضبط الجودة، مدير تشغيلي) مع تحديد معايير ونسب تحديد أعداد الفريق الإداري نسبة إلى عدد ممثلي الخدمة وقادة فرق العمل.

٣ مؤهلات الفريق التشغيلي لمركز الاتصال

مؤهلات مأموري مركز الاتصال

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع بتوفير ممثلي خدمة مركز الاتصال (مأمور الاتصال) بالمؤهلات والخبرات التالية:

- إناث من الجنسية السعودية حصراً.
- مؤهل دراسي لا يقل دبلوم من إحدى الكليات التابعة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني أو الثانوية العامة مع خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في أي مركز اتصال .
- خبرة في خدمة العملاء عبر مركز الاتصال.
- لا يقل عمر المرشح عن ٢٣ سنة.
- يمتلك مهارات الاتصال وخدمة العملاء.
- قدرات التعامل مع الآخرين بلباقة.
- ملزمة بأساسيات الحاسب الآلي ولديه خبرة في التعامل مع تطبيقات Microsoft المكتبية.

مؤهلات قادة فرق العمل

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع (المقاول) بتوفير قادة فرق عمل مؤهلين وذوي خبرة ملائمة لمركز الاتصال لشغل مهام قائد الفريق بالعدد المطلوب، على أن يمتلك قائد فريق العمل في مركز الاتصال المؤهلات والخبرات التالية:

- مؤهل دراسي ملائم.

- خبرة في خدمة العملاء عبر مركز الاتصال.
- لا يقل عمر المرشح عن ٢٤ سنة.
- يمتلك مهارات الاتصال وخدمة العملاء وقدرات إدارية جيدة.
- خبرة سابقة في مجال خدمة العملاء عبر مركز الاتصال.
- ملمة بأساسيات الحاسب الآلي ولديه خبرة في استخدام تطبيقات Microsoft المكتبية.

مؤهلات مشرفي مركز الاتصال

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع (المقاول) بتعيين مشرفي مركز الاتصال ذو خبرة ملائمة لمركز الاتصال، على أن يتمتع مشرف مركز الاتصال المرشح للمشروع بالمؤهلات والخبرات كالاتي:

- شهادة جامعية .
- خبرة تزيد عن سنة في خدمة العملاء عبر مراكز الاتصال والإشراف.
- التمكن التام من التعامل مع الحاسب والتطبيقات المكتبية والجداول الالكترونية.
- مهارات قيادة فرق العمل وتوجيه أعضاء الفريق لسبل ضمان جودة التشغيل.
- خبرة في إدارة وتوجيه مجموعات العمل المكونة من ممثلي خدمة العملاء وتوزيع المهام.
- خبرة في التخطيط والإدارة والإشراف على كافة الوظائف المتعلقة ببيئة عمل مركز الاتصال.
- خبرة بأداء كافة مهام الإشراف ومراقبة المكالمات والنصح وتوجيه ممثلي خدمة العملاء ومتابعة أداءهم.
- أن يكون مصدر للمعلومات والإجابة على كافة أسئلة ممثلي خدمة العملاء وتقديم الدعم لهم في حل القضايا العالقة.
- متابعة حل مشاكل العملاء والاستجابة لتساؤلاتهم من خلال ممثلي خدمة العملاء.
- خبرة بمتطلبات جودة خدمة المركز التأكد من مهارات فرق العمل وحصولهم على التدريب اللائم.

مؤهلات فريق ضبط الجودة والإدارة

تقوم الشركة المشغلة بإعداد التوصيف الوظيفي وتوفير الكادر البشري المشغل لكافة عمليات الإشراف وضبط الجودة والإدارة لمركز الاتصال بشكل كامل بما يغطي كافة الأدوار الرئيسية وضبط الجودة وإدارة القوى العاملة وإعداد التقارير المتنوعة والتدريب وتطوير المهارات، بالإضافة إلى رفد المشروع بكوادر مؤهلة للقيام بكافة مهام الدعم الفني والتقني وتسيير شؤون المشروع ومتعلقات الإدارية والتنظيمية والمالية وذلك وفق المؤهلات المناسبة المقدمة ضمن العرض الفني للشركة المنفذة لتنفيذ المشروع.

٤ الحوافز والمكافآت

بالتنسيق مع إدارة المشروع من طرف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وحسب تقارير تقييم أداء مأموري مركز اتصال برنامج حساب المواطن تلتزم الشركة المنفذة بأن يتم منح المأمورين الأفضل أداءً مكافآت مجزية لتحفيز الأداء وحث الموظفين على بذل أفضل مستويات الأداء، وعليه تلتزم الشركة المنفذة بما يلي:

- تخصيص مبلغ شهري (٣٠,٠٠٠) ريال سعودي يتم توزيعه لمنح حوافز مادية للموظفين الأفضل أداءً في المشروع بناءً على تقييم إدارة العمليات بحساب المواطن، على أن تكون مشمولة بتكاليف تشغيل مأموري الاتصال دون أي متعلقات مالية على وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- منح كافة مأموري الاتصال مكافآت لتحفيز الأداء وحث الموظفين على بذل أفضل مستويات الأداء بمبلغ (٥٠٠) ريال سعودي شهرياً/ممثل خدمة، تُصرف من قبل إدارة المشروع من قبل الشركة المنفذة بناءً على تقييم وتوصيات إدارة العمليات بحساب المواطن ، على أن تكون مشمولة بتكاليف تشغيل مأموري الاتصال دون أي متعلقات مالية على وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- منح كافة قادة فرق العمل والمشرفين مكافآت لتحفيز الأداء بمبلغ (٢,٠٠٠) ريال سعودي شهرياً/موظف، تُصرف من قبل إدارة المشروع من قبل الشركة المنفذة بناءً على تقييم وتوصيات إدارة العمليات بحساب المواطن ، على أن تكون مشمولة بتكاليف تشغيل الفريق الإشرافي دون أي متعلقات مالية على وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

٥ التدريب الأساسي وتطوير المهارات

تقوم الشركة المشغلة بتوفير برامج التدريب الاحترافي المتخصص لفريق التشغيل في مجال خدمات العملاء والمستفيدين بحيث يتم تجهيز وتهيئة الموظفين بالمهارات والقواعد الأساسية لخدمة المستفيدين، والمهارات المتقدمة وأسس تقديم تجربة تواصلية بجودة استثنائية، ومهارات العمل اللازمة لموظفي الخطوط الأمامية، ومهارات القيادة والإشراف للكادر الإشرافي، وأسس وأساليب ضبط جودة الأداء ومراقبة مؤشرات مستويات الخدمة، ونموذجة وإعداد تقارير عمليات مركز الاتصال والتحليل المنطقي ووضع خطط تطوير جودة عمليات مركز الاتصال.

وتلتزم الشركة المنفذة بعقد دورات تدريبية لجميع العاملين قبل البدء في تشغيل المشروع، وذلك في مجال العناية بالمستفيدين والاتصال الهاتفي ومهارات الاتصال. وذلك بمعدل دورتين داخلية لكل موظف على مدى سنة كاملة تقوم بها الشركة المنفذة.

٦ التحكم وضبط الجودة

يتطلب من الشركات المتقدمة لتنفيذ المشروع تضمين ووصف هيكلية وحدة التحكم وضبط الجودة ضمن عرضها الفني المقدم، وتهدف وحدة التحكم وضبط الجودة إلى تطوير كافة إجراءات مركز الاتصال المتعددة والتحكم بها. وبالتالي ستكون مسؤولة عن الإشراف على مستوى أداء كافة عمليات مركز الاتصال ضمن المشروع.

تعتبر عملية مراقبة جودة الخدمات المقدمة بمركز الاتصال من أهم عناصر نجاح المشروع ولما لها من أهمية في تحسين الخدمات المقدمة فإن الشركة المنفذة (المقاول) تلتزم بتوفير جميع الأدوات والتسهيلات التي تساعد في مراقبة الجودة وأهمها:

- نظام الدخول لمركز الاتصال بالبصمة لضمان عدم تواجد أفراد أو موظفين من غير ذوي الصلة بالمشروع.
- نظام تسجيل جميع المكالمات الصادرة والواردة عبر مركز الاتصال.
- نظام مراقبة الأداء المباشر لممثلي مركز الاتصال.
- إمكانية الولوج المباشر من قبل المشرف لأي مكالمات والاستماع لها مع إمكانية التكلم مع العميل.
- عمليات الاستماع العشوائي للمكالمات المسجلة من قبل أخصائي ضبط الجودة وبشكل ممنهج دورياً.
- تقارير الأداء العام لمركز الاتصال (الإحصائية، التشغيلية والفنية) لتحري كافة مواطن الخلل إن وجدت.

- وجود شاشات عرض تبين حجم الاتصالات والانتظار بشكل مباشر.

٧ ضمان استمرارية الأنظمة والخدمات والحد من الانقطاعات

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع (المقاول) بتوفير بنية تحتية تقنية وتشغيلية موزعة ومستقرة لديها تضمن تلافي حدوث أي انقطاع لخدمات مركز اتصال برنامج حساب المواطن، وعليه يجب على الشركة المتقدمة بعرضها تقديم خطتها لضمان استمرارية الأنظمة والحد من المخاطر ضمن العرض الفني المقدم وتوضيح ما سيتم اتخاذه من إجراءات في سبيل تلافي حدوث تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها نتيجة أي أعطال فنية أو مسببات أخرى في حال حدوثها.

وفي حال عدم اشتغال العرض الفني على المتطلبات الخاصة بضمان استمرارية الأنظمة الواردة بالفقرة فإن ذلك يقلل من فرص التأهل لتنفيذ المشروع وقد ينتج عنه استبعاد الشركة التي لا يتوافر لديها مراكز اتصال موزعة ضمن مدينة الرياض ومدن رئيسية أخرى في المملكة العربية السعودية.

٨ التخطيط لحالات الطوارئ والاستعداد لها

تلتزم الشركة المتقدمة لتنفيذ المشروع (المقاول) ببذل جميع السبل لضمان توفير استمرارية الخدمة في حالات الطوارئ، بحيث تلتزم الشركة بتضمين العرض الفني خطة متكاملة لإدارة المخاطر وآليات التصعيد والخطط الإجرائية لحل المشاكل وتشمل على سبيل المثال:

- ضمان توفير الكوادر البشرية لتشغيل المركز.
- إجراءات التصعيد المقترحة لإدارة حالات الطوارئ إلى أن يتم حلها، والتأكد من بقاء مقدمي الخدمة والجهات المختصة والمعنيين في الوزارة على علم دائم بها.

٩ خطة إدارة مشروع مركز الاتصال

- تلتزم الشركة المتقدمة (المقاول) بتطوير وتقديم خطة تفصيلية مناسبة لإدارة المشروع وفق الإجراءات والاساليب المتبعة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- تلتزم الشركة المتقدمة (المقاول) بتسليم الخطة التفصيلية لإدارة المشروع مع العرض الفني وذلك لمراجعتها بهدف اعتمادها من قبل مدير المشروع في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- تلتزم الشركة المشغلة بتشغيل مركز الاتصال وتوفير كافة المتطلبات اللازمة للتشغيل (الكوادر البشرية / الأنظمة البرمجية) كحد أقصى خلال (٣٠) يوم عمل من تاريخ التعميد والترسية.
- لا يتم إجراء أي تعديلات على خطة التشغيل إلا بتوجيه خطي أو إلكتروني من مدير المشروع في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

١٠ السرية والخصوصية

تتحمل الشركة المنفذة للمشروع تبعات تسريب أي معلومات للعملاء من خلال الأنظمة المتاحة للموظفين ويجب عليهم أخذ التعهدات اللازمة التي تضمن المحافظة على المعلومات، وعلى الشركة عند انتهاء المشروع أن تقوم بتسليم الوزارة قاعدة البيانات التي تم إنشاؤها في

بداية المشروع والمتعلقة باتصالات المستفيدين ولا يحق لها استخدامها لأي غرض إلا بموافقة خطية من الوزارة. كما تتحمل الشركة مسؤولية تسرب أي مكاملة من خلال نظام التسجيل الآلي فليس لأحد الحق في تحميل أي مكاملة أو تنزيلها إلا بموافقة خطية من إدارة المشروع في الوزارة توضح فيها الأسباب التي دعت لذلك، كذلك في حالة غياب أي شخص لديه اسم مستخدم على النظام يجب على الشركة إبلاغ إدارة المشروع في الوزارة بذلك حتى يتم إلغاء اسم المستخدم الخاص به على النظام بمدة لا تقل عن أسبوعين لأخريوم غياب وتتحمل الشركة أي تبعات مالية قام بتنفيذها خلال تلك الفترة، فلا يخلى طرفه حتى يتم التأكد من سلامة موقفه المالي من خلال النظام.

الملحق الثالث

متطلبات التأهيل

31	متطلبات التأهيل العامة
32	متطلبات التأهيل الفنية
33	متطلبات التأهيل المالية

أولاً: متطلبات التأهيل العامة

المتطلبات	م
صورة من السجل التجاري ساري المفعول مع ختمها بختم المورد	١
شهادة تصنيف	٢
صورة شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٣
صورة شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٤
صورة من شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول مع ختمها بختم المورد	٥
صورة رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول	٦
صورة شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودة)	٧

ثانياً: متطلبات التأهيل الفنية

م	المتطلبات
١.	ذكر معلومات الشركة/المؤسسة (حسب النموذج المرفق)
٢.	أن يكون للشركة خبرة في مجال ذات علاقة لا تقل عن خمس سنوات، ورفاق الوثائق الداعمة لذلك. وسابق اعمال في المملكة.
٣.	حقيبة عمل (company Profile لجميع الخدمات والمشاريع السابقة للمنشأة تشمل على: ١- الهيكل التنظيمي للشركة وبيروفايل المنشأة. ٢- ذكر ما لا يقل عن (٣) مشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية ذات صلة (حسب النموذج المرفق) ٣- ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع (حسب النموذج المرفق) ٤- خبرات الجهاز الإداري والفني التابع للشركة/المؤسسة (حسب النموذج المرفق)
٤.	الرجاء توضيح ما إذا كانت الشركة قد خضعت لإجراءات سحب العمل خلال الخمس السنوات الماضية - اذا كانت الإجابة بنعم الرجاء ذكر المشاريع التي تم سحبها وإذا كان قد صدر بشأنها قرارات من اللجنة المشكلة بموجب المادة (٧٨) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية (ارفاق القرارات) ، وترفق كافة الوثائق. <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم

ثالثاً: متطلبات التأهيل المالية

تتكون المتطلبات المالية من العناصر الموضحة في الجدول أدناه:

المتطلبات	م
القوائم المالية المصدقة لميزانية المنشأة في السنة الأخيرة	١
هل سيتم تمويل المشروع ذاتياً (نعم / لا) إذا كان الجواب (لا) الرجاء توضيح من أين سيتم تمويل المشروع ملحوظة: في حال الإجابة بنعم فسوف يلتزم المقاول عند ترسية العطاء بتقديم الضمانات البنكية دون تأخير	٢
إذا كانت الإجابة (تمويل بنكي) أو (أخرى) الرجاء تزويد معلومات الممول (قد يتم التواصل معه) اسم البنك/ الممول: الرصيد المتاح: العنوان: الهاتف/جوال:	٣

النماذج المرفقة

35	معلومات الشركة/المؤسسة
36	اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية
38	اهم المشاريع الحالية
40	نموذج الخبرات - الكادر الإداري
41	نموذج الخبرات - الكادر الفني

معلومات المتقدم

المتقدم لتأهيل المتنافسين			
	رأس مال الشركة / المؤسسة		(شركة / مؤسسة)
	تاريخه		رقم السجل التجاري
	منصبه		اسم الشخص المسؤول
العنوان			
	شارع		المدينة
	الرمز البريدي		ص.ب
	فاكس		هاتف:
	الموقع الإلكتروني		بريد الكتروني:
			سنة التأسيس:
ملكية الشركة			
	نسبة الملكية	الملاك / الشركاء	الجنسية
معلومات ممثل الشركة			
			الاسم
			المسمى الوظيفي
	الثابت	المتنقل	الهاتف
			البريد الإلكتروني

اهم المشاريع التي تم تنفيذها خلال الخمس سنوات الماضية (ذات صلة)

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨

	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

اهم المشاريع الحالية

المشروع الأول	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثاني	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩

	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

المشروع الثالث	الوصف	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

نموذج الخبرات - الكادر الإداري

الرقم	الاسم	الوظيفة	الجنسية	التخصص / مجال الخبرة	مدة الخبرة

ملحوظة : ارفاق السيرة الذاتية للكادر الإداري

نموذج الخبرات - الكادر الفني

الرقم	الاسم	الوظيفة	الجنسية	التخصص/ مجال الخبرة	مدة الخبرة

ملحوظة: ارفاق السيرة الذاتية للكادر الفني