



دعوة لتأهيل المقاولين

يسر شركة المياه الوطنية (المقر الرئيسي) عن دعوتها لتأهيل مقدمين الخدمة للمشروع التالي :

1	اسم المشروع	عقد إدارة وتشغيل مركز الاتصال الموحد
2	وصف المشروع	مركز الاتصال الموحد اتفاقية إدارة وتشغيل مركز الاتصال الموحد لشركة المياه الوطنية ويشمل ذلك التعامل مع : شكاوى - طلبات - استفسارات واقتراحات العملاء عن طريق جميع قنوات التواصل الخاصة بالشركة: الاتصالات الواردة والصادرة دعم القنوات الرقمية (الفرع الإلكتروني - تطبيق الأجهزة الذكية - الدردشة المباشرة ودعم قنوات التواصل الاجتماعي
3	آخر موعد لتقديم خطاب الرغبة بالدخول بالمنافسة مع متطلبات التأهيل	14-11-2021م
4	اشتراطات التأهيل	على جميع الراغبين ، بتقديم خطاب رغبة للمنافسة من خلال البريد الإلكتروني asalassafi@nwc.com.sa تـ 4184-00966211 كما نأمل تقديم مستندات التأهيل الخاصة بالمشروع كما هو موضح ادناه والتي يجب الاطلاع عليها من قبل المتقدم.

لن يتم النظر في أي تقديم بعد تاريخ 2021-11-14 الساعة 3 مساءً وكذلك سوف يستبعد عرض أي شركة مالم تستكمل إجراءات التأهيل. وفي حال لم يكن المتقدم مسجل لدى الشركة يجب استكمال إجراءات التأهيل عبر صفحة الموردين بالموقع الإلكتروني لشركة المياه الوطني www.nwc.com.sa

- ويمكنكم استخدام الروابط أدناه للدخول مباشرة إلى موقع الشركة:
- للغة العربية: <http://www.nwc.com.sa/arabic/business/tenders/pages/default.aspx>
- للغة الانجليزية: <http://www.nwc.com.sa/English/Business/Tenders/Pages/default.aspx>
- وفي حال وجود أي استفسار بشأن التأهيل يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال على

رقم التواصل	البريد الإلكتروني	الاسم
011-24409236	hhalasmari@nwc.com.sa	هند الاسمري



عملية التأهيل

1- لمحة عامة عن عملية التأهيل

يتم تأهيل مقدم الخدمة وفق معايير محددة بناءً على الموارد المختلفة (المالية والإدارية والفنية)، وكذلك تقييم أدائه في العقود السابقة/الجارية مع شركة المياه الوطنية (إن وجد).

2- طريقة تسليم طلب التأهيل

يتقدم مقدم الخدمة بطلب رغبة خطي للمشاركة في عملية التأهيل تمهيداً للسماح له بالدخول في المنافسة في حالة اجتياز عملية التقييم بنجاح، ويكون مرفقاً به كافة المستندات المطلوبة بنسخة إلكترونية على ذاكرة إلكترونية (USB, Flash Memory) في ظرف مغلق لا يتجاوز A4 موضح عليه أسم الشركة واسم المشروع والتي تشتمل على المتطلبات (المستندات) الإدارية والمالية والفنية (كل على حده)، حيث تُسلم لإدارة علاقات الموردين في شركة المياه الوطنية - المركز الرئيسي طريق الملك فهد بالرياض.

الأهلية لدخول عملية التأهيل

- تسليم خطاب الرغبة والمستندات قبل الموعد المحدد للتسليم.
- وجود كامل المتطلبات (الإدارية، المالية، الفنية) سارية المفعول.
- عدم وجود خسائر مالية متتالية خلال السنوات الثلاث الماضية.
- تقديم قائمة تدقيق المستندات الموضحة في اخر الكراسة.
- تقديم تعهد على ان يكون موظفين مقدمين الخدمة (المشرفين - موظفين استقبال المكالمات) من الجنسية السعودية او الخليجية.

ملاحظة : عدم وجود أي من المذكور أعلاه سيؤدي إلى عدم قبول الطلب لعملية التأهيل واستبعاده

متطلبات التأهيل

1- المتطلبات الإدارية

- شهادة السجل التجاري سارية المفعول.
- شهادة الزكاة والقيمة المضافة سارية المفعول.
- شهادة السعودية سارية المفعول.
- شهادة اشتراك بالغرفة الصناعية أو التجارية سارية المفعول.
- شهادة التأمينات الاجتماعية توضح عدد العاملين السعوديين وغير السعوديين.
- بيانات المفوض من قبل مقدم الخدمة بالتواصل مع شركة المياه الوطنية (مُصدقة من الغرفة التجارية).

بيانات المفوض من قبل مقدم الخدمة للتواصل مع المختصين بشركة المياه عند اللزوم

اسم المفوض:	البريد الإلكتروني:
الهاتف الثابت:	الهاتف المحمول:



2- المتطلبات المالية

- قوائم مالية معتمدة ومدققة من محاسب قانوني لآخر ثلاث أعوام (الميزانية العمومية وبيان الدخل وملاحظات المدقق).
- قائمة بالمشاريع الجارية مع شركة المياه (قطاع التوزيع المياه) مع ذكر قيمة العقود ونسب الإنجاز ومدة تنفيذ المشروع حسب الجدول التالي ويكن في ملف اكسل كم في الجدول الموضح ادناه.

اسم المشروع	قيمة التعاقد	نسبة الانجاز	المدة الزمنية للمشروع

3- المتطلبات الفنية

- سابق خبرة في مجال إدارة وتشغيل مراكز الاتصال شاملا المكالمات الصادرة والواردة ودعم القنوات الرقمية ودعم قنوات التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية ويفضل ان تكون في المجالات الخدمية.
- توفر شهادات دولية خاصة بإدارة الجودة وإدارة مراكز الاتصال مثل COPC, CMMI, ISO
- توفر مراكز اتصال في مدينتين او أكثر من مدن المملكة العربية السعودية
- توفر شركات استراتيجية مع أفضل الشركات المزودة للتقنيات الرقمية وتقنيات مراكز الاتصال.
- خبرة في مجال تحليل البيانات واعداد التقارير الذكية
- لديه تصنيف لا تقل عن 100 مليون ريال سعودي لدى شركة المياه الوطنية في المجالات المذكورة أعلاه.
- شهادة توضح نسبة المحتوى المحلي للشركة للعام 2020 صادرة من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية.

إجراءات التقييم

1- الهدف من التقييم

تهدف مرحلة التقييم إلى التأكد من توافر المتطلبات الأساسية لدى مقدم الخدمة المتقدم للتأهيل لتقييم امكانياته المالية والإدارية والفنية وقدرته على القيام بالأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية، وتعتمد في ذلك على جوانب مختلفة كمشاريعه المنجزة وموارده وادائه في العقود السابقة وهيكله التنظيمي والنظم الإدارية التي يقوم بتطبيقها وكذلك عدم تعثره في المشاريع المسندة له ومدى تطبيق أساليب وطرق الإدارة المحترفة في إدارة ومتابعة المشاريع.



2- معايير التقييم

يوضح الجدول التالي تقييم المعايير المختلفة (الإدارية والمالية والفنية) ووزن كل معيار في عملية التقييم:

م	المعيار	الوزن %	متطلبات المعيار
1	تقييم الخبرة السابقة و العمل في العقود المماثلة.	65%	<ul style="list-style-type: none"> • سابق خبرة في مجال إدارة وتشغيل مراكز الاتصال شاملا المكالمات الصادرة والواردة ودعم القنوات الرقمية ودعم قنوات التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية ويفضل ان تكون في المجالات الخدمية. • توفر شهادات دولية خاصة بإدارة الجودة وإدارة مراكز الاتصال مثل COPC, CMMI, ISO • توفر مراكز اتصال في مدينتين او أكثر من مدن المملكة العربية السعودية • توفر شركات استراتيجية مع أفضل الشركات المزودة للتقنيات الرقمية وتقنيات مراكز الاتصال. • خبرة في مجال تحليل البيانات واعداد التقارير الذكية • تقييم أداء مقدم الخدمة في شركة المياه الوطنية
2	الملائمة المالية	30%	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة الملائمة المالية بناءً على المشاريع القائمة للمورد والموارد المالية وهل يوجد عبئ مالي .
3	الهيكل التنظيمي	5%	<ul style="list-style-type: none"> • الهيكل التنظيمي • الموارد البشرية التي يملكها مقدم الخدمة.
	مجموع الأوزان	100%	

ولكي يجتاز مقدم الخدمة عملية التأهيل بنجاح لابد من الحصول على (70%) على الأقل في عملية التقييم، علماً بأن اجتياز عملية التقييم هي بمثابة جواز المرور والسماح للمقاول المؤهل بالمشاركة في أعمال المنافسة / المنافسات اللاحقة بطلب الرغبة في التأهيل.

نتيجة التأهيل

سوف تتواصل الشركة مع مقدمي الخدمة لإبلاغهم بنتيجة التقييم وسيتم إعلان النتائج خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من آخر موعد لتقديم المستندات، ومن ثم يتم بعد ذلك إرسال دعوات لمقدمي الخدمة المجتازين لعملية التقييم للمشاركة في المنافسة.



عزيزي المورد يجب تعبئة قائمة تدقيق المستندات الموضحة ادناه

ملاحظات	هل تم ارفاقها	الطلبات	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	شهادة السجل التجاري سارية المفعول مع التأكد من كون النشاط في مجال المياه والصرف الصحي	المتطلبات الإدارية
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	شهادة الزكاة والقيمة المضافة سارية المفعول	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	شهادة السعودية سارية المفعول	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	شهادة اشتراك بالغرفة الصناعية أو التجارية سارية المفعول	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	شهادة التأمينات الاجتماعية توضح عدد العاملين السعوديين وغير السعوديين	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	بيانات المفوض من قبل المقاول بالتواصل مع شركة المياه الوطنية (مُصدقة من الغرفة التجارية)	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	قوائم مالية معتمدة ومدققة من محاسب قانوني لآخر ثلاث أعوام (الميزانية العمومية وبيان الدخل وملاحظات المدقق).	المتطلبات المالية
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	قائمة بالمشاريع الجارية مع شركة المياه (قطاع التوزيع المياه) مع ذكر قيمة العقود ونسب الإنجاز ومدة تنفيذ المشروع حسب الجدول التالي ويكون في ملف اكسل.	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	<ul style="list-style-type: none"> سابق خبرة في مجال إدارة وتشغيل مراكز الاتصال شاملا المكالمات الصادرة والواردة ودعم القنوات الرقمية ودعم قنوات التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية ويفضل ان تكون في المجالات الخدمية. 	المتطلبات الفنية
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	<ul style="list-style-type: none"> توفر شهادات دولية خاصة بإدارة الجودة وإدارة مراكز الاتصال مثل COPC, CMMI, ISO 	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	<ul style="list-style-type: none"> توفر مراكز اتصال في مدينتين او أكثر من مدن المملكة العربية السعودية 	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	<ul style="list-style-type: none"> توفر شراكات استراتيجية مع أفضل الشركات المزودة للتقنيات الرقمية وتقنيات مراكز الاتصال. 	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	<ul style="list-style-type: none"> خبرة في مجال تحليل البيانات واعداد التقارير الذكية 	
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	تقييم أداء مقدم الخدمة في شركة المياه الوطنية	