

كراسة الشروط والمواصفات لمنافسة " Request Management Solution "

م	البيان	التاريخ
1	تاريخ إصدار الكراسة (الدعوات)	2023/06/21م
3	التاريخ المتوقع للرد على الاستفسارات والأسئلة	خلال يوم عمل
4	الموعد النهائي لتسليم العروض	2023/06/27م
5	للاستفسار يرجى التواصل عبر القنوات التالية:	m.alorainy@seu.edu.sa
6	الوقت المتاح للتسليم	من الساعة العاشرة صباحاً إلى الساعة الثانية مساءً
7	طريقة التقديم	عرض في ومالي بظرفين منفصلين عليه اسم المشروع ونوع العرض في أو مالي مرفق به أسم الشركة وصورة من السجل التجاري أو عن طريق البريد الإلكتروني المرفق
8	مكان تسليم العروض الورقية	معهد البحوث والدراسات الجامعة السعودية الإلكترونية- الدور الأول

الشروط العامة

- 1- يقدم العرض داخل مظروف مغلق ومكتوب عليه اسم المنافسة و مختومة جميع صفحاته بالختم الرسمي ويقدمها صاحب العرض أو مندوبه إلى معهد البحوث والدراسات بالجامعة السعودية الإلكترونية – الدور الأول في موعد لا يتجاوز التاريخ المحدد
- 2- يعتبر العرض لاغياً إذا كانت أي من مستندات العرض غير مختومة من الجهة المقدمة للعرض.
- 3- يعتبر العرض لاغياً إذا تم تقديمه بعد التاريخ المحدد.
- 4- يجب على صاحب العرض المتقدم لتنفيذ الأعمال أن يتحرى قبل تقديم عرضه، عن طبيعة الأعمال المتقدم لها، والظروف المصاحبة للتنفيذ، ومعرفة كافة بياناتها وتفصيلاتها، وما يمكن أن يؤثر على فئات عرضه ومخاطر التزاماته.
- 5- تكون الأفضلية للمواد المنتجة وطنياً ومحلياً وما يعامل معاملتها من منتجات وخدمات الدول الأخرى في حالة تساوي العروض.
- 6- تقدم أسعار العرض بالريال السعودي.
- 7- للجامعة الحق في إلغاء بعض البنود أو تخفيضها إذا دعت الحاجة لذلك.
- 8- في حالة وجود شرط من الشروط الخاصة يتضمن تقديم عينة يعد العرض ناقصاً في حالة عدم تقديمها.
- 9- يجب إرفاق الأوراق الرسمية سارية المفعول وهي:
 - أ) صورة من شهادة تسديد الزكاة والدخل.
 - ب) صورة من السجل التجاري أو الترخيص.
 - ت) صورة من شهادة الانتساب إلى الغرفة التجارية
 - ث) صورة من شهادة التأمينات الاجتماعية
 - ج) صورة من شهادة مكتب العمل (السعودة).
 - ح) رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام (الاستثمار الأجنبي).
- 10- شهادة تصنيف في مجال الأعمال المتقدم لها إذا كانت قيمة العرض مما يشترط له التصنيف وفقاً للأحكام الواردة في نظام (تصنيف المقاولين).
- 11- يجب تقديم العرض المالي بظرف خاص بحيث يحتوي على:
 - أ) خطاب من قبلكم يوضح فيه المبلغ الكامل للمشروع وما يرد عليه من زيادة أو نقص.
 - ب) الأوراق الرسمية المطلوبة.
 - ت) أصل كراسة الشروط والمواصفات متضمنة جدول الكميات المسعر، على أن تكون جميع صفحاتها مختومة مع صورة منها.
 - ث) قرص (CD) يتضمن ما سبق على شكل ملف (WORD & PDF).
- 12- يجب تقديم العرض الفني بظرف خاص بحيث يحتوي على:
 - أ) نسخة من كراسة الشروط والمواصفات على أن تكون جميع صفحاتها مختومة بيدون ذكر الأسعار.

- (ب) الكتالوجات (إن وجدت أو طلبت في الشروط الخاصة)
- (ت) في حالة وجود شرط يتضمن تقديم (عينة، كتالوج، ...) يعد العرض ناقصاً في حالة عدم تقديمها.
- (ث) قرص (CD) يتضمن ما سبق على شكل ملف (PDF).
- (ج) صورة من شهادة التصنيف في مجال الأعمال المتقدم لها إذا كانت المنافسة وقيمة العرض مما يشترط له التصنيف وفقاً للأحكام الواردة في نظام (تصنيف المقاولين).
- (ح) ما هو مطلوب في الشروط الخاصة للمنافسة.
- 13- للجامعة الحق في تخفيض أو زيادة (الكمية أو المدة) أو تجزئتها أو إلغائها إذا دعت الحاجة لذلك (قبل الترسية) دون إبداء الأسباب ودون اعتراض من مقدم العرض.
- 14- يجوز للجامعة أثناء سريان العقد زيادة (كمية أو مدة) البنود أو إنقاصها حسب النسبة التي يقررها نظام المنافسات والمشتريات الحكومية
- 15- في المنافسات التي تحتاج لتصنيف يجوز أن يقدم العرض من عدة مقاولين بالتضامن بينهم، وفقاً لشروط تصنيف المقاولين المتضامنين، المشار إليها في نظام (تصنيف المقاولين)، ومع مراعاة الضوابط التالية:
- (أ) أن يتم التضامن قبل تقديم العرض، وبموجب اتفاقية مبرمة بين الأطراف المتضامنة، ومصدقة من الجهة ذات الاختصاص بالتوثيق والتصديق كالعنصر التجارية الصناعية.
- (ب) أن تتضمن اتفاقية التضامن التزام المتضامنين مجتمعين أو منفردين، بتنفيذ كافة الأعمال والخدمات المطروحة في المنافسة.
- (ت) أن توضح اتفاقية التضامن الممثل القانوني لطرفي التضامن أمام الجهة الحكومية، لاستكمال إجراءات التعاقد، وتوقيع العقد، والمسئولية عن التوقيعات والمخاطبات مع الجهة الحكومية.
- (ث) تختم وتوقع وثائق العرض ومستنداته، من جميع المتضامنين، ويرفق أصل الاتفاقية مع العرض.
- (ج) لا يجوز لأحد المتضامنين التقدم بعرض منفرد، أو التضامن مع متنافس آخر للمشروع نفسه.
- (ح) لا يجوز تعديل اتفاقية التضامن بعد تقديمها دون موافقة الهيئة.
- (خ) لا يجوز الكشط أو المحو في قائمة الأسعار كما لا يجوز لمقدم العرض شطب أي بند من البنود أو غيرها أو إجراء أي تعديل فيها مهما كان نوعه، كما أن أي تصحيح يجريه صاحب العرض عليها يجب إعادة كتابته رقماً وكتابة والتوقيع عليه وختمه، وإذا رغب مقدم العرض في وضع اشتراطات إضافية خاصة فعلية أن يبينها في خطاب خاص يرفق مع عطاءه على أن يشير إلى هذا الخطاب في العرض نفسه.
- 16- إذا بلغت فئات الأسعار التي جرى عليها التعديل أو المحو أو الطمس أكثر من 10% من قائمة الأسعار جاز استبعاد العرض.
- 17- لا يجوز لمقدم العرض أن يغفل أو يترك أي بند من بنود المنافسة، دون تسعير إلا إذا أجازت شروط المنافسة التجزئة.
- 18- في حالة عدم تعبئة أي حقل من حقول جداول الكميات سوف يتم تحميله على القيمة الإجمالية للعرض ويعتبر هذا موافقة من المقاول بذلك.
- 19- يجوز للجنة فحص العروض التوصية باستبعاد العرض إذا تجاوزت الأخطاء الحسابية في الأسعار بعد تصحيحها وفقاً لأحكام المادة الثانية والثلاثين الفقرة (د) من اللائحة التنفيذية لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية، أكثر من 10% من إجمالي قيمة العرض زيادةً أو نقصاً.

- 20- يجوز للجامعة تجزئة هذه المنافسة متى كانت التجزئة في مصلحتها.
- 21- للجنة فحص العروض الحق في مراجعة الأسعار المقدمة إليها سواء من حيث مفرداتها أو مجموعها وإجراء التصحيحات المادية اللازمة وإذا وجد اختلاف بين السعر المبين بالأرقام والسعر المبين بالكتابة فتكون العبرة بالسعر المبين بالكتابة وإذا وجد اختلاف بين سعر الوحدة وسعر مجموعها كانت العبرة بسعر الوحدة.
- 22- تعبئة جدول الكميات بالقلم الحبر والختم على كل صفحة من صفحاته.
- 23- تقدم الأسعار شاملة لجميع المصاريف.
- 24- لا يجوز تقديم عرض بديل أو مرادف إلا إذا تضمنت الشروط الخاصة للمنافسة ذلك.
- 25- يجوز للجامعة أثناء مدة العقد زيادة كمية البنود أو إنقاصها حسب النسبة التي يقررها نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
- 26- مدة سريان العرض هي ثلاثة أشهر من تاريخ فتح المظاريف.
- 27- للجامعة الحق في رفض أي بند من البنود الموردة إذا اتضح عدم مطابقتها لشروط ومواصفات الهيئة التي ارتبط بها المتعهد في عطاءه.
- 28- عند إخلال المتعهد بالتعاقد سوف تكون الغرامات والجزاءات حسب ما يقتضيه النظام واللائحة التنفيذية للمشتريات الحكومية.
- 29- كل ما لم يرد به نص في هذه الشروط يطبق بشأنه ما حدد في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13هـ، ولائحة التنفيذية الصادرة بقرار وزير المالية رقم (1242) وتاريخ 1441/3/21هـ المعدلة بالقرار الوزاري رقم (3479) وتاريخ 1441/8/11هـ وكل تعديل أو نظام أو لائحة تحل محلها.
- 30- قرص (CD) يتضمن ما سبق على شكل ملف (WORD & PDF).

أسم مقدم العطاء:

أسم مدير المؤسسة/ الشركة:

رقم صندوق البريد: () الرمز البريدي: () المدينة:

رقم الجوال:

رقم الهاتف: رقم الفاكس:

ايميل التواصل الرسمي للشركة:

الختم الرسمي للمؤسسة/ الشركة:

نطاق العمل

Request Management Solution

1. Project Objective and Scope of Work

1.1 Project Objective

ECZA is seeking to implement a Request-Management portal (RMS) that enables the Centre of Excellence (CoE) in ECZA to receive various requests from multiple parties within ECZA and from outside entities. The RMS will offer the requestors the required services following an automated system workflow.

1.2 Target Audience

- External Entities' Employees.
- ECZA Employees.

1.3 Scope of work

The scope of work for this project covers the following elements:

1.3.1 Registration

- Allow Adminsto register usersin the system by entering the login information and thengenerating password.

1.3.2 Login

- Allow usersto login to the system.
- Allow usersto login to the systemwith the related features offorget password.

1.3.3 Employees Management

- Allow admin user to manage the roles of CoE users and create employee groups.

1.3.4 Form Submission

- Support one form only with 25 fields of various Types.
- Support 3 forms based on requesttype/initiator, with 100 fieldsfor each form.

1.3.5 Process Workflow

- Stage 1
 - Request can be initiated by CoE employee/ registered client with one defined workflow.
 - Workflow steps will be automated (defined in analysis stage).
 - Max Workflow steps is 10 steps.
- Stage 2
 - Request can be initiated by CoE employee, email request, or registered user.
 - Support manual WF where user can choose the next person to send request to.
 - Support 3 workflows (up to 15 steps for each workflow).
 - Auto-prioritization of requests along with supporting SLA (service level agreement).
 - Auto-assignment of requests to employees based on workload.
 - Workflow can be conditional (change steps based on user entry / system validation).

1.3.6 Customer Survey

- Provide 2 survey forms (text, multiple choice) options.
- Link survey with request type / request initiator.

1.3.7 Reports

- Log of services requests.
- Customersurvey report.
- Log of services requests.
- Performance KPI report.

1.3.8 Dashboards

- Internal employee workload dashboard.
- Simple Dashboard with maximum 3 charts and 5 indicators.
- “360” dashboard for clients.

1.3.9 Notifications

- Notification to users using Email/ SMS.

1.3.10 Integration

- Integration with Email/ SMS.
- Integration with outlook to create/ update requests (limitations & details will be determinedwhile detailed business analysisessions).

1.4 Assumptions

- Requests coming to CoE frommultiple government entitiesthrough the Secretary General office and not directly from GOV entities, therefore, the external users outside of ECZA will not interact with the system or be notified by it.
- All employees in ECZA will have the freedom to submit requests.
- Customers have to login to the system to be able to submit requests (Lite release).
- The delivery of the requirements will comply with all relevant obligations documented in the Framework Agreement for ECZA Integrated Technology Solutions Project.

2. Deliverables

Service #	Name	Description	Complexity
1	Registration	Allow Admin Internal users in the system by entering the login information and then generating password	Simple
2		Allow Admin External users in the system by registration requests	Simple
3	Login	Allow Internal users in the system by entering the login information and then generating password	Simple
4		Allow External users in the system by entering the login information and then generating password	Simple
5	Employees Management	Allow admin user to manage the roles of CoE users and create employee groups	Simple
6	Form Submission	Support 3 forms based on request type / initiator, with 100 fields for each form	Simple
7	Customer Survey	Provide 2 survey forms (text, multiple choice) options	Simple
8		Link survey with request type /request initiator	Simple
9	Reports	Customer survey report	Simple
10		Log of services requests	Simple
11		Performance KPI report	Simple
12	Dashboards	Internal employee workload dashboard	Simple
13		"360" dashboard for clients	Simple
14		Gatekeeper workload dashboard	Simple
15	Notifications	Notifications to users using Email /SMS	Simple
16	Auto-prioritization	Auto-prioritization of requests along with supporting Service Level Agreement (SLA)	Medium
17		Auto-assignment of requests to employees based on workload	Medium

3. Bill of Materials

The table below detail the bill of material required for this project and therefore bidder required to complete it with their best price:

Item	Services Description	Qty	Duration	Unit Price	Total
1	Registration - Allow Admin Internal users in the system by entering the login information and then generating password - Complexity Simple	1			
2	Registration - Allow Admin External users in the system by registration requests - Complexity Simple	1			
3	Login - Allow Internal users in the system by entering the login information and then generating password - Complexity Simple	1			
4	Login - Allow External users in the system by entering the login information and then generating password - Complexity Simple	1			
5	Employees Management - Allow admin user to manage the roles of CoE users and create employee groups - Complexity Simple	1			
6	Form Submission - Support 3 forms based on request type / initiator, with 100 fields for each form - Complexity Simple	1			
7	Customer Survey - Provide 2 survey forms (text, multiple choice) options - Complexity Simple	1			
8	Customer Survey - Link survey with request type / request initiator -Complexity Simple	1			
9	Reports - Customer survey report - Complexity Simple	1			
10	Reports - Log of services requests - Complexity Simple	1			
11	Reports - Performance KPI report - Complexity Simple	1			
12	Dashboards - Internal employee workload dashboard - Complexity Simple	1			
13	Dashboards - "360" dashboard for clients - Complexity Simple	1			
14	Dashboards - Gatekeeper workload dashboard - Complexity Simple	1			
15	Notifications - Notifications to users using Email /SMS - Complexity Simple	1			
16	Auto-prioritization - Auto-prioritization of requests along with supporting Service Level Agreement (SLA) - Complexity Medium	1			
17	Auto-prioritization - Auto-assignment of requests to employees based on workload - Complexity Medium	1			