

الأسئلة الشائعة

ما هي آلية رفع طلبات الاستثناء من الاتفاقية الإطارية؟

يتم تعبئة نموذج طلب الاستثناء وإرساله إلى مركز الخدمة شامل عن طريق البريد الإلكتروني الموضح في قسم قنوات التواصل.

آلية الاستفادة من الضمان للمنتجات التي تم تأمينها من خلال الاتفاقية الإطارية

الاتصال على الرقم المجاني للشركة المصنعة أو فتح تذكرة عطل على رابط مقدم الخدمة وفي حال تعذر الوصول لخدمة العملاء للمصنعين ، يتم انشاء تذكرة من خلال المورد لتتم المساعدة من قبلهم.

ماهي مدة الضمان للأجهزة في الاتفاقية الاطارية الحالية؟

تتفاوت مدة الضمان على حسب المنتج وكحد أدنى هي سنتين لكل جهاز.

الجهات المستفيدة من الاتفاقية الإطارية؟

الوزارات والأجهزة الحكومية والهيئات والمصالح والمؤسسات العامة والأجهزة ذات الشخصية المعنوية العامة المستقلة داخل المملكة العربية السعودية، والتي ستقوم بإصدار أوامر الشراء للمتعاقدين وفقاً لأحكام الاتفاقية الإطارية المبرمة.

هل يتم قبول المنتجات الأعلى مواصفات او ذات اصدار أحدث من المذكورة في السوق

يتم الرجوع للهيئة للتأكد من امتثال المورد للمنتج المتعاقد عليه والتحقق من أسباب استبدال المنتج وعدم مخالفته بنود العقد.

هل المنتجات تتضمن التركيب؟

يلتزم المتعاقد بان التوريد يشمل التركيب لآلات وتشغيل المعدات والربط بالأنظمة الشبكية للجهة الحكومية.

