

**المناقصة العامة رقم ٥-٢٠٢٥/٢٠٢٦
كراسة الشروط والمواصفات الفنية بشأن
مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة
□ العامة للاتصالات وتقنية المعلومات**

(المناقصة العامة غير قابلة للتجزئة)

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
الجزء الأول – الشروط العامة	٧
الجزء الثاني – الشروط الخاصة	١٥
الجزء الثالث – نموذج العقد المقترح	٣٤
الجزء الرابع – المواصفات الفنية وجدول الكميات	٣٩

دولة الكويت
الهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات
المناقصة العامة رقم ٥-٢٠٢٥/٢٠٢٦
بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة
للاتصالات وتقنية المعلومات

تاريخ تقديم العطاء : / /

اسم مقدم العطاء	
العنوان	
صندوق بريد رقم	
رقم التليفون	
رقم الفاكس	
رقم السجل التجاري	

ختم وتوقع مناقص

التاريخ : / /

-
- في حالة التوقيع بالتفويض يرفق كتاب التفويض مع العطاء.
 - في حالة التوقيع بوكالة أجنبية ، يجب أن يكون سند الوكالة مصدقا عليه من الجهات الرسمية ومرفقا بالعطاء.
 - ترفق صورة اعتماد توقيع للموقع على العطاء.

نموذج التأمين الأولي :

(1) يجب على المناقص ان يقدم مع عطاءة تأميننا اوليا مبلغ وقدره (4,800د.ك) في صورة شيك مصدق او خطاب ضمان غير مشروط وخال من اية تحفظات وغير قابل للرجوع فيه صادر من احد البنوك المعتمدة لدى دولة الكويت باسمه ولصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ولن تقبل التأمينات النقدية ولا الشيكات غير المصدقة وعلى ان يكون هذا التأمين صالحا لمدة سريان العطاء ويستبعد كل عطاء لا يكون مصحوبا بكامل هذا التأمين ولا يجوز رد التأمينات الأولية الا بعد مرور (90) يوما من تاريخ اقفال المناقصة او عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد مالم يتم الغاء المناقصة .

(2) على كل مناقص أن يستكمل البيانات التالية بالتفصيل كما هو مبين أدناه :

رقم المناقصة :	
رقم التأمين :	
مدة التأمين :	
يبدأ بتاريخ : / / وينتهي بتاريخ : / /	
مبلغ التأمين :	

<u>لاستعمال اللجنة فقط :</u>	
التدقيق :	التاريخ : / /
ملاحظات :	

ملاحظة

يرفق هذا النموذج مع التأمين الأولي .

نموذج التأمين النهائي:

السيد / المحترم
حضرات السادة /
شيك مصدق / خطاب ضمان رقم /
نتشرف بإعلامكم بأننا نضمن لكم بموجب هذا الكتاب
السادة / على مبلغ وقدرة (د.ك) فقط وقدره
..... دينار كويتي) بشأن الالتزام بتنفيذ الاعمال الواردة في المناقصة
رقم: والخاصة ب..... التي رست عليهم.
يعتبر هذا الضمان ساري المفعول ابتداء من هذا اليوم ولمدة إنجاز الاعمال
للعقد مضافا اليها ثلاثة أشهر ويظل معمولاً به ولا يجوز إلغائه خلال المدة
المذكورة بدون موافقتكم الخطية المسبقة.
نتعهد بأن ندفع لأمركم عند أول طلب من قبلكم كامل المبلغ المذكور ورغم
أي اعتراض من قبل السادة / شركة.....
وأنا نقر باننا نختار محل إقامة لنا في الكويت لكل ما يتعلق بتنفيذ هذا الضمان
في مركز السادة /
على المناقص الفائز أن يستكمل البيانات التالية بالتفصيل كما هو مبين أدناه :

رقم المناقصة :	
رقم التأمين :	
مدة التأمين :	
يبدأ بتاريخ : / / وينتهي بتاريخ : / /	
مبلغ التأمين :	

ملاحظة :

يرفق هذا النموذج مع التأمين النهائي .

صيغة عطاء المناقصة العامة رقم ٥-٢٠٢٥/٢٠٢٦
بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة
للاتصالات وتقنية المعلومات

نقر نحن الموقعين أدناه بأننا قد قمنا بالاطلاع على جميع شروط ومحتويات وثائق المناقصة الميينة أعلاه ، ونوافق على كل ما تضمنته بدون أدنى تحفظ ، ومن ثم فإننا نتعهد بالآتي :

(١) القيام بالاعمال المطلوبة طبقاً لما هو مفصل عنها في وثائق المناقصة، وذلك بقيمة إجمالية :

– بالأرقام :::::.....

– كتابة :::::.....

عن بنود المناقصة شاملة كافة التكاليف ووفقاً لما جاء بوثائق المناقصة.
(٢) الالتزام بالقيمة سالفة الذكر لمدة (٩٠) يوماً من تاريخ اقبال المناقصة .

(٣) إتمام إجراءات التعاقد مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات متى ما تم إخطارنا بقرار الترسية على عطائنا ، ويعد أي تخلف عن إتمام إجراءات التعاقد انسحاباً من جانبنا يستوجب المساءلة وفقاً لأحكام لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وفيما لم يرد نص فيه يرجع لقانون المناقصات العامة رقم ٤٩ لسنة ٢٠١٦ وتعديلاته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم ٣٠ لسنة ٢٠١٧.

(٤) تعد هذه الصيغة جزءاً لا يتجزأ من وثائق المناقصة .

اسم المناقص	
الختم والتوقيع	
صفته	
العنوان	

الجزء الأول

الشروط العامة

مادة 1

الجزء الأول
الشروط العامة
المناقصة العامة رقم ٢٠٢٦/٢٠٢٥-٥
بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة
للاتصالات وتقنية المعلومات
مادة (١) الغرض من تقديم العطاء

تعلن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات عن طرح مناقصة عامة توفير خدمة مركز اتصال خارجي (Outsourced Call Center) يتيح للهيئة الإشراف المباشر على العمليات ورفع مستوى المرونة والاحترافية في تقديم الخدمة.

تهدف هذه المناقصة إلى استقطاب مزود حلول يتمتع بالخبرة في أنظمة مراكز الاتصال وإدارة العمليات التشغيلية وتوفير كوادر بشرية مدربة وتسعى الهيئة من خلال هذا التعاون إلى تطوير مركز اتصال مبتكر يعتمد على التقنيات الحديثة لتحقيق استجابة أعلى، وكفاءة أفضل، وتجربة عملاء أكثر تميزاً.

مادة (٢) الشروط الواجب توافرها في مقدم العطاء

يشترط فيمن يتقدم بعطاءه لهذه المناقصة ما يلي :
(١) يشترط في المناقص المتقدم بعطاء لهذه المناقصة أن يكون فرداً أو شركة مقيدة في السجل التجاري.

وفي حال كان المناقص أجنبياً لانسري في شأنه أحكام كل من الفقرة الأولى من هذه المادة وأحكام المادة (٢٣) من المرسوم بالقانون رقم (٦٨) لسنة ١٩٨٠ بشأن قانون التجارة وتعديلاته.

وأن يكون مسجلاً في سجل الموردين أو المقاولين أو حسب طبيعة المناقصة.
(٢) يجب ألا يكون المناقص عضواً في مجلس إدارة الهيئة أو موظفاً فيها ، أو عضواً في إحدى اللجان بالهيئة ، أو تربطه صلة قرابة حتى الدرجة الرابعة بأي منهم ، وتشمل عبارة المناقص في حكم هذه المادة الشريك أو الوكيل وعضو مجلس الإدارة والموظف في الجهة المتقدمة بالعطاء ، وكذلك المكتب الاستشاري الذي قام بدراسة الأعمال المطروحة أو إعداد مستندات الطرح وكذلك الأفراد الذين يعملون به .

(٣) أن يكون المناقص مسجلاً لدى الجهاز المركزي للمناقصات العامة ويقدم شهادة تثبت ذلك تكون سارية المفعول ، ويقدم صورة عنها وصورة عن شهادة التسجيل من غرفة تجارة وصناعة الكويت تبين اختصاصه، وأن يكون مسجلاً لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

- (٤) اذا كان المناقص شركة أجنبية فلا يجوز استبدال وكيله الكويتي المعتمد لدى وزارة التجارة والصناعة بآخر غيره وذلك أثناء دراسة وفحص المناقصة.
- (٥) يجب أن يمتلك المناقص خبرة عملية في بناء وإدارة مراكز الاتصال، بما يشمل وضع السياسات والإجراءات ومؤشرات الأداء والتدريب وجلسات التحسين.
- (٦) ان يكون لدى المناقص ٣ عقود سابقة منجزيين لتشغيل مراكز اتصال خلال اخر ٥ سنوات.
- (٧) القدرة على تقديم Proof of Concept خلال أسبوعين .
- (٨) ان يكون لدى المناقص الاعتماد لدى الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات CAIT ساري المفعول.
- (٩) يلتزم المناقص بالحصول على ترخيص مركز اتصال وترخيص IT .
- (١٠) يلتزم المناقص بعدم وجود عقد نشط مع شركات الاتصالات الكويتية .
- (١١) تقديم القوائم المالية المعتمدة والمدققة وقوائم دخل لثلاث سنوات سابقة وشهادته بنكية تفيد بسلامة المركز المالي .
- (١٢) يلتزم مقدم الحل بتوفير العدد المطلوب من موظفي مركز الاتصال المدربين على خدمات الهيئة.
- (١٣) ان يكون لدى المناقص خبرة لا تقل عن ٥ سنوات في إدارة مراكز الاتصال الحكومية.
- (١٤) يجب ان يكون المناقص معتمداً من مزود نظام CRM المستخدم ، مثل Microsoft، لتنفيذ اعمال الربط والتكامل المطلوبه .
- (١٥) يجب أن يكون لدى مقدم الحل فريق دعم محلي فني متخصص، قادر على معالجة أي مشكلات تقنية بشكل سريع والمحافظة على جاهزية النظام.

مادة (٣) عنوان المناقص

يجب على المناقص أن يبين عنوانه في دولة الكويت أو خارجها، وتعتبر جميع المراسلات والإخطارات والإعلانات القضائية التي توجه إليه في هذا العنوان بمثابة إعلان صحيح وعليه أن يخطر الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات خطياً بكتاب موصى عليه بعلم الوصول بكل تغيير يحصل على هذا العنوان ، و إذا لم يتم هذا الإخطار تعتبر المخاطبات المرسلة إليه على عنوانه القديم صحيحة ونافذة في حقه وبمثابة إعلان قانوني سليم منتج لاثاره القانونية.

مادة (4) المستندات الواجب تقديمها

١. شهادة سجل موردين في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (سارية المفعول).
٢. نسبة العمالة الوطنية في الجهات غير الحكومية (سارية المفعول).
٣. شهادة براءة ذمة سارية صادرة من الهيئة العامة للقوى العاملة تفيد عدم وجود وقف على ملف المناقص يتعلق بالعمالة المسجلة لديه في الهيئة.
٤. صورة مصدقة من عقد تأسيس الشركة.
٥. على مقدم العطاء ارفاق شهادة سداد الاشتراكات الخاصة بالمؤسسة العامة التأمينات الاجتماعية المنصوص عليها بالمادة (٩٥) من قانون التأمينات الاجتماعية.
٦. شهادة براءة الذمة بشأن سداد مساهمة الشركات لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
٧. يلتزم المناقص بتقديم شهادات أمن وجودة ISO 9001 – GDPR – ISO 27001 .
٨. على مقدم العطاء تقديم ملف تعريف كامل عن الشركة.

مادة (5) نموذج العطاء

- (١) يقدم العطاء مكتوباً وموقعاً عليه في وثائق المناقصة الرسمية الصادرة إلى المناقصين، ولا يجوز تحويلها للغير وتكون موقعة من الشخص المفوض بالتوقيع ومختوم جميع صفحاتها بختم المناقص.
- (٢) يجب أن تعاد العطاءات معبأة وكاملة من جميع الوجوه في الوقت المحدد لها وحسب الشروط المبينة في وثائق المناقصة، كما يجب ألا يقوم المناقص بإجراء أي كشط أو محو أو تعديل في وثائق المناقصة.
- (٣) تورد الوثائق في المظاريف الرسمية المخصصة لها ويحكم إغلاقها، ولا تقبل المظاريف الممزقة أو التالفة أو المشوهة، وفي حال تلف أو تشويه أو ضياع مظاريف المناقصة الرسمي يجب على المناقص أن يحصل على مظاريف آخر عوضاً عنه ليقدم فيه العطاء، مع مراعاة حكم البند الرابع من المادة.
- (٤) لا يجوز استلام أي عطاء يرد بعد الموعد النهائي لتقديم العطاءات المحدد بإعلان المناقصة مهما كانت أسباب التأخير.
- (٥) لا يجوز استلام أي عطاء عليه علامة أو إشارة.
- (٦) تعنون مظاريف العطاء باسم:
- لجنة تعاقدات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المناقصة العامة رقم (٥-٢٠٢٦/٢٠٢٥) بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

- ويحتوي على: (صيغة العطاء المتضمنة قيمته، أصول المناقصة، جدول الكميات، التأمينات الأولية، شهادات استيفاء نسبة العمالة، الأقراص المدمجة) بعد تعبئتها وختمها.
- (٧) يجوز استعمال الوسائل الالكترونية لإتمام الإجراءات السابقة كلها أو بعضها شريطة أن تكون مستوفية لكافة الشروط والمتطلبات السابقة ويعد باطلاً كل عطاء يخالف أحكام البندين (2) ، (3) ما لم يرى أعضاء لجنة المشتريات بالهيئة قبوله بالاجماع لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.
- (٨) على كل مناقص تقدم بعطائه ان يرفق به كراسة الشروط والمواصفات الفنية الاصلية التي استلمتها ضمن العطاء، ويجب ان تكون موقعة وممهورة بختم الشركة /المؤسسة على كل صفحة.
- (٩) يقدم العطاء على نسخة واحدة ورقية اصلية وصورة عنها وعدد ٢ نسخة الكترونية (PDF) قابلة للبحث.

مادة (6) آخر موعد لتقديم العطاءات

تقدم العطاءات إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بعد أن تختتم بالشئع الأحمر بموعد أقصاه (طبقاً للموعد المحدد في الإعلان) ولن يلتفت إلى أي عطاء يرد بعد الموعد المحدد وكذلك لن يلتفت إلى أي تغيير أو تعديل في أسعار العطاءات المقدمة يرد بعد تقديمها .

مادة (7) الاسعار

- (١) تسعر جميع العطاءات بالدينار الكويتي .
- (٢) القيمة الإجمالية الواردة بصيغة العطاء ، وهي القيمة التي تعتد بها لجنة المشتريات بالهيئة بصرف النظر عن أية أرقام قد تظهر في وثائق المناقصة أو صورها أو أية أخطاء يرتكبها المناقص أثناء حساب السعر الإجمالي ، ولا يقبل أي تعديل في هذا السعر بعد تقديم العطاء.
- (٣) إذا اختلف المبلغ المكتوب بالأرقام عن المبلغ المكتوب بالحروف سيعتد بالمبلغ الأقل، وبعد اجراء التدقيق الحسابي وتبين اختلاف الرقم المدقق عن المدون بصيغة العطاء يتم الاعتماد بأيهما أقل.
- (٤) وإذا كان الخطأ الحسابي يجاوز 5% من السعر الإجمالي أستبعد العطاء ، ما لم يتم قبوله لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة .
- (٥) أي خصم أو زيادة على السعر الإجمالي للعطاء لا يعتد به ما لم يكن مدوناً في المكان المخصص لذلك في وثائق المناقصة.

- (٦) يحظر الكشط أو المحو في جداول الفئات أو أسعارها وكل تصحيح في أسعار الفئات أو غيرها يجب إعادة كتابته بالمداد الأحمر بالأرقام والحروف العربية والتوقيع بجانبه.
- (٧) يحظر على مناقص شطب أي بند من بنوده أو من شروط المواصفات الفنية أو أي مستند من مستندات العطاء أو إجراء أي تعديل فيها مهما كان.
- (٨) إذا أغفل مناقص بتحديد قيمة بند من البنود الواردة بالوثائق اعتبرت القيمة الإجمالية شاملة له، على أن يتم الأخذ بالاعتبار تسعير هذا البند عند إجراء الموازنة التثمينية دون أي زيادة في السعر الإجمالي.
- (٩) يتم إجراء الموازنة التثمينية مع المناقص الفائز قبل ترسية المناقصة عليه، وذلك مع مراجعة الأسعار المقدمة منه سواء من حيث مفرداتها أو مجموعها وإجراء التصحيحات المادية إذا اقتضى الأمر ذلك، وذلك دون إخلال بالسعر الإجمالي للعطاء، وفي حالة رفض مناقص ذلك، يجوز استبعاده واعتباره منسحباً مع ما يترتب على ذلك من آثار وأخصها مصادرة التأمين الأولي. وفي هذه الحالة يجوز لها الترسية على من يليه في الترتيب شريطة استيفائه لكافة الشروط المطلوبة للترسية أو إلغاء المناقصة وإعادة طرحها.
- (١٠) ويتم استبعاد العطاء الذي يخالف هذه الأحكام ما لم يتم قبوله لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.
- (١١) الأسعار الواردة بالعطاء هي التي سيتم المحاسبة النهائية عليها بغض النظر عن تقلبات الأسعار أو سعر العملة أو الرسوم الجمركية أو أية رسوم أو تكاليف أخرى.

مادة (8) مدة سريان العطاء

يبقى العطاء نافذ المفعول وغير جائز الرجوع فيه من وقت تقديمه ولمدة (90) يوماً من تاريخ اقفال المناقصة، ولا يؤخذ بأي تعديل في الأسعار بعد تقديم العطاء، وإذا تعذر البت في العطاءات خلال المدة المحددة لسريانها، فسيطلب من مقدمي العطاءات قبول سريان عطاءاتهم لمدة أخرى مماثلة على الأكثر، ويتعين أن يوافق كل منهم كتابة على التمديد مع تجديد مدة التأمين الأولي ويستبعد عطاء من لم يقبل مد مدة سريانه .

مادة (9) التأمين الأولي

يجب على المناقص أن يقدم مع عطاءة تأميناً أولياً مبلغ وقدرة (ك) في صورة شيك مصدق أو خطاب ضمان غير مشروط وخال من أية تحفظات وغير قابل للرجوع فيه صادر من أحد البنوك المعتمدة لدى دولة الكويت باسمه ولصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ولن تقبل التأمينات النقدية ولا الشيكات غير المصدقة وعلى أن يكون

هذا التأمين صالحا لمدة سريان العطاء ويستبعد كل عطاء لا يكون مصحوبا بكامل هذا التأمين ولا يجوز رد التأمينات الأولية الا بعد مرور (90) يوما من تاريخ اقفال المناقصة او عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد مالم يتم الغاء المناقصة وسوف يرد هذا التأمين لكل من لم ترسو عليه المناقصة عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد ، وكذلك سوف يرد هذا التأمين إلى من ترسو عليه المناقصة إذا قام بدفع التأمين النهائي.

مادة (10) قبول العطاء

(١) يتم ترسية المناقصة على المناقص الذي قدّم أقل سعر إجمالي إذا كان عطاؤه متمشيا مع متطلبات وثائق المناقصة، ومع ذلك يجوز إرساء المناقصة على مناقص تقدم بسعر إجمالي أعلى إذا كانت أسعار أقل المناقصين منخفضة بشكل كبير وتقل بنسبة غير مبررة عن القيمة التقديرية للمنافسة وذلك وفقا للمادة (٣٨) من لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة بالهيئة، فإذا تساوت الأسعار بين عطاءين أو أكثر فتتم الترسية بالاقتراع بينهم وفي جميع الحالات يجوز للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات استدعاء جميع مقدمي العطاءات للتفاوض معهم او استدعاء صاحب العطاء الأقل سعرا للتفاوض معه وصولا الى اقل الأسعار.

(٢) تخطر الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المناقص الذي رست عليه المناقصة بقبول عطاءه وترسية المناقصة عليه بموجب كتاب موصي عليه بعلم الوصول، ولا يترتب على إرساء المناقصة وإبلاغ المناقص الفائز بها أي حق له قبل الدولة في حال العدول عن التعاقد، ولا يعتبر المناقص الفائز متعاقدا إلا من تاريخ التوقيع على العقد.

(٣) تخطر الهيئة المناقص الفائز في المناقصة لتقديم التأمين النهائي، فإذا لم يقدمه خلال (شهر) من تاريخ إخطاره، جاز اعتباره منسحبا ما لم تقرر الهيئة مد الميعاد لمدة أخرى المماثلة، فإذا تخلف المناقص الفائز عن تقديم التأمين النهائي في الموعد المحدد له خسر تأمينه الأولي، فضلا عن توقيع أي جزاء آخر وفقا لأحكام القرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

(٤) تطلب الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من المناقص الفائز الحضور لتوقيع العقد خلال مدة لا تتجاوز (٣٠ يوما) ثلاثين يوما من تاريخ تقديم التأمين النهائي ، ويجوز تجديد هذه المهلة لمدة مماثلة إذا كان التأخير من قبلها أو لعذر تقبله فإذا لم يتقدم في خلال هذا الميعاد لتوقيع العقد بدون أسباب المقبولة اعتبر منسحبا مع خسارته للتأمين النهائي فضلا عن مصادرة التأمين الأولي وتوقيع أي جزاء آخر وفقا لأحكام القرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦

بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

هـ) إذا انسحب المناقص الفائز لأي سبب، يجوز إلغاء المناقصة أو إعادة طرحها أو إرسالها على المناقص التالي سعرا، ويعاقب المناقص المنسحب بمصادرة التأمين الأولي، ودون الإخلال بحق الهيئة في التعويض.

مادة (11) النقص أو التباين في المستندات

إذا تبين للمناقص عند دراسة المناقصة وجود أي خطأ أو نقص أو تباين في المستندات الفنية أو في جداول الكميات مما قد يؤثر على فئات عطاءه أو على قيمة الأعمال فعلى المناقص أن يستوضح الهيئة قبل تقديم عطاءه بكتاب رسمي إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

مادة (12) الاجتماع التمهيدي

سيعقد اجتماع تمهيدي للرد على الاستفسارات المقدمة بشأن المناقصة وفقا للموعد والمكان المحددين بالإعلان عنها، ويجوز لكل من قام بشراء وثائق المناقصة حضور الاجتماع سواء بشخصه أو من يمثله على أن يكون معه تفويض بذلك، ويعتبر كل ما يدون بمحضر هذا الاجتماع جزءا لا يتجزأ من وثائق المناقصة ويسري في مواجهة مقدمي العطاءات. وسيتم تعميم الأسئلة والاستفسارات والردود عليها بعد اعتمادها على جميع المناقصين قبل موعد إقفال العطاءات بوقت كاف.

الجزء الثاني الشروط الخاصة



الجزء الثاني

شروط التعاقد

مادة (١٣) التأمين النهائي

يلتزم المنافس الفائز خلال شهر من تاريخ إخطاره بالترسية بتقديم تأمين نهائي في صورة شيك مصدق أو خطاب ضمان غير مشروط وخال من أية تحفظات وصالح للأداء بأكمله وغير قابل للرجوع فيه صادر من أحد البنوك المعتمدة لدى دولة الكويت بإسمه ولصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بنسبة (١٠%) من القيمة الاجمالية للعقد بصفة تأمين وضمن لتنفيذ وكافة التزاماته المقررة بهذا العقد على ان يكون ساري المفعول من وقت إصداره إلى ما بعد انتهاء تنفيذ العقد بمدة بثلاثة أشهر - بما في ذلك مدة الضمان والصيانة- ويتم تمديد فترة صلاحية خطاب الضمان قبل انتهاء مدة سريانه وذلك في حالة توافر الأسباب المبررة قانونا للتمديد ، ويحق للهيئة أن تخصم من قيمته الغرامات والتعويضات والمصاريف التي تستحق على المنافس الفائز بموجب العقد دون الحاجة إلى تنبيه أو انذار أو الاتجاه إلى القضاء أو اثبات حدوث ضرر الذي يعتبر محققا في كل الأحوال ودون أن يكون للمنافس الفائز أو البنك حق الاعتراض على هذا الخصم ، وفي حالة خصم جزئي أو الخصم الكلي أو نقصان مبلغ التأمين يجب على المنافس الفائز تكملة قيمة التأمين المقررة أو تقديم تأمين جديد بنفس مبلغ وشروط التأمين السابق وذلك خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إخطاره بذلك بموجب كتاب موصى عليه بعلم الوصول فإذا لم يقوم بذلك فمن حق الهيئة تكملة هذا التأمين خصما من مستحقات المنافس الفائز لديها ، فإذا لم تكن له مبالغ مستحقة الصرف أو لم تغط مستحقاته قيمة التأمين المقررة أو عجز عن تكملة التأمين خلال المهلة المشار إليها حق للهيئة فسخ العقد أو سحب العمل والتنفيذ على الحساب ، وذلك بعد إخطاره بموجب كتاب موصى عليه بعلم الوصول دون حاجة لاتخاذ أية إجراءات قضائية مع حفظ حق الهيئة في الرجوع على المنافس الفائز بالتعويض عن الأضرار المترتبة على ذلك.

مادة (١٤) مدة المشروع

يلتزم المناقص الفائز بتقديم الأعمال المطلوبة خلال مدة ٣ سنوات تبدأ من تاريخ توقيع العقد وحسب الشروط والمواصفات الواردة بكراسة الشروط والمواصفات.

المرحلة	الاسم	المدة
الأولى	التخطيط	شهر واحد تبدأ من تاريخ توقيع العقد
الثانية	• <u>الإعداد والتحضير التقني:</u> • دراسة الوضع الحالي وتحديد المتطلبات الفنية والتشغيلية. • إعداد وتهيئة نظام VR ومسارات الاتصال. • إعداد التقارير ولوحات المتابعة ومؤشرات الأداء. • تهيئة أدوات التحليلات. • تحديد وتهيئة متطلبات التكامل مع الأنظمة ذات العلاقة • إعداد وتوثيق مسارات العمل والتكاملات المطلوبة. • إعداد واختبار قنوات التواصل المعتمدة. • إعداد خطة الاختبارات والتشغيل والانتقال للمنصة الجديدة. - تشغيلية : • إعداد الوصف الوظيفي (يلتزم المناقص بإعداد وتقديم الوصف الوظيفي التفصيلي للوظائف المرتبطة بالمشروع بما في ذلك مدير المشروع ووكلاء الاتصال) • إجراء مقابلات التوظيف • إعداد التدريب (يجب ان يكون هناك برنامج تدريبي ونقل معرفه (مكان التدريب,عدد المتدربين,	شهر واحد تبدأ بعد المرحلة الأولى

	الشروط العامة , فترة التدريب , الشهادات والمهارات (المطلوبه) • تحديد واعتماد مؤشرات الأداء KPIs ومستويات الخدمة SLA.	
شهر واحد تبدأ بعد المرحلة الثانية	تنفيذ و تشغيل مركز الاتصال والرقم الموحد (١٢٥) تنفيذ خطة الانتقال، والتكامل مع الأنظمة، الاختبار والقبول النهائي	الثالثة
٣٣ شهر تبدأ بعد المرحلة الثالثة	الدعم الفني تقنية : • الدعم الفني (يجب ان يكون هناك ملحق لاتفاقيه مستوي الخدمة (SLA) • إضافة ميزات وتحسينات تحسين تجربة المستخدم وتطوير قنوات التواصل والتكامل مع الأنظمة الحالية , التحليلات, تحسين الأداء , تعزيز الأمن السيبراني وتحسين التقارير ولوحات المتابعة. تشغيلية : • تقارير دورية ومؤشرات الأداء. • تحديث الوثائق • إعادة التدريب	الرابعة

مادة (١٥) قيمة العقد وطريقة السداد

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بسداد القيمة الإجمالية إلى المناقص الفائز حسب الجدول ادناه:

#	المرحلة	وقت الاستحقاق	النسبة
١	التخطيط	١ شهر	
٢	الإعداد والتحضير (فترة التنفيذ)	١ شهر	20%
٣	التشغيل	١ شهر	20%
٤	الدعم الفني والتشغيل (يُدفع كل ثلاثة أشهر)	٣٣ شهر	60%
	الاجمالي	٣ سنوات	١٠٠ %

على ان يتم صرف الدفعات المذكورة بموجب تقرير من الجهة المعنية بتنفيذ ذلك مع إثبات أي مخالفات أو حالات غياب إن وجدت وتشمل قيمة العقد المذكور كافة الاتعاب والرواتب والمصاريف ومقابل العمل بأيام الراحة والعطل الرسمية ومقابل ساعات العمل الإضافي ، ولا يحق للمناقص الفائز المطالبة بأية نفقات أو مطالبات أخرى ، وتحت أي مسمى خلاف لقيمة العقد.

مادة (١٦) نطاق الأعمال

١-متطلبات نظام وتشغيل مركز الاتصال والانتقال إلى المنصة الجديدة:
تلتزم الشركة الفائزة بتوفير وتنفيذ وتشغيل نظام متكامل لمركز الاتصال، مع تولي المسؤولية الكاملة عن الانتقال من النظام والمنصة المستخدمة حالياً ضمن عقد مركز الاتصال القائم إلى النظام والمنصة الجديدة، مع المحافظة على الرقم الموحد لمركز الاتصال (125) واستمرار تشغيله دون تغيير أو انقطاع غير مخطط للخدمة.

يتحمل المناقص الفائز المسؤولية الكاملة عن تخطيط وتنفيذ وإدارة عملية الانتقال والتشغيل، والتنسيق مع الهيئة والمستضيف الحالي للخدمة خلال جميع مراحل الانتقال، بما يضمن جاهزية النظام واستمرارية تشغيل مركز الاتصال على الرقم (١٢٥) دون انقطاع أو تأثر بالخدمة.

أولاً: الانتقال والتشغيل

يلتزم المناقص الفائز بتنفيذ جميع الأعمال اللازمة للانتقال من المنصة الحالية إلى المنصة الجديدة وتشغيل مركز الاتصال على الرقم (١٢٥)، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ- دراسة الوضع الحالي لمركز الاتصال والمنصة القائمة وجميع الأنظمة والخدمات والتكاملات المرتبطة بها.

ب- إعداد التصميم الفني والمعماري للمنصة الجديدة وخطة الانتقال والتشغيل.

ت- توفير منصة مركز اتصال متكاملة وجميع التراخيص والاشتراكات والخوادم والمكونات اللازمة لتشغيلها طوال مدة العقد.

- ث- إعداد وتهيئة المنصة الجديدة وفق احتياجات ومتطلبات الهيئة.
- ج- إعادة إنشاء أو تطوير ونقل جميع الوظائف ومسارات العمل المطلوبة، بما يشمل المكالمات الواردة والصادرة، ونظام الرد الآلي التفاعلي (IVR) ، وروبوت المحادثة (Chatbot) ، والتوجيه وقوائم الانتظار وغيرها من الخدمات المعتمدة لدى الهيئة.
- ح- تنفيذ التكامل الكامل بين منصة مركز الاتصال الجديدة ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM) القائم لدى الهيئة، وأي أنظمة أخرى تحددها الهيئة ضمن نطاق المشروع.
- خ- نقل وترحيل البيانات والإعدادات والتسجيلات وقواعد المعرفة والمعلومات التاريخية التي تحددها الهيئة من البيئة الحالية إلى البيئة الجديدة.
- د- المحافظة على الرقم الموحد الحالي لمركز الاتصال (١٢٥)، ونقله وربطه وتشغيله على المنصة الجديدة، وضمان استمرارية عمله دون تغيير، على أن يتحمل المناقص الفائز مسؤولية تنفيذ جميع الإجراءات والأعمال الفنية والتنسيقية اللازمة لذلك بالتنسيق مع الهيئة ومزود خدمات الاتصالات.
- ذ- إعداد حسابات المستخدمين والأدوار والصلاحيات ومتطلبات الهوية والوصول على المنصة الجديدة.
- ر- تنفيذ التشغيل الموازي بين المنصة الحالية والمنصة الجديدة خلال مرحلة الانتقال، وفق الخطة والمدة التي تعتمدها الهيئة، بما يضمن عدم تأثر أعمال مركز الاتصال.
- ز- معالجة جميع الملاحظات والمشكلات الفنية والتشغيلية التي تظهر أثناء الاختبارات والتشغيل الموازي وقبل التحويل النهائي.
- س- تنفيذ التحويل النهائي (Cutover) وتشغيل مركز الاتصال والرقم (١٢٥) بالكامل على المنصة الجديدة بعد الحصول على موافقة الهيئة واستيفاء جميع معايير القبول.

- ش- توفير خطة رجوع (Rollback Plan) قابلة للتنفيذ في حال فشل عملية التحويل أو ظهور مشكلة جوهرية تؤثر في استمرارية الخدمة.
- ص- ضمان عدم حدوث أي انقطاع غير مخطط للخدمة أو فقد للبيانات أو التسجيلات أو الإعدادات نتيجة أعمال الانتقال.
- ض- تقديم جميع الوثائق الفنية والتشغيلية والإعدادات وبيانات التكامل والتكوين الخاصة بالمنصة الجديدة للهيئة.
- ويتحمل المناقص الفائز المسؤولية الكاملة عن عملية الانتقال والتشغيل على الرقم (125) ، ولا يجوز اعتبار أي أعمال لازمة للانتقال أو النقل أو إعادة الإعداد أو الربط أو التكامل أو الاختبارات أو التشغيل الموازي أو التحويل النهائي أعمالاً إضافية، كما لا يحق له المطالبة بأي مبالغ إضافية مقابلها، حيث تعتبر جميعها جزءاً أساسياً من نطاق المناقصة والسعر المقدم.
- ثانياً: النظام المتكامل ومؤشرات الأداء
- يجب أن يقدم المناقص الفائز نظاماً متكاملاً يدعم القنوات المتعددة-Omni Channel)، ويوفر لوحات متابعة وتقارير تشغيلية وإدارية متكاملة، على أن يشمل النظام مؤشرات الأداء الرئيسية، ومنها:
- متوسط زمن معالجة المكالمة (AHT)
 - الحل من أول اتصال. (FCR)
 - نسبة المكالمات المتروكة (Abandoned Calls)
 - مستوى الخدمة (Service Level)
 - رضا العملاء (CSAT)
 - مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS)
 - تقييم الجودة (Quality Score)
 - سرعة الرد.

- معدل التصعيد.

- تقييم خدمة المكالمة.

كما يجب توفير إمكانية إنشاء تقارير مخصصة وفق متطلبات الهيئة.

ثالثاً: خطة تنفيذ المشروع

يجب على المناقص تقديم خطة عمل متكاملة توضح مراحل تنفيذ المشروع والجدول الزمني لكل مرحلة، بما يشمل التجهيز، والربط والتكامل، والاختبارات، والتشغيل الموازي، والانتقال النهائي والتشغيل الفعلي.

كما يجب تقديم خطة متكاملة لإدارة المشروع تتضمن المسؤوليات وآلية متابعة التنفيذ وإدارة المخاطر والمشكلات وخطط التصعيد.

رابعاً: الخصائص الفنية للنظام

يجب أن يدعم النظام، كحد أدنى، الخصائص التالية:

- بنية Microservices

يجب أن تعتمد منصة مركز الاتصال على معمارية الخدمات المصغرة (Microservices)، بما يتيح استقلالية الخدمات وقابليتها للتوسع وعزل الأعطال، مع توفير واجهات تكامل موثقة ومؤمنة ومراقبة مركزية.

ويلتزم مقدم العطاء بتقديم مخطط معماري ضمن الحل المقدم يوضح الخدمات الرئيسية ووظائفها واعتمادياتها، على أن تكون هذه المعمارية متاحة ومطبقة في كل من البيئة التجريبية (Test) وبيئة الإنتاج (Production) ضمن الحل المقدم.

- التكامل الكامل مع نظام CRM.

- التوافرية العالية. (High Availability)

- الإدارة والتشغيل بالكامل عبر الويب.

• لوحات المؤشرات والتقارير. (Dashboards)

• روبوت المحادثة (Chatbot)

خامساً: الأمن والإدارة

- إدارة كاملة للنظام عبر الويب.
- توفير خوادم محلية (On-Premise) تدعم بنية التوافر العالي (High Availability)، دون وجود نقطة فشل منفردة (Single Point of Failure)، وبنسبة توافر شهرية لا تقل عن 99.99%.
- توفير الازدواجية للمكونات الحرجة، بما يشمل الخوادم وقواعد البيانات والتخزين والشبكة والطاقة، مع التحويل التلقائي (Automatic Failover) عند حدوث أي عطل.
- توفير بنية لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث (Disaster Recovery)، على ألا يتجاوز RTO ساعة واحدة و RPO خمس عشرة دقيقة.
- تطبيق الضوابط الأمنية اللازمة للحماية من الاختراقات والهجمات السيبرانية.
- قدرة المنصة على توفير تقنيات MFA للدخول على لوحات المعاومات وSSO من طرف مقدم الخدمة للنظام والمنصة المستخدمة.
- تشفير جميع البيانات المخزنة والمتبادلة عبر الخوادم المحلية، بما يشمل بيانات Voice وVideo وText، باستخدام تقنيات تشفير حديثة ومعتمدة.
- يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية الكاملة عن أمن المعلومات وأمن النظام والمنصة المقدمة، مع الالتزام بتطبيق متطلبات وتوصيات المركز الوطني للأمن السيبراني، والممارسات الأمنية المطلوبة للحماية وفق إطار عمل NIST
- جميع البرمجيات وقواعد البيانات والتراخيص المستخدمة أصلية وسارية طوال مدة العقد.
- الاحتفاظ بالمحتوى المسجل المرئي والصوتي والنصي المرتبط بنظام مركز الاتصال لمدة خمس سنوات.
- توفير تقنية النسخ الاحتياطي والاستعادة (Backup & Restore) وفق آلية ودورية مناسبة تضمن متطلبات استمرارية الخدمة.

- توفير سجلات التدقيق (Audit Logs) وإدارة صلاحيات المستخدمين حسب الأدوار.
- تنفيذ التحديثات والإصلاحات والتحسينات الأمنية (Security Patches) ومعالجة الثغرات بشكل دوري.

سادسا: حل مركز الاتصال

- تشغيل مركز الاتصال خلال ساعات العمل الرسمية للهيئة من يوم الأحد إلى يوم الخميس، وفق أوقات الدوام الرسمي المعتمدة لدى الهيئة.
- الالتزام باستخدام والمحافظة على الرقم الرئيسي والموحد لمركز اتصال الهيئة (١٢٥) طوال مدة العقد.
- دعم نظام التوزيع الآلي للمكالمات متعدد القنوات. (ACD)
- توفير نظام الرد الآلي التفاعلي. (IVR)
- توفير خاصية إعادة الاتصال. (Callback)
- دعم قنوات التواصل، بما يشمل: المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، WhatsApp، Instagram، منصة X، وروبوت المحادثة (Chatbot)
- توفير التقارير الرئيسية لعمليات مركز الاتصال، مع إمكانية إنشاء عدد غير محدود من التقارير المخصصة بناءً على طلب الهيئة.
- دعم توجيه المكالمات والتفاعلات حسب مهارات الموظفين.
- التكامل والربط مع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الخاص بالهيئة.
- الالتزام بمعايير الخصوصية وحماية البيانات.

سابعا:الموظفون

- اللغة العربية ١٠٠% من الموظفين.
- ثنائي لغة 20%
- خبرة ٣ سنوات في مجال مركز الاتصال.
- خبرة في استخدام نظام CRM
- يجب ان يكون مقر الموظفين في الكويت مع تسجيل حضورهم ببصمات الأصابع يوميا.

مادة (١٧) التزامات المناقص الفائز

- ١- يلتزم المناقص الفائز بتوفير موظفين مؤهلين، بمهارات اتصال ممتازة، وقادرين على العمل من مواقع الهيئة.
العدد المطلوب عند بدء المشروع:
(١) مدير المشروع (علي ان يكون حاصل علي درجة البكالوريوس كحد ادني في إدارة الاعمال او التسويق او نظم المعلومات او مايعادلها مع اجادة اللغة الانجليزية)
عدد (١٠) وكلاء اتصال، على أن يكون كل منهم حاصلًا على مؤهل دبلوم كحد أدنى، مع إجادة اللغة الإنجليزية. ويحق للهيئة، حسب حاجة العمل، تكليف أي من وكلاء الاتصال بالعمل من مقر الهيئة لأداء المهام ذاتها، على أن تتحمل الهيئة توفير النظام والتجهيزات اللازمة للموظف المكلف طوال فترة تكليفه بالعمل في مقر الهيئة فقط، ولا يلتزم المناقص الفائز بتوفير نظام أو تجهيزات إضافية له خلال فترة التكليف.
مع إمكانية التوسع حتى 15 موظفًا في السنة الأولى..
- ٢- في حال تعذر حضور الموظف يلتزم المناقص في توفير بديل لا يقل عن مستوى الخبرات والمؤهلات المطلوبة.
- ٣- يلتزم المناقص الفائز بتوفير فريق إدارة متكامل.
- ٤- يلتزم المناقص الفائز استخدام بنية Micro services
- ٥- يلتزم المناقص الفائز التوقيع على NDA و DPA.

مادة (١٨): التنازل عن العقد

- (١) لا يجوز للمناقص الفائز التعاقد من الباطن لتنفيذ جزء من الأعمال محل العقد الا بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة وبشرط أن يكون المتعاقد من الباطن مؤهلاً لذلك ، وفي هذه الحالة يظل المناقص الفائز مسئولاً عن المتعاقد من الباطن عن تنفيذ جميع أحكام العقد.
- (٢) لا يجوز للمناقص الفائز التنازل عن العقد الا بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة ، ولا يحتج عليها بهذا التنازل ما لم توجد هذه الموافقة.
- (٣) لا يجوز للمناقص الفائز أن يحيل أي من حقوقه المترتبة على العقد الى الغير الا بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة ، ولا يحتج عليها بتلك الحوالة بهذا التنازل ما لم توجد هذه الموافقة.

مادة (١٩): الأوامر التغيرية

للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات الحق في تعديل محل العقد زيادة أو نقصاً في حدود نسبة قدرها (٢٥%) من قيمة العقد، وسواء كان التعديل بالزيادة أو النقص فإن المناقص الفائز يلتزم بالتنفيذ بذات الشروط والأسعار المتعاقد بها، كما يلتزم في حال التعديل بالزيادة وخلال عشرة أيام عمل من تاريخ اخطاره بتعديل التأمين النهائي بما يتناسب مع تعديل محل العقد بالزيادة.

مادة (٢٠): الغرامات

إذا تأخر المناقص الفائز في تنفيذ الالتزامات او الاعمال المتعاقد عليها او جزء منها او تراخى في تنفيذ أي من التزاماتها العقدية في المواعيد المتفق عليها كان للهيئة بجانب الحق في رفض ماورد في غير المواعيد المحددة الحق في توقيف أي من الغرامات التالية :

- ١- غرامة قدرها ١% من قيمة الاعمال التي لم تنفذ او التي تم رفضها وذلك عن كل أسبوع او جزء من الاسبوع من القيمة الاجمالية للعقد .
- ٢- غرامة قدرها ١% (واحد في المائة) عن قيمة الالتزامات التي تراخى في تنفيذها عن كل أسبوع او جزء من الاسبوع ولحين اصلاح الخلل وذلك من القيمة الاجمالية للعقد .
- ٣- يجوز للهيئة حسب تقديرها المطلق وفي أي وقت الخيار بين :

أ- ان تنفذ ما لم يتم تنفيذه على حساب الممارس الفائز بالطريقة التي تراها مناسبة مع الرجوع عليه بما يترتب على ذلك من زيادة الأسعار فضلاً عن غرامة التأخير ومقابل المصاريف الإدارية , وذلك دون الحاجة الى انذار او تنبيه أو اتخاذ أية إجراءات قضائية مع مصادرة التأمين النهائي.

ب- ان تقرر فسخ العقد وتوقع الجزاءات والمطالبات بالتعويضات المنصوص عليها ومصادرة التأمين النهائي وتستحق هذه الغرامة بمجرد حصول

التأخير أو الاخلال وبدون الحاجة الى تنبيهه أو انذار أو اتخاذ أي إجراءات قضائية أو اثبات الضرر الذي يعتبر متحققاً في جميع الأحوال بمجرد التأخير أو الاخلال , وللهيئة ان تخصص غرامه التأخير أو الاخلال من التأمين النهائي أو من أي مبالغ أخرى تكون مستحقة للممارس الفائز لدى الهيئة بناء على العقد أو أي عقد آخر دون ان يكون للممارس الفائز الحق في المعارضة مع عدم الاخلال بحق الهيئة في التعويض ان كان له مقتضى .

مادة (٢١): ممثل المناقص الفائز

يلتزم المناقص الفائز فور توقيع العقد بتقديم كتاب خطي للهيئة يتضمن تحديد ممثلاً له لديها بشأن تنفيذ العقد يمكن الرجوع إليه في أي وقت بشأن الأعمال المتعاقد عليها طوال مدة العقد، ويكون من واجبات ممثل المناقص الفائز تلقي أية ملاحظات للهيئة بشأن تلك الأعمال والعمل على تلافيها وتلبية كافة المتطلبات الناشئة عن العقد.

مادة (٢٢): الكتالوجات

يلتزم المناقص الفائز بتقديم الكتالوجات والكتيبات الخاصة بالأعمال المطلوبة- إن وجدت- على أن تكون متضمنة كافة المعلومات والبيانات الكاملة الخاصة بها.

مادة (٢٣): التراخيص

متى كان تنفيذ الأعمال محل العقد يسلّزم استخدام تراخيص، فإن المناقص الفائز يلتزم في هذه الحالة بتقديم واستخدام التراخيص الأصلية للبرامج المطلوبة للتشغيل وتقديم ما يثبت ذلك.

مادة (٢٤): الخصم من مستحقات المناقص الفائز

كل المبالغ التي تستحق على المناقص الفائز للهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات - تطبيقاً لأحكام هذا العقد - سواء بصفة غرامات أو تعويضات أو مصاريف أو غيرها يكون لها الحق في خصمها من التأمين النهائي ومن أية مبالغ أخرى مستحقة للمناقص الفائز لدى الهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات بناء على هذا العقد أو أي عقد آخر لديها أو لدى أي جهة حكومية أخرى بالدولة، كل ذلك دون أن يكون للمناقص الفائز الحق في المعارضة، وبغير حاجة إلى إنذار أو تنبيه أو اتخاذ أية إجراءات قضائية دون الحاجة إلى اثبات حدوث الضرر الذي يعتبر في جميع الأحوال متحققاً .

مادة (٢٥): فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب

علاوة على أي حق آخر محتفظ به في العقد أو في القانون ، فلهيئة أيضا الحق في فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب لأي سبب من الأسباب الآتية –

(١) اذا اخل المنافص الفائز باي من الالتزامات أو الشروط الواردة في العقد .
(٢) اذا عجز المنافص الفائز عن البدء بتنفيذ الاعمال المتعاقد عليها او اظهر بطئا في التنفيذ بشكل يتحقق معه للهيئة انه لن يستطيع تنفيذ التزاماته في المواعيد المحددة .

(٣) اذا أظهر المنافص الفائز عدم الجدية أو أهمل بشكل واضح وبإصرار في تنفيذ التزاماته بموجب العقد.

(٤) اذا قام المنافص الفائز بالتنازل عن العقد أو بحوالة أي من حقوقه المترتبة على العقد أو بالتعاقد من الباطن دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الهيئة.

(٥) إذا أعطى المنافص الفائز أو من ينوب عنه أو أحد مستخدميهم رشوة صريحة أو في صورة مكافأة أو سلفة أو هدية لأحد موظفي الهيئة أو أية جهة لها علاقة بالأعمال المتعاقد عليها أو ارتكب هو أو من ينوب عنه شيئا من قبيل الغش أو التواطؤ.

(٦) اذا افلس المنافص الفائز.

ويترتب على فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب مصادرة التامين النهائي والذي يصبح حقا خالصا للهيئة دون اي اعتراض من المنافص الفائز ودون الاخلال بحق الهيئة في خصم ما يستحق لها من غرامات او مصاريف ادارية او اية خسارة تلحق بها بسبب الفسخ او سحب العمل والتنفيذ على الحساب من اية مبلغ مستحقة او تستحق للمنافص الفائز لدى الهيئة وفي حالة عدم كفايتها يحق للهيئة خصمها من مستحقات المنافص الفائز لدى اي جهة حكومية اخرى ايا كان سبب الاستحقاق وذلك كله دون حاجة الى تنبيه او انذار او اتخاذ اي اجراءات قضائية مع عدم الاخلال بحق الهيئة في الرجوع على المنافص الفائز قضائيا بما لم يتمكن من استيفائه من حقوق بالطريق الاداري.

مادة (٢٦): إيقاف العمل

لا يحق المنافص الفائز المطالبة بآية تكاليف اضافية او تعويضات او مصاريف او رواتب او مصاريف صيانه او استهلاك المعدات او مصاريف عامه .. الخ من اي نوع كانت في حال توقف او تأجيل الاعمال لاي سبب كان.

مادة (٢٧) القوة القاهرة

إذا وقعت اثناء تنفيذ العقد قوة قاهرة لم يكن في الوسع توقعها ويستحيل دفعها أو السيطرة عليها وتجعل تنفيذ الإلتزامات المتعاقد عليها مستحيلا ، فإنه يتعين على المناقص ان يخطر الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات كتابة وبعلم الوصول بوقوع القوة القاهرة التي تعوق تنفيذ العقد مع بيان الإجراءات التي قام بها لمواجهة تلك القوة القاهرة.

وتخضع القوة القاهرة من حيث تقرير مدى توافرها والأثر المترتب عليها بشأن الأعمال المتعاقد عليها للقواعد العامة المقررة في القانون المدني الكويتي.

مادة (٢٨) التلوث وحماية البيئة

يلتزم المورد بالتقيد بأحكام القانون رقم ٤٢ لسنة ٢٠١٤ في شأن إصدار قانون حماية البيئة المعدل بالقانون رقم ٩٩ لسنة ٢٠١٥.

مادة (٢٩) النقل الجوي

يلتزم المناقص الفائز في حالة نقل العمالة والبضائع محل العقد جواً باستخدام طائرات شركة الخطوط الجوية الكويتية أو طائرات شركات الطيران الأخرى التي لها حق نقل البضائع والركاب طبقاً للاتفاقيات الثنائية التي أبرمتها دولة الكويت وفقاً للضوابط المنصوص عليها في قرار مجلس الوزراء رقم ٢١ لسنة ١٩٨٥ معدلاً بقراره المتخذ في الجلسة رقم ١٩٨٧/١٨ المنعقدة بتاريخ ١٩٨٧/٤/١٣ وقرار مجلس الوزراء رقم (١٠٥٨) المتخذ في اجتماعه رقم (٢٠١٩/٣١) المنعقد بتاريخ ٢٠١٩/٧/٢٩.

مادة (٣٠) دعم و تشجيع العمالة الوطنية

يلتزم المناقص الفائز بأحكام القانون رقم ١٩ لسنة ٢٠٠٠ في شأن دعم العمالة الوطنية وتشجيعها للعمل في الجهات غير الحكومية وتعديلاته وقرار مجلس الوزراء رقم ١١٠٤/خامساً لسنة ٢٠٠٨ المعدل بالقرار رقم ١٠٢٨ لسنة ٢٠١٤ وما يطرأ عليها من تعديلات ويتعين ان يقدم شهادة حديثة باستيفاء نسبة العمالة الوطنية صادرة من الجهة المختصة قانونا والا سوف يتم استبعاد عطاؤة وفقاً لنص للمادة (٦) من القانون رقم ١٩ لسنة ٢٠٠٠ المشار إليه وقرارات مجلس الوزراء الصادرة بهذا الشأن.

مادة (٣١) ضريبة الدخل

يلتزم المناقص الفائز بكافة أحكام المرسوم رقم (٣) لسنة ١٩٥٥ في شأن ضريبة الدخل الكويتية المعدل بالقانون رقم (٢) لسنة ٢٠٠٨ و لائحة التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٢٩) لسنة ٢٠٠٨ ، وتعديلاته ويتم حجز نسبة (٥%) من

قيمة العقد أو من قيمة كل دفعة مسددة ولا تصرف له إلا بعد تقديم ما يثبت براءة ذمته من المستحقات الضريبية.

إذا كان المناقص الفائز اجنبيا فسيتم حجز الدفعة النهائية من مستحقاته ولن يتم صرفها إلا بعد تقديم ما يثبت براءة ذمته من المستحقات الضريبية إعمالا لأحكام البند رقم (٢) من قرار مجلس الوزراء رقم (٧٣٨ / ١١ / ب / ج) الصادرة باجتماعه رقم (٣٥ - ٢ / ٢٠٠٨) المنعقد بتاريخ ١٤ / ٧ / ٢٠٠٨.

مادة (٣٢) الانهاء للمصلحة العامة

يحق للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات انهاء العقد في أي وقت تشاء وفقا لما تقتضيه المصلحة العامة ، مع مراعاة اخطار المناقص الفائز بالانهاء كتابة و بعلم الوصول ، دون ان يكون له الحق في الاعتراض، وفي هذه الحالة فان مسؤولية الهيئة تقتصر على سداد المبالغ المستحقة للمناقص الفائز عن الاعمال التي تم تنفيذها بموجب احكام العقد حتى تاريخ إخطاره بالانهاء .

مادة (٣٣) السرية

يجب على المناقص الفائز ان يضع في اعتباره انه يقوم بتنفيذ العقد لصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لذا فإن عليه ان يتحلى بالسرية التامة في جميع الاعمال المطلوبة منه أيا كانت طبيعتها ونوعها وفي كل ما يراه او يسمعه بمناسبة تنفيذ التزاماته التعاقدية، كما يلتزم بالحفاظ على سرية المستندات والبيانات والمعلومات التي يحصل عليها بموجب العقد وعدم استخدامها في غير الأغراض المخصصة لها وأن يكون تداول المعلومات والبيانات في حدود موظفية ممن تتطلب حاجة العمل اطلاعهم في تلك البيانات أو المعلومات، وفي حالة اخلال المناقص الفائز او احد تابعيه بواجب الحفاظ على السرية في أي وقت سواء أثناء تنفيذ العقد أو بعد انتهائه فإن للهيئة الحق في إثارة مسؤولية القانونية سواء المدنية منها أو الجزائية لمحاسبة على هذا الاخلال ومطالبة بالتعويض عما قد يكون أصابها من اضرار جراء اخلاله بهذا الالتزام.

مادة (٣٤) عدم جواز الدفع بعدم التنفيذ

يجب أن يضع المناقص الفائز في اعتباره أنه يقوم بالخدمات والأعمال المتعاقد عليها لصالح جهة عامة حكومية وأن تنفيذها لخدمة مرفق عام، ومن ثم يتعين عليه الاستمرار في أداء تلك الخدمات تحت أي ظروف، ولا يجوز له أن يوقف التنفيذ متعللا بتقاعس الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات عن أداء التزاماتها التعاقدية ، أو لقيام نزاع بينه وبينها بشأن العقد.

مادة (٣٥) الكشف عن العمولات

أقر المناقص الفائز بأنه لم يدفع أو يقدم عمولة نقدية أو عينية أو منفعة من أي نوع كانت لوسيط ظاهر أو مستتر في العقد، كما يتعهد في حالة تقديم أو دفع ذلك مستقبلاً أن يقدم خلال الثلاثين يوماً التالية للتقديم أو الدفع إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إقراراً كتابياً تفصيلياً عن مقدار العمولة ونوعها ومكان الوفاء بها وأداته وذلك تمهيداً لإخطار ديوان المحاسبة بذلك تنفيذاً لأحكام القانون رقم ٢٥ لسنة ١٩٩٦ في شأن الكشف عن العمولات التي تقدم في العقود التي تبرمها الدولة والتفويض بما ورد في هذا القانون من أحكام في مجال سريانه على ضوء ما جاء في تعميم ديوان المحاسبة رقم ١ لسنة ١٩٩٦ في هذا الشأن.

مادة (٣٦) تغيير الشكل القانوني للمناقص الفائز

إذا كان المناقص الفائز شركة أو تحالف من مجموعة شركات وحدث أي تحول في شكلها القانوني فتظل الشركة بعد هذا التحول محتفظة بما لها من حقوق وما عليها من التزامات سابقة عليه. وفي حالة الاندماج بطريق الضم أو المزج تحل الشركة الدامجة أو الشركة الجديدة محل الشركات المندمجة في جميع حقوقها والتزاماتها، وفي حالة الاندماج عن طريق الانقسام والضم تتحمل الشركات الدامجة على وجه التضامن بالتزامات الشركة المنقسمة والسابقة على الاندماج. وتكون الشركات الناشئة عن التقسيم خلفاً للشركة محل التقسيم وتحل محلها حلولا قانونياً وذلك في حدود ما آل إليها من الشركة محل التقسيم وفقاً لما تضمنه قرار التقسيم. وفي جميع الأحوال المشار إليها في الفقرات السابقة فإنه يتعين على المناقص الفائز أن يخطر الهيئة كتابةً وبعلم الوصول فور حدوث التحول أو الاندماج أو التقسيم مع تقديم المستندات الموثقة الدالة على ذلك. ولن يتم صرف أية مستحقات ناجمة عن العقد باسم الشركة التي تم تحويل شكلها القانوني أو الناشئة عن الاندماج أو التقسيم ما لم يتم إخطار الجهة العامة بذلك.

وإذا كان المناقص الفائز فرداً وحدث تغيير في شكله القانوني فيظل محتفظاً بما له من حقوق وما عليه من التزامات سابقة على هذا التغيير.

مادة (٣٧) المسؤولية عن الأضرار

يكون المناقص الفائز مسئولاً مسؤولية كاملة عن الأضرار أو الإصابات التي قد تلحق بممتلكاته أو عماله من جراء تنفيذ العقد، وليس له الرجوع على الهيئة بأية تعويضات أو مصاريف نتيجة لذلك، كما يكون مسئولاً مسؤولية كاملة عما قد

يصيب ممتلكات الهيئة من أضرار أثناء تنفيذ العقد نتيجة خطئه هو أو أي من عماله أو تابعيه.

مادة (٣٨) ثبات أسعار العقد

الأسعار المتفق عليها بموجب العقد ثابتة طوال مدته ولا يجوز للمناقص الفائز طلب تعديلها لأي سبب، سواء كان تغييرات في أسعار العملات، أو الرسوم، أو الضرائب، أو بسبب فرض ضرائب، أو رسوم جديدة، أو بسبب صدور تشريعات جديدة من أي نوع كانت، ولا يحق للمناقص الفائز تحت أي ظرف أو لأي سبب مهما كان أن يطلب إعادة النظر في الأسعار المتفق عليها، وذلك مع عدم الإخلال بتطبيق نظرية الظروف الطارئة طبقاً لأحكام القانون المدني الكويتي.

مادة (٣٩) أنظمة السلامة

يلتزم المناقص الفائز بالتقيد بتطبيق ما جاء بشروط الوقاية والسلامة أثناء تنفيذ العقد طبقاً للقرارات المنظمة في هذا الشأن، وقرارات لجنة السلامة المختصة بالهيئة إن وجدت.

مادة (٤٠) الملكية الفكرية

يكون المناقص الفائز مسئولاً مسئولية كاملة عن أي انتهاك أو مساس بحقوق الملكية الفكرية بشأن الأعمال المتعاقد عليها، ويلتزم وحده بتعويض الضرر الذي قد يصيب الغير بسبب ذلك دون أدنى مسئولية على الهيئة. كما يكون مسئولاً عن تعويض الهيئة عن أية خسائر أو أضرار قد تنتج عن أية مطالبات قضائية أو دعاوى أو أحكام قضائية في هذا الشأن.

مادة (٤١) القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تعتبر أحكام القرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وأحكام القانون رقم (٤٩) لسنة ٢٠١٦ بشأن المناقصات العامة وتعديلاته ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم ٣٠ لسنة ٢٠١٧ فيما لم يرد به نص خاص بالقرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ المشار إليها جزءاً لا يتجزأ من أحكام هذه الشروط.

مادة (٤٢) الاختصاص القضائي

أي نزاع ينشأ بين الهيئة والمناقص الفائز فيما يتعلق بتنفيذ أو تفسير العقد خضع لأحكام القوانين الكويتية وتختص بالفصل فيه المحاكم الكويتية.

مادة (٤٣) القوانين واللوائح الواجبة التطبيق

تعتبر احكام رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات واحكام القانون رقم (49) لسنة 2016 بشأن المناقصات العامة وتعديلاته ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم (30) لسنة 2017 فيما لم يرد بشأنه نص خاص بالقرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ جزءاً لا يتجزأ من أحكام هذه الشروط.

اللائحة

الجزء الثالث

نموذج العقد المقترح



عقد رقم () للمناقصة العامة رقم ٥-٢٠٢٥/٢٠٢٦
كراسة الشروط والمواصفات الفنية بشأن مشروع مركز اتصال
خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

إنه في يوم الموافق / / تم الاتفاق بين كل من :-

الطرف الأول : الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

ويمثلها السيد / خالد محمد الزامل

بصفته رئيس الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

العنوان : مبنى برج التلك ، الدور الرابع

الطرف الثاني :

ويمثلها السيد /

بصفته : المفوض بالتوقيع

العنوان :

ص ب :

السجل التجاري :

تلفون :

تم الاتفاق والتراضي بين الطرفين على الآتي:

أولا : تمهيد

حيث أن الطرف الأول قد أعلن عن المناقصة العامة رقم (٥-٢٠٢٥/٢٠٢٦) بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ، وفقا لموافقة لجنة الاحتياجات رقم بتاريخ ، وموافقة لجنة التعاقدات رقم وطبقاً للشروط والمواصفات المبينة في وثيقة المناقصة. يقر الطرف الثاني بالإطلاع عليها والموافقة على كافة ما ورد بها، وإنه قدم عرضه وفقاً لما ورد بها من شروط ومواصفات فنية.

ثانياً: مستندات العقد

يعتبر التمهيد السابق والوثائق التالية جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد وهي :

(١) كراسة الشروط والمواصفات الفنية المشتملة على الآتي :

أ- الشروط العامة.

ب- الشروط الخاصة .

ت- المواصفات الفنية و جدول الكميات والأسعار .

ث- محضر الاجتماع التمهيدي

(٢) العرض المقدم من الطرف الثاني بكافة مشتملاته .

(٣) احكام رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات واحكام القانون رقم (49) لسنة 2016 بشأن المناقصات وتعديلاته ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم (30) لسنة 2017 فيما لم يرد بشأنه نص.

ثالثاً: التأمين النهائي

قدم الطرف الثاني قبل توقيع العقد تأمين نهائيا مبلغا وقدره (.....د.ك) بموجب خطاب ضمان صادر عن بنك (.....) باسمه ولصالح الطرف الأول بواقع (١٠%) من القيمة الإجمالية للعقد ، ساري المفعول من وقت إصداره إلى ما بعد انتهاء تنفيذ العقد –بمدة ثلاثة شهور –بما في ذلك مدة الضمان والصيانة.

رابعاً : مدة العقد

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ أعمال العقد لمدة ٣ سنوات من تاريخ توقيع العقد حسب الجدول التالي:

المرحلة	الاسم	المدة
الأولى	التخطيط	شهر واحد
الثانية	الإعداد والتحضير	شهر واحد
الثالثة	التشغيل	شهر واحد
الرابعة	الدعم الفني	٣٣ شهر تبدأ بعد المرحلة الثالثة

خامسا: قيمة العقد وطريقة السداد

يقوم الطرف الاول بسداد القيمة الإجمالية.... إلى الطرف الثاني حسب الجدول ادناه :

الدفعة	المطلوب	وقت الاستحقاق	النسبة
الأولى	التخطيط والإعداد والتحضير (فترة التنفيذ)	شهرين من تاريخ توقيع العقد	20%
الثانية	التشغيل	بعد شهر من الدفعة الأولى	20%
الثالثة	الدعم الفني (يُدفع كل ثلاثة أشهر)	(يُدفع كل ثلاثة أشهر) بعد الانتهاء من التشغيل	60%

يتم صرف الدفعات المذكورة بموجب تقرير من الطرف الفائر بتنفيذ ذلك مع إثبات أي مخالفات أو حالات غياب إن وجدت وتشمل قيمة العقد المذكور كافة الاتعاب والرواتب والمصاريف ومقابل العمل بأيام الراحة والعطل الرسمية ومقابل ساعات العمل الإضافي ، ولا يحق للطرف الثاني المطالبة بأية نفقات أو مطالبات أخرى ، وتحت أي مسمى خلاف لقيمة العقد.

سادسا: نطاق الاعمال

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ الاعمال لمحل العقد طبقا للشروط المنصوص عليها في الوثائق المشار عليها بالمادة ثانيا من هذا العقد.

سابعا: الغرامات

إذا ارتكب الطرف الثاني أي من المخالفات المنصوص عليها بمستندات العقد أو تأخر في تنفيذ التزاماته التعاقدية أو جزء منها خلال المدة المتفق عليها توقع عليه غرامات المنصوص عليها تفصيلا بالشروط الخاصة في المناقصة.

ثامنا: الالتزام بالقوانين ذات الصلة

فيما لم يرد بشأنه نص خاص في هذا العقد على الطرف الثاني الالتزام بجميع القوانين واللوائح والقرارات السارية في دولة الكويت ذات الصلة بموضوع العقد.

تاسعا : القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تسري على هذا العقد أحكام القرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاص بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، وأحكام القانون رقم (٤٩) لسنة ٢٠١٦ بشأن المناقصات وتعديلاته ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم ٣٠ لسنة ٢٠١٧ فيما لم يرد بشأن نص خاص القرار رقم (١٣٣) لسنة ٢٠١٦ المشار إليه.

عاشرا: أحكام عامة

١. أقر الطرفان بأن العنوان الوارد بهذا العقد محلاً مختاراً لهما وأن كافة المكاتبات والإعلانات والمكاتبات والمراسلات التي ترسل عليه تنتج كافة آثارها القانونية وفي حالة تغيير أحد الطرفين لعنوانه يتعين عليه إخطار الطرف الآخر بالعنوان الجديد بخطاب موصى عليه بعلم الوصول، وما لم يتم هذا الإخطار تعتبر جميع الإعلانات والمكاتبات والمراسلات التي ترسل إليه على العنوان الوارد في صدر العقد صحيح ونافذ في حقه وبمثابة إعلان قانوني سليم منتج لكافة آثاره القانونية.
٢. إبرام هذا العقد في دولة الكويت وأي نزاع قد ينشأ عنه وعن تنفيذه أو تفسيره تختص المحاكم الكويتية المختصة بالفصل فيه.
٣. حرر هذا العقد من نسختين سلمت إحداها للطرف الثاني للعمل بموجبها واستنادا الى ما سبق وقع الطرفان هذا العقد.

الطرف الثاني

الطرف الأول

**الهيئة العامة للاتصالات
وتقنية المعلومات**

السيد /

المفوض بالتوقيع

**السيد / خالد محمد الزامل
رئيس مجلس إدارة الهيئة
العامة للاتصالات وتقنية
المعلومات**

الجزء الرابع

المواصفات الفنية وجدول

الكميات

القسم الأول: المواصفات الفنية ومصفوفة الالتزام

يلتزم مقدم العطاء بتعبئة جميع البنود وبيان مدى الالتزام والمرجع في العرض الفني

م	المجال	المتطلب الفني	الالتزام المناقص	المرجع
1	حل مركز الاتصال	توفير منصة متكاملة للمكالمات الواردة والصادرة.	ملتزم / غير ملتزم	
2	حل مركز الاتصال	دعم ACD وإدارة قوائم الانتظار.	ملتزم / غير ملتزم	
3	حل مركز الاتصال	توفير قابل والتعديل IVR للإعداد.	ملتزم / غير ملتزم	
4	حل مركز الاتصال	دعم إعادة الاتصال والتوجيه حسب المهارات.	ملتزم / غير ملتزم	
5	حل مركز الاتصال	توفير أدوات إشراف ومتابعة لحظية.	ملتزم / غير ملتزم	
٦	حل مركز الاتصال	تشغيل الرقم الموحد على المنصة (125)	ملتزم / غير ملتزم	
٧	القنوات الرقمية	دعم Omni-Channel ضمن منصة موحدة.	ملتزم / غير ملتزم	
٨	القنوات الرقمية	WhatsApp تكامل.	ملتزم / غير ملتزم	
٩	القنوات الرقمية	تكامل البريد الإلكتروني.	ملتزم / غير ملتزم	
١٠	روبوت الدردشة	Chatbot توفير للواتس اب وويب سايت	ملتزم / غير ملتزم	
11	روبوت الدردشة	حفظ المحادثات وتوفير تقارير الاستخدام.	ملتزم / غير ملتزم	
12	CRM التكامل مع	Microsoft Dynamics 365	ملتزم / غير ملتزم	
13	CRM التكامل مع	استخدام APIs آمنة ومعتمدة	ملتزم / غير ملتزم	
14	CRM التكامل مع	عرض بيانات العميل والحالات للوكيل.	ملتزم / غير ملتزم	
15	CRM التكامل مع	إنشاء وتحديث الحالات وربط	ملتزم / غير ملتزم	

		التفاعلات والتسجيلات		
16	CRM التكامل مع	وتوثيق SSO دعم جميع أعمال التكامل	ملتزم / غير ملتزم	
17	التسجيل والأرشفة وإدارة الجودة	تسجيل المكالمات والتفاعلات المرتبطة بمركز الاتصال	ملتزم / غير ملتزم	
18	التسجيل والأرشفة وإدارة الجودة	أرشفة المحتوى الصوتي والنصي والمرئي وفق مدة الاحتفاظ المعتمدة	ملتزم / غير ملتزم	
19	التسجيل والأرشفة وإدارة الجودة	إتاحة البحث والاسترجاع للتسجيلات	ملتزم / غير ملتزم	
20	التسجيل والأرشفة وإدارة الجودة	توفير أدوات لإدارة جودة مركز الاتصال	ملتزم / غير ملتزم	
٢١	التسجيل والأرشفة وإدارة الجودة	توفير نماذج تقييم وتقارير جودة وأداء الوكلاء	ملتزم / غير ملتزم	
٢٢	التقارير ولوحات المتابعة ومؤشرات الأداء	توفير لوحات متابعة لحظية وتاريخية	ملتزم / غير ملتزم	
٢٣	التقارير ولوحات المتابعة ومؤشرات الأداء	قياس CSAT و NPS و Quality Score.	ملتزم / غير ملتزم	
٢٤	التقارير ولوحات المتابعة ومؤشرات الأداء	توفير تقارير مخصصة قابلة للتصدير حسب طلب الهيئة غير محدودة	ملتزم / غير ملتزم	
٢٥	أمن المعلومات والخصوصية	تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين	ملتزم / غير ملتزم	
٢٦	أمن المعلومات والخصوصية	دعم SSO و MFA	ملتزم / غير ملتزم	
٢٧	أمن المعلومات والخصوصية	توفير Audit Logs وإدارة الصلاحيات	ملتزم / غير ملتزم	
٢٨	أمن المعلومات والخصوصية	تطبيق التحديثات والإصلاحات الأمنية ومعالجة الثغرات	ملتزم / غير ملتزم	
٢٩	أمن المعلومات والخصوصية	الالتزام بمتطلبات الخصوصية والسرية و NDA و DPA.	ملتزم / غير ملتزم	
٣٠	التوافقية واستمرارية الأعمال	توفير	ملتزم / غير ملتزم	

		High Availability بنسبة لا تقل عن ٩٩,٩٩%		
٣١	التوافرية واستمرارية الأعمال	توفير Disaster Recovery وBackup & Restore.	ملتزم / غير ملتزم	
٣٢	التوافرية واستمرارية الأعمال	تحديد RTO وRPO واعتمادهما من الهيئة	ملتزم / غير ملتزم	
٣٣	التوافرية واستمرارية الأعمال	توفير خطط Failover وRollback واستمرارية الأعمال	ملتزم / غير ملتزم	
٣٤	التراخيص وملكية البيانات	توفير جميع التراخيص والاشتراكات اللازمة طوال مدة العقد	ملتزم / غير ملتزم	
٣٥	التراخيص وملكية البيانات	أن تكون البرمجيات والتراخيص أصلية وسارية	ملتزم / غير ملتزم	
٣٦	التراخيص وملكية البيانات	تكون جميع بيانات وتسجيلات وتقارير الهيئة ملكاً للهيئة	ملتزم / غير ملتزم	
٣٧	التراخيص وملكية البيانات	تسليم البيانات والإعدادات والوثائق للهيئة عند انتهاء العقد دون رسوم إضافية	ملتزم / غير ملتزم	
٣٨	الدعم الفني ومستوى الخدمة	توفير آلية تصعيد ودعم للحالات الحرجة	ملتزم / غير ملتزم	
٣٩	الدعم الفني ومستوى الخدمة	تنفيذ الصيانة والتحديثات وتقديم تقارير دورية	ملتزم / غير ملتزم	
٤٠	الكوادر البشرية والتشغيل	توفير مدير مشروع بالمؤهلات المطلوبة	ملتزم / غير ملتزم	
٤١	الكوادر البشرية والتشغيل	توفير 10 (وكلاء اتصال	ملتزم / غير ملتزم	
٤٢	الكوادر البشرية والتشغيل	توفير بديل مؤهل عند غياب أي موظف	ملتزم / غير ملتزم	

٤٣	الكوادر البشرية والتشغيل	توفير التدريب والإشراف وقياس الأداء.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٤	الانتقال والتشغيل	دراسة الوضع الحالي وإعداد خطة الانتقال.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٥	الانتقال والتشغيل	ترحيل البيانات والإعدادات والتسجيلات المطلوبة.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٦	الانتقال والتشغيل	تنفيذ الاختبارات والتشغيل الموازي.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٧	الانتقال والتشغيل	تنفيذ Cutover و Rollback وضمان استمرار الرقم دون انقطاع (125) غير مخطط.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٨	إدارة المشروع والتسليمات	تقديم خطة مشروع وجدول زمني ومسؤوليات واضحة.	ملتزم / غير ملتزم	
٤٩	إدارة المشروع والتسليمات	إدارة المخاطر والمشكلات والتعصيد.	ملتزم / غير ملتزم	
٥٠	إدارة المشروع والتسليمات	تنفيذ UAT والتدريب ونقل المعرفة.	ملتزم / غير ملتزم	

القسم الثاني: جدول الكميات والأسعار

تسعر البنود بالدينار الكويتي وتشمل جميع الأعمال والتراخيص والتكاليف اللازمة لتنفيذ المشروع

أولاً: جدول تحليل تكلفة رواتب العمالة

م	المهنة	العدد	الاجر الشهري للغرد الواحد		الاجر السنوي للغرد الواحد		اجر الفرد لمدة ثلاث سنوات	
			فلس	دينار	فلس	دينار	فلس	دينار
1	مدير	1						
2	وكلاء اتصال	10						
	الاجمالي	11						

ثانياً

م	البند	الوحدة	الكمية/المدة	السعر	الإجمالي د.ك
1	تنفيذ وتهيئة منصة مركز الاتصال والانتقال والتشغيل	٣ سنوات	1		
2	التكامل مع Microsoft Dynamics 365 CRM	٣ سنوات	1		
3	القنوات الرقمية وChatbot	سنة	٣		
4	HA الخوادم و والأمن DR و والنسخ الاحتياطي	٣ سنوات	1		

5	التراخيص والاشتراكات لجميع مكونات الحل	سنة	3		
٦	الدعم الفني والصيانة و SLA	شهري	36		
المجموع الكلي د.ك (.....)					
السعر الإجمالي					
		فلس	دينار		
السعر الاجمالي					

السعر النهائي كتابة:

التاريخ:/...../.....