



دولة فلسطين

وزارة المالية

**الإدارة العامة للوازم العامة
لجنة العطاءات المركزية**

عطاء رقم 77 / 2019

**مشروع مركز الاتصال الموحد
لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**



دولة فلسطين

وزارة المالية

الإدارة العامة للوزام العامة

لجنة العطاءات المركزية

عطاء رقم 77 / 2019

تعلم وزارة المالية / لجنة العطاءات المركزية عن طرح عطاء مشروع مركز الاتصال الموحد لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تبعاً للشروط والمواصفات الموضحة في كراسة ووثائق العطاء. فعلى الشركات ذات الاختصاص والمسجلة رسمياً وترغب في المشاركة في هذا العطاء مراجعة وزارة المالية/ الإدارة العامة للوزام العامة. خلف محطة فارس للبتروك خلال أوقات الدوام الرسمي من أجل الحصول على كراسة المواصفات ووثائق العطاء مقابل دفع مبلغ (100) شيكل غير مستردة تورء إلى خزينة وزارة المالية. آخر موعد لقبول عروض الأسعار بالظرف المختوم في صندوق العطاءات بالإدارة العامة للوزام/ وزارة المالية في غزة هو الساعة العاشرة من صباح يوم الثلاثاء الموافق 2019/10/29 وتفتح المظاريف بحضور ممثلي المناقصين في نفس الزمان والمكان.

لجنة العطاءات المركزية

ملاحظة:

1. أجرة الإعلان في الصحف على من يرسو عليه العطاء.
2. يجب إرفاق كفالة بنكية أو شيك بنكي صادر من البنك الوطني الإسلامي أو بنك الانتاج أو سند دفع من بنك البريد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمبلغ \$1000 ساري المفعول لمدة ثلاث شهور يوماً من آخر موعد لتقديم العروض.
3. تقدم الأسعار بالدولار وتشمل جميع أنواع الرسوم والضرائب .
4. لجنة العطاءات غير ملزمة بقبول أقل الأسعار.
5. الإدارة العامة للوزام غير مسؤولة عن أي مبلغ نقدي يرفق مع العطاء.
6. للمراجعة والاستفسار هاتف رقم: 2832761

الشروط العامة

أولاً: إعداد وتقديم العروض من قبل المتنافسين:-

1. يعد المناقص عرضه وأسعاره على الجداول والنماذج والوثائق المرفقة بدعوة العطاء بعد أن يقرأ هذه الوثائق ويتفهم جميع ما ورد فيها ويختتم ويوقع كافة وثائق دعوة العطاء ويقدمها ضمن العرض كاملة على أن يتحمل كافة النتائج المترتبة على عدم قيامه بالتدقيق والاستكمال بصورة صحيحة.
2. تكتب أسعار العطاء بالدولار على أن يشمل السعر رسوم الجمارك والضريبة المضافة وأجور التحزيم والتغليف ومصاريف النقل والتحميل والتنزيل والتأمين وجميع الرسوم والمصاريف الأخرى .
3. يعد المناقص عرضه مطبوعاً أو مكتوباً بالحبر الأزرق أو الأسود فقط ويحظر المحو أو التعديل أو الشطب أو الإضافة في العرض وكل تصحيح من هذا القبيل يوضع عليه خطين متوازيين بالحبر الأحمر ويعاد كتابة الصواب بالحبر الأزرق أو الأسود ويوقع بجانبه من قبل من أجرى التصويب.
4. يقدم المناقص عرضه مرفقاً به الوثائق المطلوبة مع تأمين دخول العطاء في مغلف مغلق بإحكام ويكتب عليه عطاء مشروع مركز الاتصال الموحد لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمناقصة رقم 77 / 2019 وكذلك اسمه وعنوانه بالكامل ورقم الهاتف والفاكس ورقم صندوق البريد الخاصين به لترسل إليه المكاتبات المتعلقة بالعطاء وعليه تبليغ الإدارة العامة للوزام / وزارة المالية خطياً بأي تغيير أو تعديل في عنوانه وعليه أن يكتب أيضاً اسم الدائرة التي طرحت العطاء وعنوانها وبخلاف ذلك يحق للجنة العطاءات أن تهمل العرض المقدم منه.
5. يودع العرض من قبل المناقص في صندوق العطاءات المخصص لهذا الغرض لدى الإدارة العامة للوزام قبل انتهاء المدة المحددة لذلك وكل عرض لا يودع في صندوق العطاءات قبل آخر موعد لتقديم العروض لا ينظر فيه ويعاد إلى مصدره مغلفاً .
6. يلتزم المناقص بأن يبقى العرض المقدم منه نافذ المفعول ولا يجوز له الرجوع عنه لمدة أربعة شهور من تاريخ آخر موعد لتقديم العروض.

ثانياً: الشهادات والمستندات الرسمية المطلوبة:-

1. يرفق المناقص مع عرضه (خاصة إذا كان يشارك لأول مرة) الشهادات والوثائق المطلوبة منه وهي على النحو التالي:
 - صورة مصدقة عن شهادة مزاولة المهنة وكذلك السيرة الذاتية للشركة.
 - السجل التجاري أو الصناعي للشركة.
 - شهادة خلو طرف من دائرة ضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة.
2. على المناقص أن يرفق بعرضه النسخة الأصلية من أية كتالوجات أو نشرات أو معلومات فنية تعرف بالوزام المعروضة وكذلك يقدم مع عرضه العينات المطلوبة في دعوة العطاء وإذا كانت تلك العينات غير قابلة للنقل فعليه أن يحدد مكانها والوقت الذي يمكن رؤيتها فيه وإلا يكون للجنة العطاءات عدم النظر بالعرض.
3. يحق للمناقص أن يضيف أية وثائق أو معلومات يرغب بإضافتها ويرى أنها ضرورية لتوضيح عرضه.

ثالثاً: تأمينات وضمانات العطاء:

1. تأمين الدخول في العطاء: يلتزم المناقص أن يرفق بعرضه سند دفع معتمد صادر من بنك البريد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو على شكل كفالة أو شيك بنكي صادر من البنك الوطني الإسلامي بمبلغ 1000 دولار " كتأمين دخول " لمدة ثلاث شهر ولا ينظر في أي عرض غير معزز بتأمين دخول العطاء ، على أن تعاد تأمينات الدخول في العطاء إلى مقدميها من المناقصين الذي لم يحال عليهم العطاء بعد مدة أسبوعين من تاريخ آخر موعد لتقديم العروض، وكذلك لمن أحيل عليهم العطاء بعد أن يقوموا بتقديم تأمين حسن التنفيذ.

2. تأمين حسن التنفيذ: يلتزم المتناقص الفائز بالعطاء أو بأي جزء من بنوده بتقديم تأمين حسن التنفيذ للعطاء المحال عليه بقيمة الكفالة أو الشيك 1000 دولار وذلك على شكل سند دفع معتمد صادر من بنك البريد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو على شكل كفالة أو شيك بنكي صادر من البنك الوطني الإسلامي خلال 15 يوم من تاريخ تبليغه بقرار إحالة العطاء عليه من قبل الإدارة العامة للوزام العامة على أن يكون ساري المفعول لمدة (اربعة شهور) من تاريخ آخر موعد لتقديم تأمين حسن التنفيذ ، ويعاد تأمين حسن التنفيذ إلى المتعهد بعد تنفيذ كافة الالتزامات المترتبة عليه بموجب طلب خطي تقدمه الدائرة المستفيدة لدائرة اللوازم العامة بالإفراج عن التأمين.

رابعاً: في حال انخفاض الاسعار أكثر من 15% وفق تقدير لجنة العطاءات المركزية يحق لوزارة المالية إنهاء التعاقد أو إعادة النظر في الأسعار

خامساً: فتح العطاءات وتقييمها:

1- لجنة فتح المظاريف: يشكل مدير عام اللوازم العامة لجنة فتح مظاريف العطاء وتقوم هذه اللجنة بفتح العطاءات بحضور المناقصين أو ممثليهم في الزمان والمكان المحددين في دعوة العطاء بعد اتخاذ الإجراءات التالية:-

- أ- إثبات عدد المظاريف في محضر فتح المظاريف وكل عطاء يفتح مظهره يضع رئيس اللجنة عليه وعلى مظهره رقماً مسلسلاً على هيئة كسر اعتيادي بسطه رقم العطاء ومقامه عدد العطاءات الواردة.
- ب- ترقيم الأوراق المرفقة مع العطاء وإثبات عددها.
- ت- قراءة اسم مقدم العطاء والأسعار وقيمة التأمين الابتدائي المقدم من كل مناقص وذلك بحضور المناقصين أو ممثليهم.

ث- التوقيع من رئيس اللجنة وجميع الأعضاء الحاضرين على العطاء ومظهره وكل ورقة من أوراقه وكذلك على محضر اللجنة بعد تدوين كافة الخطوات السابقة.

2- لجنة دراسة وتقييم العروض: يحدد مدير عام اللوازم العامة الأشخاص أو الجهات الذين تتكون منهم اللجنة الفنية التي تقوم بدراسة العروض من النواحي الفنية والمالية والقانونية وتقدم توصياتها المناسبة للجنة العطاءات المركزية بعد أخذ المعايير التالية في الاعتبار:-

أ- لا ينظر في أي عرض غير معزز بتأمين دخول العطاء.

ب- تدرس العروض من الناحية الفنية بحيث تحدد المعايير الفنية وفقاً لمواصفات اللوازم المطلوبة على جدول يعد لهذه الغاية، وتخضع كافة العروض لنفس المعايير من حيث التزام المناقص بعرضه بمواصفات وشروط دعوة العطاء.

ت- يؤخذ بعين الاعتبار كفاءة المناقص من الناحيتين المالية والفنية ومقدرته على الوفاء بالتزامات العطاء وسمعته التجارية والتسهيلات التي يقدمها أو الخدمة التي يوفرها وقطع الغيار وورش الصيانة و كذلك كونه وكيل أو موزع لوكيل أو تاجر، ولجنة استبعاد عرض المناقص الذي لا تتوفر فيه كل أو بعض هذه المتطلبات.

ث- تبدأ الدراسة بالعرض الذي قدم أرخص الأسعار ثم الذي يليه حتى تتم دراسة العروض المقدمة.

ج- إذا توافرت في العرض كافة الشروط والمواصفات والجودة توصي اللجنة الفنية بالإحالة على مقدم أرخص الأسعار ومن حق اللجنة الفنية أن توصي بالترسية على أكثر من مورد للصنف الواحد بالرغم من اختلاف الأسعار.

ح- في حالة عدم توافر المتطلبات في العرض الذي يتضمن أرخص الأسعار تنتقل الدراسة إلى العرض الذي يليه بالسعر إلى أن تصل إلى العرض الذي تتوافر فيه المتطلبات للإحالة على أن تبين أسباب استبعاد العروض الأرخص بشكل واضح.

خ- إذا تساوت المواصفات والأسعار والشروط والجودة المطلوبة يفضل المناقص الذي يتضمن عرضه ميزات إضافية ثم المقدم للمنتجات المحلية، ثم المناقص المقيم بـ فلسطين بصورة دائمة، ثم مدة التسليم الأقل إذا كانت سرعة التسليم لمصلحة الدائرة المستفيدة.

سادساً: التزامات المتعهد أو المورد :-

1. على المتعهد الذي أحيل عليه العطاء استكمال إجراءات العقد الخاص بقرار الإحالة وتوقيع الاتفاقية وما يلحقها من أوراق ومستندات بما فيها (أوامر الشراء).
2. يلتزم المتعهد بالتوريد خلال أسبوعان من تاريخ استلامه لأمر التوريد.
3. لا يجوز للمتعهد أن يتنازل لأي شخص آخر عن كل أو أي جزء من العقد دون الحصول على إذن خطي من لجنة العطاءات التي أحالت العطاء.
4. لا يحق للمناقص أو المورد الرجوع على لجنة العطاءات بأي خسارة أو ضرر ناشئ عن تقديم عرضه في حالة إذا ما رفضت لجنة العطاءات كل العروض المقدمة إليها أو إذا لم تحل العطاء على مقدم أقل الأسعار أو إذا ألغت لجنة العطاءات دعوة العطاء في أي وقت أو أي مرحلة دون ذكر الأسباب.
5. يلتزم المورد بتسليم اللوازم وفقاً للمواصفات والشروط المتفق عليها والواردة في قرار الإحالة وكذلك العينات المعتمدة والمذكورة فيه.

سابعاً: الإجراءات التي تتخذ ضد المتعهد في حالة التأخير في التنفيذ أو عدم قيامه به :-

1. فرض غرامة مالية: إذا تأخر المتعهد عن توريد ما التزم به في الموعد المحدد في العقد يحق لمدير عام دائرة اللوازم العامة أن يفرض غرامة مالية لا تقل عن (1%) من قيمة اللوازم التي تأخر في توريدها عن كل أسبوع تأخير إلا إذا تبين أن التأخير في التوريد ناجم عن قوة قاهرة ، وفي جميع الأحوال على المتعهد تقديم إشعار خطي

وفوري إلى الجهة المختصة بالظروف والأسباب التي أدت إلى التأخير في التوريد أو منعه من ذلك وتقديم ما يثبت ذلك.

2. الشراء على حساب المتعهد : إذا نكل المتعهد عن تنفيذ التزاماته بما فيه التزامه بالتوريد أو قصر في ذلك أو تأخر يحق لمدير عام دائرة اللوازم العامة إصدار القرار بشراء اللوازم الملتمزم بها المتعهد بنفس الخصائص والمواصفات من أي مصدر آخر على حساب هذا المتعهد ونفقتة مع تحميله فروق الأسعار والنفقات الإضافية وأية خسائر أو مصاريف أو عطل أو ضرر يلحق بالدائرة المستفيدة أو دائرة اللوازم العامة دون الحاجة إلى أي إنذار ولا يحق للمتعهد الاعتراض على ذلك.

3. استبعاد عرض المورد الذي يخل بالتزاماته أو إلغاء العقد المبرم معه: وهنا يحق للجنة العطاءات التي أحالت العطاء اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المتعهد بما في ذلك مصادرة قيمة التأمين المقدم من المتعهد أو أي جزء منه بشكل يتناسب مع قيمة اللوازم غير الموردة ويعتبر المبلغ في هذه الحالة إيراداً للخزينة العامة.

4. وفي جميع الأحوال يحق لدائرة اللوازم العامة تحصيل الأموال المستحقة لها في ذمة المناقص أو المورد من الأموال المستحقة لذلك المناقص أو المورد لدى الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية أو من كفالاتهم.

ثامناً: حل الخلافات:-

أ- في حال حدوث أي خلاف ينشأ عن تفسير أي بند من البنود السابقة أو من بنود العقد فيتم حله ودياً بالتفاوض.

ب- إذا لم يتمكن الطرفان خلال 30 يوماً من بدء مفاوضاتهما للوصول إلى حل حول أي خلاف يتعلق بالعقد يحق لأي من الطرفين حل الخلاف باللجوء إلى المحكمة المختصة وتطبيق القوانين والأنظمة المعمول بها في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية بهذا الشأن.

تاسعاً: شروط متفرقة:-

1. إذا استعمل المناقص الغش أو التلاعب في معاملته أو ثبت عليه أنه شرع أو قام بنفسه أو بواسطة غيره بطريق مباشر أو غير مباشر على رشوة أحد موظفي أو مستخدمي السلطة أو على التواطؤ معه إضراراً بالمصلحة يلغي عقده في الحال ويصادر التأمين مع عدم الإخلال بحق الوزارة المطالبة بالتعويضات المترتبة على ذلك فضلاً عن شطب اسمه من بين المناقصين ولا يسمح له بالدخول في مناقصات للسلطة الوطنية الفلسطينية هذا فضلاً عن اتخاذ الإجراءات القضائية ضده عند الاقتضاء.

2. إذا أفلس المناقص أو المورد يحق للجنة العطاءات إلغاء التعاقد معه دون اللجوء للقضاء وكذلك مصادرة مبلغ التأمين كإيراد عام للخزينة العامة.

3. إذا توفي المناقص أو المورد جاز إلغاء العقد المبرم معه أو ما تبقى منه بتوجيه كتاب للورثة يفيد بذلك دون الحاجة إلى استصدار حكم قضائي يقضي بذلك مع رد مبلغ التأمين في هذه الحالة.

الشروط الخاصة

- 1- يلتزم المناقص بتوفير خدمة الصيانة المجانية (كتاب ضمان) وقطع الغيار للوازم التي تتطلب ذلك لمدة لا تقل عن سنة ميلادية.
- 2- يلتزم المناقص أن تكون المواد الموردة جديدة بنسبه 100% وخالية من أي عيوب في المصنعية أو في المادة، وتبعاً للمواصفات المذكورة في كراسة العطاء.
- 3- يلتزم المناقص المحال عليه العطاء أو أي جزء منه بتوريد وتركيب وتشغيل الأصناف التي تطلب منه خلال مدة أقصاها أسبوعان من تاريخ طلب التوريد الخطي ويتم الدفع خلال شهر بموجب معززات الصرف المطلوبة.
- 4- السعر المقدم بالدولار الأمريكي و شامل قيمة الضريبة المضافة وشامل التحميل والتوصيل والتركيب والتشغيل.
- 5- على المناقص أن يبين في عرضه بلد المنشأ للوازم المعروضة، ومنشأ مكوناتها، واسم الشركة الصانعة، والماركة، والاسم التجاري، والموديل، والرقم على الكتالوج أو النشرة الخاصة باللوازم المعروضة .
- 6- يجب أن تكون الجهات العارضة مرخصة قانونياً ومؤهلة فنياً لبيع و خدمات الأجهزة المقدمة بالعطاء، ولديها ورشات صيانة ودعم فني لما بعد البيع، ولها المقدرة على تركيب وتسليم ودعم الأجهزة الفنية.
- 7- للجنة العطاءات المركزية الحق بتجزئة الأصناف أو كمياتها بين أكثر من متعهد ، وذلك بما يتناسب مع المصلحة العامة.
- 8- يتم فحص اللوازم الموردة من المتعهد وإجراء التجارب عليها لمعرفة مدى مطابقتها للمواصفات بالطريقة التي تحددها الدائرة المستفيدة أو لجنة الاستلام بموجب لجان فنية تشكل لهذا الغرض.
- 9- للمورد الذي يرسو عليه أي جزء من المناقصة وعند تسليم أي بند من بنود المناقصة يجب تعبئة نموذج عقد الصيانة المرفق في الكراسة.
- 10- يسري البدء بتنفيذ هذا العطاء لمدة ستة أشهر تبدأ من تاريخ صدور الإحالة النهائية للعطاء، ولا يحق لأي مورد المطالبة برفع أسعاره خلال تلك الفترة.
- 11- يحق للجنة العطاءات المركزية تمديد العطاء عن المدة المحددة لها والبالغة 6 أشهر وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة.

جدول الأسعار

الرقم	البند	السعر الاجمالي بالدولار
1	توريد وتشغيل نظام مركز اتصال SOFTWAREER "حسب المواصفات المرفقة"	

Call Center System:

- Features:

- IP-PBX Software Based
- Call and contact routing for high-volume telephony transactions, with specialist answering "agent" stations and a sophisticated real-time contact management system. The definition includes all contact center systems that provide inbound contact handling capabilities.

-Specifications:

- Solution should be software SIP based PABX system
- System capacity 10 concurrent agents
- Solution should be software based and support deployment on virtual environment
- Solution should be easy to be integrated with CRM systems also easy to integrate with other web APIs to get subscriber information
- PRI/T1/E1 VoIP Gateway which support up to 30 concurrent calls
- Integration with CRM
- Integration with MTIT web site support section-provide the required API for integration

-CRM Specification:

- Leads/Contacts/Companies/Deals
- Product catalog
- Custom fields
- Quotes and invoices
- Taxes and discounts
- Email marketing
- Telemarketing
- Mobile CRM (iOS and Android)

-Business Features

- Flexible Time Based Call Routing

- Built in Fax to Email
- Hunt/Ring Groups
- Music On Hold
- Voice Mail Blasting
- Follow Me/Find Me Calling
- Personal IVRs
- Wake Up Calls
- Support for Video Calling
- Secure Communications (SRTP/TLS)
- Directory
- Announcements
- Calling Queues (ACD/IVR)

-Telephony Support

- Open Standards Support for Multiple Signaling Protocols: SIP, IAX2, PRI/T1/E1, POTS/Analog, ISDN
- Web RTC – Browser Based Calling (thru UCP)
- Soft Phone Support
- Specialty Device Support – Door Phones, Overhead Paging, Strobe Alerts, Paging Gateways, Voice Gateways, Failover Devices

-Administration

- System Dashboards
- Integrated Intrusion Detection
- Bulk Import Utilities (Trunks, Extensions, Users, Phone Numbers)

-Calling Features

- Three Way Calling
- Voice Mail – Voicemail to Email
- Caller ID
- Call Transfer
- Call Recording
- Do Not Disturb , Call Forwarding , Call Waiting
- Call History – Call Detail Records and Call Event Logging
- Speed Dials , Caller Blacklisting
- Paging/Intercom, Call Screening , DISA
- Conference Bridge/Service

إقرار والتزام

أقر أنا الموقع أدناه _____ هوية رقم _____ بصفتي ممثلاً عن شركة _____ بالتالي:.

1. بأنني قرأت وتفهمت كافة ما ورد بوثائق العطاء المطروح رقم 2019/77 من شروط عامة وخاصة ومواصفات وألتزم التزاماً قانونياً بتلك الشروط والمواصفات .
 2. كما ألتزم بأن يبقى العرض المقدم مني ساري المفعول ولا يجوز لي الرجوع عنه لمدة ستة شهور من تاريخ آخر موعد لتقديم العروض.
 3. وكذلك ألتزم بتوريد الأجهزة المحالة على بموجب العطاء المذكور أعلاه والذي يتم طلبه من وزارات دولة فلسطين خلال أسبوعان من إصدار أمر التوريد الخطي على أن يكون الصنف المورد من قبلي وفقاً للمواصفات والشروط المنصوص عليها في هذا العطاء.
- وهذا إقرار وتعهد مني بذلك أقر وألتزم بكل ما ورد به دون أي ضغط أو إكراه .

اسم المناقص : _____
رقم المشتغل المرخص : _____
العنوان : _____
رقم الجوال : _____
رقم الهاتف : _____
رقم الفاكس : _____
التاريخ : _____