

المناقصة العامة رقم « 29 – 2023/2024 »

**كراسة الشروط والمواصفات الفنية بشأن
مشروع نظام إدارة موارد الترقيم
في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات**

(المناقصة العامة غير قابلة للتجزئة)

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
6	الجزء الأول – الشروط العامة
16	الجزء الثاني – الشروط الخاصة
27	الجزء الثالث – نموذج العقد المقترح
33	الجزء الرابع – المواصفات الفنية وجدول الكميات والاسعار

دولة الكويت
الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
المناقصة العامة رقم « 29 - 2024/2023 »
بشأن مشروع نظام إدارة موارد الترخيم
في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
تاريخ تقديم العطاء: / /

	اسم المناقص
	العنوان
	صندوق بريد رقم
	رقم التليفون
	رقم الفاكس
	رقم السجل التجاري

ختم وتوقع المناقص

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 (12,000د.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 افعال 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 الكفالة :	
مدة الكفالة:	
يبدأ بتاريخ : / /	وينتهي بتاريخ : / /
مبلغ الكفالة:	

<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 وقدره (د.ك) (فقط وقدره دينار كويتي) وذلك لقاء شيك
 مصدق / خطاب الضمان 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 إلغاؤه 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 الطرف الثاني 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 (29 - 2024/2023)

بشأن مشروع نظام إدارة موارد الترقية

في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

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

- (1) 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.

- (2) الالتزام بالقيمة سالفة الذكر لمدة (90) يوماً من تاريخ اقفال المناقصة.

- (3) 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 49 لسنة 2016 المعدل بالقانون رقم (74) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم 30 لسنة 2017.

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

اسم المناقص	
الختم والتوقيع	
صفته	
العنوان	

الجزء الأول الشروط العامة

نسخة الإطلاع

الجزء الأول الشروط العامة

المناقصة العامة رقم (29- 2023/2024) بشأن مشروع نظام إدارة موارد الترخيم في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

مادة (1) الغرض من تقديم العطاء

تعلم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات عن طرح مناقصة لإصدار خطة الترخيم الوطنية والتي تحدد آلية نقل وتحديث إجراءات وسياسات تخصيص موارد الأرقام.

مادة (2) المناقص

يشترط فيمن يتقدم بعطاءه لهذه المناقصة ما يلي :

- (1) يشترط في المناقص المتقدم بعطاء لهذه المناقصة أن يكون فرداً أو شركة مقيدا في السجل التجاري.
وأن يكون مسجلاً في سجل الموردين أو المقاولين وحسب طبيعة المناقصة لدى الهيئة.
وفي حال كان المناقص أجنبياً لا تسري في شأنه أحكام كل من الفقرة الأولى من هذه المادة وأحكام المادة (23) من المرسوم بالقانون رقم (68) لسنة 1980 بشأن قانون التجارة وتعديلاته.
- (2) 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.
- (3) يجب 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، وان يكون مسجلاً لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- (4) يجب أن يكون المناقص مع شركائه شركات متخصصة في تزويد الأنظمة المذكورة في هذه الكراسة مع توفير سجل من التجارب والعمليات الناجحة.

- 5) يجب على المناقص او مورديه تقديم مرجعين اثنين يمكن التحقق منهما لنظام إدارة الموارد الترقيم تم تنفيذهم وتشغيلهم في إطار بيئة تنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 6) يجب على المناقص تضمين الوثائق والمستندات التي تثبت الشراكة والدعم المقاولين بالباطن في المشروع.
- 7) على المناقص الالتزام بتنفيذ جميع ماورد في GENERAL SPECIFICATION المذكورة في البند Bidder Response وارفاقها في المظروف الفني.
- 8) على المناقص الالتزام بجميع ماجاء بكراسة المواصفات العامة وكراسة المواصفات الفنية المرفقتين باللغة الإنجليزية(عدد2) وهما جزء لا يتجزأ من وثائق المناقصة لما لهم من شروط يجب التقيد بها.

مادة (3) 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 ، وإذا لم يتم هذا الإخطار تعتبر المخاطبات المرسله إليه على عنوانه القديم صحيحة و نافذة في حقه وبمثابة إعلان قانوني سليم منتج لاثاره القانونية

مادة (4) المستندات الواجب تقديمها

1. شهادة نسبة العمالة الوطنية في الجهات غير الحكومية (سارية المفعول).
2. شهادة القوى العاملة.
3. يجب على المناقص تقديم مرجعين اثنين يمكن التحقق منهما لنظام إدارة موارد الترقيم تم تنفيذهم وتشغيلهم في إطار بيئة تنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. يجب على المناقص تقديم قائمة بجميع الشراكات المتعلقة بهذه المناقصة.
5. يجب على المناقص ارفاق المستندات التي تدعم هذا المشروع لجميع الموارد المستخدمة في المشروع.

6. يلتزم المناقص بتقديم السيرة الذاتية للموظف المراد تعيينه للمشروع وذلك لتقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات للتأكد منها ومن ثم الموافقة عليها للحرص على ان يكون الموظف المعين مؤهل.
7. يلتزم المناقص بتقديم جدول الكميات؛ عرض أسعار لوحدات النظام. تقديم عرض بتقسيم التسعير، حيث يتم تسعير الوحدات الاساسية، والميزات الاختيارية والانظمة الفرعية بشكل منفصل.
8. يجب على المناقص تقديم شهادة براءة ذمة سارية صادرة من الهيئة العامة للقوى العاملة تفيد عدم وجود وقف على المناقص يتعلق بالعمالة المسجلة لديه في الهيئة.

مادة (5) نموذج العطاء

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) تُورد الوثائق في المظاريف الرسمية المخصصة لها ويحكم إغلاقها، ولا تقبل المظاريف الممزقة أو التالفة أو المشوهة، وفي حال تلف أو تشويه أو ضياع ظروف المناقصة الرسمي يجب على المناقص أن يحصل على ظروف آخر عوضاً عنه ليقدم فيه العطاء، مع مراعاة حكم البند الرابع من المادة.
- 4) لا يجوز استلام أي عطاء يرد بعد الموعد النهائي لتقديم العطاءات المحدد بإعلان المناقصة مهما كانت أسباب التأخير.
- 5) لا يجوز استلام أي عطاء عليه علامة أو إشارة.
- 6) تعنون مظاريف العطاء باسم:

- لجنة تعاقدات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

المناقصة العامة رقم (29 – 2023/2024) مشروع نظام إدارة موارد الترقية في الهيئة 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.
- 7) 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 التعاقدات بالهيئة قبولة بالاجماع لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.
- (8) 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.
- (9) يقدم العطاء على نسخة واحدة ورقية اصلية وصورة عنها وخمس نسخ الكترونيه (PDF) قابله للبحث (searchable).

مادة (6) آخر موعد لتقديم العطاءات

تقدم العطاءات إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بعد أن تختتم بالشمع 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

- (1) تسعر جميع العطاءات بالدينار الكويتي .
- (2) القيمة الإجمالية الواردة بصيغة العطاء ، وهي القيمة التي تعتد بها لجنة التعاقدات 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.
- (3) 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 الاعتداد بأيهما أقل.
- (4) وإذا كان الخطأ الحسابي يجاوز 5% من السعر الإجمالي أستبعد العطاء ، ما لم يتم قبوله لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة .
- (5) أي خصم أو زيادة على السعر الإجمالي للعطاء لا يعتد به ما لم يكن مدوناً في المكان المخصص لذلك في وثائق المناقصة.
- (6) 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.
- (7) يحظر على المناقص شطب أي بند من بنوده أو من شروط المواصفات الفنية أو أي مستند من مستندات العطاء أو إجراء أي تعديل فيها مهما كان.
- (8) إذا أغفل المناقص تحديد 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.

9) 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 المناقص 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.

10) ويتم استبعاد العطاء الذي يخالف هذه الأحكام ما لم يتم قبوله لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.

11) 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) المدة التي لا يجوز فيها سحب 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 المناقصين قبول سريان عطاءاتهم لمدة أخرى مماثلة على الأكثر، ويتعين ان يوافق كل منهم كتابة على التمديد مع تجديد مدة التأمين الاولي ويستبعد عطاء من لم يقبل مد مدة سريانه.

مادة (9) التأمين الأولي

يجب على المناقص ان يقدم مع عطاءة تأميناً اولياً مبلغ وقدره (12,000 د.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 صالحاً لمدة سريان العطاء ويستبعد كل عطاء لا يكون مصحوباً بكامل هذا التأمين ولا يجوز رد التأمينات الأولية الا بعد مرور (90) يوماً من تاريخ اقفال المناقصة او عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد ما لم يتم الغاء المناقصة ولن تدفع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات اية فواتر على مبلغ هذا التأمين ولا يجوز لدائني المناقص الحجز على مبلغه 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

(1) تتم يتم ترسية المناقصة على المناقص الذي قدّم أقل سعر إجمالي إذا كان عطاؤه متماشياً مع متطلبات وثائق المناقصة، ومع ذلك يجوز إرساء المناقصة على مناقص تقدمه بسعر إجمالي أعلى إذا كانت أسعار أقل المناقصين منخفضة بشكل كبير وتقل بنسبة غير مبررة عن القيمة التقديرية للمناقصة وذلك وفقاً للمادة (38) 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 أو استدعاء صاحب العطاء الأقل سعراً للتفاوض معه وصولاً إلى أقل الأسعار.

(2) 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 متعاقدًا إلا من تاريخ التوقيع على العقد.

(3) تخطر الهيئة المناقص الفائز في المناقصة لتقديم التأمين النهائي، فإذا لم يقدمه خلال شهر من تاريخ إخطاره، جاز اعتباره منسحباً ما لم تقرر الهيئة مد الميعاد لمدة أخرى المماثلة، فإذا تخلف المناقص الفائز عن تقديم التأمين النهائي في الموعد المحدد له خسر تأمينه الأولي، فضلاً عن توقيع أي جزاء آخر وفقاً لأحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

(4) تطلب الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من المناقص الفائز الحضور لتوقيع العقد خلال مدة لا تتجاوز (30 يوماً) ثلاثين يوماً 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 منسحباً مع خسارته للتأمين النهائي فضلاً عن مصادرة التأمين الأولي وتوقيع أي جزاء آخر وفقاً لأحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

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

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

مادة (11) الاجتماع التمهيدي

سيعقد اجتماع تمهيدي للرد على الاستفسارات المقدمة بشأن المناقصة وفقاً 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 جزءاً لا يتجزأ من وثائق المناقصة ويسري في مواجهة المناقصين. وسيتم تعميم الأسئلة والاستفسارات والردود عليها بعد اعتمادها على جميع المناقصين قبل موعد إقفال العطاءات بوقت كاف.

مادة (12) 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 طوفاً 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 كتابة وبلعم الوصول فوز 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 (13) المسؤولية عن الأضرار

يكون المناقص الفائز مسئولاً مسئولية 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 مسئولية كاملة عما قد يصيب ممتلكات الهيئة من أضرار أثناء تنفيذ العقد نتيجة خطئه هو أو أي من عماله أو تابعيه.

مادة (14) 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 (15) 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 (16) 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 مسؤولية 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 (17) القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تعتبر أحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وأحكام القانون رقم (49) لسنة 2016 بشأن المناقصات العامة المعدل بالقانون رقم (74) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم 30 لسنة 2017 فيما لم يرد به نص خاص بالقرار رقم (133) لسنة 2016 المشار إليها جزءاً لا يتجزأ من أحكام هذه الشروط.

مادة (18) الاختصاص القضائي

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

نسخة الإطلاع

الجزء الثاني الشروط الخاصة

الجزء الثاني **شروط التعاقد** **مادة (19) التأمين النهائي**

يلتزم المناقص الفائز خلال شهر من تاريخ إخطاره بالترسية بتقديم تأمين النهائي 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 (10%) 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 والدعم ويتم تمديد فترة صلاحية خطاب الضمان قبل انتهاء مدة سريانه وذلك في حالة توافر الأسباب المبررة قانونا للتمديد ، ويحق للهيئة أن تخصص من قيمته الغرامات والتعويضات والمصاريف التي تستحق على المناقص الفائز بموجب العقد دون الحاجة إلى تنبيه أو انذار أو الاتجاء إلى القضاء أو اثبات حدوث ضرر الذي يعتبر محققا في كل الأحوال ودون أن يكون للمناقص الفائز أو البنك حق الاعتراض على هذا الخصم ، وفي حالة خصم جزئي أو الخصم الكلي أو نقصان مبلغ التأمين يجب على المناقص 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 يقم بذلك فمن حق الهيئة تكملة هذا التأمين خصما من مستحقات المناقص 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 المناقص الفائز بالتعويض عن الأضرار المترتبة على ذلك.

مادة (20) مدة المشروع

يلتزم المناقص الفائز بتنفيذ الاعمال المطلوبة منه وفقاً للعرض المقدم وحسب الشروط والمواصفات الواردة بكراسة الشروط والمواصفات خلال (9 شهور) ، وتليها فترة الضمان 3 سنوات (تشمل الأجهزة والبرامج) والدعم لتشغيل نظام إدارة موارد الترقية تبدأ بعد الاستلام والقبول النهائي على أن يبدأ العقد من تاريخ توقيع مباشرة الأعمال على ان يكون خلال 15 يوم من تاريخ توقيع عقد وذلك وفقاً للجدول الزمني التالي:

المرحلة	الفترة	ملاحظات
تسليم المعدات والبرامج	3 اشهر	
التركيب والتثبيت والتدريب	4 اشهر	التسليم الابتدائي يبدأ بعد الانتهاء من هذه المرحلة
التشغيل والاختبار والفحص	شهرين	التسليم النهائي يبدأ بعد التشغيل الناجح واجتياز اختبارات القبول

يجب على المناقص تقديم جدول زمني (مفصل) يوضح أعمال ومراحل تنفيذ المشروع ضمن مدة التنفيذ. بعد التركيب والتثبيت والتدريب ستصدر الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات شهادة التسليم الابتدائي (PHOC). يتم تنفيذ هذا المشروع وتسليمه إلى الهيئة على أساس تسليم المفتاح وتحت المسؤولية الكاملة للمناقص.

مادة (21) قيمة المشروع وطريقة السداد

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بسداد القيمة الإجمالية وقدرها ذلك إلى المناقص الفائز على دفعات وفق الجدول المرفق مقابل تنفيذ واستلام وقبول الأعمال طبقاً للمواصفات الفنية الواردة في وثائق المناقصة:

الدفعات	وقت استحقاق الدفعة	الأعمال	الدفعة
40% من القيمة الاجمالية	3 اشهر	تسليم المعدات والبرامج	الدفعة الأولى
40% من القيمة الاجمالية	4 اشهر	التركيب والتثبيت والتدريب	الدفعة الثانية
20% من القيمة الاجمالية	شهرين	التشغيل والاختبار والفحص والقبول النهائي	الدفعة الثالثة

مادة (22) نطاق الأعمال

يلتزم المناقص الفائز بتصميمه وتوريد وتركيب وتدريب وتشغيل نظام ادارة موارد الترقيم لمدة 9 شهور . ويلتزم بفترة 3 سنوات تليها لضمان ودعم لتشغيل نظام إدارة موارد الترقيم في مقر الهيئة في مبنى برج التحرير بالإضافة إلى توفير مهندس صيانة وتشغيل متواجد في الموقع خلال ساعات العمل مع توفير الدعم عند الطلب (on-call) طوال فترة الكفالة والدعم لتشغيل نظام ادارة موارد الترقيم (3 سنوات بعد التسليم النهائي للمشروع) ، يتطلب نطاق العمل التكامل مع الأنظمة في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (مثال: الفواتير). يعد التكامل مع أنظمة ادارة الأرقام المستخدمة لدى مزودي خدمة الانترنت أو مشغلي الهاتف خارج نطاق هذا الطلب.

يجب أن تكون جميع الحلول المستخدمة قابلة للتحويل مستقبلاً للحوسبة السحابية.

مادة (23) التزامات المناقص الفائز

- يلتزم المناقص الفائز بتوريد تراخيص الأجهزة الأساسية والأنظمة البرمجية الخاصة بها مع الأخذ بالاعتبار توافقها مع البنية التحتية والأنظمة البرمجية.
- يلتزم المناقص الفائز بتصميم الوثائق: بناء وثيقة تصميم لتفصيل النظام وتوفير وثائق مفصلة. سيتم الاتفاق على النسخة النهائية مع موظفي الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- يلتزم المناقص الفائز بتقديم خطة التنفيذ: تقديم جداول زمنية مفصلة للتنفيذ (project plan) مع مسؤوليات مهمة محددة الموارد والمعالم الرئيسية. يجب أن تظهر خطة التنفيذ بوضوح لكل جزء من المشروع. يمكن إعداد خطط المشروع للحلول الفردية وتقديمها بشكل منفصل مع الالتزام بالجدول الزمني.
- يلتزم المناقص الفائز بتركيب النظام: تركيب النظام في مواقع الهيئة المقررة بعد فحصها وضمان إعداد الظروف البيئية المناسبة والطاقة (مسؤولية المناقص)
- يلتزم المناقص الفائز بإعداد العمليات التشغيلية ذات الصلة، وفقاً لمتطلبات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- يلتزم المناقص الفائز بإجراء تكامل كامل لجميع الأنظمة المقدمة.
- يلتزم المناقص الفائز بترتيب معايير الأداء، وقياس تحمل النظام والتحقق من حدود امكانياته، لضمان الأداء المستمر الأمثل وقابلية التوسع في معدل التشغيل في المستقبل.
- يلتزم المناقص الفائز بإجراءات تعافي النظام بعد التعطل: تحديد واختبار إيقاف تشغيل النظام ووقت التشغيل بعد تعطل النظام، بما في ذلك استعادة البيانات وإعدادها.
- يلتزم المناقص الفائز بتقديم الوثائق: القيام بتوفير دليل التثبيت ودليل المستخدم ودليل مشغل النظام للصيانة والعمليات اليومية وغيرها من الوثائق الفنية ذات الصلة.
- يلتزم المناقص الفائز بالتدريب: اعداد دورات تدريبية كافية ومخصصة لمشغلي الأنظمة بحيث يكون موظفي الهيئة العامة للاتصالات قادرين على تحقيق الاكتفاء الذاتي.
- يجب أن يكون التصميم والمواد لجميع المعدات على أعلى مستوى من الجودة ويجب بناؤها لتكون صالحة للاستخدام طويل الامد. يجب ان تكون المعدات حديثة وتحتوي على أفضل المميزات.
- يلتزم المناقص الفائز بالفحص والاستلام: يجب اجراء الاختبارات من قبل المناقص بحضور ممثلي الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات و في حال كانت هناك اي أعطال او عيوب فينتوجب على المناقص عمل مايلزمه من اصلاحات على نفقته.

مادة (24) الضمان

- يلتزم المناقص الفائز بتوفير ضمان لمدة 3 سنوات بالإضافة إلى الدعم في الموقع خلال اوقات العمل الرسمية و الدعم في حالات الطوارئ خارج اوقات العمل الرسمية. تحتسب تلك الفترة من اليوم الاول لتشغيل النظام بشكل كامل بعد موافقة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات خطيا على ان النظام اجتاز جميع اختبارات القبول (شهادة التسليم النهائي).
- خلال فترة الضمان، يلتزم المناقص الفائز باصلاح أي عطل او خلل في النظام تماشيا مع البنود المذكورة ، والتأكد من اتاحة الشبكة بنسبة 99.9%.
- قطع الغيار التي يتم طلبها ، يجب ان تصل دون أي تأخير لضمان استمرارية الخدمة.
- يلتزم المناقص الفائز بالوصول الكامل إلى موارده (مثال: المستندات والوثائق الفنية) كما هو مطلوب لتوفير خدمات الدعم والضمان.
- خلال فترة الضمان والدعم، يجب على المناقص الفائز توفير قطع غيار وإجراء تحديثات حسب الحاجة.
- يجب على المناقص الفائز الالتزام بتوفير جميع قطع الغيار اللازمة حسب الحاجة وذلك لمدة 3 سنوات من التسليم النهائي للمشروع دون أي تكاليف إضافية على المشروع .
- قطع الغيار التي يتم طلبها ، يجب ان تصل دون أي تأخير لضمان استمرارية الخدمة.
- يجب على المناقص الفائز التأكد من أن جميع البرامج يتم صيانتها دائما وتكون بأحدث اصدار وستكون تكلفتها في اتفاقية الضمان والدعم.
- يجب وضع تصورات لخدمات الدعم في حالات الطوارئ خارج ساعات العمل الرسمية وفي العطل خلال فترة الضمان والدعم.
- يلتزم المناقص الفائز بتقديم وثيقة مستوى الخدمة بناءا على ما جاء في المواصفات الفنية.

يحق للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المطالبة بتغيير الفني أو مهندس الدعم في حال لم تجده الهيئة مناسب. في حال رغب المناقص الفائز في تغيير أحد موظفيه ، يمكنه ذلك بعد موافقة الهيئة على الطلب.

مادة (25): التعاقد من الباطن والتنازل وحوالة العقد

- 1) لا يجوز للمناقص الفائز التعاقد من الباطن لتنفيذ جزء من الأعمال محل العقد الا بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة وبشروط أن يكون المتعاقد من الباطن مؤهلا لذلك ، وفي هذه الحالة يظل المناقص الفائز مسئولا عن المتعاقد من الباطن عن تنفيذ جميع أحكام المشروع.
- 2) لا يجوز للمناقص الفائز التنازل عن العقد الا بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة ، ولا يحتج عليها بهذا التنازل ما لم توجد هذه الموافقة.
- 3) لا يجوز للمناقص الفائز التنازل 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 (26): الأوامر التغييرية

للهيئة الحق في تعديل الأعمال محل العقد بالزيادة أو بالنقصان في حدود نسبة قدرها (25%) من قيمة العقد، وفي حالة الزيادة يلتزم المناقص الفائز بتنفيذها بذات الأسعار والشروط المتفق عليها بالعقد، وفي حالة النقصان لا يكون للمناقص الفائز الحق في المعارضة، وتكون الزيادة والنقصان في الأعمال بموجب إخطار رسمي من الهيئة يفيد ذلك ويجوز في حالة الضرورة تجاوز النسبة المشار إليها بموافقة المناقص الفائز، وفي حالة زيادة يلتزم المناقص الفائز بزيادة قيمة التأمين النهائي بما يتناسب مع قيمة الأمر التغييري.

مادة (27): الغرامات

- إذا تأخر المناقص الفائز في توريد كل الكميات المطلوبة او جزء منها او تراخى في تنفيذ أي من التزاماته العقدية في المواعيد المتفق عليها كان للهيئة بجانب الحق في رفض ماورد في غير المواعيد المحددة الحق في توقيع أي من الغرامات التالية :
- 1- غرامة قدرها (1%) واحد بالمائة من قيمة (المعدات-والاجهزه) التي لم تورد او التي تم رفضها وذلك عن كل أسبوع او جزء من الأسبوع من القيمة الاجمالية للعقد .
 - 2- غرامة قدرها (1%) واحد في المائة من قيمة الالتزامات التي تراخى في تنفيذها عن كل أسبوع او جزء من الأسبوع ولحين اصلاح الخلل وذلك من القيمة الاجمالية للعقد .
 - 3- يجوز للهيئة حسب تقديرها المطلق وفي اي وقت الخيار بين :
- أ) ان تنفذ ما لم يتم تنفيذه على حساب المناقص الفائز بالطريقة التي تراها مناسبة مع مصادرة التأمين النهائي والرجوع عليه بما يترتب على ذلك من زيادة الاسعار فضلا عن غرامة التأخير ومقابل مصاريف ادارية وذلك دون الحاجة الى تنبيه او انذار .

ب) ان تقرر فسخ العقد وتوقيع الجزاءات والمطالبات بالتعويض المنصوص عليه ومصادرة التأمين النهائي وتستحق هذه الغرامة بمجرد حصول التأخير او الاخلال وبدون الحاجة الى تنبيه او انذار او اتخاذ اي اجراءات قضائية او اثبات الضرر الذي يعتبر متحققا في جميع الاحوال بمجرد التأخير او الاخلال وللهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ان تخصص غرامة التأخير او الاخلال من التأمين النهائي او من اي مبالغ اخرى تكون مستحقة للمناقص الفائز لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بناء على هذا العقد او اي عقد اخر دون ان يكون للمناقص الفائز الحق في المعارضة مع عدم الاخلال بحق الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بالتعويض ان كان لة مقتضى .

مادة (28): الخصم من مستحقات المناقص الفائز

كل المبالغ التي تستحق على المناقص الفائز للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات - تطبيقا 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 للاتصالات وتقنية المعلومات بناء على هذا العقد أو أي عقد آخر لديها او لدى أي جهة حكومية أخرى بالدولة، كل ذلك دون أن يكون للمناقص الفائز الحق في المعارضة، وبغير حاجة إلى إنذار او تنبيه أو اتخاذ أية إجراءات قضائية دون الحاجة إلى اثبات حدوث الضرر الذي يعتبر في جميع الأحوال متحققاً .

مادة (29): التدريب

يلتزم المناقص الفائز بتدريب عدد 5 من موظفي الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات محليا في مجال التشغيل واكتشاف الأخطاء والعمل على حلها وصيانة الأجهزة وإدارة قطع الغيار. على المتعاقد معه الالتزام بتنفيذ جميع ما ورد في كراسة المواصفات الفنية.

مادة (30): فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب

- 1- اذا اخل المناقص الفائز باي من الالتزامات أو الشروط الواردة في العقد .
- 2- اذا عجز المناقص الفائز عن البدء بتنفيذ الاعمال المتعاقد عليها او اظهر بطئا في التنفيذ بشكل يتحقق معه للهيئة انه لن يستطيع تنفيذ التزاماته في المواعيد المحددة .
- 3- اذا أظهر المناقص الفائز عدم الجديه أو أهمل بشكل واضح وبإصرار في تنفيذ التزاماته بموجب العقد.
- 4- اذا قام المناقص الفائز بالتنازل عن العقد أو بحوالة أي من حقوقه المترتبة على العقد أو بالتعاقد من الباطن دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الهيئة.

5- إذا أعطى المناقص 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 شيئاً من قبيل الغش أو التواطؤ.
6- إذا افلس المناقص الفائز.

ويترتب على فسخ العقد أو سحب العمل والتنفيذ على الحساب مصادرة التأمين النهائي والذي يصبح حقا خالصا للهيئة دون أي اعتراض من المناقص الفائز ودون الاخلال بحق الهيئة في خصم ما يستحق لها من غرامات أو مصاريف إدارية أو أية خسارة تلحق بها بسبب الفسخ أو سحب العمل والتنفيذ على الحساب من أية مبلغ مستحقة أو تستحق للمناقص الفائز لدى الهيئة وفي حالة عدم كفايتها بحق للهيئة خصمها من مستحقات المناقص الفائز لدى أي جهة حكومية أخرى إيا كان سبب الاستحقاق وذلك كلة دون حاجة الى تنبيه أو انذار أو اتخاذ أي اجراءات قضائية مع عدم الاخلال بحق الهيئة في الرجوع على المناقص الفائز قضائيا بما لم يتمكن من استيفائه من حقوق بالطريق الإداري.

مادة (31): إيقاف العمل

لا يحق المناقص الفائز المطالبة بآية تكاليف إضافية أو تعويضات أو مصاريف أو رواتب أو مصاريف صيانته أو استهلاك المعدات أو مصاريف عامه .. الخ من أي نوع كانت في حال توقف أو تأجيل الأعمال لآي سبب كان.

مادة (32) 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 للاتفاقات الثنائية التي أبرمتها دولة الكويت وفقاً للضوابط المنصوص عليها في قرار مجلس الوزراء رقم 21 لسنة 1985 معدلاً بقراره المتخذ في الجلسة رقم 1987/18 المنعقدة بتاريخ 1987/4/13 وقرار مجلس الوزراء رقم (1058) المتخذ في اجتماعه رقم (2019/31) المنعقد بتاريخ 2019/7/29.

مادة (33) دعم و تشجيع العمالة الوطنية

يلتزم المناقص الفائز بأحكام القانون رقم 19 لسنة 2000 في شأن دعم العمالة الوطنية وتشجيعها للعمل في الجهات غير الحكومية وتعديلاته وقرار مجلس الوزراء رقم 1104/خامساً لسنة 2008 المعدل بالقرار رقم 1028 لسنة 2014 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 (6) من القانون رقم 19 سنة 2000 المشار إليه وقرارات مجلس الوزراء الصادرة بهذا الشأن.

مادة (34) ضريبة الدخل

يلتزم المنافس الفائز بكافة أحكام المرسوم رقم (3) لسنة 1955 في شأن ضريبة الدخل الكويتية المعدل بالقانون رقم (2) لسنة 2008 ولائحة التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (29) لسنة 2008 ، وتعديلاته ويتم حجز نسبة (5%) من قيمة العقد أو من قيمة كل دفعة مسددة ولا تصرف له إلا بعد تقديم ما يثبت براءة ذمته من المستحقات الضريبية.

إذا كان المنافس الفائز اجنبياً فسيتم حجز الدفعة النهائية من مستحقاته ولن يتم صرفها الا بعد تقديم ما يثبت براءة ذمته من المستحقات الضريبية إعمالاً لأحكام البند رقم (2) من قرار مجلس الوزراء رقم (738 / اول / 1 / ب / ج) الصادرة باجتماعه رقم (35 – 2008 / 2 / 14 / المنعقد بتاريخ 2008 / 7 / 14).

مادة (35) القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تعتبر احكام رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات واحكام القانون رقم (49) لسنة 2016 بشأن المناقصات العامة والمعدل بالقانون رقم (74) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم (30) لسنة 2017 فيما لم يرد بشأنه نص خاص بالقرار رقم (133) لسنة 2016 جزءاً لا يتجزأ من أحكام هذه الشروط.

مادة (36) الانهاء للمصلحة العامة

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

مادة (37) السرية

يجب على المنافس 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 تابعية بواجب الحفاظ على السرية في أي وقت سواء أثناء تنفيذ العقد أو بعد انتهائه فإن للهيئة الحق في إثارة مسئولية القانونية سواء المدنية منها أو الجزائية لمحاسبة على هذا الاخلال ومطالبة بالتعويض عما قد يكون أصابها من اضرار جراء اخلاله بهذا الالتزام.

مادة (38) الكتا لوجات

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

مادة (39) التراخيص

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

مادة (40) ممثل المناقص الفائز

يلتزم المناقص الفائز فور توقيع العقد بتقديم كتاب خطي للهيئة يتضمن تحديد ممثلا 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 (41) الكشف عن العمولة

يقر 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 مستقبلا أن يقدم خلال الثلاثين يوما التالية لتقديم أو الدفع إلى الهيئة إقرارا كتابيا تفصيليا عن مقدار العمولة ونوعها ومكان الوفاء بها ارادته وذلك تمهيدا لإخطار ديوان المحاسبة بذلك تنفيذا لأحكام القانون رقم (25) لسنة 1996 في شأن الكشف عن العمولات التي تقدم في العقود التي تبرمها الدولة والتقييد بما ورد فيه من أحكام في مجال سريانه على ضوء ما جاء في تعميم ديوان المحاسبة رقم (1) لسنة 1996 في هذا الشأن.

الجزء الثالث نموذج العقد المقترح

عقد رقم () بشأن نظام إدارة موارد الترخيم في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

إنه في يوم الموافق / / تم الاتفاق بين كل من :-
الطرف لأول : الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
ويمثلها السيد / عبدالله خالد العجمي
بصفته: رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بالانابة
العنوان : شرق , برج الحمراء, الادوار (57,56,61)

الطرف الثاني :

ويمثلها السيد /

بصفته : المفوض بالتوقيع

العنوان :

ص ب :

السجل التجاري:

تلفون :

تم الاتفاق والتراضي بين الطرفين على الاتي:

أولا : تمهيد

حيث أن الطرف الأول قد أعلن عن المناقصة العامة رقم (29 – 2023/2024) بشأن مشروع نظام إدارة موارد الترخيم في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ووفقا لموافقة لجنة الاحتياجات رقم بتاريخ , وموافقة لجنة التعاقدات رقم بتاريخمراجعة إدارة الفتوى والتشريع بكتابهم رقم بتاريخ وموافقة ديوان المحاسبة رقم بتاريخ وطبقاً للشروط والمواصفات المبينة في وثيقة المناقصة. يقر الطرف الثاني بالإطلاع عليها والموافقة على كافة ما ورد بها، وأنه قدم عرضه وفقاً لما ورد بها من شروط ومواصفات فنية.

ثانياً: الوثائق

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

(1) كراسة الشروط ومواصفات الفنية المشتملة على الآتي :

أ- الشروط العامة.

ب- الشروط الخاصة .

ت- المواصفات الفنية و جدول الكميات والأسعار .

ث- محضر الاجتماع التمهيدي

ج- محضر اجتماع مباشرة الاعمال

(2) العرض المقدم من الطرف الثاني بكافة مشتملاته .

(3) احكام رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة

للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات واحكام القانون رقم (49) لسنة

2016 بشأن المناقصات العامة والمعدل بالقانون رقم (74) لسنة 2019 ولائحته

التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم (30) لسنة 2017 فيما لم يرد بشأنه نص.

ثالثاً: التأمين

قدم الطرف الثاني قبل توقيع العقد تأميناً نهائياً مبلغاً وقدره (.....د.ك)

بموجب خطاب ضمان صادر عن بنك باسمه ولصالح الطرف الأول بواقع (10%) من

القيمة الإجمالية للعقد ، ساري المفعول من وقت إصداره إلى ما بعد انتهاء تنفيذ

العقد بمدة (ثلاثة) أشهر بما في ذلك مدة الضمان.

رابعاً : مدة العقد

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ الأعمال المطلوبة منه وفقاً للعرض المقدم وحسب الشروط والمواصفات الواردة بكراسة الشروط والمواصفات خلال (9 شهور) ، وتليها فترة الضمان 3 سنوات (تشمل الأجهزة والبرامج) والدعم لتشغيل نظام إدارة موارد الترقية تبدأ بعد الاستلام والقبول النهائي على أن يبدأ العقد من تاريخ توقيع مباشرة الأعمال على أن يكون خلال 15 يوم من تاريخ توقيع عقد وذلك وفقاً للجدول الزمني التالي:

ملاحظات	الفترة	المرحلة
	3 اشهر	تسليم المعدات والبرامج
التسليم الابتدائي يبدأ بعد الانتهاء من هذه المرحلة	4 اشهر	التركيب والتثبيت والتدريب
التسليم النهائي يبدأ بعد التشغيل الناجح واجتياز اختبارات القبول	شهرين	التشغيل والاختبار والفحص

خامساً: قيمة العقد وطريقة السداد

يقوم الطرف الأول بسداد القيمة الإجمالية وقدرها ذلك إلى الطرف الثاني على دفعات وفق الجدول المرفق مقابل تنفيذ واستلام وقبول الأعمال طبقاً للمواصفات الفنية الواردة في وثائق المناقصة:

الدفعات	وقت استحقاق الدفعة	الأعمال	الدفعة
40% من القيمة الاجمالية	3 اشهر	تسليم المعدات والبرامج	الدفعة الأولى
40% من القيمة الاجمالية	4 اشهر	التركيب والتثبيت والتدريب	الدفعة الثانية
20% من القيمة الاجمالية	شهرين	التشغيل والاختبار والفحص والقبول النهائي	الدفعة الثالثة

سادساً: نطاق الاعمال

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ الاعمال لمحل العقد طبقاً للشروط المنصوص عليها في الوثائق المشار إليها بالبند ثانياً من هذا العقد.

سابعاً: الغرامات

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

ثامناً : القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تعتبر احكام رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاصة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات واحكام القانون رقم (49) لسنة 2016 بشأن المناقصات العامة والمعدل بالقانون رقم (74) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم رقم (30) لسنة 2017 فيما لم يرد بشأنه نص خاص بالقرار رقم (133) لسنة 2016 جزءاً لا يتجزأ من أحكام هذه الشروط.

تاسعاً: الإلتزام بالقوانين ذات الصلة

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

عاشراً : أحكام عامة

1. 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.

2. إبرام هذا العقد في دولة الكويت وأي نزاع قد ينشأ عنه أو عن تنفيذه أو تفسيره تختص المحاكم الكويتية المختصة بالفصل فيه.
3. حرر هذا العقد من نسختين سلمت إحداها للطرف الثاني للعمل بموجبها.
4. واستنادا الى ما سبق وقع الطرفان هذا العقد.

الطرف الثاني

السيد /
المفوض بالتوقيع

الطرف الأول

الهيئة العامة للاتصالات
وتقنية المعلومات

السيد / عبدالله خالد العجمي
رئيس مجلس إدارة
الهيئة العامة للاتصالات
وتقنية المعلومات بالانابة

الجزء الرابع المواصفات الفنية وجدول الكميات والاسعار

نسخة الإطلاع



STATE OF KUWAIT

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
Communication and Information
Technology Regulatory Authority



Number Management System

Request for Proposal: Part I General Specifications



Contents

1.	General	36
1.1	Purpose of the RFP	36
2.	System Acceptance	36
2.1	Final Handing Over Certificate (FHOC)	37
3.	Bidder Qualifications	37
4.	Reference list	37
4.1	Selection Process & Evaluation Criteria	37
4.2	Bidder Response	37
4.3	Bidder Presentation	39
5.	Warranty and Support	39
5.1	Warranty:	39
5.2	Support:	39
5.3	Support Service Level Agreement (SLA) Requirements	40
5.4	SLA related penalties for non-performance	42

General

Purpose of the RFP

The purpose of this Request for Proposal (RFP) document is to invite qualified Bidders to submit proposals for suitable, cost-effective solutions for the Communications and Information Technology Regulatory Authority's ("CITRA") Number Management System ("NMS") with three years extended warranty including on-site support. The proposed NMS solution must support both English and Arabic languages.

CITRA will evaluate and select Bidder products & services based on the responses to this RFP and award contract(s) to the successful Bidder(s) for deployment.

Bidders must propose an on-premises (server based) NMS solution that can be seamlessly migrated to a cloud platform when one becomes available. Bidders must document and explain their migration plan in their technical responses.

System Acceptance

The Bidder is responsible for the Equipment installation of the NMS, so that the system stays globally functional. Therefore, equipment commissioning must be done through demonstration of product capability and compliance with requirements when wired and configured in the system.

The Bidder shall be required to perform a range of Acceptance Tests on site for each individual sub-system to demonstrate that all items have been correctly implemented.

The tests shall be performed by the Bidder and witnessed by CITRA's Representative. Any defects, which may become apparent during these tests, shall be immediately rectified by the Bidder at his expense.

The Acceptance Test Specifications shall be prepared by the Bidder and submitted for Approval.

All Acceptance Tests shall be carried out in the presence of the Bidder's Representative who shall sign off the testing documentation on satisfactory completion of the tests.

The Acceptance Test Specifications, at every level, shall be subjected to configuration management and change control by the Bidder.

If modification or reprogramming is required as a result of the tests, all affected parts of the Site Acceptance Tests, as determined by CITRA's Representative, shall be re-tested.

The results of the Acceptance Tests, version of software and hardware tested, together with any re-testing as a result of failure, shall be recorded and signed by the authorized personnel of the Bidder and CITRA's Representative.

After successful test(s) of individual systems, Bidder and CITRA will sign Acceptance Test Protocol (ATP) and issue a Final Handover certificate (FHOC).

Final Handing Over Certificate (FHOC)

The FHOC will be issued 2 months after the date of the PHOC after a successful operation and pass of Acceptance Test Protocol (ATP).

Bidder Qualifications

The Bidder along with partners, if any, should be companies specializing in providing the systems listed in this RFP each with a record of successful implementations.

The Bidder shall list all partnerships and alliances related to the RFP response, distribution, or development of products or services, including the purpose for and duration of the collaboration.

Bidders must include documentation demonstrating partnership and support for the project from all partners used within the project.

Reference list

- The Bidder should provide 2 verifiable references of NMS systems implemented and operating in an ICT Regulatory environment.

Selection Process & Evaluation Criteria

Fully compliant proposals with the lowest price will be awarded. Compliance sheet is attached along with this document.

Bidder Response

The Bidder is required to submit their proposal and costs by due dates. The proposal shall contain solution information and pricing details of their products and services for each of the requested solutions, that will meet or exceed CITRA's requirements as described in this document.

The Bidder must clearly indicate the compliance of his solution to the specifications as described in this document.

Terminology applied shall be uniform throughout the documentation, and shall follow industry standards where applicable.

Bidders must follow submission instructions as directed by CITRA's Tenders department. The Bid should contain two separately sealed envelopes marked as directed by CITRA's Tenders department and organized as follows:

- Technical Response - Organized and following the response guideline below
- Financial Response – BoQ and pricing information following BoQ Template in the RFP.

The format of technical response to this RFP is expected in separately marked sections and as follows for Technical Proposal:

- Section 1 - Executive Summary
- Section 2 – Statement of compliance & Compliance Sheets (in MS-Excel and PDF formats). Bidders should mark the sheets provided with "C" to indicate compliance with the clause and "N" for non-compliance against clauses listed in the document. References to information explaining compliance should be included in the "Reference column".
- Section 3 – Solution Description:
 - Detailed Solution Description
 - Project Plan implementation
 - Support plans
 - Detailed BoQ (without pricing information)
- Section 4 – Bidder's files and supporting documents.
- Section 5 – Proposal Softcopy on flash drives
- Section 6 – Bidder qualifications
 - References: Bidders are required to provide references with details e.g. systems supplied, services deployed, architecture deployed, point of contact for referenced customers etc.

Failure to agree to or comply with any of these terms and conditions and/or not following the required outline and/or not providing required information as softcopy may result in the proposal being disqualified from the evaluation.

Bidder Presentation

A Bidder may be asked by CITRA to make a presentation and/or arrange meetings to clarify any portion of his response and/or to further explain how CITRA's requirements will be met.

Warranty and Support

Warranty:

- Warranty: Provide 3-years warranty with Onsite operations & support (during working hours with provisions for emergency support outside of working hours for a period of 3 years), counted from first day of full functioning system operation after CITRA's written approval that the System passed all Acceptance Tests (Final Hand Over Certificate).
- During the Warranty Period, the selected Bidder shall be responsible to fix any problem or fault in the System, in accordance with the terms specified in the Agreement and ensure that the network provides 99.99% availability.
- The Bidder will provide full access to its Bidder resources such as web documentation and technical literature, as shall be required for the provision of warranty and support services.
- During the Warranty period and Support periods, the Bidder shall provide spare parts, upgrades and updates, as required.

Support:

- The Bidder shall offer support services for a period of 3 years and shall start from the day of FHOC.
- The Bidder shall undertake, as part of the contract to make available to CITRA all necessary spares whenever needed for 3 years after Project Acceptance
- Any spare part/s ordered post the warranty period should be delivered without delay to ensure continuity of the service.

- The Bidder shall ensure all CITRA's system software is always maintained and kept up to date with latest releases, the cost of which shall be included in the warranty.
- The assigned staff CV shall be submitted and approved by CITRA to ensure assigned staff is sufficiently qualified.
- Provisions must be made for emergency support services outside normal working hours and on holidays during the warranty, and support periods.
- The support staff shall engage with the assigned CITRA staff taking an "On the job" training approach towards CITRA assigned support engineers.
- CITRA reserves the right to request a change of the assigned support Engineer or Technician, in case he is found unsuitable. In case the Bidder wants to change any of his staff, the arrangement shall be after getting CITRA approval.

Support Service Level Agreement (SLA) Requirements

In cases where there are technical problems within CITRA's solution e.g. network failure, service outages, software or system hardware failures etc. caused by improper build, inferior equipment failures, the bidder shall be responsible for rectification of such problems at its own cost and shall be within the response timeframes set forth in this document for relevant category of faults.

Events are classified according to the following severity levels: Critical, Major, Minor and Informational. Critical and Major events are the most significant and directly affect system performance and quality of service.

The system severity levels for equipment and services supplied by Bidder shall be defined as follows:

Critical – Critical events are problems that severely affect service, capacity/traffic, and operational capabilities. Critical events require immediate corrective action, regardless of time of day or day of the week.

Critical Failure is deemed to exist when:

- There is a total system failure.
- System capacity is reduced by 20% or more of major system elements.
- There is a failure of a major system element component or a loss of operational capability (unable to recover the system).
- There is a significant reduction of revenue generating capability (more than 5%).

Bidder Reporting requirements: Full root cause analysis performed and permanent fixes to be provided within the timeframe stipulated (see 'Table 1: Response times' below).

Major – Major events are problems that cause conditions that seriously affect system operation, and administration. Major events require immediate attention. The urgency is less than a critical event because of a less immediate or impending effect on system performance, end-users, operation, and revenue. A major event on the device could impact a majority of the users.

Major Failure is deemed to exist when:

- A network element component fails.
- System capacity reduced by more than 5% but less than 20% of major network elements.
- There is a loss of system redundancy.
- There is a loss of diagnostic functionality There is a loss of reporting functionality.
- There is a major failure of a specific service type (system unable to access peripherals or supplementary services), e.g.
 - Loss of access to numbering resources
 - Partial or complete billing failure
 - Loss of monitoring or alarm system

Bidder reporting requirements: Full root cause analysis performed and permanent fixes for services failures to be provided within timeframe stipulated in the table above. Detailed analysis of potential causes and solutions to be provided with timetable for anticipated resolution of service degradation.

Minor – Minor events are problems that are not viewed as critical or major. Minor events neither significantly impair the functioning of the system nor significantly affect service to end-users. These events are tolerable during system use. A minor event on the device may have impact on one or limited number of users or connections. Minor Failure is deemed to exist when:

- There is an unexplained and minor increase in CITRA problem reports.
- There is a minor loss of system redundancy or capacity.
- There is a reduction in the functionality or the performance of the “monitoring or alarm system” of less than 10% (greater loss of functionality shall be treated as a major event).

Bidder reporting requirements: Analysis performed and fixes for failures to be provided within the timeframe stipulated in the Table 1. Detailed analysis of potential causes and solutions to be provided with timetable for anticipated resolution of service degradation.

Informational – Informational events are used to note data for tracking and trending purposes and to offer advice and support on technical and operational questions raised by CITRA staff.

Bidder reporting requirements: Documented response with an explanation of operating procedure supported by technical documentation.

The following table illustrates the call-out intervals and maximum times required to restore the network to normal operating condition.

Failure	Response Time	Resolution Time	Restoration Time	Status Update Every
Critical Failure	<15 minutes	<9 hours	<25 hours	60 minutes during restoration
Major Failure	<20 minutes	<12 hours	<26 hours	60 minutes during restoration
Minor Failure	<30 minutes	<36 hours	<1 Week	120 minutes during restoration
No Service Impact (Informational)	<60 minutes	<3 weeks	<12 Weeks	-

Table 1: Response times

SLA related penalties for non-performance

Availability will be calculated on a quarterly basis, and any failure of any part of the network that compromises any aspect of the operations will be part of availability calculations.

Appropriate Penalties will be recovered from the Final payment (10%) if the contractor is not able to achieve required Service levels as mentioned below:

S/ N	SLA	Target	Penalties
1	System Availability/Uptime	99.00%	<ul style="list-style-type: none"> • 99.00% or Better= 0 • 98.50% to 98.99%=0.50% of Final Payment • 98.00 to 99.49% = 1.00% of Final Payment • 95.00 to 98% = 1.50% of Final Payment • Less than 95% = 5% of Final Payment
3	Delay in resolution of support/incidents for the devices installed by the bidder	Meet required SLA targets.	<ul style="list-style-type: none"> • Critical: 2.5% of Final Payment for every 2 Hours Delay in resolution. • Major: 1.25% of Final Payment for every 3 Hours delay in resolution. • Minor: 0.75% of Final Payment for every 6 Hours delay in resolution • Informational: 0.25% of Final Payment for every 8 Hours delay in resolution

*****END OF GENERAL SPECIFICATIONS*****



STATE OF KUWAIT

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
Communication and Information
Technology Regulatory Authority



Number Management System

Part II Technical Specifications

Contents

2.	Scope of Work	46
2.1	Main tasks and Responsibilities	46
2.2	Training	47
3.	Technical Specifications	49
3.1	General Features:	50
3.2	Portability	51
3.3	Configuration and business rule changes	52
3.4	Resource Requests	52
3.4.1	Overview	52
3.5	Functional Architecture	53
3.6	Hardware Configuration	54
4.	Use Cases	55
4.1.1	Process Flows	56
4.2	Indicative Number Allocation Process Flows	64
4.2.1	18xxxxx numbers	64
4.2.2	Direct Inward Dialing (DID) Numbers	64
4.2.3	Operator Numbers	65
4.2.4	3 digit numbers	65
5.	User interface	66
5.1	General Screen Layout	66
5.2	Menu	67
5.2.1	Reports Sub-Menu	67
5.2.2	Utilization and Forecasting Sub-Menu	67
5.2.3	Resource Requests Sub-Menu	68
5.2.4	Printing Documents output:	68
6.	Reports and Analytics	68
6.1	Resource Block Reports	69

6.2	Number Plan Expansion Reports	69
6.3	Inventory Reports	69
6.4	Transaction Reports	70
6.5	User Reports	70
6.6	Other reports	70
7.	Bills of Quantities (B O Q) & Price Schedule Template	70

Scope of Work

The bidder shall design, supply, install, train, operate the NMS in 9 months, and guarantee, maintain and support the NMS for a period of Three years with provisions made for onsite support during normal working hours with provisions for on-call support during the warranty period (3 years after FHOC).

The scope of work requires integration with systems within CITRA (Invoice, Billing, etc). Integration with number management systems used in ISPs or Mobile operators is out of scope of this RFP.

CITRA expects the solution to be delivered on a turnkey basis. The proposed solution design shall have no single point of failure and must be built according to high availability standards with redundancy built into all aspects of the solution.

Main tasks and Responsibilities

The Bidder's responsibilities within this project are derived from the leading concept of full responsibility for supply of operational systems on a turnkey basis. This includes:

- Supply of Hardware platform and Software licenses: Define the relevant infrastructure configuration and relevant communication interfaces. With that supply Software license with 3rd parties' licenses where relevant.



- . Provide modular pricing quotation: Quote for system modules. Provide pricing breakdown where core modules are priced and optional features and sub-systems are priced separately.
- . Design documents: Construct system detailed design documents and include detailed documentation. Final version will be agreed upon with CITRA engineers later in the process.
- . Implementation plan: Offer detailed implementation timetables (in pdf format), with specific task responsibilities, recourses and key milestones. The implementation plan should clearly show all dependencies between individual modules for every part of the project. Project plans for individual solutions may be prepared and presented separately.
- . System installation: Install the system at CITRA premises, after defining and ensuring preparation of environmental conditions (Bidder's responsibility).
- . Setup of relevant operational parameters, according to CITRA operational requirements.
- . Integration and processes: Perform full integration of all systems supplied.
- . Performance: Measure and monitor performance benchmarks agreed with CITRA's engineering team, measuring system load and check system limits, ensure optimal on-going performance and future operational scalability.
- . Recovery procedures: Define and test complete system shutdown and up time after system crash, including data recovery and setup.
- . Documentation: Provide Installation guide, User guide, and System Operator guide for daily maintenance and operations and other relevant technical documentation.
- . Training: Include sufficient and customized training sessions for system operators so that CITRA will be self-sufficient.

The design, workmanship, material, and finish of all equipment shall be of the highest quality and should be built for long service. The equipment shall be based on the latest technological developments and incorporate the best features available.

Training

The Bidder is required to conduct end-user training at CITRA premises, customized specifically to CITRA's requirements, configuration and maintenance of the installed equipment and components.

The bidder shall price and provide training course for 5 participants.

The Bidder shall supply training manuals & handouts, The Bidder shall propose a detailed agenda of the training, listing all the topics covered. CITRA will review this agenda and could request modifications before the beginning of the training.

The instructors shall be professional trainers with at least 5 years' experience in NMS to cover all parts of the proposed solution.

The training shall focus on practical practices (troubleshooting, maintenance techniques, NMS and all its subsystems operation & control... etc.).

Training shall be in sufficient scope to ensure that all trainees who complete the program will be capable of administrating, operating and/or maintaining the equipment, systems, and facilities provided and installed, and to ensure a smooth transition between implementation and operations activities.

CITRA designated Operators shall be provided with a thorough training in all aspects of system/sub-system operation under both normal and abnormal conditions. This training shall include, but not be limited to:

- Orientation to provide overview of system/sub-system purpose, configuration, operations, and terminology.
- Operations theory and interfaces.
- Equipment appearance, layout, functions, concepts, and operations.
- Operating modes, practice, and procedures under normal and emergency conditions.
- Safety precautions, Use of tools and test equipment.

- Use of system utilities, diagnostic software and various software tools associated with the system maintenance.
- Preventive maintenance.
- Troubleshooting, diagnostics, and testing.
- Backup and restoration of software/configuration.
- Assembly and disassembly.
- Repair and parts replacement.
- Parts ordering practices and storage.
- Failure and recovery procedures.
- System/sub-system cabling.
- Familiarization with and use of manuals and other reference materials.

Technical Specifications

CITRA intends to deploy an open, centralised number management systems with the necessary scalability and flexibility to allow CITRA to store, assign and track number inventories by using the latest number management systems. CITRA intends to better manage number-related inventory and also ensure that it has the number resources needed to meet customer demand.

The number management system must be able to translate number allocation transaction complexity into straightforward solution delivery and must support a single number inventory source for all types of numbering resources such as mobile, fixed line and VoIP, for example.

Equally, it must provide extensive yet simplified integration support for multiple and diverse systems such as billing, network, and number portability. The interface with the Financial System (Microsoft Dynamics) is required for billing, which will be generated using number allocation status in the Number Inventory Database.

For efficient management of numbering resource inventories, the system must be able to gather and react to information through near real-time updates, process

automation and the flexibility to handle difficult exception scenarios and must incorporate key functions that can significantly improve number management efficiency.

The NMS system shall include inventory dashboards that provide number administrators with up-to-date utilisation calculations and forecasts for all number allocations, the ability to create custom rules to ensure number inventory never empties of available numbers and automated utilisation notifications that allow operators to find out about number shortages before they become an issue (provision for future requirements when operator number allocations are integrated with CITRA's NMS).

The NMS must expand core number management capability in several key areas for example, handling the standard need to categorise and store numbers and manage their state proactively throughout the lifecycle. In turn, this capability must allow CITRA to accurately monitor and understand number allocation and create and submit the requisite reports to meet any business or regulatory need.

The NMS must allow CITRA to define its own number states, for example – 'active', 'inactive', or 'pending activation' – and then track and monitor those states across the number resource lifecycle.

All solution components, hardware and software shall meet High availability standards.

All software used as part of the proposed on-premise solution must be cloud ready and easily migrated to cloud infrastructure.

General Features:

The system must support Email and SMS notifications for both the customer as well as administrators.

The system must support search by:

- a. Request number
- b. Request resource type
- c. Entities
- d. Resource status
- e. Date ranges

The system shall support:

- limiting resource types by entities for example, a mobile network operator should have the ability to query and search within allowed parameters only for his own pre-assigned number range.
- different system user privileges (roles) to allow/block access for different screens for example: admin reports, system administration, dashboard, utilization, forecasting, read only access etc.
- admin to provide users privileges and access based on different defined roles (for example applicant, government applicant, licensed applicant etc.).
- allocation of block sizes according to resource types.
- customizing billing and rates based on resource types.
- configurable timers for workflows.
- export for reports with different formats (PDF, Excel, Docs, HTML).

Portability

The NMS must support tracking of ported numbers. Number portability in Kuwait is managed through a central database working on an all-query basis. The NMS must be integrated with the Number Portability platform to effectively track ported numbers.

The NMS system must be integrated with the Number Portability System using standard interfaces and APIs and must not require extensive interface customizations.

Configuration and business rule changes

The system shall allow change in configuration and business rules in a matter of minutes and should consider the following:

- . Changes to timers in the workflow
 - o Time before escalation and / or move to different approver.
- . Fee Management
 - o Fee payment dependencies and amounts
- . Adding / removing auto-approval (request / resource)
- . Adding / removing approval levels
- . Setting utilization thresholds
- . Calendar
 - o Considering national and individual holidays, and out of office
- . System Tunables and other variables.

The system shall allow for simple and intuitive GUI based reconfiguration of changes to business rules.

Resource Requests

Overview

Certified/Authorized Users shall be able to enter Requests for a new block into the NMS System through the online user interface screens.

Applicants that have applied and been approved for on-line access to the system shall enter their requests directly. Applicants that are certified/authorized but do not have access to the system themselves, shall be able to submit an electronic version via email or a paper copy of the Request Input Form to the Number Administrator who will then enter the Request on their behalf.

The system must guide the Applicant (including the Number Administrator on behalf of an Applicant) through the inputs necessary for the type of request being submitted.

The NMS shall allow for submitted Requests to be viewed and further acted upon through the *Requests* Form which is accessed from the *List/View Requests* Form.

Applicant shall be able to perform the following actions:

- view or copy a Request in any status.
- edit a New Request (where New implies it has not been approved or denied).
- cancel a New Request.

The NMS system must be able to accommodate all number management functions required for fulfilling all requests related to number lifecycle management.

Functional Architecture

Although not exhaustive, the diagram below indicates the reference functional architecture of the NMS. Bidders are encouraged to propose better working functional architectures based on their experience.

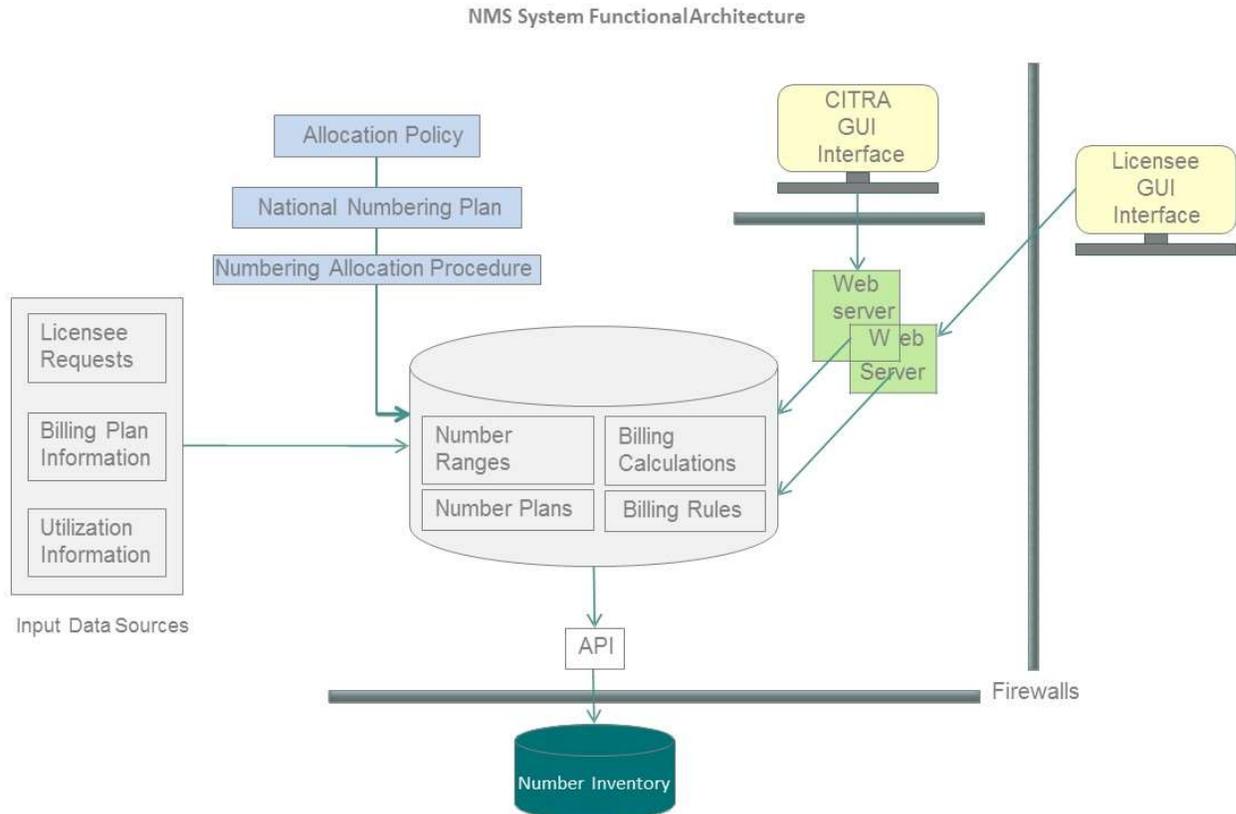


Figure 1: Reference Functional Architecture

Hardware Configuration

The diagram below indicates the reference hardware configuration. The reference configuration is intended to be a minimum guide. Bidders are encouraged to propose better working configurations based on their experience. All hardware supplied must be rack mountable and meet high availability standards.

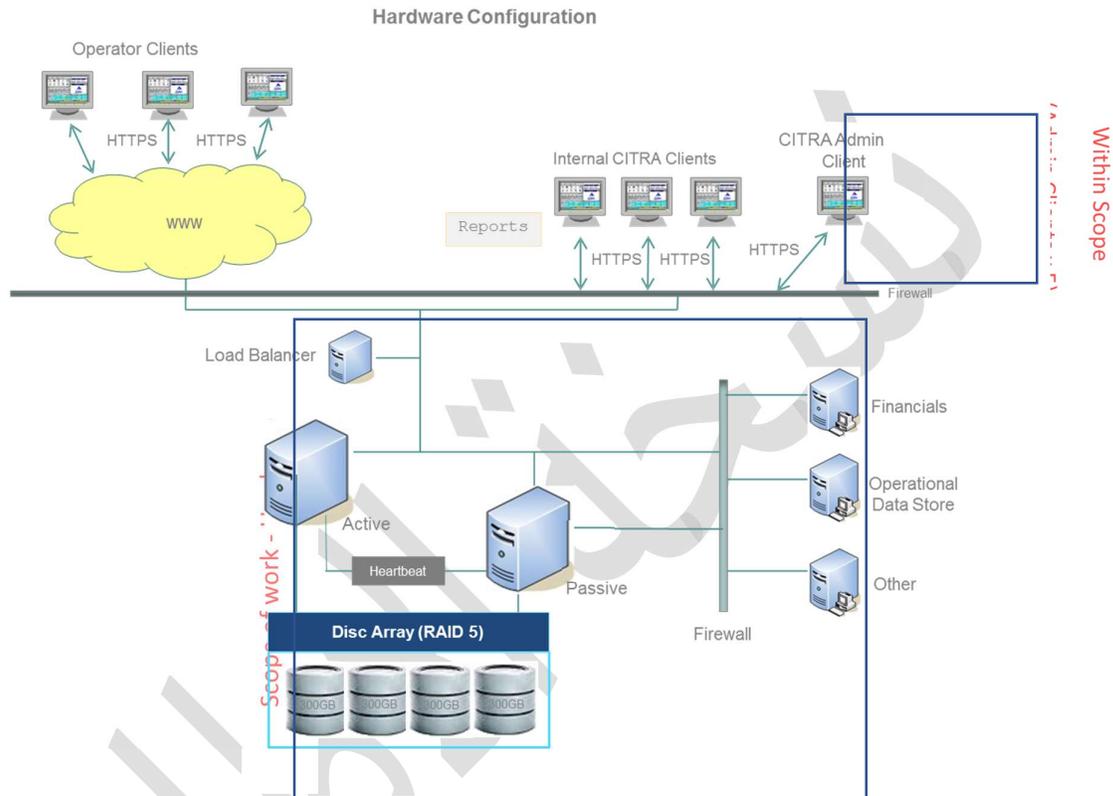


Figure 2: Reference Hardware Configuration

Use Cases

The NMS shall support, but not limited to, the following Use cases as a minimum. The NMS is expected to be flexible and accommodate with ease use cases that may be required.

The Numbering Management System shall be a Web-based system that provides Applicants capabilities to enter and track their resource requests.

The NMS tasks defined for Applicants are as follows:

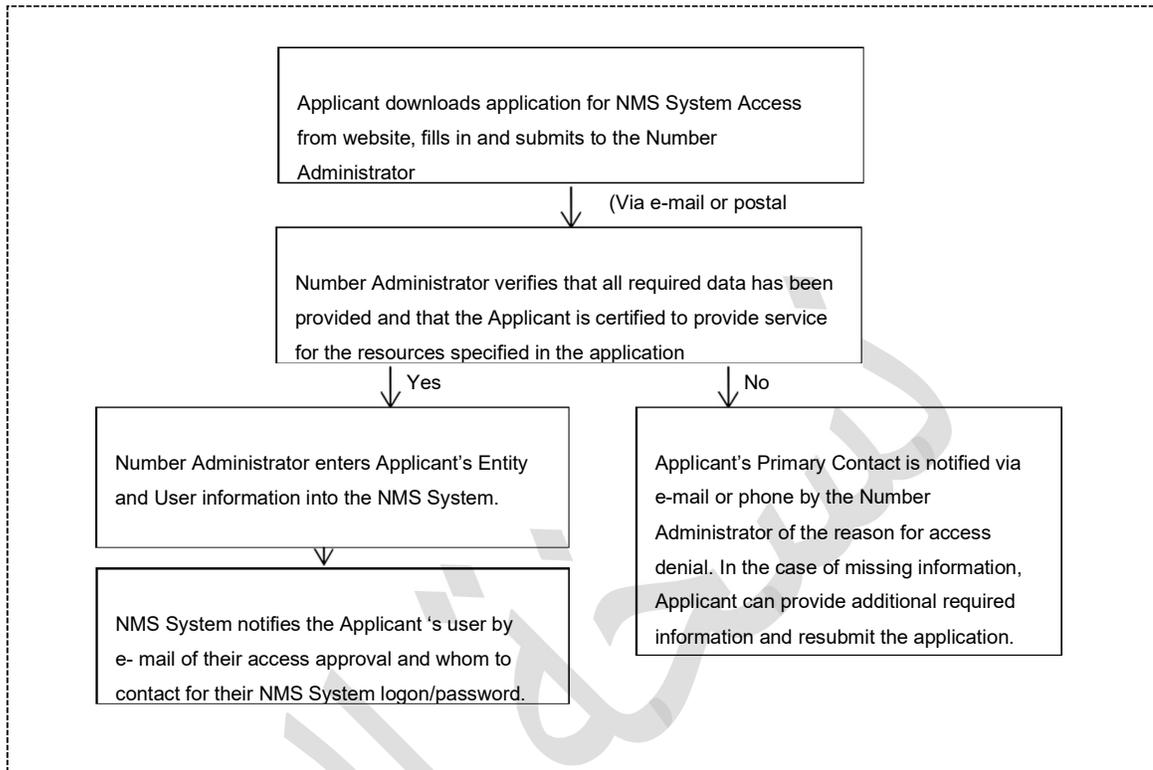
- Entering Number Block Requests (a number block may be an individual number, or a number range, or a set of individual numbers).
- Editing, Copying or Canceling previously entered Number Block Requests.
- Entering Block In-Service Information.
- Viewing Number Block Requests for Administrator response and required actions.
- Requesting reports on Number Block Status.
- Requesting reports on Number Block Request Status.
- Requesting Reports on Number Block Request Activity.
- Loading Utilization and Forecast data.
- Requesting reports on Utilization and Forecast data.
- Cancel an allocated number block.
- Transfer an allocated number block.

The Number management system must support notifications of expired and other number allocations based on defined business rules.

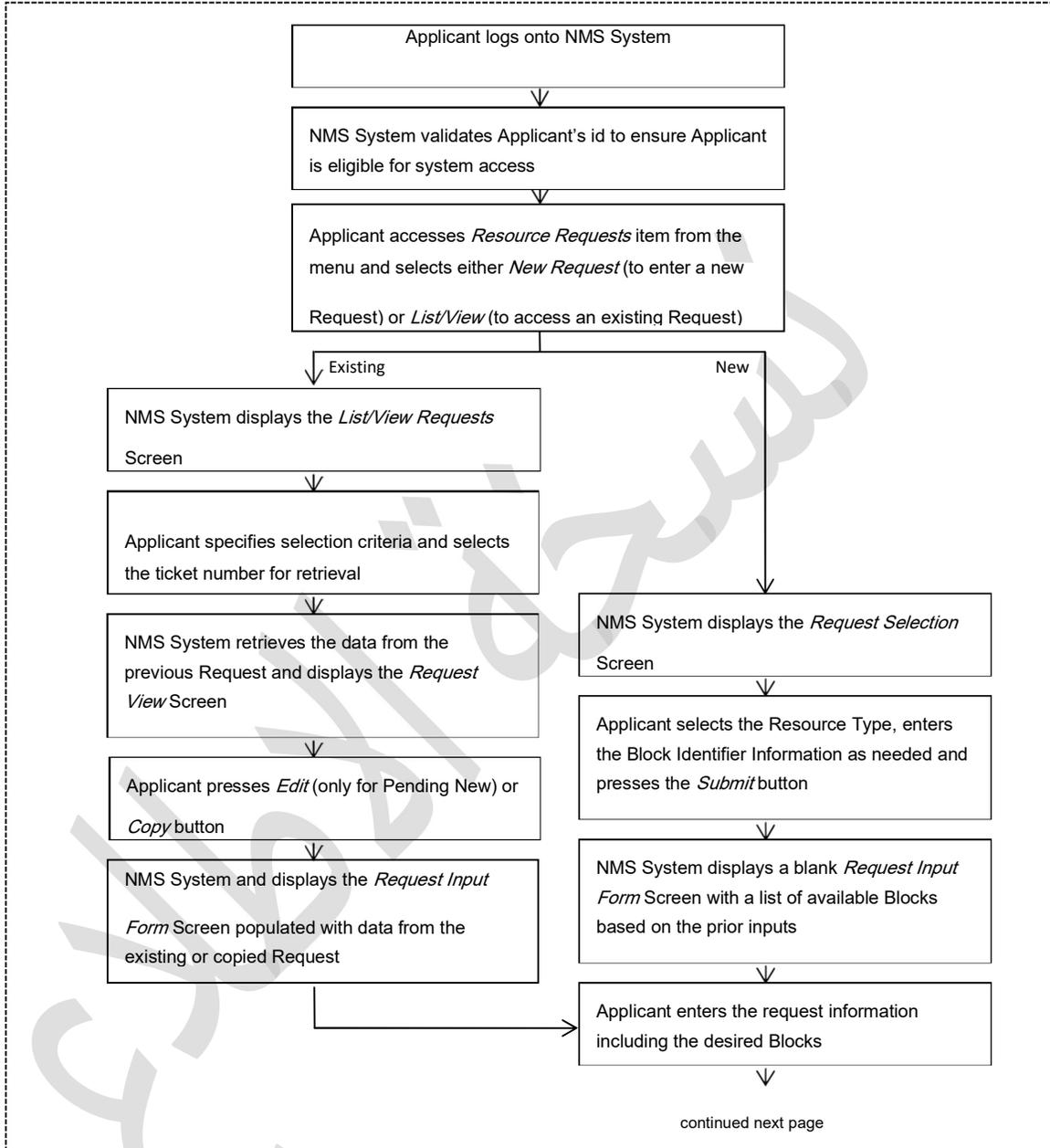
Process Flows

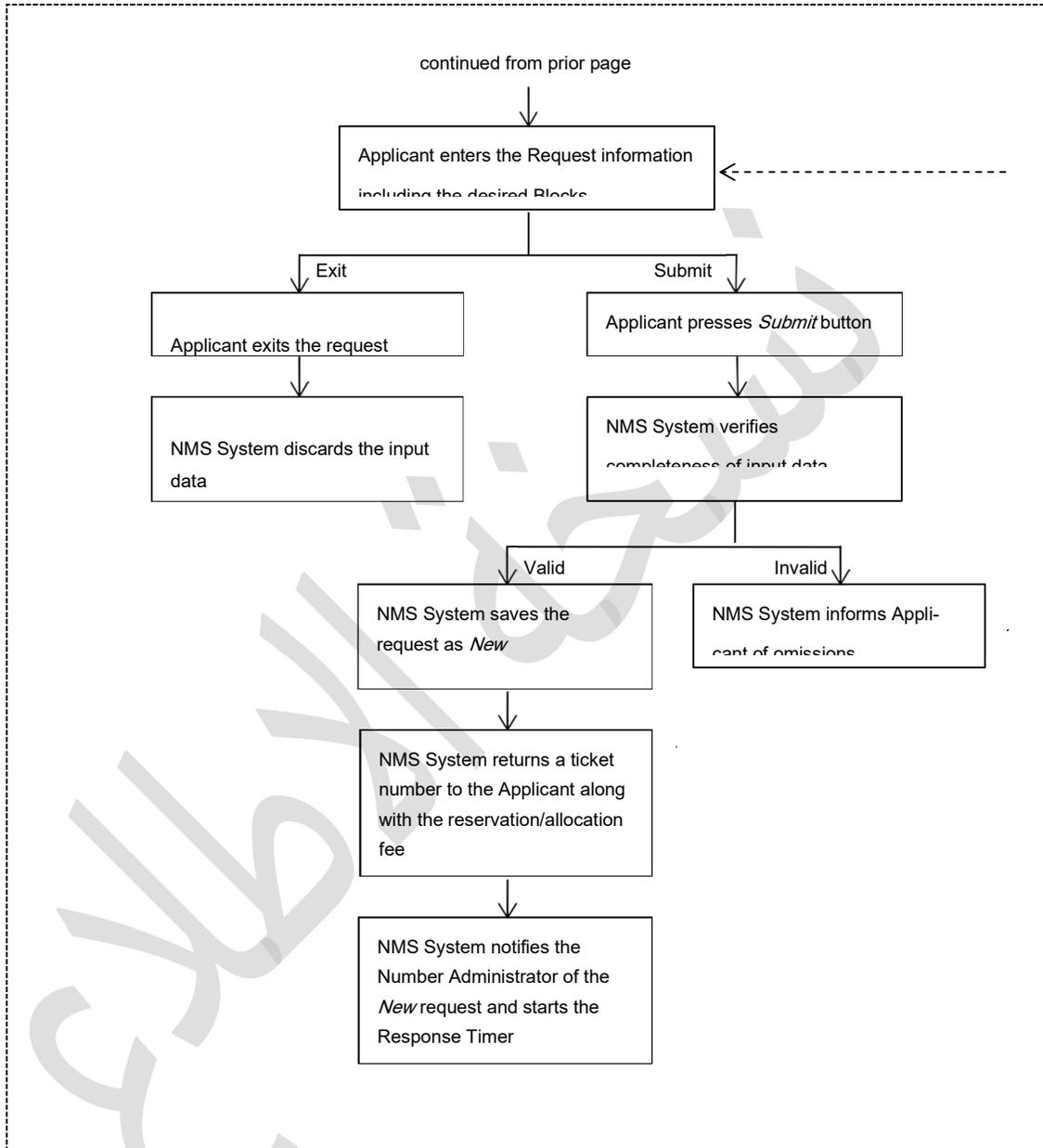
Listed below are anticipated process/workflows. The list provided below is not exhaustive and is subject to change. The NMS must support “drag-and-drop” workflow functionality with minimum effort allowing administrators to create workflows within minutes with minimum effort.

NMS System Access Approval Flow

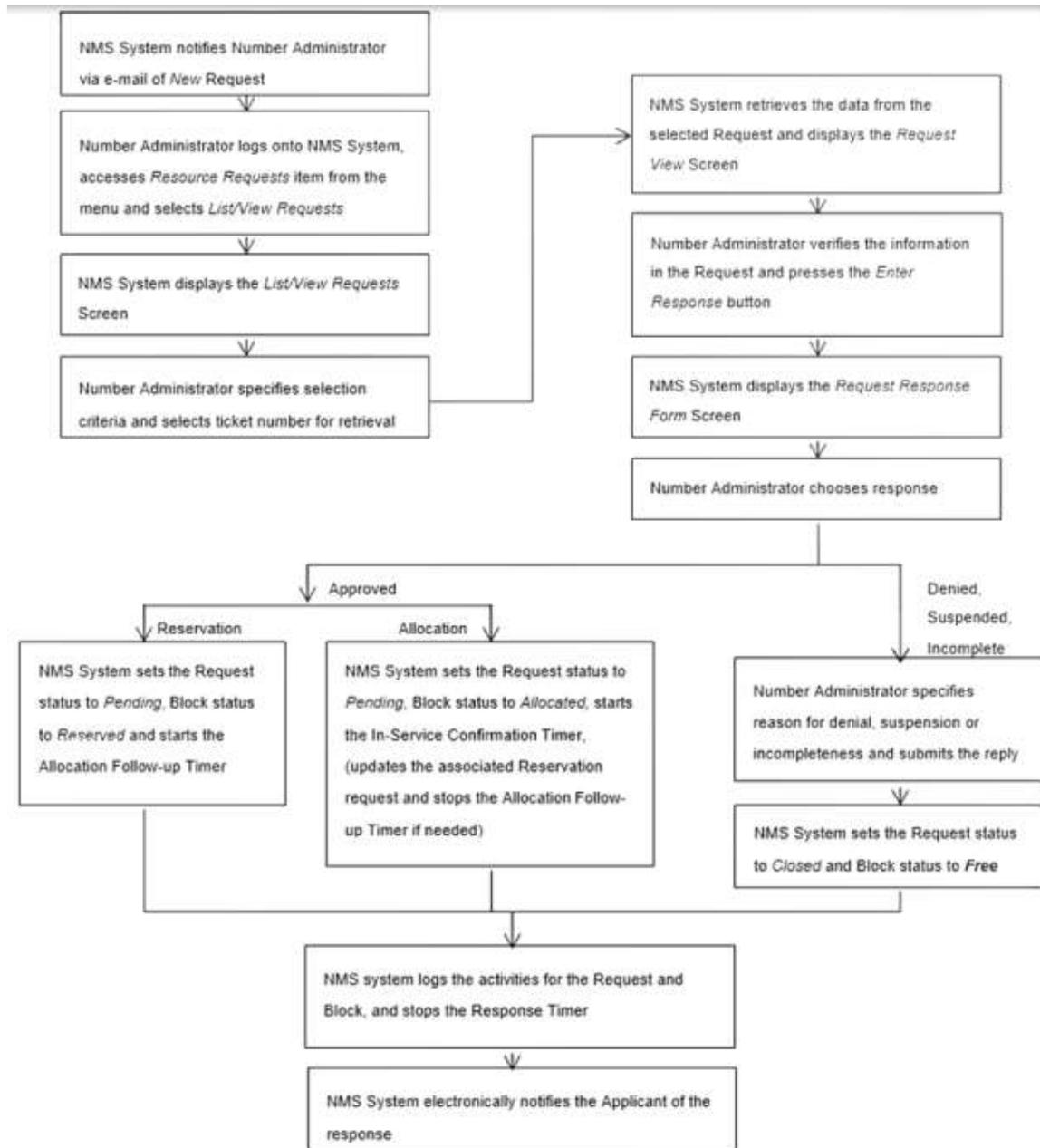


Resource Request Input Flow

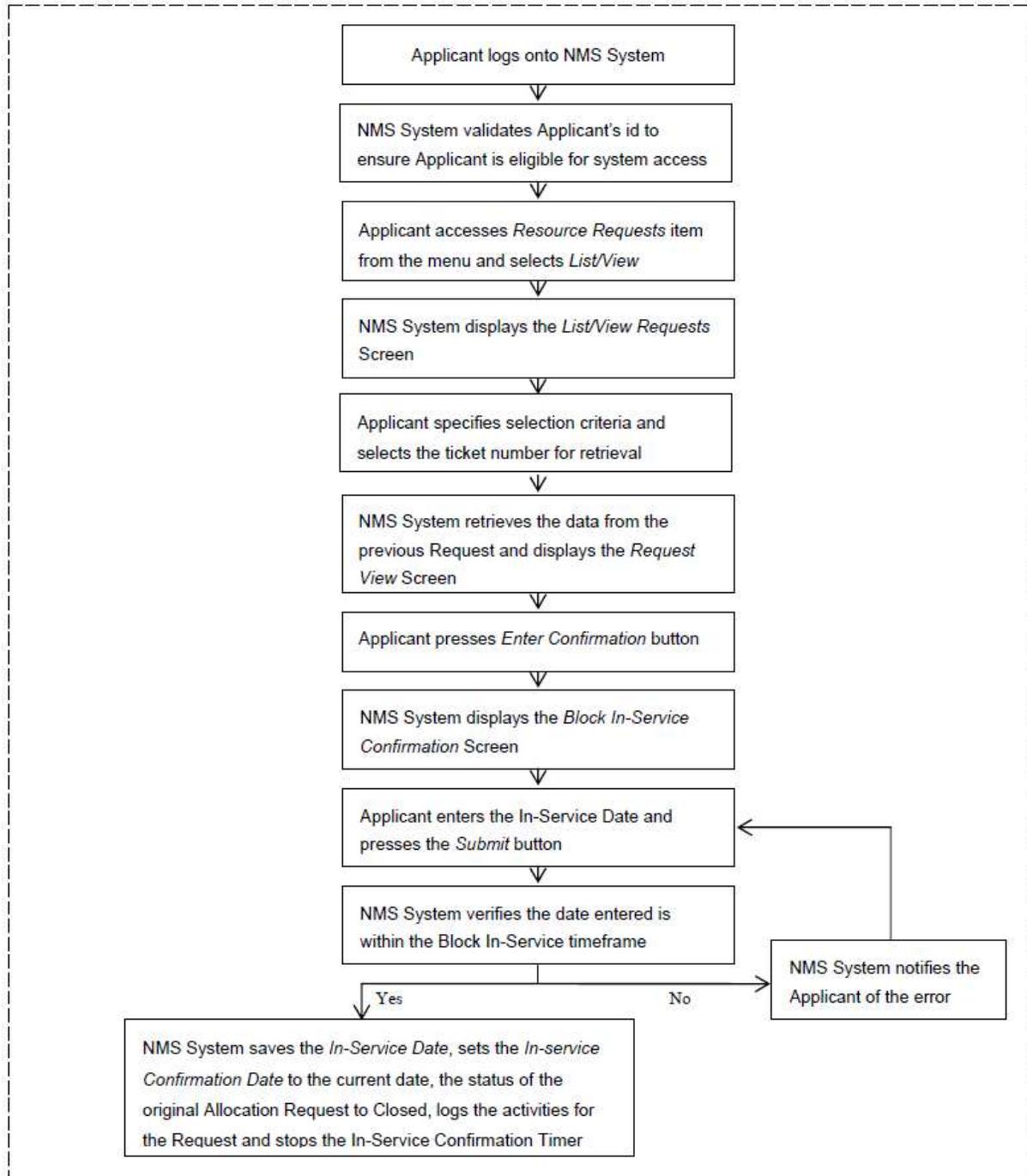




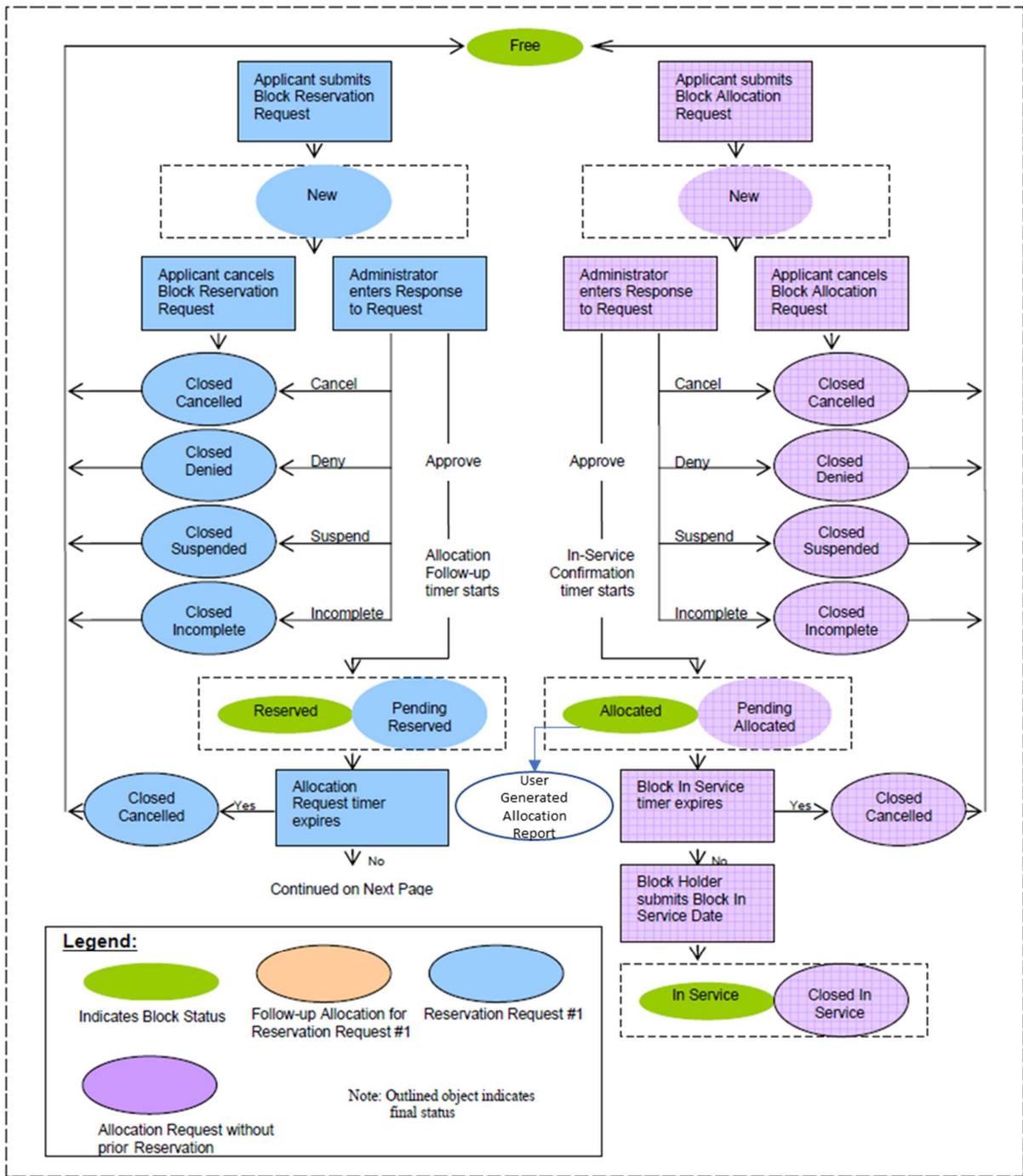
Resource Request Verification



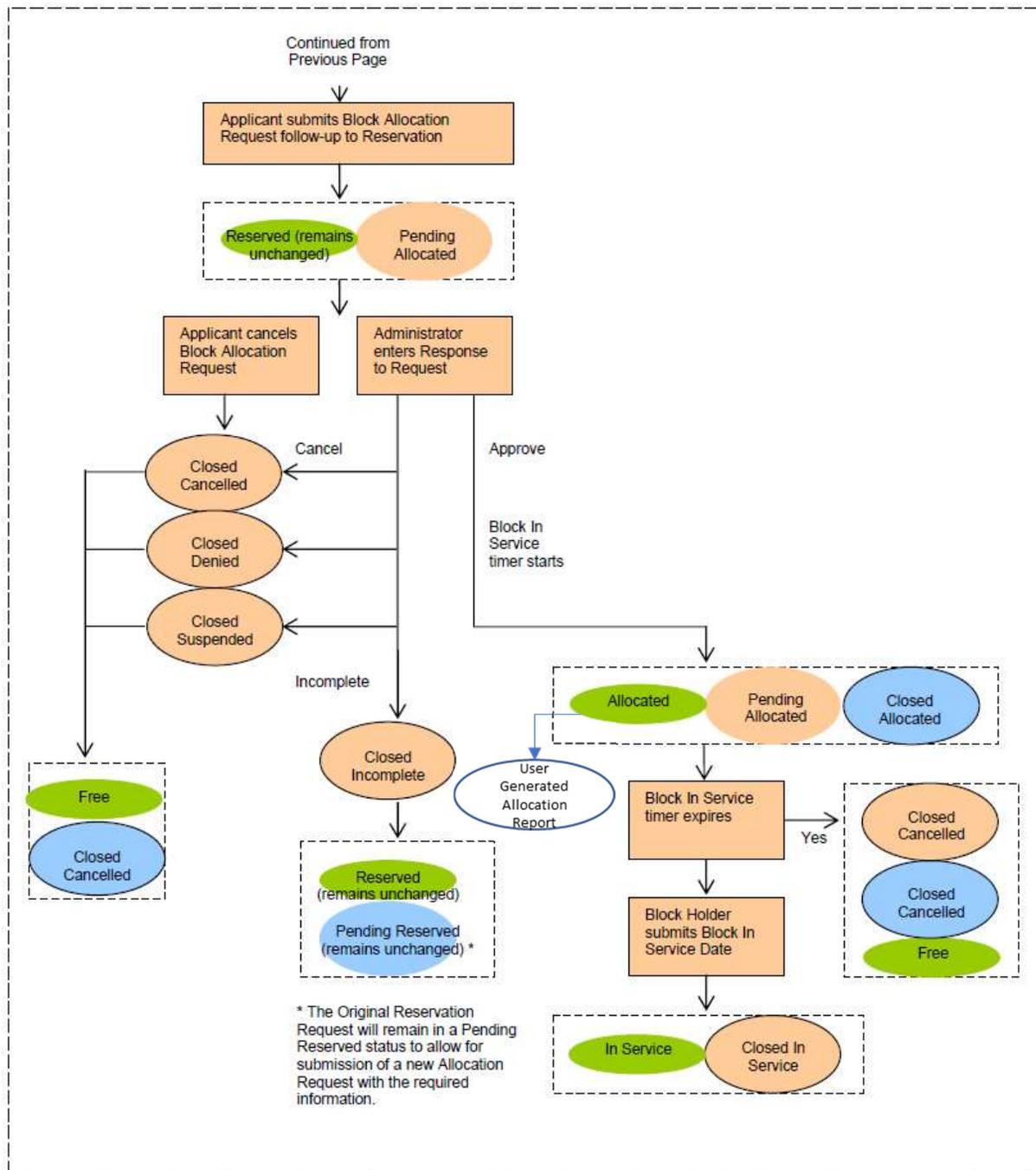
Resource In-Service Date Confirmation



Resource Request Status Change Flow



Resource Request Status Change Flow (continued)



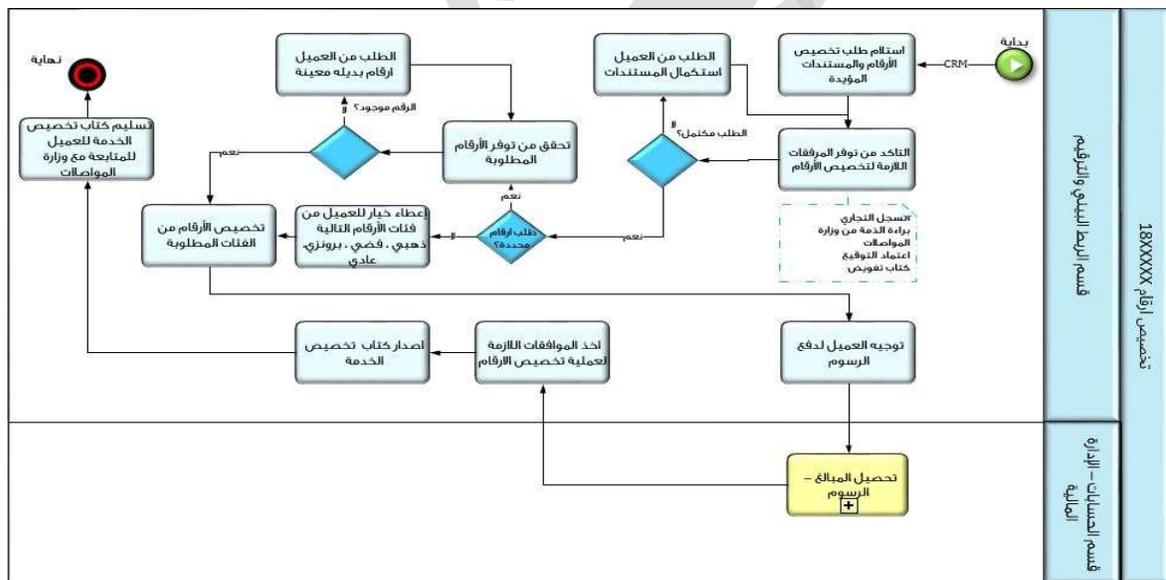
Process summary

The NMS system shall automate according to defined workflows:

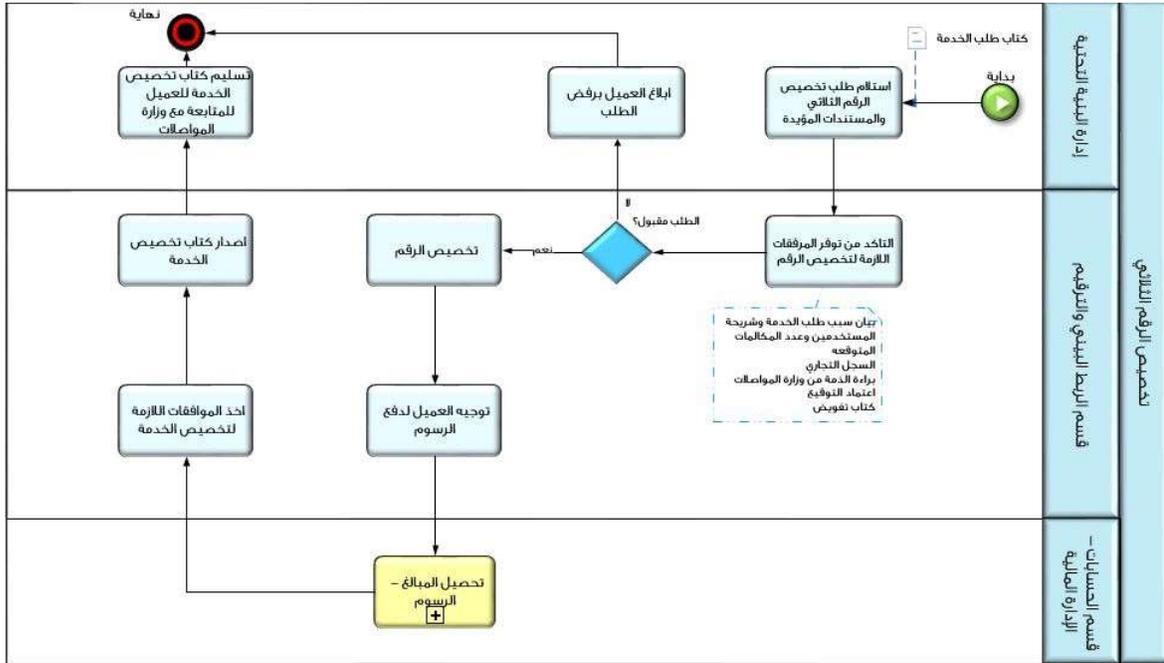
- Request of number block operations – new requests, renewals, transfers, cancellations, etc.
- Allocation of number blocks.
- Collection of Fees and charges.
- Issuing license certificates for allocated number blocks to applicants.

Indicative Number Allocation Process Flows

18xxxxx numbers



Direct Inward Dialing (DID) Numbers



User interface

General Screen Layout

The general screen and menu layout will be part CITRA's online portal and should match the layout, format and color scheme. CITRA's online portal can be viewed at <http://www.citra.gov.kw>.

Menu

The user interface shall support a Menu Area to provide navigation through the NMS System tasks. Individual items shall include at least the following:

- Home – to return to the initial screen of the NMS System.
- Help – to view this NMS System Administrator User Documentation online.
- Logout – to logout of the NMS System.
- Password Change – to make a password change.

The remaining tasks of the system shall be organized into functional areas that can be navigated through its corresponding sub-menus such as:

Reports Sub-Menu

The Reports sub-menu shall at the least, contain the following items:

- Block Status – for generating the Block Status Report.
- Block Activity Log – for generating the Block Activity Log Report.
- Request Activity Log – for generating the Request Activity Log Report.

Utilization and Forecasting Sub-Menu

The Utilization and Forecasting sub-menu shall at least, contains the following items:

- Download Forms – for downloading the template files used for submitting the semi-annual 5-year Rolling Forecast data and Block Utilization data.

- Data File Load – for loading the semi-annual forecast and utilization data into the system.
- Forecast Input Details – for viewing submitted forecast data in detail.
- Utilization Input Details – for viewing submitted utilization data in detail.

Resource Requests Sub-Menu

The Resource Requests sub-menu shall contain the following items:

- New Requests – for entering a new application (i.e. request) for block resources.
- List/View Requests – for viewing and processing submitted block resource requests.

Printing Documents output:

The NMS user interface shall allow system users to generate a printable version of the reports and certificates output.

User Generated Reports shall include but not limited to:

Number Usage Report

Number Allocation License Certificates

Cancelation and Transfer Status Reports

Number Allocation Invoices

User Generated Documents shall be reconfigurable via a GUI interface available to CITRA.

Reports and Analytics

The NMS shall support a variety of reports and shall allow creation or amendment of a report in minutes using design tools that must be available with the system and shall provide:

- Comprehensive development environment
- Report design tools that allow visualization of the reporting objects

- Tool pallet that provides access to complete set of the reporting and graphing tools

The NMS is expected to support at least the following reports:

Resource Block Reports

- Forecast for a specific resource type, range and future date period.
- Utilization percentage of resource ranges.
- Allocation percentage of resource ranges in Administrative Use, Reserved, Available, On Order, Allocated, Ported and Quarantined states.
- Trending: the most popular Resource Range(s) over a selected period .
- Block History: historical list of transactions and logs for a specified resource range.
- Resource ranges that will complete their scheduled quarantine period during the selected reporting period.

Number Plan Expansion Reports

- Planning: verify the numbering plan changes.
- Resources: verify resources that have and have not been migrated.

Inventory Reports

- Audit of the complete inventory at a given point in time (summary and detailed); can be run annually for fee processing.
- Resources that are not identified as “In Service” within a selected time interval.

Transaction Reports

- Requests for which extensions have been granted.
- The minimum, maximum, average, and standard deviation of transactions.

User Reports

- List of users and their access privileges.
- User activity details: Log-on, log-off and resource range requests, etc.
- User sessions: number of times logged in, session's duration, add, delete, and update resources, etc.

Other reports

The NMS shall be able to create custom reports with minimum effort.

Bills of Quantities (B O Q) & Price Schedule Template

Bidders must provide a detailed, itemized bill of quantity and associated costs (example is provided below, expand/amend table as required). Project delivery is expected on a turnkey basis. CITRA will allocate rack space and provision power and cooling. Bidders should include all details of hardware, software and services in the bill of quantity.



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

المناقصة العامة رقم « 29 - 2023/2024 »
بشأن مشروع نظام إدارة موارد الترخيم
في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
جدول الأسعار والكميات
On Premise

Item #	Part number	Description	Qty.	Unit Cost	Total Cost	Remarks
1	n/a	Services				
a		Installation, Testing, Commissioning				
b		Warranty and onsite support				
2		Hardware				
a		KVM Console with Monitor	1			
b		Rack Mounted Server(s) 32Gb RAM Dual socket CPUs SSD Storage				Quantities based on solution design provided by bidder
c		Separate storage disk array	1			Raid 5 or 6
d		Intel® Core™ 12th Gen I7 or Apple M2 16GB RAM 512GB SSD 13 Inch Laptop	3			With Docking station and A/E Keyboard (Or better)
e		Intel® Core™ 12th Gen I7 or Apple M2 16GB RAM 1TB SSD 15 Inch Laptop	2			With Docking station and A/E Keyboard (Or better)
f		Electronic Signature Pads (Or Software Based)	10			
g		Other Hardware				
3		Software (including all licenses)				
a		Operating System				Quantities based on solution design provided by bidder
b		Number Management Software	1			
c		Solution availability Monitoring Software	1			
d		Remote Operation Software	1			
e		All Other Software required for turnkey delivery				
4		Training for CITRA staff members (total 5 staff)				
a.		Orientation	5			Local training for Operating NMS solution
b.		Operation & Troubleshooting	5			
5		Other Items				
a						
b						
Grand Total Project Cost						

السعر الإجمالي		
دينار	فلس	
		السعر الاجمالي

السعر النهائي كتابة : التاريخ:/...../.....



Clause	Description	C	N	Comments / Clarification	Reference to details in Proposal (Page number and Section / Paragraph)
1	General				
1.1	Purpose of the RFP				
	The purpose of this Request for Proposal (RFP) document is to invite qualified Bidders to submit proposals for suitable, cost-effective solutions for the Communications and Information Technology Regulatory Authority's ("CITRA") Number Management System ("NMS") with three years extended warranty including on-site support. The proposed NMS solution must support both English and Arabic languages.				
	CITRA will evaluate and select Bidder products & services based on the responses to this RFP and award contract(s) to the successful Bidder(s) for deployment.				



	<p>Bidders must propose an on-premises (server based) NMS solution that can be seamlessly migrated to a cloud platform when one becomes available. Bidders must document and explain their migration plan in their technical responses.</p>				
2	System Acceptance				
	<p>The Bidder is responsible for the Equipment installation of the NMS, so that the system stays globally functional. Therefore, equipment commissioning must be done through demonstration of product capability and compliance with requirements when wired and configured in the system.</p>				
	<p>The Bidder shall be required to perform a range of Acceptance Tests on site for each individual sub-system to demonstrate that all items have been correctly implemented.</p>				
	<p>The tests shall be performed by the Bidder and witnessed by CITRA's Representative. Any defects, which may become apparent during these tests, shall be immediately rectified by the Bidder at his expense.</p>				



	<p>The Acceptance Test Specifications shall be prepared by the Bidder and submitted for Approval.</p>				
	<p>All Acceptance Tests shall be carried out in the presence of the Bidder's Representative who shall sign off the testing documentation on satisfactory completion of the tests.</p>				
	<p>The Acceptance Test Specifications, at every level, shall be subjected to configuration management and change control by the Bidder.</p>				
	<p>If modification or reprogramming is required as a result of the tests, all affected parts of the Site Acceptance Tests, as determined by CITRA's Representative, shall be re-tested.</p>				
	<p>The results of the Acceptance Tests, version of software and hardware tested, together with any re-testing as a result of failure, shall be recorded and signed by the authorized personnel of the Bidder and CITRA's Representative.</p>				



	After successful test(s) of individual systems, Bidder and CITRA will sign Acceptance Test Protocol (ATP) and issue a Final Handover certificate (FHOC).				
2.1	Final Handing Over Certificate (FHOC)				
	The FHOC will be issued 2 months after the date of the PHOC after a successful operation and pass of Acceptance Test Protocol (ATP).				
3	Bidder Qualifications				
	The Bidder along with partners, if any, should be companies specializing in providing the systems listed in this RFP each with a record of successful implementations.				
	The Bidder shall list all partnerships and alliances related to the RFP response, distribution, or development of products or services, including the purpose for and duration of the collaboration.				
	Bidders must include documentation demonstrating partnership and support for the project from all partners used within the project.				
4	Reference list				



	<ul style="list-style-type: none">•The Bidder should provide 2 verifiable references of NMS systems implemented and operating in an ICT Regulatory environment.				
4.1	Selection Process & Evaluation Criteria				
	Fully compliant proposals with the lowest price will be awarded.				
4.2	Bidder Response				
	The Bidder is required to submit their proposal and costs by due dates. The proposal shall contain solution information and pricing details of their products and services for each of the requested solutions, that will meet or exceed CITRA's requirements as described in this document.				
	The Bidder must clearly indicate the compliance of his solution to the specifications as described in this document.				
	Terminology applied shall be uniform throughout the documentation, and shall follow industry standards where applicable.				



<p>Bidders must follow submission instructions as directed by CITRA's Tenders department. The Bid should contain two separately sealed envelopes marked as directed by CITRA's Tenders department and organized as follows:</p>				
<ul style="list-style-type: none">•Technical Response - Organized and following the response guideline below				
<ul style="list-style-type: none">•Financial Response – BoQ and pricing information following BoQ Template in the RFP.				
<p>The format of technical response to this RFP is expected in separately marked sections and as follows for Technical Proposal:</p>				
<ul style="list-style-type: none">•Section 1 - Executive Summary				
<ul style="list-style-type: none">•Section 2 – Statement of compliance & Compliance Sheets (in MS-Excel and PDF formats). Bidders should mark the sheets provided with "C" to indicate compliance with the clause and "N" for non-compliance against clauses listed in the document. References to information explaining compliance should be included in the "Reference column".				



	•Section 3 – Solution Description:				
	oDetailed Solution Description				
	oProject Plan implementation				
	oSupport plans				
	oDetailed BoQ (without pricing information)				
	•Section 4 – Bidder’s files and supporting documents.				
	•Section 5 – Proposal Softcopy on flash drives				
	•Section 6 – Bidder qualifications				
	oReferences: Bidders are required to provide references with details e.g. systems supplied, services deployed, architecture deployed, point of contact for referenced customers etc.				
	Failure to agree to or comply with any of these terms and conditions and/or not following the required outline and/or not providing required information as softcopy may result in the proposal being disqualified from the evaluation.				
4.3	Bidder Presentation				



	A Bidder may be asked by CITRA to make a presentation and/or arrange meetings to clarify any portion of his response and/or to further explain how CITRA's requirements will be met.				
5	Warranty and Support				
5.1	Warranty:				
	<ul style="list-style-type: none">•Warranty: Provide 3-years warranty with Onsite operations & support (during working hours with provisions for emergency support outside of working hours for a period of 3 years), counted from first day of full functioning system operation after CITRA's written approval that the System passed all Acceptance Tests (Final Hand Over Certificate).				
	<ul style="list-style-type: none">•During the Warranty Period, the selected Bidder shall be responsible to fix any problem or fault in the System, in accordance with the terms specified in the Agreement and ensure that the network provides 99.99% availability.				
	<ul style="list-style-type: none">•The Bidder will provide full access to its Bidder resources such as web documentation and technical literature, as shall be required for the provision of warranty and support services.				



	<ul style="list-style-type: none">•During the Warranty period and Support periods, the Bidder shall provide spare parts, upgrades and updates, as required.				
5.2	Support:				
	<ul style="list-style-type: none">•The Bidder shall offer support services for a period of 3 years and shall start from the day of FHOC.				
	<ul style="list-style-type: none">•The Bidder shall undertake, as part of the contract to make available to CITRA all necessary spares whenever needed for 3 years after Project Acceptance				
	<ul style="list-style-type: none">•Any spare part/s ordered post the warranty period should be delivered without delay to ensure continuity of the service.				
	<ul style="list-style-type: none">•The Bidder shall ensure all CITRA's system software is always maintained and kept up to date with latest releases, the cost of which shall be included in the warranty.				
	<ul style="list-style-type: none">•The assigned staff CV shall be submitted and approved by CITRA to ensure assigned staff is sufficiently qualified.				



	<ul style="list-style-type: none">•Provisions must be made for emergency support services outside normal working hours and on holidays during the warranty, and support periods.				
	<ul style="list-style-type: none">•The support staff shall engage with the assigned CITRA staff taking an “On the job” training approach towards CITRA assigned support engineers.				
	<ul style="list-style-type: none">•CITRA reserves the right to request a change of the assigned support Engineer or Technician, in case he is found unsuitable. In case the Bidder wants to change any of his staff, the arrangement shall be after getting CITRA approval.				
5.3	Support Service Level Agreement (SLA) Requirements				
	<p>In cases where there are technical problems within CITRA’s solution e.g. network failure, service outages, software or system hardware failures etc. caused by improper build, inferior equipment failures, the bidder shall be responsible for rectification of such problems at its own cost and shall be within the response timeframes set forth in this document for relevant category of faults.</p>				



<p>Events are classified according to the following severity levels: Critical, Major, Minor and Informational. Critical and Major events are the most significant and directly affect system performance and quality of service.</p>				
<p>The system severity levels for equipment and services supplied by Bidder shall be defined as follows:</p>				
<p>Critical – Critical events are problems that severely affect service, capacity/traffic, and operational capabilities. Critical events require immediate corrective action, regardless of time of day or day of the week.</p>				
<p>Critical Failure is deemed to exist when:</p>				
<ul style="list-style-type: none">•There is a total system failure.•System capacity is reduced by 20% or more of major system elements.•There is a failure of a major system element component or a loss of operational capability (unable to recover the system).•There is a significant reduction of revenue generating capability (more than 5%).				



	Bidder Reporting requirements: Full root cause analysis performed and permanent fixes to be provided within the timeframe stipulated (see 'Table 1: Response times' below).				
	Major – Major events are problems that cause conditions that seriously affect system operation, and administration. Major events require immediate attention. The urgency is less than a critical event because of a less immediate or impending effect on system performance, end-users, operation, and revenue. A major event on the device could impact a majority of the users.				
	Major Failure is deemed to exist when:				



	<ul style="list-style-type: none"> •A network element component fails. •System capacity reduced by more than 5% but less than 20% of major network elements. •There is a loss of system redundancy. •There is a loss of diagnostic functionality There is a loss of reporting functionality. •There is a major failure of a specific service type (system unable to access peripherals or supplementary services), e.g. <ul style="list-style-type: none"> ○ Loss of access to numbering resources ○ Partial or complete billing failure ○ Loss of monitoring or alarm system 				
	<p>Bidder reporting requirements: Full root cause analysis performed and permanent fixes for services failures to be provided within timeframe stipulated in the table above. Detailed analysis of potential causes and solutions to be provided with timetable for anticipated resolution of service degradation.</p>				



	<p>Minor – Minor events are problems that are not viewed as critical or major. Minor events neither significantly impair the functioning of the system nor significantly affect service to end-users. These events are tolerable during system use. A minor event on the device may have impact on one or limited number of users or connections. Minor Failure is deemed to exist when:</p>				
	<ul style="list-style-type: none">•There is an unexplained and minor increase in CITRA problem reports.•There is a minor loss of system redundancy or capacity.•There is a reduction in the functionality or the performance of the “monitoring or alarm system” of less than 10% (greater loss of functionality shall be treated as a major event).				
	<p>Bidder reporting requirements: Analysis performed and fixes for failures to be provided within the timeframe stipulated in the Table 1. Detailed analysis of potential causes and solutions to be provided with timetable for anticipated resolution of service degradation.</p>				



	<p>Informational – Informational events are used to note data for tracking and trending purposes and to offer advice and support on technical and operational questions raised by CITRA staff.</p>																													
	<p>Bidder reporting requirements: Documented response with an explanation of operating procedure supported by technical documentation.</p>																													
	<p>The following table illustrates the call-out intervals and maximum times required to restore the network to normal operating condition.</p>																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Failure</th> <th>Response Time</th> <th>Resolution Time</th> <th>Restoration Time</th> <th>Status Update Every</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critical Failure</td> <td><15 minutes</td> <td><9 hours</td> <td><25 hours</td> <td>60 minutes during restoration</td> </tr> <tr> <td>Major Failure</td> <td><20 minutes</td> <td><12 hours</td> <td><26 hours</td> <td>60 minutes during restoration</td> </tr> <tr> <td>Minor Failure</td> <td><30 minutes</td> <td><36 hours</td> <td><1 Week</td> <td>120 minutes during restoration</td> </tr> <tr> <td>No Service Impact (Informational)</td> <td><60 minutes</td> <td><3 weeks</td> <td><12 Weeks</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Table 1. Response times</small></p>	Failure	Response Time	Resolution Time	Restoration Time	Status Update Every	Critical Failure	<15 minutes	<9 hours	<25 hours	60 minutes during restoration	Major Failure	<20 minutes	<12 hours	<26 hours	60 minutes during restoration	Minor Failure	<30 minutes	<36 hours	<1 Week	120 minutes during restoration	No Service Impact (Informational)	<60 minutes	<3 weeks	<12 Weeks	-				
Failure	Response Time	Resolution Time	Restoration Time	Status Update Every																										
Critical Failure	<15 minutes	<9 hours	<25 hours	60 minutes during restoration																										
Major Failure	<20 minutes	<12 hours	<26 hours	60 minutes during restoration																										
Minor Failure	<30 minutes	<36 hours	<1 Week	120 minutes during restoration																										
No Service Impact (Informational)	<60 minutes	<3 weeks	<12 Weeks	-																										
5.4	SLA related penalties for non-performance																													
	<p>Availability will be calculated on a quarterly basis, and any failure of any part of the network that compromises any aspect of the operations will be part of availability calculations.</p>																													



	<p>The scope of work requires integration with systems within CITRA (Invoice, Billing, etc). Integration with number management systems used in ISPs or Mobile operators is out of scope of this RFP.</p>				
	<p>CITRA expects the solution to be delivered on a turnkey basis. The proposed solution design shall have no single point of failure and must be built according to high availability standards with redundancy built into all aspects of the solution.</p>				
2.1 Main tasks and Responsibilities					
	<p>The Bidder's responsibilities within this project are derived from the leading concept of full responsibility for supply of operational systems on a turnkey basis. This includes:</p>				
	<ul style="list-style-type: none">•Supply of Hardware platform and Software licenses: Define the relevant infrastructure configuration and relevant communication interfaces. With that supply Software license with 3rd parties' licenses where relevant.				



	<ul style="list-style-type: none">•Provide modular pricing quotation: Quote for system modules. Provide pricing breakdown where core modules are priced and optional features and sub-systems are prices separately.				
	<ul style="list-style-type: none">•Design documents: Construct system detailed design documents and include detailed documentation. Final version will be agreed upon with CITRA engineers later in the process.				
	<ul style="list-style-type: none">•Implementation plan: Offer detailed implementation timetables (in pdf format), with specific task responsibilities, recourses and key milestones. The implementation plan should clearly show all dependencies between individual modules for every part of the project. Project plans for individual solutions may be prepared and presented separately.				
	<ul style="list-style-type: none">•System installation: Install the system at CITRA premises, after defining and ensuring preparation of environmental conditions (Bidder's responsibility).				



<ul style="list-style-type: none">•Setup of relevant operational parameters, according to CITRA operational requirements.				
<ul style="list-style-type: none">•Integration and processes: Perform full integration of all systems supplied.				
<ul style="list-style-type: none">•Performance: Measure and monitor performance benchmarks agreed with CITRA's engineering team, measuring system load and check system limits, ensure optimal on-going performance and future operational scalability.				
<ul style="list-style-type: none">•Recovery procedures: Define and test complete system shutdown and up time after system crash, including data recovery and setup.				
<ul style="list-style-type: none">•Documentation: Provide Installation guide, User guide, and System Operator guide for daily maintenance and operations and other relevant technical documentation.				
<ul style="list-style-type: none">•Training: Include sufficient and customized training sessions for system operators so that CITRA will be self-sufficient.				



	<p>The design, workmanship, material, and finish of all equipment shall be of the highest quality and should be built for long service. The equipment shall be based on the latest technological developments and incorporate the best features available.</p>				
2.2 Training					
	<p>The Bidder is required to conduct end-user training at CITRA premises, customized specifically to CITRA's requirements, configuration and maintenance of the installed equipment and components.</p>				
	<p>The bidder shall price and provide training course for 5 participants.</p>				
	<p>The Bidder shall supply training manuals & handouts, The Bidder shall propose a detailed agenda of the training, listing all the topics covered. CITRA will review this agenda and could request modifications before the beginning of the training.</p>				
	<p>The instructors shall be professional trainers with at least 5 years' experience in NMS to cover all parts of the proposed solution.</p>				



	<p>The training shall focus on practical practices (troubleshooting, maintenance techniques, NMS and all its subsystems operation & control... etc.).</p>				
	<p>Training shall be in sufficient scope to ensure that all trainees who complete the program will be capable of administrating, operating and/or maintaining the equipment, systems, and facilities provided and installed, and to ensure a smooth transition between implementation and operations activities.</p>				
	<p>CITRA designated Operators shall be provided with a thorough training in all aspects of system/sub-system operation under both normal and abnormal conditions. This training shall include, but not be limited to:</p>				
	<ul style="list-style-type: none">• Orientation to provide overview of system/sub-system purpose, configuration, operations, and terminology.				
	<ul style="list-style-type: none">• Operations theory and interfaces.				



	<ul style="list-style-type: none">· Equipment appearance, layout, functions, concepts, and operations.				
	<ul style="list-style-type: none">· Operating modes, practice, and procedures under normal and emergency conditions.				
	<ul style="list-style-type: none">· Safety precautions, Use of tools and test equipment.				
	<ul style="list-style-type: none">· Use of system utilities, diagnostic software and various software tools associated with the system maintenance.				
	<ul style="list-style-type: none">· Preventive maintenance.				
	<ul style="list-style-type: none">· Troubleshooting, diagnostics, and testing.				
	<ul style="list-style-type: none">· Backup and restoration of software/configuration.				
	<ul style="list-style-type: none">· Assembly and disassembly.				
	<ul style="list-style-type: none">· Repair and parts replacement.				
	<ul style="list-style-type: none">· Parts ordering practices and storage.				
	<ul style="list-style-type: none">· Failure and recovery procedures.				
	<ul style="list-style-type: none">· System/sub-system cabling.				
	<ul style="list-style-type: none">· Familiarization with and use of manuals and other reference materials.				
3	Technical Specifications				



	<p>CITRA intends to deploy an open, centralised number management systems with the necessary scalability and flexibility to allow CITRA to store, assign and track number inventories by using the latest number management systems. CITRA intends to better manage number-related inventory and also ensure that it has the number resources needed to meet customer demand.</p>				
	<p>The number management system must be able to translate number allocation transaction complexity into straightforward solution delivery and must support a single number inventory source for all types of numbering resources such as mobile, fixed line and VoIP, for example.</p>				



	<p>Equally, it must provide extensive yet simplified integration support for multiple and diverse systems such as billing, network, and number portability. The interface with the Financial System (Microsoft Dynamics) is required for billing, which will be generated using number allocation status in the Number Inventory Database.</p>				
	<p>For efficient management of numbering resource inventories, the system must be able to gather and react to information through near real-time updates, process automation and the flexibility to handle difficult exception scenarios and must incorporate key functions that can significantly improve number management efficiency.</p>				



	<p>The NMS system shall include inventory dashboards that provide number administrators with up-to-date utilisation calculations and forecasts for all number allocations, the ability to create custom rules to ensure number inventory never empties of available numbers and automated utilisation notifications that allow operators to find out about number shortages before they become an issue (provision for future requirements when operator number allocations are integrated with CITRA's NMS).</p>				
	<p>The NMS must expand core number management capability in several key areas for example, handling the standard need to categorise and store numbers and manage their state proactively throughout the lifecycle. In turn, this capability must allow CITRA to accurately monitor and understand number allocation and create and submit the requisite reports to meet any business or regulatory need.</p>				



	The NMS must allow CITRA to define its own number states, for example - 'active', 'inactive', or 'pending activation' - and then track and monitor those states across the number resource lifecycle.				
	All solution components, hardware and software shall meet High availability standards.				
	All software used as part of the proposed on-premise solution must be cloud ready and easily migrated to cloud infrastructure.				
3.1	General Features:				
	The system must support Email and SMS notifications for both the customer as well as administrators.				
	The system must support search by:				
	a. Request number				
	b. Request resource type				
	c. Entities				
	d. Resource status				
	e. Date ranges				
	The system shall support:				



	limiting resource types by entities for example, a mobile network operator should have the ability to query and search within allowed parameters only for his own pre-assigned number range.				
	different system user privileges (roles) to allow/block access for different screens for example: admin reports, system administration, dashboard, utilization, forecasting, read only access etc.				
	admin to provide users privileges and access based on different defined roles (for example applicant, government applicant, licensed applicant etc.).				
	allocation of block sizes according to resource types.				
	customizing billing and rates based on resource types.				
	configurable timers for workflows.				
	export for reports with different formats (PDF, Excel, Docs, HTML).				
3.2	Portability				



	The NMS must support tracking of ported numbers. Number portability in Kuwait is managed through a central database working on an all-query basis. The NMS must be integrated with the Number Portability platform to effectively track ported numbers.				
	The NMS system must be integrated with the Number Portability System using standard interfaces and APIs and must not require extensive interface customizations.				
3.3	Configuration and business rule changes				
	The system shall allow change in configuration and business rules in a matter of minutes and should consider the following:				
	Changes to timers in the workflow				
	o Time before escalation and / or move to different approver.				
	Fee Management				
	o Fee payment dependencies and amounts				
	Adding / removing auto-approval (request / resource)				
	Adding / removing approval levels				



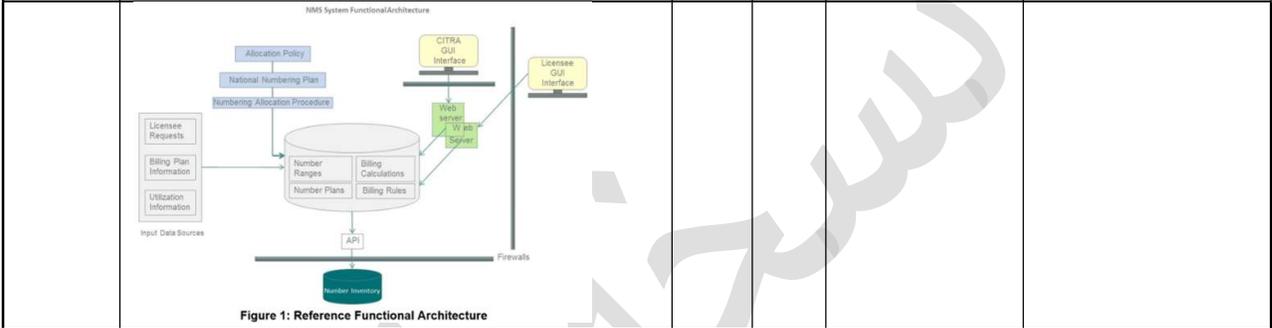
	Setting utilization thresholds				
	Calendar				
	o Considering national and individual holidays, and out of office				
	System Tunables and other variables.				
	The system shall allow for simple and intuitive GUI based reconfiguration of changes to business rules.				
3.4	Resource Requests				
	<i>Overview</i>				
	Certified/Authorized Users shall be able to enter Requests for a new block into the NMS System through the online user interface screens.				
	Applicants that have applied and been approved for on-line access to the system shall enter their requests directly. Applicants that are certified/authorized but do not have access to the system themselves, shall be able to submit an electronic version via email or a paper copy of the Request Input Form to the Number Administrator who will then enter the Request on their behalf.				



	<p>The system must guide the Applicant (including the Number Administrator on behalf of an Applicant) through the inputs necessary for the type of request being submitted.</p>				
	<p>The NMS shall allow for submitted Requests to be viewed and further acted upon through the <i>Requests</i> Form which is accessed from the <i>List/View Requests</i> Form.</p>				
	<p>Applicant shall be able to perform the following actions:</p>				
	<ul style="list-style-type: none">· view or copy a Request in any status.				
	<ul style="list-style-type: none">· edit a New Request (where New implies it has not been approved or denied).				
	<ul style="list-style-type: none">· cancel a New Request.				
	<p>The NMS system must be able to accommodate all number management functions required for fulfilling all requests related to number lifecycle management.</p>				
3.5	Functional Architecture				

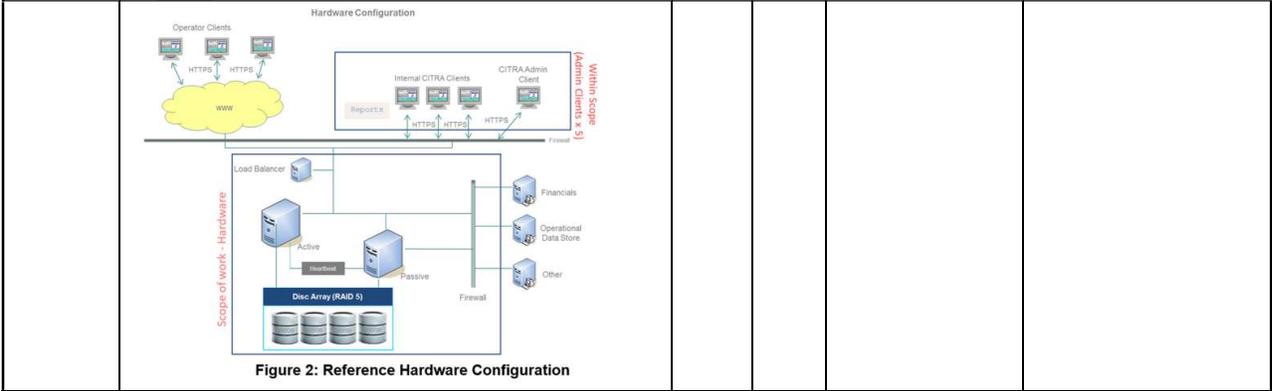


Although not exhaustive, the diagram below indicates the reference functional architecture of the NMS. Bidders are encouraged to propose better working functional architectures based on their experience.



3.6 Hardware Configuration

The diagram below indicates the reference hardware configuration. The reference configuration is intended to be a minimum guide. Bidders are encouraged to propose better working configurations based on their experience. All hardware supplied must be rack mountable and meet high availability standards.





4 Use Cases				
	<p>The NMS shall support, but not limited to, the following Use cases as a minimum. The NMS is expected to be flexible and accommodate with ease use cases that may be required.</p>			
	<p>The Numbering Management System shall be a Web-based system that provides Applicants capabilities to enter and track their resource requests.</p>			
	<p>The NMS tasks defined for Applicants are as follows:</p>			
	<p>Entering Number Block Requests (a number block may be an individual number, or a number range, or a set of individual numbers).</p>			
	<p>Editing, Copying or Canceling previously entered Number Block Requests.</p>			
	<p>Entering Block In-Service Information.</p>			
	<p>Viewing Number Block Requests for Administrator response and required actions.</p>			
	<p>Requesting reports on Number Block Status.</p>			



	Requesting reports on Number Block Request Status.				
	Requesting Reports on Number Block Request Activity.				
	Loading Utilization and Forecast data.				
	Requesting reports on Utilization and Forecast data.				
	Cancel an allocated number block.				
	Transfer an allocated number block.				
	The Number management system must support notifications of expired and other number allocations based on defined business rules.				
4.1.1	<i>Process Flows</i>				
	Listed below are anticipated process/workflows. The list provided below is not exhaustive and is subject to change. The NMS must support “drag-and-drop” workflow functionality with minimum effort allowing administrators to create workflows within minutes with minimum effort.				
	<i>NMS System Access Approval Flow (refer flowchart in main document)</i>				



	<i>Resource Request Input Flow (refer flowchart in main document)</i>				
	<i>Resource Request Verification (refer flowchart in main document)</i>				
	<i>Resource In-Service Date Confirmation (refer flowchart in main document)</i>				
	<i>Resource Request Status Change Flow (refer flowchart in main document)</i>				
	<i>Process summary</i>				
	The NMS system shall automate according to defined workflows:				
	Request of number block operations – new requests, renewals, transfers, cancellations, etc.				
	Allocation of number blocks.				
	Collection of Fees and charges.				
	Issuing license certificates for allocated number blocks to applicants.				
4.2	Indicative Number Allocation Process Flows (refer flowchart in main document)				
4.2.1	<i>18xxxxx numbers</i>				
4.2.2	<i>Direct Inward Dialing (DID) Numbers</i>				
4.2.3	<i>Operator Numbers</i>				
4.2.4	<i>3 digit numbers</i>				



5	User interface				
5.1	General Screen Layout				
	The general screen and menu layout will be part CITRA's online portal and should match the layout, format and color scheme. CITRA's online portal can be viewed at http://www.citra.gov.kw				
5.2	Menu				
	The user interface shall support a Menu Area to provide navigation through the NMS System tasks. Individual items shall include at least the following:				
	<ul style="list-style-type: none">Home – to return to the initial screen of the NMS System.				
	<ul style="list-style-type: none">Help – to view this NMS System Administrator User Documentation on-line.				
	<ul style="list-style-type: none">Logout – to logout of the NMS System.				
	<ul style="list-style-type: none">Password Change – to make a password change.				
	The remaining tasks of the system shall be organized into functional areas that can be navigated through its corresponding sub-menus such as:				
5.2.1	<i>Reports Sub-Menu</i>				



	The Reports sub-menu shall at the least, contain the following items:				
	· Block Status – for generating the Block Status Report.				
	· Block Activity Log – for generating the Block Activity Log Report.				
	· Request Activity Log – for generating the Request Activity Log Report.				
5.2.2	<i>Utilization and Forecasting Sub-Menu</i>				
	The Utilization and Forecasting sub-menu shall at least, contains the following items:				
	·Download Forms – for downloading the template files used for submitting the semi-annual 5-year Rolling Forecast data and Block Utilization data.				
	·Data File Load – for loading the semi-annual forecast and utilization data into the system.				
	·Forecast Input Details – for viewing submitted forecast data in detail.				
	·Utilization Input Details – for viewing submitted utilization data in detail.				
5.2.3	<i>Resource Requests Sub-Menu</i>				



	The Resource Requests sub-menu shall contain the following items:				
	· New Requests – for entering a new application (i.e. request) for block resources.				
	·List/View Requests – for viewing and processing submitted block resource requests.				
5.2.4	<i>Printing Documents output:</i>				
	The NMS user interface shall allow system users to generate a printable version of the reports and certificates output.				
	<i>User Generated Reports shall include but not limited to:</i>				
	<i>Number Usage Report</i>				
	<i>Number Allocation License Certificates</i>				
	<i>Cancelation and Transfer Status Reports</i>				
	<i>Number Allocation Invoices</i>				
	<i>User Generated Documents shall be reconfigurable via a GUI interface available to CITRA.</i>				
6	Reports and Analytics				
	The NMS shall support a variety of reports and shall allow creation or amendment of a report in minutes using design tools that must be available with the system and shall provide:				



	•Comprehensive development environment				
	•Report design tools that allow visualization of the reporting objects				
	•Tool pallet that provides access to complete set of the reporting and graphing tools				
	The NMS is expected to support at least the following reports:				
6.1	Resource Block Reports				
	•Forecast for a specific resource type, range and future date period.				
	•Utilization percentage of resource ranges.				
	•Allocation percentage of resource ranges in Administrative Use, Reserved, Available, On Order, Allocated, Ported and Quarantined states.				
	•Trending: the most popular Resource Range(s) over a selected period .				
	•Block History: historical list of transactions and logs for a specified resource range.				
	•Resource ranges that will complete their scheduled quarantine period during the selected reporting period.				
6.2	Number Plan Expansion Reports				



	<ul style="list-style-type: none">•Planning: verify the numbering plan changes.				
	<ul style="list-style-type: none">•Resources: verify resources that have and have not been migrated.				
6.3	<i>Inventory Reports</i>				
	<ul style="list-style-type: none">•Audit of the complete inventory at a given point in time (summary and detailed); can be run annually for fee processing.				
	<ul style="list-style-type: none">•Resources that are not identified as “In Service” within a selected time interval.				
6.4	<i>Transaction Reports</i>				
	<ul style="list-style-type: none">•Requests for which extensions have been granted.				
	<ul style="list-style-type: none">•The minimum, maximum, average, and standard deviation of transactions.				
6.5	<i>User Reports</i>				
	<ul style="list-style-type: none">•List of users and their access privileges.				
	<ul style="list-style-type: none">•User activity details: Log-on, log-off and resource range requests, etc.				
	<ul style="list-style-type: none">•User sessions: number of times logged in, session’s duration, add, delete, and update resources, etc.				
6.6	<i>Other reports</i>				
	The NMS shall be able to create custom reports with minimum effort.				