



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

مناقصة عامة رقم « 20 - 2024/2023 »

**كراسة الشروط والمواصفات الفنية بشأن
مشروع مركز اتصال خدمة العملاء
للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات**

(مناقصة عامة غير قابلة للتجزئة)



الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
7	الجزء الأول - الشروط العامة
20	الجزء الثاني - الشروط الخاصة
34	الجزء الثالث - نموذج العقد المقترح
39	الجزء الرابع - المواصفات الفنية وجدول الكميات والاسعار



دولة الكويت
الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
مناقصة عامة رقم (20 - 2024/2023)
بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة
للاتصالات وتقنية المعلومات

تاريخ تقديم العطاء: / /

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

ختم وتوقيع 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 الكفالة الأولية :

يجب على المناقص أن يقدم مع عطاءه تأميناً أولياً مبلغ وقدره (3,375 د.ك) في صورة شيك مصدق أو خطاب ضمان غير مشروط وخال من أية تحفظات وغير قابل للرجوع فيه صادر من أحد البنوك المعتمدة لدى دولة الكويت بإسمه ولصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ولن تقبل الكفالات النقدية ولا الشيكات غير المصدقة وعلى أن يكون هذا الكفالة صالحاً لمدة سريان العطاء، ويستبعد كل عطاء لا يكون مصحوباً بكامل هذا الكفالة، ولا يجوز رد الكفالات الأولية إلا بعد مرور (90) يوماً من تاريخ إقفال المناقصة، أو عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم الكفالة النهائي وتوقيع العقد ما لم يتم إلغاء المناقصة.
(1) على كل مناقص أن يستكمل البيانات التالية بالتفصيل كما هو مبين أدناه:

رقم المناقصة :	
رقم الكفالة :	
مدة الكفالة:	
تبدأ بتاريخ: / /	وتنتهي بتاريخ: / /
مبلغ الكفالة:	

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

ملاحظة :

يرفق هذا النموذج مع الكفالة الأولية.



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 إلغائه خلال المدة
المذكورة بدون موافقتكم الخطية المسبقة.
نتعهد بأن ندفع لأمركم عند أول طلب من قبلكم كامل المبلغ المذكور ورغم
أي اعتراض من قبل السادة / شركة.....
وأنا نقر باننا نختار محل إقامة لنا في الكويت لكل ما يتعلق بتنفيذ هذا الضمان
في مركز السادة /
على 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 مناقصة عامة رقم (20 - 2023/2024) بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

نقر نحن الموقعين أدناه بأننا قد قمنا بالاطلاع على جميع شروط ومحتويات وثائق المناقصة 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 :

- (2) عن بنود المناقصة شاملة كافة التكاليف ووفقاً لما جاء بوثائق المناقصة. 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 <td>العنوان</td>	العنوان



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

الجزء الأول الشروط العامة



فهرس الشروط العامة

رقم الصفحة	الموضوع
9	مادة (1) الغرض من تقديم العطاء
9	مادة (2) الشروط الواجب توافرها في مقدم العطاء
11	مادة (3) عنوان المناقص
11	مادة (4) المستندات الواجب تقديمها
13	مادة (5) نموذج العطاء
14	مادة (6) آخر موعد لتقديم العطاءات
14	مادة (7) الاسعار
15	مادة (8) المدة التي لا يجوز فيها سحب العطاء
16	مادة (9) التأمين الأولي
16	مادة (10) قبول العطاء
17	مادة (11) المسؤولية عن الأضرار
17	مادة (12) ثبات أسعار العقد
17	مادة (13) أنظمة السلامة
18	مادة (14) الملكية الفكرية
18	مادة (15) القوانين واللوائح واجبة التطبيق
18	مادة (16) الاختصاص القضائي
18	مادة (17) النقص أو التباين في المستندات
19	مادة (18) الاجتماع التمهيدي
19	مادة (19) تغيير الشكل القانوني للمناقص الفائز



الجزء الأول الشروط العامة

مناقصة عامة رقم (20 - 2023/2024)

بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

مادة (1) الغرض من تقديم العطاء

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، هي هيئة حكومية رائدة في دولة الكويت، مكرسة للإشراف على خدمات الاتصالات والتكنولوجيا. وتتميز الهيئة بحرصها اتجاه خدمة العملاء، حيث تم تدشين قسم لخدمة العملاء وهو المسؤول عن مركز الاتصال الهاتفي والذي بدوره يستقبل الاستفسارات والاقتراحات المتعلقة بخدمات الهيئة، وكذلك معالجة الشكاوى المقدمة ضد الشركات مقدمي الخدمة. يلعب مركز الاتصال الهاتفي دور حيوي في التعامل السريع مع احتياجات العملاء وتوجيه الملاحظات القيمة لتحسين جودة الخدمة. في الوقت الحالي، تقوم الهيئة بتفويض عمليات مركز الاتصال الى شريك موثوق به، مما يتيح إدارة فعالة لتفاعلات العملاء من خلال نظام إدارة شؤون العملاء (CRM) ونظام تذاكر المشاكل (TT). يركز الإعداد الحالي على ضمان تدفق سلس للمعلومات ومتابعة فعالة مع جميع الأطراف المعنية لضمان رضا العملاء عن مزودي خدمات الاتصالات والتكنولوجيا.

الهدف من هذا العطاء هو استدراج العطاءات من الموردين ذوي الخبرة في أنظمة مراكز الاتصال والخبرة التشغيلية وتوفير وكلاء مراكز الاتصال ذوي مهارات عالية. من خلال هذه الشراكة الاستراتيجية، تسعى الهيئة لتطوير مركز اتصال مبتكر يعتمد على التكنولوجيا مما يعزز الاستجابة وكفاءة تجارب العملاء.

مادة (2) الشروط الواجب توافرها في مقدم العطاء

يشترط فيمن يتقدم بعطاءه لهذه المناقصة ما يلي :

1) يجب أن يكون كويتياً تاجر فردا كان أم شركة ، ومقيداً في السجل التجاري بوجود محلي، مما يدل على التزامها بالسوق المحلي.

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 ان يكون الحل السحابي المقدم من المورد مدرجاً في ربايعات Gartner Magic Quadrant، كحل من الحلول الرائدة (Leader) في مجال عمل مناقصة المشروع، ومنصات (CISP) لخدمات البنية التحتية مما يشير الى وضعه كحل من الدرجة الأولى في هذا المجال.

(4) يجب ان يكون الحل السحابي حاصلاً على شهادات تؤكد تحقيق أعلى معايير جودة الأداء والأمن، مما يضمن نظام آمن وقوي. مثل (ISO 27001 – GDPR – SOC2 – PCI – CCPA – Privacy shield)

(5) يجب أن يكون لدى المناقص عقدين على الأقل في دولة الكويت خلال الثلاث سنوات السابقة كشركة متخصصة في تفويض إدارة مركز الاتصال بالكامل، وان يكون حجم العمل السابق وطبيعته مماثل لحجم وطبيعة عمل مشروع المناقصة، على ان يكون أحد العقدين لإدارة مركز اتصال يحتوي على ما لا يقل عن 7 مقاعد تشغيلية.

(6) يجب ان يكون للمورد خبرة في مجال خدمة العملاء ومركز اتصال بخدمة العملاء لأكثر من 3 سنوات.

(7) يجب على المناقص ان يكون على استعداد لإجراء اختبار تجريبي كامل للنظام ومميزاته خلال أسبوع واحد.

(8) يجب ان يكون لدى المناقص فريق إدارة مركز اتصال يعمل بفعالية وقادر على الاشراف على مركز الاتصال.

(9) يجب ان يكون لدى المناقص فريق للدعم الفني مخصص للتعامل مع أي مشاكل تقنية على الفور وضمان استمرارية النظام.

(10) يجب ان يتم بناء النظام السحابي على عمليات صغيرة المقياس لضمان قابلية التوسع والكفاءة في عمليات مركز الاتصال.

(11) يجب ان يتضمن النظام السحابي ميزات متقدمة مثل دمج الذكاء الاصطناعي بلوحة اعدادات النظام لتعزيز أداء الوكيل وتجربة العملاء.

(12) يجب ان يكون المناقص مرخص كشركة مركز اتصال ويحمل ترخيص تقني لتنفيذ ودعم النظام السحابي.



- 13) يجب ان يتم اعتماد المناقص كمزود تقني من قبل الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات.
- 14) أن لا يكون للمناقص الفائز عقد ساري مع شركات الاتصالات المرخص لهم المعتمدة في دولة الكويت.
- 15) يلتزم المناقص بتوفير الأعداد المطلوبة من وكلاء مراكز الاتصال المدربين في خدمات الهيئة ويتعهد بأن وكلاءه الذين يُزود بهم يقيمون في إقامته، وأن لديهم إقامة صالحة. وتتضمن مهامهم المكالمات الواردة والصادرة، ومعالجة الشكاوى، والردود على وسائل التواصل الاجتماعي.
- 16) يجب على الشركة المقدمة تقديم خطة عمل تظهر جدول تنفيذ المشروع والمواعيد الخاصة بإكمال مراحل المشروع، بالإضافة الى عرض خطة إدارة المشروع.
- 17) يجب ان يتم تسعير جميع العروض بالعملة الرسمية لدولة الكويت (الدينار الكويتي).

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 ونافذة في حقه وبمثابة إعلان قانوني سليم منتج لاثاره القانونية.

مادة (4) المستندات الواجب تقديمها

- (1) أن يقدم المناقص صورة مصدقة من عقد التأسيس للشركات المساهمة متضمناً النص على وجوب اقتطاع النسبة المقررة لحصة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- (2) أن يقدم المناقص شهادة نسبة العمالة الوطنية في الجهات غير الحكومية (سارية المفعول).
- (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) شهادة براءة ذمة سارية صادرة من الهيئة العامة للقوى العاملة تفيد عدم وجود وقف على ملف المناقص يتعلق بالعمالة المسجلة لديه في الهيئة.

(5) يجب على المناقص تقديم ملف شخصي شامل يتضمن تفاصيل حول منظماتهم، وخبرتهم في مجال مراكز الاتصال والمشاريع السابقة ذات الصلة. يجب ان يسلط الملف الضوء على خبرة المناقص في توفير أنظمة مراكز الاتصال وخبرتهم في العمليات وخدمات توظيف عملاء مراكز الاتصال وسيرة ذاتية للموظفين. بالإضافة الى ذلك، يجب ان يؤكد الملف الشخصي على وجود المناقص المحلي في الكويت.

(6) على المناقص تقديم المستندات الداعمة مثل التراخيص التجارية الصالحة والشهادات وأي اعتمادات ذات صلة تثبت امثالهم للوائح المحلية ومعايير الصناعة. يجب ان تكون هذه المستندات صالحة وحديثة في وقت التقديم.

(7) يجب ان يكون العرض منظم في اقسام واضحة، مما يتيح التقييم والمقارنة بسهولة. يتضمن التالي:

- الملخص التنفيذي: نظرة عامة موجزة على عرض المورد والنقاط الرئيسية.
- نبذة عن الشركة: وصف مفصل لخلفية المورد وخبرته وانجازاته في صناعة مراكز الاتصال.

- الحل التقني: شرح شامل لنظام مركز الاتصال السحابي المقترح، بما في ذلك جميع المميزات والقدرات وكيفية تلبية طلبات المشروع.

- خبرة عملية: معلومات مفصلة عن قدرة المورد على ادارة عمليات مراكز الاتصال بما في ذلك تدريب الموظفين.

- مؤهلات الفريق: مخطط واضح لفريق إدارة مركز الاتصال لدى المورد وفريق الدعم الفني لمؤهلاتهم وخبراتهم.

- خطة التنفيذ: خطة محددة جيدا تحدد ثلاث مراحل للتنفيذ ومدتها والإنجازات الرئيسية المحددة لكل مرحلة.

- الأسعار: تفصيل الأسعار في جدول يعرض بوضوح جميع العناصر وتكاليفها الفردية. يجب تصنيف التكاليف تحت خدمات مهنية، رسوم الترخيص، ورسوم توظيف وكلاء مركز الاتصال.

(8) يجب تقديم جدول الأسعار بتنسيق واضح وسهل الفهم. يجب أن يشمل التالي:



- الخدمات المهنية: التكلفة المرتبطة بالإعداد التقني، والنشر، ودمج نظام مركز الاتصال السحابي.
- رسوم الترخيص: الرسوم المتعلقة باستخدام الحل السحابي، بما في ذلك أي رسوم دورية أو تكاليف الاشتراك لفترة العقد البالغة 3 سنوات.
- وكلاء مركز الاتصال العاملين في مقر الهيئة: التكلفة لكل وكيل (المبتدأ وذوي الخبرة)، بما في ذلك تفاصيل الخدمات المشمولة في هذه الترتيبات. يلتزم موفر الحل بسداد جميع مستحقات العمل للوكلاء.
- (9) يلتزم المناقص بتوفير نسخة إلكترونية من العطاء قابلة للقراءة بكامل صفحاتها المرقمة بشكل واضح من غير أي تكرار في الصفحات أو أرقامها لكامل العرض المقدم.

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 ومحتوم 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 مظروف المناقصة الرسمي يجب على المناقص أن يحصل على مظروف آخر عوضاً عنه ليقدّم 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



مناقصة عامة رقم (– 2024/2023) بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء
للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

وتحتوي على:

- المظروف الأول (المالي) يحتوي على :-
– صيغة العطاء المتضمنة قيمته و جدول الكميات و الأسعار و التأمين الأولي
يوضع في الصندوق المخصص لذلك.
- المظروف الثاني (الفني) يحتوي على :-
(أصول المناقصة ، جدول خاص بالمستشاريين ، الأقراص المدمجة، التأمينات
الأولية، شهادات استيفاء نسب العمالة، العرض الفني بدون أسعار) 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 قبوله بالأجماع لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.

8) على كل مناقص تقدم بعطائه ان يرفقه 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
الالكترونيه (PDF).

مادة (6) آخر موعد لتقديم العطاءات

تقدم العطاءات إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بعد أن
تختم 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 او سعر العملة او الرسوم الجمركية او اية رسوم او تكاليف أخرى .

مادة (8) المدة التي لا يجوز فيها سحب العطاء

يبقى العطاء نافذ المفعول وغير جائر الرجوع فيه من وقت تقديمه ولمدة (90) يوماً من تاريخ اقفال المناقصة، ولا يؤخذ بأي تعديل في الأسعار بعد تقديم العطاء، وإذا تعذر البت في العطاءات خلال المدة المحددة لسريانها ، فسيطلب من مقدمي العطاءات قبول سريان عطاءاتهم لمدة أخرى مماثلة على الأكثر ،



ويتعين ان يوافق كل منهم كتابة على التمديد مع تجديد مدة التأمين الاولي ويستبعد عطاء من لم يقبل مد مدة سريانه .

مادة (9) التأمين الاولي

يجب على المناقص ان يقدم مع عطاءة تأمينا اوليا مبلغ وقدره (3,375,000 د.ك) في صورة شيك مصدق او خطاب ضمان غير مشروط وخال من اية تحفظات وغير قابل للرجوع فية 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 الاولية الا بعد مرور (90) يوما من تاريخ افعال المناقصة او عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد مالم يتم الغاء المناقصة ، وسوف يرد هذا التأمين لكل من لم ترسو عليه المناقصة عندما يقوم المناقص الفائز بتقديم التأمين النهائي وتوقيع العقد ، وكذلك سوف يرد هذا التأمين الى من ترسو عليه المناقصة إذا قام بدفع التأمين النهائي .

مادة (10) قبول العطاء

تتم الترسية على المناقص صاحب أفضل العطاءات فنيا وماليا وفقا لنظام التقييم بالنقاط بحيث يكون الحد الأدنى 80 نقطة كحد أدنى في التقييم الفني كما ورد في المواصفات الفنية ويتم ترتيب العطاءات المقبولة فنيا بقسمة القيمة المالية للعطاء على مجموع النقاط الحاصل عليها في التقييم الفني والترسية على أقل ناتج لعملية القسمة، ومع ذلك يجوز إرساء على مناقص تالي في ترتيب إذا كانت أسعار أفضل العطاءات فنيا وماليا منخفضة بشكل كبير وتقل بنسبة غير مبررة عن القيمة التقديرية لميزانية المناقصة، فإذا تساوت الأسعار بين عطاءين أو أكثر فتم الترسية بالاقتراع بينهم.

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

تخطر الهيئة المناقص الفائز في المناقصة لتقديم التأمين النهائي، فإذا لم يقدمه خلال (5) أيام من تاريخ إخطاره، جاز اعتباره منسحبا ما لم تقرر الهيئة مد



الميعاد لمدة أخرى المماثلة، فإذا تخلف المناقص الفائز عن تقديم التأمين النهائي في الموعد المحدد له خسر تأمينه الأولي، فضلا عن توقيع أي جزء آخر وفقا لأحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

تطلب الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من المناقص الفائز الحضور لتوقيع العقد خلال مدة لا تتجاوز (30 يوما) ثلاثين يوما من تاريخ تقديم التأمين النهائي، ويجوز تجديد هذه المهلة لمدة مماثلة إذا كان التأخير من قبلها أو لعذر تقبله فإذا لم يتقدم في خلال هذا الميعاد لتوقيع العقد بدون أسباب المقبولة اعتبر منسحبا مع خسارته للتأمين النهائي فضلا عن مصادرة التأمين الأولي وتوقيع أي جزء آخر وفقا لأحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

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

مادة (11) المسؤولية عن الأضرار

يكون المناقص الفائز مسئولا مسؤولية كاملة عن الأضرار أو الإصابات التي قد تلحق ممتلكاته أو عماله من جراء تنفيذ العقد، وليس له الرجوع على الهيئة بأية تعويضات أو مصاريف نتيجة لذلك، كما يكون مسئولا مسؤولية كاملة عما قد يصيب ممتلكات الهيئة من أضرار أثناء تنفيذ العقد نتيجة خطئه هو أو أي من عماله أو تابعيه.

مادة (12) 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 طبقا لأحكام القانون المدني الكويتي.

مادة (13) أنظمة السلامة

يلتزم المناقص بتنفيذ أحكام القوانين واللوائح ذات الصلة بتنفيذ موضوع التعاقد كما يكون مسئولا عن حفظ النظام بموقع العمل



وتنفيذ أوامر الهيئة بإبعاد كل من يهمل أو يرفض تنفيذ التعليمات أو يحاول الغش أو يخالف أحكام هذه الشروط. ويلتزم المناقص أيضاً باتخاذ كل ما يكفل منع الإصابات، أو حوادث الوفاة للعمال، أو أي شخص آخر، أو الإضرار بممتلكات الهيئة أو الأضرار وتعتبر مسئولية في هذه الحالات مباشرة دون تدخل للهيئة. ويكون المناقص ملتزماً بكافة الغرامات والتعويضات التي تترتب على مخالفته للقوانين واللوائح المشار إليها. وفي حالة إخلاله بتلك الالتزامات يكون للهيئة الحق في تنفيذها على نفقته. ويلتزم المناقص بإبرام وثيقة التأمين التي يتطلبها القانون وأداء كافة ما تطلبه شركة التأمين.

مادة (14) الملكية الفكرية

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

مادة (15) 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 (16) الاختصاص القضائي

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

مادة (17) النقص أو التباين في المستندات

إذا تبين للمناقص عند دراسة المناقصة وجود أي خطأ أو نقص أو تباين في المستندات الفنية أو في جداول الكميات مما قد يؤثر على فئات عطاءه أو على



قيمة الأعمال فعلى المناقص أن يستوضح الهيئة قبل تقديم عطاءه بكتاب رسمي إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

مادة (18) 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 سواءً 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 مقدمي العطاءات. وسيتم تعميم الأسئلة والاستفسارات والردود عليها بعد اعتمادها على جميع المناقصين قبل موعد إقفال العطاءات بوقت كاف.

مادة (19) تغيير الشكل القانوني للمناقص الفائز

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



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

الجزء الثاني الشروط الخاصة



فهرس الشروط الخاصة

رقم الصفحة	الموضوع
22	مادة (20) التأمين النهائي
22	مادة (21) مدة العقد
25	مادة (22) قيمة العقد وطريقة السداد
25	مادة (23) نطاق الأعمال
26	مادة (24) التزامات المناقص الفائز
27	مادة (25) تدريب الكوادر الفنية
27	مادة (26) الكتالوجات
27	مادة (27) ممثل المناقص الفائز
28	مادة (28) التعاقد من الباطن والتنازل وحوالة الحق
28	مادة (29): الأوامر التغييرية
28	مادة (30): الغرامات
29	مادة (31): الخصم من مستحقات المناقص الفائز
29	مادة (32): فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب
30	مادة (33): ايقاف العمل
30	مادة (34) النقل الجوي
31	مادة (35) : دعم و تشجيع العمالة الوطنية
31	مادة (36): ضريبة الدخل
31	مادة (37): كشف عن العمولات
32	مادة (38) : القوانين واللوائح الواجبة التطبيق
32	مادة (39) : الانهاء للمصلحة العامة
32	مادة (40) : التراخيص
32	مادة (41) : السرية



الجزء الثاني **شروط الخاصة**

مادة (20) 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 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 (21) مدة العقد

يلتزم المناقص الفائز بتنفيذ الاعمال المطلوبة منه وفقا للعرض المقدم وحسب الشروط والمواصفات الواردة بكراسة الشروط والمواصفات خلال مدة العقد وهي (3) سنوات والتي تبدأ من تاريخ مباشرة الأعمال خلال (14) يوم من تاريخ توقيع العقد.



سيتم تقسيم تنفيذ مشروع مركز الاتصال الى ثلاث مراحل، حيث يتضمن كل منها معايير فنية وتشغيلية يجب تحقيقها في إطار زمني محدد. وستكون مدة المرحلة التخطيط شهر واحد فقط.

a. المرحلة الأولى الضبط والاعداد "فترة التنفيذ" (المدة شهر واحد):

i. الأهداف التقنية:

- 1- نشر النظام السحابي الشامل للقنوات المتعددة بميزات الصوت والواتساب والبريد الالكتروني والدردشة عبر الموقع الالكتروني.
- 2- تسجيل الإرشادات الصوتية التفاعلية (IVR) .
- 3- اعداد نافذة لتقييم الجودة داخل النظام.
- 4- توفير إمكانية تحليل بيانات النظام وتحليل نتائج الاستبيانات وتقييم المكالمات وعرض مؤشرات عمل مركز الاتصال Data Analytics and Visualization من خلال استخدام لوحات تحليلية تفاعلية حية Real-Time Dashboards وتقارير مخصصة.
- 5- إنشاء نماذج التقارير ولوحات التحليل التفاعلية الأساسية (Templates) الخاصة بمركز الاتصال وفقاً لمتطلبات الهيئة.
- 6- توفير إمكانية الربط من خلال واجهة تطوير التطبيقات API وذلك للتمكن من تحليل بيانات النظام عن طريق أنظمة تحليل البيانات مثل Tableau و Power BI إضافة الى تحليل البيانات عن طريق أنظمة التنقيب في البيانات Data Mining واستخدام الذكاء الاصطناعي في هذا التحليل (تحليل وصفي Descriptive Analysis وتحليل توقعي Predictive Analysis)
- 7- توفير اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) وتحديد فترات الاستجابة ومستويات التصعيد.

ii. الأهداف التشغيلية:

- 1- انشاء الوصف الوظيفي لوكلاء مركز الاتصال .
- 2- اجراء مقابلات للموظفين وتقييم المرشحين لتأمين فريق العمل في مركز الاتصال.
- 3- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراقبة أداء الوكيل.



4- تطوير الكتيبات التدريبية، بما في ذلك التدريب على المهارات الفنية والمنتجات/الخدمات.

b. المرحلة الثانية: التشغيل (المدة: شهر واحد):

i. الأهداف التقنية:

1- دمج النظام السحابي مع نظام إدارة العملاء (CRM) لتحقيق أعلى مستويات توظيف ومزامنة البيانات مع توفير إمكانية الربط (Integration) بين النظام وأنظمة الهيئة الأخرى من خلال واجهة تطوير تطبيقات (API) مع تزويد الهيئة بال Documentation لل API وذلك للتمكن من تحقيق ذلك الربط.

2- تنفيذ الذكاء الاصطناعي للوحة اعدادات النظام لتحفيز ومشاركة وكلاء مركز الاتصال.

3- تفعيل الوكيل الافتراضي وروبوت الدردشات بشكل مدمج مع الواتساب وموقع الهيئة، على ان يستخدم روبوت الدردشة تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.

4- تحليل تفاعل العميل مع الوكيل.

5- لوحات تحليلية تفاعلية حية Real-time Dashboards وتقارير مخصصة.

ii. الأهداف التشغيلية:

1- إعداد يوم " التشغيل الفعلي" لمركز الاتصال.

2- اجراء جلسات متابعة لمساعدة الوكلاء خلال التفاعلات الاولى.

3- جلسات تدريب أسبوعية لتحسين مستمر.

d. المرحلة الثالثة: الدعم الفني (المدة: 33 شهر):

i. الأهداف التقنية:

1- الدعم المستمر وصيانة النظام السحابي.

2- الالتزام بتحديث التحسينات لأي عملية دمج مع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في المستقبل.

ii. الأهداف التشغيلية:



1- تقديم تقارير ربع سنوية عن أداء مركز الاتصال استناداً الى المؤشرات الأساسية المحددة.

2- تحديثات منتظمة لجميع المستندات لتتوافق مع احتياجات العمل المتغيرة.

3- إعادة جلسات التدريب حسب الحاجة للحفاظ على كفاءة ومهارة الوكيل.

النهج المرحلي يتضمن تنفيذ منهجي ومنظم لمشروع مركز الاتصال، جامع التطورات التقنية مع التفوق التشغيلي مما يؤدي في النهاية الى تشغيل مركز اتصال ناجح وفعال.

مادة (22) قيمة العقد وطريقة السداد

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

#	المرحلة	المدة	نسبة الدفعة المالية المستحقة
1	التخطيط	1 شهر	-
2	الإعداد والتحضير (فترة التنفيذ)	1 شهر	20%
3	التشغيل	1 شهر	20%
4	الدعم الفني (تدفع كل 3 شهور)	33 شهر	60%
	الإجمالي	3 سنوات	100%

مادة (23) نطاق الأعمال

نطاق العمل لمشروع مركز الاتصال يشمل ثلاثة أجزاء أساسية، يلعب كل جزء منها دور حاسم في تنفيذ وتشغيل خدمات مركز الاتصال بنجاح. على المناقص الفائز أن يظهر خبرته في المجالات التالية:

1- نظام مركز الاتصال السحابي (SaaS) المتطور:

يجب على المناقص الفائز توفير نظام مركز الاتصال القائم على السحابة والمجهز بمجموعة شاملة من الميزات المبتكرة، يجب أن يتضمن هذا النظام قنوات اومني وقدرات الذكاء الاصطناعي، ووظائف لوحة المعلومات والتقارير. الهدف هو ضمان تفاعل سلس مع العملاء عبر مختلف قنوات التواصل، وتمكين الوكلاء من استخدام أدوات فعالة وفهم التحليلات لتقديم خدمة استثنائية .

2- الخبرة في الإدارة والخبرات:



يجب ان يتمتع المناقص الفائز بخبرة واسعة في بناء وإدارة مراكز الاتصال التي تضع رضا العملاء في المقام الأول. سيتطلب ذلك متابعة الموظفين الحاليين في الهيئة لفهم متطلباتها الفريدة ومواءمتها مع اهداف الهيئة. سيكون على المناقص الفائز مسؤولية إدخال مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) وسياسات وإجراءات وقياسات الجودة التي سترفع من احترافية مركز الاتصال لدى الهيئة وتعزيز الكفاءة العامة .

3- توافر وكلاء مركز الاتصال عند الطلب:

يجب أن يكون المناقص الفائز المختار مستعد لتوفير وكلاء مركز الاتصال المؤهلين ذوي المهارات حسب الحاجة. يجب أن يكون لدى الوكلاء المذكورين تدريب جيد ومهارة اتصال ممتازة وفهم شامل لخدمات الهيئة، توافر الوكلاء عند الطلب سيضمن مستويات خدمة العملاء الأمثل خلال فترات الذروة والحالات الطارئة او أي ظروف أخرى تستدعي دعم إضافي.

في حال وجود أي ظروف أخرى تستدعي دعم إضافي. من الضروري أن يتعامل المورد المهتم مع كل جانب من جوانب نطاق العمل بشكل شامل في مقترحاتهم. مع العلم بأهمية الحصول على معلومات مفصلة حول قدرات نظام مركز الاتصال السحابي وسجل المورد المثبت في إدارة مراكز الاتصال وقدرتهم على توفير وكلاء مركز الاتصال المتميزين بسرعة. سوف يعتمد نجاح المشروع على قدرة المورد على دمج هذه الثلاث مجالات بسلاسة لتقديم خدمات مركز الاتصال عالية الجودة، وتوفير تجربة استثنائية لعملاء الهيئة.

مادة (24) التزامات المناقص الفائز

- 1- يجب ان يوفر المناقص مركز مجهز بالكامل مع سبعة (7) مقاعد على الأقل لتشغيل الخدمة، وعليه يتم تدريب موظفي المقاعد المشغولة.
- 2- يجب ان يوفر المناقص الخدمة الكاملة لمركز الاتصال خلال أوقات العمل الرسمية للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من يوم الأحد الى الخميس ابتداء من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة الثالثة عصراً (7:30-3:00).
- 3- يجب على المناقصين المدرجين في القائمة المختصرة تقديم إثبات للمفهوم (POC) لإظهار الحل المقترح مع التفاصيل المطلوبة.



4- يجب ان يكون لدى المناقص قاعدة عملاء متنوعة مع البنوك الإقليمية والقطاع العام والقطاع الخاص للتنفيذ (يجب تقديم صور عن العقود الموقعة).

5- يلتزم المناقص الفائز بالالتزام بالسرية التامة في جميع الاعمال المطلوبة منه مهما كانت طبيعتها او نوعها وفي كل ما يراه او يسمعه في موضع القيام بالالتزامات، وذلك بالتوقيع على اتفاقية عدم الإفصاح. كما الحفاظ على سرية الوثائق والبيانات والمعلومات التي يحصل عليها بموجب العقد وعدم استخدامها لأغراض أخرى غير مقصودة. وان يكون تداول البيانات والمعلومات ضمن حدود موظفيه الذي يلزم عملهم الوصول الى مثل هذه البيانات. في حال الخرق من قبل المناقص الفائز او أحد مرؤوسيه سواء خلال تنفيذ العقد او انتهائه فإن الهيئة لها الحق في تحميله المسؤولية القانونية سواء كانت مدنية او جنائية لمحادثته على هذا الخرق والمطالبة بالتعويض عن أي ضرر ناتج عن هذا الخرق.

مادة (25) تدريب الكوادر الفنية

على المناقص الفائز الالتزام بقرار مجلس الوزراء الصادر بجلسته رقم 85/2 المنعقدة بتاريخ 13/1/1985 في شأن تدريب كوادر فنية كويتية لعدد (12) موظف من الهيئة). وذلك لتدريب الموظفين الفنيين على النظام السحابي المستخدم في تنفيذ المناقصة.

مادة (26) الكتالوجات

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

مادة (27) 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 (28): التعاقد من الباطن والتنازل وحوالة الحق

- (1) لا يجوز للمناقص الفائز التعاقد من الباطن لتنفيذ جزء من الأعمال محل العقد بموافقة كتابية مسبقة من الهيئة وبشرط أن يكون المتعاقد من الباطن مؤهلاً لذلك ، وفي هذه الحالة يظل المناقص الفائز مسئولاً عن المتعاقد من الباطن عن تنفيذ جميع أحكام العقد.
- (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 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 (29): 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 المنفق 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 الزيادة يلتزم المناقص الفائز بزيادة قيمة التأمين النهائي بما يتناسب مع قيمة الأمر التغييري.

مادة (30): الغرامات

- إذا تراخى المناقص الفائز 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 في المائة من قيمة الالتزامات التي تراخى في تنفيذها عن كل أسبوع او جزء من الأسبوع ولحين اصلاح الخلل وذلك من القيمة الاجمالية للعقد .
 - 2- يجوز للهيئة حسب تقديرها المطلق وفي اي وقت الخيار بين :



(أ) ان تنفيذ مالم يتم تنفيذة 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 له مقتضى .

مادة (31): 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 أو لدى أي جهة حكومية أخرى بالدولة، كل ذلك دون أن يكون للمناقص الفائز الحق في المعارضة، وبغير حاجة إلى إنذار أو تنبيه أو اتخاذ أية إجراءات قضائية دون الحاجة إلى اثبات حدوث الضرر الذي يعتبر في جميع الأحوال متحققاً .

مادة (32): فسخ العقد او سحب العمل والتنفيذ على الحساب

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

(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 شيئا من قبيل الغش أو التواطؤ.
- (6) اذا افلس المناقص الفائز.

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

مادة (33): ايقاف العمل

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

مادة (34) النقل الجوي

يلتزم المناقص الفائز في حالة نقل العمالة والبضائع محل العقد جواً باستخدام طائرات شركة الخطوط الجوية الكويتية أو طائرات شركات الطيران الأخرى التي لها حق نقل البضائع والركاب طبقاً للاتفاقيات الثنائية التي أبرمتها دولة الكويت وفقاً للضوابط المنصوص عليها في قرار مجلس الوزراء رقم 21 لسنة 1985 معدلاً بقراره المتخذ في الجلسة رقم 18/1987 المنعقدة بتاريخ



1987/4/13 وقرار مجلس الوزراء رقم(1058) المتخذ في اجتماعه رقم (2019/31)
المنعقد بتاريخ 2019/7/29.

مادة (35) 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 وقرار مجلس الوزراء رقم 1104/خامسا لسنة 2008 بتحديد نسب العمالة الوطنية لدى تلك الجهات المعدل بقراره رقم (1028) لسنة 2014 وما يطرأ عليها من تعديلات ، وقرار مجلس الوزراء رقم 1179 لسنة 2023 بشأن لائحة توظيف القوى العاملة الوطنية بالعقود الحكومية ويتعين عليه ان يقدم شهادة حديثة باستيفاء نسبة العمالة الوطنية صادرة من الجهة المختصة قانونا وإلا سوف يتم استبعاد عطاؤه وفقا لنص المادة (6) من القانون رقم (19) لسنة 2000 المشار إليه وقرارات مجلس الوزراء الصادرة بهذا الشأن .

مادة (36) ضريبة الدخل

يلتزم المناقص الفائز بكافة أحكام المرسوم رقم (3) لسنة 1955 في شأن ضريبة الدخل الكويتية المعدل بالقانون رقم (2) لسنة 2008 و لائحة 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 المناقص الفائز اجنبيا فسيتم حجز الدفعة النهائية من مستحقاته ولن يتم صرفها إلا بعد تقديم ما يثبت براءة ذمته من المستحقات الضريبية إعمالا لأحكام البند رقم (2) من قرار مجلس الوزراء رقم (738 / اول / 1 / ب / ج) الصادرة باجتماعه رقم (35 - 2 / 2008) المنعقد بتاريخ 14 / 7 / 2008.

مادة (37) الكشف عن العمولات

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 للتقديم أو الدفع إلى الطرف الأول إقرارا كتابيا تفصيليا عن مقدار العمولة ونوعها ومكان الوفاء بها وأدائه 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 سرريانه على ضوء ما جاء في تعميم ديوان المحاسبة رقم (1) لسنة 1996 في هذا الشأن.

مادة (38) القوانيين واللوائح الواجبة 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 (39) الانهاء للمصلحة العامة

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

مادة (40) 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 (41) السرية

يجب على المناقص الفائز ان يضع في اعتباره انه يقوم بتنفيذ العقد لصالح الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لذا فإن عليه ان يتحلى بالسرية التامة في جميع الاعمال المطلوبة منه أيا كانت طبيعتها ونوعها وفي كل ما يراه او يسمعه بمناسبة تنفيذ التزاماته التعاقدية، كما يلتزم بالحفاظ على سرية المستندات والبيانات والمعلومات التي يحصل عليها بموجب العقد وعدم استخدامها في غير الأغراض المخصصة لها وأن يكون تداول المعلومات والبيانات في حدود موظفية ممن تتطلب حاجة العمل اطلاعهم في تلك البيانات أو المعلومات، وفي حالة اخلال المناقص الفائز او احد تابعيه بواجب الحفاظ على السرية في أي



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

وقت سواء أثناء تنفيذ العقد أو بعد انتهائه فإن للهيئة الحق في إثارة مسؤولية
القانونية سواء المدنية منها أو الجزائية لمحاسبة على هذا الاخلال ومطالبة
بالتعويض عما قد يكون أصابها من اضرار جراء اخلاله بهذا الإلتزام.



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

الجزء الثالث نموذج العقد المقترح



عقد رقم () مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة 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 التجارى :
تلفون :
تم الاتفاق والتراضي بين الطرفين على الاتي:

أولا : تمهيد

حيث أن الطرف الأول قد أعلن عن المناقصة العامة رقم (20 – 2023/2024) بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ووفقا لموافقة لجنة الاحتياجات رقم بتاريخ , , , , وموافقة لجنة التعاقدات رقم بتاريخ ومراجعة 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، وإنه 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 والمواصفات 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 النهائي

قدم الطرف الثاني قبل توقيع العقد تأمين نهائي 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 شهور بما في ذلك مدة الضمان.

رابعاً : مدة العقد

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ الاعمال المطلوبة منه وفقاً للعرض المقدم وحسب الشروط والمواصفات الواردة بكراسة الشروط والمواصفات خلال مدة العقد وهي (3) سنوات والتي تبدأ من تاريخ مباشرة الأعمال خلال (14) يوم من تاريخ توقيع العقد.

المرحلة	المدة	
التخطيط	1 شهر	1
الإعداد والتحضير (فترة التنفيذ)	1 شهر	2
التشغيل	1 شهر	3
الدعم الفني (تدفع كل 3 شهور)	33 شهر	4
الإجمالي	3 سنوات	



خامسا: قيمة العقد وطريقة السداد

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بسداد القيمة الإجمالية وقدرها د.ك إلى الطرف الثاني على دفعات وفق الجدول المرفق مقابل تنفيذ واستلام وقبول الأعمال طبقا للمواصفات الفنية الواردة في وثائق المناقصة:

المرحلة	المدة	نسبة الدفعة المالية المستحقة	
التخطيط	1 شهر	-	1
الإعداد والتحضير (فترة التنفيذ)	1 شهر	20%	2
التشغيل	1 شهر	20%	3
الدعم الفني (تدفع كل 3 شهور)	33 شهر	60%	4
الإجمالي	3 سنوات	100%	

سادسا: نطاق الاعمال

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ الاعمال محل العقد طبقا للشروط المنصوص عليها في الوثائق المشار إليها بالمادة أولى من هذا العقد.

سابعا: الغرامات

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

ثامنا: 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

تاسعا : القوانين واللوائح واجبة التطبيق

تسري على هذا العقد أحكام القرار رقم (133) لسنة 2016 بإصدار لائحة المناقصات والمزايدات الخاص 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 بشأن نص خاص القرار رقم (133) لسنة 2016 المشار إليه.

عاشرا: 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. أبرم هذا العقد في دولة الكويت وتسري عليه أحكام القوانين واللوائح الكويتية ويخضع في تفسيراته والخلافات التي قد تترتب على تنفيذه للقانون الكويتي وللسلطان المحاكم الكويتية المختصة.
3. حرر هذا العقد من نسختين سلمت إحداها للطرف الثاني للعمل بموجبها واستنادا الى ما سبق وقع الطرفان هذا العقد.

الطرف الثاني

الطرف الأول

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية
المعلومات

السيد/
المفوض بالتوقيع

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



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

الجزء الرابع المواصفات الفنية وجدول الكميات والاسعار



جدول الأسعار والكميات

مناقصة عامة رقم « 20 - 2024/2023 » بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

رسوم الاشراك المتكررة					
العنصر	الوصف	السعر الشهري	السعر السنوي	الكمية	الاجمالي السنوي
1	ترخيص مقاعد مركز الاتصال متعدد القنوات (متضمن واتساب وانستقرام) مع قناتين صوتيتين لكل مقعد			15	
2	رسوم الاستعانة بوكلاء مركز الاتصال (ذوي الخبرة)			2	
3	رسوم الاستعانة بوكلاء مركز الاتصال			5	
4	رسوم باقة الواتساب (1000 محادثة في الشهر)			1	
5	رسوم باقة الانستقرام (1000 محادثة في الشهر)			1	
5	رسوم باقة chatbot (1000 محادثة في الشهر)			1	
اجمالي رسوم الاشراك السنوية (دك)					
(.....)					

رسوم الخدمة لمرة واحدة				
العنصر	الوصف	الكمية	السعر	الاجمالي
1	رسوم ترخيص chatbot	1		
2	رسوم ترخيص الوكيل الافتراضي	1		
3	لوحة المعلومات (dashboards)	5		
4	الخدمات المهنية (تركيب واعداد)			
5	الخدمات المهنية التقنية			
6	خدمات دمج النظام			
7	التدريب			
اجمالي الرسوم (دك)				
(.....)				

السعر النهائي كتابة :

التاريخ:/...../.....



**مناقصة عامة رقم « 20 - 2024/2023 »
بشأن مشروع مركز اتصال خدمة العملاء
للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
آلية التقييم**

الرقم الطلب	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/ لا)	توضيح المورد	النقاط
1	يجب ان يكون الحل السحابي المقدم من المورد مدرجاً في ربايعات Gartner Magic Quadrant، كحل من الحلول الرائدة (Leader) في مجال عمل مناقصة المشروع، ومنصات (CISP) لخدمات البنية التحتية مما يشير الى وضعه كحل من الدرجة الأولى في هذا المجال.			4
2	يجب ان تكون الحلول قابلة للتوسعة لدعم زيادة عدد المكالمات وزيادة الموارد من خلال هندسة البرامج المصغرة التي تدعم التوسع التلقائي			2
3	يجب ان يتم الدمج الكامل مع جميع مواقع الهيئة الحالية ومع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) ويجب ان يكون لدى الوكيل واجهة واحدة تجمع بين نظام CRM ومركز الاتصال في شاشة واحدة			4
4	يجب ان يتم توصيل الحلول على شكل خدمة (SaaS) مع وجود وضع التوفر العالي لجميع الأنظمة المستخدمة.			2
5	يعتمد النظام على الويب ولا يحتاج الى أجهزة هاتفية مادية او تثبيت تطبيق على الكمبيوتر			2
6	يجب ان يكون للنظام لوحة تحكم متقدمة شاملة واحدة تضم نظام مركز الاتصال ونظام ادارة علاقات العملاء (CRM) في نفس الوقت			2
7	يجب ان يتمكن النظام من وجود لوحة تحكم تفاعلية وقياسات لتشجيع المنافسة بين الوكلاء وتحقيق الأهداف			2
8	يجب ان يوفر المورد روبوت دردشة (chatbot) متكامل مع مركز الاتصال ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM) والواتساب			2
9	يجب توفير وكيل افتراضي متكامل مع مركز الاتصال ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM)			2
	المجموع من = 22 نقطة			



a. الإدارة ومستوى الأمان

الطلب رقم	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/ لا)	توضيح المورد	النقاط
1	يجب ان توفر الطول واجهة ويب وإدارة متقدمة متعددة اللغات			3
2	يجب ان يكون للحلول ميزات امان شاملة تمنع وصول غير المصرح له الى البيانات السرية للنظام. يجب على المورد وصف قدراتهم في هذا المجال			3
3	يجب ان يسمح الحل المقترح للمسؤول بتحديد المستخدمين ومجموعات المستخدمين وملفات الأمان الخاصة بهم في واجهة (GUI)			2
4	يجب ان يدعم النظام تسجيل الدخول الموحد، وتوفير المصادقة الثنائية للإشرافيين فقط (عن طريق البريد الالكتروني).			2
5	يجب ان تكون البيانات مشفرة دائماً			2
6	يجب ان يوفر المورد برامج اشتراك اصلية وحقيقية لجميع المتطلبات البرمجية خلال فترة العقد وأي فترة تمديد للعقد.			2
7	يجب ان يتم تقديم الحل كترخيص واحد يغطي المكالمات، لوحة تحكم تفاعلية لقياس الأداء ولوحات المعلومات			2
المجموع من = 16 نقطة				



b. متطلبات حلول مركز الاتصال

الرقم الطلب	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/ لا)	توضيح المورد	النقاط
1	يجب ان يكون الحل عبارة عن نظام ACD القادر على توزيع المكالمات على الوكلاء بشكل تلقائي			2
2	يجب ان يتم توفير حل مركز الاتصال بكافة وظائفه وميزاته بما فيها من وكلاء افتراضيون او chatbot من قبل مورد واحد فقط			3
3	يجب أن يتضمن الحل نظام الرد الآلي التفاعلي (IVR) مع خيارات خدمة الذاتية من خلال إضافة وحدات IVR			2
4	يجب ان يحتوي الحل على إدارة متقدمة للمكالمات التي لم يتم الرد عليها (توفير خدمة إعادة الاتصال... الخ)			2
5	يجب ان تكون واجهة الوكيل قادرة على التعامل مع جميع قنوات الاتصال تحت واجهة مستخدم واحدة			2
6	يجب تقديم التقارير الفورية والدورية مع نظرة عامة على العملية، ومع مراعاة مقاييس القياس ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)			2
7	يجب توجيه المكالمات الى ممثلي خدمة العملاء بناء على مهارات اللغة باستخدام قائمة الانتظار المبنية على المهارات			2
8	قدرة التكامل والدمج مع نظام إدارة شؤون العملاء للهيئة والواتساب			2
9	يجب أن يكون المورد قادر على الاندماج مع تطبيقات الرسائل ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي للتعامل مع تفاعلات العملاء عبر هذه القنوات.			2
10	الأمان والامتثال، يجب ان يضمن الحل المقترح ان المورد يلتزم بمعايير امان البيانات ومتطلبات الامتثال، خاصة إذا كان يتعامل مع معلومات العملاء السرية			1
	المجموع من = 20 نقطة			



c. نظام إدارة الجودة

الطلب رقم	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/لا)	توضيح المورد	النقاط
1	يجب ان يوفر المورد المقترح القدرة على تسجيل واسترداد جميع التسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة مباشرة مع التاريخ من خلال شاشة الادارة دون الحاجة الى التواصل مع المورد			2
2	يجب ان يكون المورد قادر على استرداد التسجيلات عبر الانترنت لمدة عامين على الأقل			2
3	توافر النظام: يجب أن يوفر المورد نظام التسجيل بموثوقية عالية مع اتخاذ تدابير توافر النظام لتجنب فقدان البيانات في حالة حدوث فشل في النظام.			2
4	يجب ان يجري المورد تقارير قياس رضا العملاء (جودة الاتصال) من خلال: استبيانات ونظام تقييم المكالمات			2
المجموع من = 8 نقاط				

d. الوكلاء

الطلب رقم	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/لا)	توضيح المورد	النقاط
1	يجب ان يكون للمورد 80% من ممثلي خدمة العملاء بلكنة محلية و20% من ممثلي خدمة العملاء يجيدون اللغتين (العربية / الإنجليزية)			3
2	يجب ان يحرص المورد على توافر جميع الوسائل المطلوبة لممثلي خدمة العملاء لتقديم الخدمة بكفاءة سواء في مقر الهيئة او موقع العمل			2
3	يجب ان يوفر المورد للهيئة وكلاء خدمة العملاء الذين يمتلكون القدرة على العمل من مكاتب الهيئة أو أي من مواقعهم المتنوعة، مظهرين مرونة في وضع إقامتهم. بالإضافة إلى ذلك،			3



			يجب أن يكون لدى هؤلاء الوكلاء القدرة على العمل على أساس وردي لضمان دعم العملاء بطريقة فعّالة ومستجيبة.	
3			وكلاء ذوي خبرة سابقة في الجهات الحكومية أو الجهات الكبرى مثل شركات الاتصالات والبنوك وشركات الطيران والشركات التجارية لأكثر من 3 سنوات	4
3			وكلاء ذوي خبرة سابقة في استعمال نظام (CRM) ونظم الاتصالات	5
			المجموع من = 14 نقاط	

e. مؤهلات المورد:

الرقم الطلب ب	التفاصيل	قابل للتنفيذ (نعم/ لا)	توضيح المورد	النقاط
1	سنة تأسيس الشركة			1
2	الوضع المالي ورأس المال المدفوع			1
3	ISO Certificate – ISO 7001 نظام إدارة الجودة، وينبغي أن يكون النظام: (ISO 27001- GDPR- SOC2-PCI-CCPA-Privacy Shield)			2
4	فريق إدارة المورد – شهادة إدارة المشروع (PMP,...)			1
5	فريق الدعم الفني والتقني للمورد – شهادات الشبكة (MCP) Microsoft Certified Professional...			2
6	فريق التدريب والمنشآت لدى المورد			2
7	خبرة في مجال خدمة العملاء ومركز اتصال بخدمة العملاء لأكثر من 3 سنوات			4
8	يجب ان يكون المورد شريك معتمد لدى احدى الموزعين للـ CRM على سبيل المثال شركة مايكروسوفت			1
9	خبرة سابقة للمورد في العمل مع الجهات الحكومية أو الجهات الكبرى مثل (شركات الاتصالات، البنوك، وشركات الطيران والشركات التجارية)			2



1			يجب ان يكون للمورد كيان فعلي في دولة الكويت	10
1			يجب ان يكون للمورد قاعدة عملاء متنوعة	11
1			يجب ان يكون المورد قادر على دعم عملاءه داخل دولة الكويت	12
1			يجب ان يمثل المورد بكافة قوانين الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات والهيئة العامة للقوى العاملة	13
			المجموع من = 20 نقاط	
			المجموع الكلي من = 100 نقاط	