

الجمهورية اليمنية  
شركة يمن موبايل للهاتف النقال  
إدارة المشتريات والمخازن

وثيقة خاصة بتقديم خدمات (Call Center) لشركة يمن موبايل  
للهاتف النقال

المناقصة العامة رقم: (٢٠١٨/٠٧)  
الخاصة بالتعاقد على تقديم خدمات (Call Center) لشركة يمن  
موبايل للهاتف النقال

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	أولاً: مسودة الإعلان:
٢	ثانياً: التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات:
١٥	ثالثاً: التعليمات والشروط الخاصة:
١٥	١- التعليمات الخاصة
١٧	٢- الشروط الخاصة الواجب توافرها في مقدم العطاء.
١٧	٣- الشروط الخاصة الواجب توافرها في أفراد مقدم العطاء.
١٨	رابعاً: المهام والالتزامات:
١٨	٤- المهام والالتزامات الخاصة بمتعهد الخدمة.
١٩	٥- المهام والالتزامات الخاصة بأفراد متعهد الخدمة.
	خامساً: الجداول:
١٦	١- جدول رقم (١) عدد الأفراد المطلوبين
٢٠	٢- جدول رقم (٢) إجمالي التكلفة الشهرية والسنوية.
٢٠	٣- جدول رقم (٣) تفاصيل التكلفة الشهرية للفرد الواحد.
٢١	٤- جدول رقم (٤) صافي المستحقات الفعلية التي يستلمها الفرد في الشهر
٢١	٥- جدول رقم (٥) عدد نوبات العمل وأوقاتها
٢٢	٦- جدول رقم (٦) الخبرات
٢٢	٧- جدول رقم (٧) التقييم الفني
٢٣	٨- جدول رقم (٨) التقييم المالي
٢٣	٩- جدول رقم (٩) البرنامج الزمني
٢٤	سادساً: النماذج:
٢٥	١- نموذج رقم (١) مطالبة مالية
٢٦	٢- نموذج رقم (٢) خلاصة الخدمات المقدمة خلال الفترة
٢٧	٣- نموذج رقم (٣) تعهد والتزام من قبل متعهد الخدمة
٢٨	٤- نموذج رقم (٤) نموذج تقديم العطاء
٢٩	٥- نموذج رقم (٥) نموذج ضمان العطاء.
٣٠	٦- نموذج رقم (٦) نموذج إخطار قبول العطاء
٣١	٧- نموذج رقم (٧) نموذج ضمان الأداء
٣٢	٨- نموذج عقد تقديم الخدمة (Call Center) للفائز بالمجموعة الثانية

## الإعلان:

تعلن شركة يمن موبايل للهاتف النقال عن إنزال المناقصة العامة التالية للعام ٢٠١٨م (تمويل ذاتي):

رقم المناقصة	اسم المناقصة	مبلغ ضمان العطاء بالريال	آخر موعد لبيع الوثائق	تاريخ فتح المظاريف	مبلغ الرسوم بالريال
٢٠١٨-٠٧	تقديم خدمات الكول سنتر ( Call center) عدد ٩٥ فرد.	٨,٠٠٠,٠٠٠	٢٠١٨/٠٧/١١م	٢٠١٨/٠٧/١٧م	٤٠,٠٠٠

فعلى الشركات الراغبة الدخول في هذه المناقصة تقديم طلباتهم الخطية خلال أوقات الدوام الرسمي إلى: شركة يمن موبايل للهاتف النقال - إدارة المشتريات والمخازن - قسم المشتريات - الجراف - شارع التلفزيون أمام مجلس الشورى، لأخذ نسخة من المواصفات مقابل الرسوم المحددة أعلاه (لا ترد)، وآخر موعد لبيع الوثائق يوم (الأربعاء) بتاريخ ١١ / ٠٧ / ٢٠١٨م، على أن يتم الالتزام بالآتي:

١- يقدم العطاء في مظروف مغلق ومختوم بالشمع الأحمر إلى عنوان شركة يمن موبايل للهاتف النقال المحدد أعلاه، ومكتوباً عليه اسم شركة يمن موبايل للهاتف النقال ورقم المناقصة، وإسم متعهد الخدمة، وفي طيه الوثائق الآتية:

- ضمان بنكي بنفس نموذج الصيغة المحددة في وثائق المناقصة بمبلغ مقطوع بحسب ما هو محدد أعلاه صالح لمدة (١٢٠) يوماً من تاريخ فتح المظاريف، أو شيك مقبول الدفع.
  - صورة رخصة مزاولة المهنة سارية المفعول.
  - صورة البطاقة الضريبية سارية المفعول.
  - صورة البطاقة التأمينية سارية المفعول.
  - صورة البطاقة الزكوية سارية المفعول.
  - صورة من السجل التجاري ساري المفعول.
  - صور من شهادة التسجيل لأغراض الضريبة العامة على المبيعات.
- ٢- آخر موعد للاستفسارات يوم (الأربعاء) بتاريخ ١١ / ٠٧ / ٢٠١٨م.
- ٣- آخر موعد لاستلام العطاءات وفتح المظاريف هو الساعة الحادية عشر ظهراً من يوم الثلاثاء بتاريخ ١٧ / ٠٧ / ٢٠١٨م، ولن تقبل العطاءات التي ترد بعد هذا الموعد، وسيتم إعادتها بحالتها المسلمة إلى أصحابها.
- ٤- سيتم فتح المظاريف بمقر شركة يمن موبايل الموضح بعاليه بصالة فتح المظاريف بمكتب المدير التنفيذي بحضور أصحاب العطاءات أو من يمثلهم بتقويض رسمي موقع ومختوم.
- ٥- يمكن للراغبين في المشاركة في هذه المناقصة الاطلاع على وثائق المناقصة قبل شرائها خلال أوقات الدوام للفترة المسموح بها لبيع وثائق المناقصة لمدة (ثلاثون) يوم من نشر أول إعلان، أو عن طريق زيارة موقعنا الإلكتروني [www.yemenmobile.com.ye](http://www.yemenmobile.com.ye).
- والله ولي التوفيق !!!

## ثانياً: التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات:

١. مصدر التمويل: شركة يمن موبايل.
٢. مقدمو العطاءات المؤهلون:
  - ١-٢ هذا الاعلان مفتوح لجميع الشركات المتخصصة في تقديم الخدمة للتقدم بعطاءاتهم للمشاركة في هذه المناقصة.
  - ٢-٢ لا ينبغي أن يكون مقدم العطاء ممن أخل بالمبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك أو ممن تكون أسماؤهم مدرجة في القائمة السوداء.
٣. تكاليف إعداد العطاء:

يتحمل مقدم العطاء جميع التكاليف الخاصة بإعداد وتقديم العطاء ولن تكن شركة يمن موبايل مسؤولة بأي حال عن هذه التكاليف بغض النظر عن نتيجة المناقصة.
٤. محتويات وثائق المناقصة:
  - ١-٤ تحدد وثائق المناقصة الخدمات الواجب تقديمها من قبل مقدم العطاء لتقديم الخدمات المطلوبة لشركة يمن موبايل وإجراءات المناقصة وشروط العقد، وتتضمن الوثائق بالإضافة إلى الاعلان لتقديم العطاءات ما يأتي:
    - التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات.
    - التعليمات والشروط الخاصة.
    - المهام والالتزامات.
    - الجداول.
    - النماذج:
      - نموذج تقديم العطاء.
      - نموذج ضمان العطاء.
      - نموذج إخطار قبول العطاء.
      - نموذج ضمان الأداء.
      - نموذج العقد.
  - ٢-٤ على مقدم العطاء أن يدرس جميع التعليمات والشروط وأماكن تقديم الخدمة والمواصفات وجدول المتطلبات والنماذج الواردة في وثائق المناقصة بصورة دقيقة وأي تقصير في تقديم جميع الوثائق والمعلومات المطلوبة أو التقدم بعطاء غير مستجيب في جوهره لوثائق المناقصة من جميع النواحي سيتحمل مسؤولية ذلك مقدم العطاء وقد يؤدي إلى استبعاد عطائه.
  - ٣-٤ إن عدم إبداء مقدم العطاء لأية ملاحظات على الشروط والمواصفات المطلوبة أو وثائق المناقصة الأخرى خلال فترة دراسة وتقديم العطاءات يعتبر إقراراً منه بصحتها وسلامتها، ولا يحق له المطالبة بأي تعديلات عليها لاحقاً أو المطالبة بفوارق أسعار.
٥. توضيح وثائق المناقصة:

يحق لكل من تقدم لشراء وثائق المناقصة التقدم بطلب أي إيضاحات أو استفسارات بشأن وثائق المناقصة على أن تقدم خطأً إلى عنوان شركة يمن موبايل المبين على النحو الآتي:  
الجمهورية اليمنية – أمانة العاصمة – شارع التلفزيون – تلفون: (+9671337888) فاكس (+9671331212) ، وستقوم شركة يمن موبايل بالرد خطأً على أي طلب تتسلمه لايضاح وثائق المناقصة خلال الفترة المسموح بها قانوناً قبل التاريخ المحدد لتقديم العطاءات وترسل صور من الرد متضمناً شرحاً للتوضيحات والاستفسارات المطلوبة إلى جميع المتقدمين لشراء وثائق المناقصة بدون تحديد مصدر طلب الايضاحات أو الاستفسارات.

## ٦. تعديل وثائق المناقصة:

- ١-٦ يحق لشركة يمن موبايل أن تعدل وثائق المناقصة في أي وقت قبل التاريخ المحدد لتقديم العطاءات لأي سبب كان، سواء كان ذلك بمبادرة من جانبها أو استجابة لطلب إيضاح من أحد راغبي الاشتراك.
- ٢-٦ سيتم إبلاغ جميع من تقدموا واشتروا وثائق المناقصة بالتعديل خطياً، ويكون التعديل ملزماً لهم باعتباره جزء لا يتجزأ من وثائق المناقصة.
- ٣-٦ يكون لشركة يمن موبايل الحق في تمديد فترة تقديم العطاءات حسب ما تراه مناسباً، لتوفير مهلة معقولة للمتقدمين لكي يأخذوا التعديل بعين الاعتبار عند إعداد عطاءاتهم.

## ٧. لغة العطاء:

يتم إعداد العطاء وجميع المراسلات والوثائق المتعلقة به والمتبادلة بين مقدم العطاء وشركة يمن موبايل خطياً باللغة العربية، ويجوز أن يقدم صاحب العطاء وثائق ومطبوعات بلغة أخرى.

## ٨. يجب أن يتضمن العطاء المعد من قبل مقدم العطاء المكونات الآتية:

- ١-٨ رسالة تقديم العطاء وجداول المتطلبات وأسعارها مستكملة حسب ما هو وارد في البند (٩) والبند (١٠) والبند (١١) من هذه التعليمات.
- ٢-٨ وثائق إثبات تعد طبقاً للبند (١٢) من هذه التعليمات تثبت أن مقدم العطاء مؤهل لتنفيذ العقد في حالة قبول العطاء المقدم منه.
- ٣-٨ ضمان العطاء يقدم طبقاً للبند (١٣) من هذه التعليمات وبنفس الصيغة المحددة في وثائق المناقصة.
- ٤-٨ الوثائق القانونية المطلوب تقديمها ضمن وثائق العطاء، بحسب ما هو محدد في البند (٢٢).

## ٩. نموذج العطاء وجداول الأسعار:

- ١-٩ يستكمل مقدم العطاء تعبئة نموذج تقديم العطاء وجداول الأسعار والمتطلبات الأخرى الموضحة ضمن وثائق المناقصة (نموذج رقم ٤) و (الجداول رقم ٢، ٣، ٤)، محدداً الخدمات التي سيقوم بتقديمها مع وصف مختصر لها.
- ٢-٩ لا يحق لأي مشارك التقدم بأكثر من عطاء واحد في نفس المناقصة سواءً منفرداً أو ضمن شركة أو ضمن شركاء (ائتلاف)، وأي مخالفة لذلك سيتم استبعاد كافة العطاءات المقدمة منه ومصادرة ضماناتها أو إلغاء العقد ومصادرة ضمان الأداء إذا تبين ذلك لشركة يمن موبايل بعد التعاقد معه.
- ٣-٩ لا يحق لمقدم العطاء التقدم بعطاءات بديلة.

## ١٠. أسعار العطاء:

- ١-١٠ يجب أن يلتزم مقدم العطاء بتعبئة جدول الأسعار (جدول رقم ٣) لبيّن تفاصيل تكلفة سعر الفرد الواحد وإجمالي سعر جميع الأفراد، وصولاً إلى جملة العطاء، على أن يكون العرض شاملاً لجميع أنواع الضرائب والتأمين وأي نفقات أخرى.
- ٢-١٠ يجب أن تكون قيمة العطاء مبنية على الخدمات والمهام والمواعيد ونطاق العمل الجغرافي المحددة في الوثيقة.
- ٣-١٠ يجب عند تقديم العطاء وكجزء أساسي منه الإلتزام الكامل بتعبئة الجدول الخاصة بتفاصيل التكلفة الشهرية للفرد (جدول رقم ٣)، وكذلك الإلتزام الكامل بتعبئة الجدول الخاص بتوضيح صافي ما يستلمه الفرد في الشهر (جدول رقم ٤)، كما يجب تعبئة الجدول الخاص بالخبرات المطلوبة (جدول رقم ٦) وإرفاقها وفقاً للترتيب في الجدول.
- ٤-١٠ يلتزم مقدم العطاء عند تقديم عطاءه بأن لا يقل صافي ما يستلمه الفرد الواحد في الشهر عن مبلغ (٧٠,٠٠٠) سبعون ألف ريال يمني كحد أدنى.

٥-١٠ يجب عند كتابة العطاء المقدم أن يوقع صاحب العطاء على قوائم الأسعار بعد ملئها بحبر لا يمحي ولا يجوز الكشط أو المحو في قوائم الأسعار، وكل تصحيح في الأسعار أو غيرها يجب إعادة كتابته رقماً وحروفاً و التوقيع بجانب هذا التصحيح.

٦-١٠ تظل الأسعار التي حددها مقدم العطاء ثابتة خلال قيامه بتنفيذ العقد وغير خاضعة للتعديل، وسيتم التعامل مع أي عطاء يتضمن أسعاراً قابلة للتعديل معاملة العطاء غير المستجيب وسيتم رفضه.

### ١.١. عمالات العطاء:

يجب على مقدم العطاء تقديم عرض سعره بالريال اليمني.

### ١.٢. الوثائق المثبتة لأهلية مقدم العطاء ومؤهلاته:

١-١٢ تطبيقاً للبند (٨) من هذه التعليمات يجب على مقدم العطاء أن يقدم كجزء من عطائه الوثائق التي تثبت أهليته للاشتراك في المناقصة.

٢-١٢ على مقدم العطاء تقديم وثائق الإثبات الدالة على كفاءته لتنفيذ العقد وأنه أصبح مقنعاً لشركة يمن موبايل لقبول عطائه، وفي هذه الحالة يلزم توفر الوثائق المثبتة بأن لدى مقدم العطاء الإمكانيات المالية والفنية والبشرية اللازمة لتنفيذ العقد كما ورد في البند (٢٥).

### ١.٣. ضمان العطاء:

١-١٣ تطبيقاً للبند (٨) من هذه التعليمات يقدم صاحب العطاء كجزء من عطائه ضمان عطاء بمبلغ (٨,٠٠٠,٠٠٠) ثمانية مليون ريال، صالح لمدة (١٢٠) مائة وعشرون يوماً من تاريخ فتح المظاريف بالريال اليمني.

٢-١٣ يقدم ضمان العطاء بإحدى الطريقتين الآتيتين:

■ ضمان بنكي من أحد البنوك المصرح لها من قبل البنك المركزي اليمني بإصدار مثل هذه الضمانات، وتكون الضمانة خالية من أي قيد أو شرط وبحسب نموذج صيغة الضمان المحددة في وثيقة المناقصة وسارية المفعول لمدة لا تقل عن ثلاثين يوماً من تاريخ إنتهاء فترة صلاحية العطاء باسم شركة يمن موبايل، وإذا كان الضمان البنكي مقدماً من بنك خارجي فيجب أن يكون معزراً من قبل بنك داخل الجمهورية اليمنية مصرح له من قبل البنك المركزي اليمني.

■ شيك مقبول الدفع من البنك المسحوب عليه باسم شركة يمن موبايل كضمان للعطاء شريطة أن يكون هذا البنك معتمداً لدى البنك المركزي، كما تقبل الشيكات المسحوبة على بنوك بالخارج بشرط اعتمادها من أحد البنوك المحلية المعتمدة من قبل البنك المركزي، وأن يكون صالحاً لمدة لا تقل عن ثلاثين يوماً من تاريخ إنتهاء فترة صلاحية العطاء.

٣-١٣ سيتم رفض أي عطاء غير مرفق به أصل الضمان المنصوص عليه في البند (١٣-١، ١٣-٢) من هذه التعليمات، وسيتم اعتباره غير مستوف للشروط وفقاً للبند (٢٣) من هذه التعليمات.

٤-١٣ تعاد ضمانات العطاء إلى أصحابها بعد تقديم ضمان الأداء والتوقيع على العقد من قبل مقدم العطاء الفائز.

٥-١٣ يحق لشركة يمن موبايل مصادرة ضمان العطاء في أي من الحالات الآتية:

- إذا طلب أي من مقدمي العطاءات سحب عطائه بعد فتح المظاريف خلال مدة صلاحية العطاءات.
- إذا لم يقبل مقدم العطاء الفائز بالتصحيحات الحسابية.
- إذا لم يقدم صاحب العطاء الفائز ضمان الأداء في المدة المحددة بإخطار قبول عطائه ولم يتم بالتوقيع على العقد.

▪ إذا ثبت لشركة يمن موبايل أن مقدم العطاء قد أخل بقواعد السلوك والمبادئ الأخلاقية المحددة في قانون المناقصات ولائحة التنفيذية خلال فترة دراسة وتقديم العطاء وإجراءات التحليل والتقييم والبت.

#### ١٤. فترة سريان العطاء:

١-١٤ تستمر فترة سريان العطاء لمدة (٩٠) تسعون يوماً من تاريخ فتح المظاريف، وأي عطاء ساري المفعول لمدة أقل من ذلك سيتم التعامل معه على أساس أنه عطاء غير مستجيب.

٢-١٤ يحق لشركة يمن موبايل الحصول على موافقة مقدم العطاء على تمديد فترة سريان العطاء بموجب خطاب كتابي يوجه إلى مقدم العطاء، ويجب أن يكون رد مقدم العطاء خطياً بالموافقة دون أي تعديل في عطائه المقدم، ويحق لمقدم العطاء أن يرفض الطلب دون أن يؤدي ذلك إلى مصادرة ضمان العطاء.

#### ١٥. صيغة العطاء والتوقيع عليه:

١-١٥ يجب على مقدم العطاء القيام بإعداد النسخة الأصلية من عطائه وثلاث نسخ أخرى والتوقيع عليها، على أن يتم تمييز "النسخة الأصلية عن النسخ الأخرى" بوضوح، بحيث يكتب على النسخة الأصل (أصل العطاء) وعلى النسخ الأخرى (صورة من العطاء)، وفي حالة أي اختلاف بينهما فإنه يعتد بالنسخة الأصلية.

٢-١٥ يحرر أصل العطاء والنسخ الأخرى طباعة أو كتابة بحبر لا يمحو ويوقع عليه من قبل مقدم العطاء أو الشخص المخول أو المفوض، على أن يتم ذلك التوقيع والختم على جميع صفحات العطاء فيما عدا المطبوعات (الكاتلوجات) التي لم تدخل عليها تعديلات.

٣-١٥ إذا وقع خطأ من مقدم العطاء فلن يعتد بأية كتابة فيما بين السطور أو كشط أو إضافة فوق السطور إلا إذا وقع عليها الشخص أو الأشخاص الموقعون على العطاء قبل فتح المظاريف.

٤-١٥ يجب على مقدم العطاء التوقيع والختم على جميع وثائق العطاء، كإقرار منه بالالتزام الكامل بما ورد فيها، مالم سيعتبر العطاء غير مكتمل.

٥-١٥ لن يلتفت إلى أي ادعاء من قبل مقدم العطاء بحصول خطأ في عطائه إذا قدم بعد إنتهاء آخر موعد لتقديم العطاءات.

#### ١٦. وضع العطاءات في مظاريف مغلقة والكتابة (التأشير) عليها:

١-١٦ يضع مقدم العطاء أصل العطاء وكل نسخة منه في مظاريف منفصلة ومغلقة ومختومة بالشمع الأحمر يكتب عليها اسم شركة يمن موبايل ورقم المناقصة وعنوان التسليم المذكور في الاعلان، ويتم التوقيع على المظاريف وكتابة كلمة "الأصل" أو "صورة" خارج المظروف للتمييز بينها، ثم وضع المظاريف جميعها في مظروف خارجي ويغلق ويختم بالشمع الأحمر طبقاً للبيانات المحددة في وثائق المناقصة .

٢-١٦ يجب أن تتضمن المظاريف الداخلية والخارجية ما يأتي:

▪ تعنون بإسم شركة يمن موبايل.

▪ تحمل إسم المشروع، وعنوان تقديم العطاء، كما هو مبين في الاعلان، وتكتب عليها عبارة "لا يجوز الفتح قبل"، وتستكمل هذه العبارة بالوقت والتاريخ المحددين في البند (١٧-١) من هذه التعليمات.

٣-١٦ يحرر أيضاً على المظاريف الداخلية إسم وعنوان مقدم العطاء حتى يمكن إعادة العطاء إليه دون فتحه في حالة وصوله "متأخراً".



١٦-٤ لا تتحمل شركة يمن موبايل أية مسؤولية عن الخطأ في توجيه العطاء أو فتحه قبل الموعد المحدد في حالة عدم إغلاق المظروف الخارجي أو التوقيع عليه حسب المطلوب في البند (١٦-٢) من هذه التعليمات.

#### **١٧. آخر موعد لتقديم العطاءات:**

١٧-١ ينبغي أن تتسلم شركة يمن موبايل جميع العطاءات على العنوان المحدد في الاعلان في موعد لا يتجاوز الوقت والتاريخ الآتيين:

▪ الساعة الحادية عشر ظهراً من يوم ( الثلاثاء ) بتاريخ ١٧ / ٠٧ / ٢٠١٨ م.

١٧-٢ يحق لشركة يمن موبايل حسب ما تراه مناسباً، أن تمدد الموعد المحدد كآخر موعد لتقديم العطاءات، لغرض تعديل وثائق المناقصة طبقاً للبند (٦) من هذه التعليمات، وفي هذه الحالة تمدد جميع الحقوق والواجبات المترتبة على شركة يمن موبايل وعلى أصحاب العطاءات وفق آخر موعد سبق ذكره، بحيث تخضع للموعد الجديد.

#### **١٨. العطاءات المتأخرة:**

سيتم رفض أي عطاء وإعادة إلى مقدمه دون فتحه في حالة وروده لشركة يمن موبايل بعد آخر موعد لتقديم العطاءات المحدد في البند (١٧-١) من هذه التعليمات.

#### **١٩. تعديل العطاءات وسحبها:**

١٩-١ يحق لمقدم العطاء أن يعدل العطاء أو يسحبه بعد التقدم به، على أن تتسلم شركة يمن موبايل إخطاراً كتابياً بالتعديل يشمل إستبدال أو سحب العطاء قبل آخر موعد محدد لتقديم العطاء.

١٩-٢ لا يحق لمقدم العطاء إدخال أي تغيير في عطائه بعد الموعد المحدد لفتح المظاريف.

#### **٢٠. فتح المظاريف من قبل شركة يمن موبايل:**

٢٠-١ تقوم شركة يمن موبايل بفتح جميع مظاريف العطاءات في جلسة علنية بحضور من يرغب من أصحاب العطاءات أو من يمثلهم رسمياً في الموعد (الوقت والتاريخ) والمكان الآتيين:

▪ الساعة الحادية عشر ظهراً من يوم ( الثلاثاء ) بتاريخ ١٧ / ٠٧ / ٢٠١٨ م بمكتب المدير التنفيذي بالشركة، ويتم إثبات حضور مقدمي العطاءات بالتوقيع على نموذج محضر فتح المظاريف، وإذا صادف موعد فتح المظاريف يوم راحة أسبوعية أو إجازة أو عطلة رسمية فسيتم فتح المظاريف في يوم العمل التالي لها مباشرة.

٢٠-٢ عند فتح المظاريف يجري الاعلان عن أسماء مقدمي العطاءات والتعديلات أو الاخطارات بسحب العطاءات، وأسعار العطاءات وأنواع الخصم، ووجود أو عدم وجود ضمان العطاء المطلوب، وصلاحيته والبنك الصادر عنه وأية تفاصيل أخرى ترى شركة يمن موبايل إعلانها عند فتح المظاريف، ولا يجوز رفض أي عطاء يصل في الموعد المحدد لفتح المظاريف وكل عطاء يرد بعد هذا الموعد سيتم رفضه ورده لصاحبه طبقاً للبند (١٨) من هذه التعليمات.

#### **٢١. توضيح العطاءات:**

عدم الرد على استفسارات شركة يمن موبايل خلال فترة لا تتجاوز أسبوع من تاريخ تسليم الإخطار سيكون مدعاة لاستبعاد العطاء.

#### **٢٢. يجب إرفاق صور من الوثائق والبطائق الآتية:**

- صورة من البطاقة الضريبية سارية المفعول.
- صورة من البطاقة التأمينية سارية المفعول.
- صورة من البطاقة الزكوية سارية المفعول.
- صورة من رخصة مزاوله المهنة سارية المفعول.
- صورة من السجل التجاري ساري المفعول.



■ صور من شهادة التسجيل لأغراض الضريبة العامة على المبيعات.

### ٢٣. تقييم الاستجابة الأولية للطلبات:

تقوم شركة يمن موبايل بتقييم العطاءات لمعرفة مدى الاستجابة الأولية لمتطلبات الوثائق القانونية والمتطلبات المحددة في الوثيقة من حيث:

أ- أن العطاءات تم تسليمها بطريقة سليمة وموقعة ومختومة بطريقة سليمة وفقاً لما هو محدد في وثائق المناقصة.

ب- أصل ضمان العطاء (موجود) وأنه مستوف للشروط القانونية من حيث المبلغ والفترة الزمنية المحددة ومطابق لصيغة الضمان في النموذج المرفق وأنه غير مشروط وغير قابل للإلغاء.

ج- إرفاق صور الشهادات والبطائق الآتية:

- البطاقة الضريبية سارية المفعول.
- البطاقة التأمينية سارية المفعول.
- البطاقة الزكوية سارية المفعول.
- رخصة مزاولة المهنة سارية المفعول.
- صورة السجل التجاري سارية المفعول.
- شهادة التسجيل لغرض ضريبة المبيعات سارية المفعول.

### ٢٤. تقييم ومقارنة العطاءات:

٢٤-١ تقوم شركة يمن موبايل بتقييم العطاءات المستوفية والمؤهلة من عملية تقييم الاستجابة الأولية من خلال إخضاع جميع العطاءات المستوفية والمؤهلة والمستجيبة أولاً لعملية التقييم الفني والمالي وفقاً لطريقة النقاط على مرحلتين هما:

- مرحلة التقييم الفني المحدد لها (٤٠ نقطة).
- مرحلة التقييم المالي المحدد لها (٦٠ نقطة).

٢٤-٢ يشترط لتأهيل العطاءات من مرحلة التقييم الفني وانتقالها إلى مرحلة التقييم المالي حصولها على (٢٥ نقطة) فما فوق من التقييم الفني، بينما سيتم استبعاد العطاءات التي حصلت على نقاط أقل من (٢٥ نقطة) من التقييم الفني.

٢٤-٣ يتم ترتيب العطاءات المستوفية للشروط والمواصفات الفنية المحددة في وثائق المناقصة تنازلياً وفقاً لعدد النقاط الأكثر فالأقل.

٢٤-٤ مع مراعاة أحكام المادة (٢٩) سيتم الارساء على صاحب العطاء الأول الحاصل على أعلى عدد من النقاط في مرحلة التقييم المالي.

٢٤-٥ في حال تساوي عطاءين أو أكثر في عدد نقاط التقييم المالي، فسيتم الارساء على صاحب العطاء الحاصل على أكبر عدد من نقاط التقييم الفني.

### ٢٥. التقييم الفني:

يمثل التقييم الفني المرحلة الأولى من عملية تقييم ومقارنة العطاءات، بحيث يتم تقييم هذه المرحلة من خلال الآتي:

١-٢٥ أن يقوم مقدم العطاء بتقديم خبراته في نفس أو ما يشابه مجال الخدمات المطلوبة والمحدد في هذه الوثيقة، ولمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.

٢-٢٥ أن يقوم مقدم العطاء بتقديم عدد إثنتين عقود أو (P.O) أو أي مؤيدات أخرى تم تنفيذها لكل عام من الأعوام ٢٠١٤، ٢٠١٦، ٢٠١٧م.

**٣-٢٥** أن يقوم مقدم العطاء بتفريغ بيانات العقود (الخبرات) في الجدول المرفق، جدول رقم (٦)، بحيث تبين (عدد الأفراد، القيمة الفعلية للخدمات المقدمة)، مع إرفاق سندات تحصيل أو الاشعارات التي تؤكد قيمة الخدمات لكل شهر.

**٤-٢٥** سيتم إستبعاد أي عقد أو (P.O) أو أي مؤيدات أخرى، لا يتضمن أي من البيانات الآتية: (قيمة العقد، عدد الأفراد، مدة العقد).

**٥-٢٥** **توزيع واحتساب نقاط الخبرات:** سيتم ذلك من خلال تقييم خبرتين (عقود أو أي وثائق تؤيدها) لكل عام من الأعوام الثلاثة المذكورة أعلاه، وبحيث يتم تقييم كل خبرة وفقاً لما يأتي:

▪ **حالة العميل:** خصص لهذا المعيار (٣ نقاط) بحيث يحصل مقدم العطاء على عدد النقاط كاملة في حال تقديم عقد أو شهادة خبرة توضح أن العميل جديد ولأول مرة يتم التعامل معه في نفس العام، بينما يحصل مقدم العطاء على (نقطة واحدة) في حال كان العميل قديم وسبق التعامل معه من قبل.

▪ **عدد الأفراد:** خصص لهذا المعيار (١٠ نقاط) بحيث يحصل مقدم العطاء الذي قدم للغير أكبر عدد من الأيدي العاملة (في العقد أو شهادة الخبرة محل التقييم) على عدد النقاط كاملة بينما يحصل أصحاب العطاءات الأخرى على عدد نقاط تساوي نسبة عدد الأفراد المقدم من قبلهم إلى عدد أفراد صاحب العطاء الأكثر مضروباً في عدد نقاط المعيار، وذلك اعتماداً على شهادات الخبرة أو العقود المقدمة.

▪ **مدة تقديم الخدمة:** خصص لهذا المعيار (٨ نقاط) بحيث يحصل صاحب العطاء الذي قدم خدمات لأكبر مدة خلال العام الواحد على عدد النقاط كاملة، بينما يحصل أصحاب العطاءات الأخرى على عدد نقاط تساوي نسبة مدد الخدمة المقدمة من قبلهم بالأشهر خلال نفس العام إلى مدة الخدمة المقدمة من صاحب العطاء الذي قدم أكبر مدة بالأشهر لكل عام مضروباً في عدد نقاط المعيار، وذلك اعتماداً على شهادات الخبرة أو العقود المقدمة.

▪ **قيمة العقود:** خصص لهذا المعيار (٨ نقاط) بحيث يحصل صاحب العطاء الذي قدم عقد بأكبر قيمة خلال العام الواحد على عدد النقاط كاملة بينما يحصل أصحاب العطاءات الأخرى على عدد نقاط تساوي نسبة قيمة العقود المقدمة من قبلهم خلال نفس العام إلى قيمة العقود المقدمة من صاحب العطاء الأكبر لكل عام مضروباً في عدد نقاط المعيار، وذلك اعتماداً على شهادات الخبرة أو العقود المقدمة.

▪ **عدد سنوات مزاوله النشاط:** خصص لهذا المعيار (٦ نقاط) بحيث يحصل صاحب العطاء الذي زاول النشاط منذ سنوات أقدم على عدد النقاط كاملة بينما يحصل أصحاب العطاءات الأخرى على عدد نقاط بما يساوي نسبة مدة مزاولته للنشاط إلى مدة مزاوله النشاط لصاحب العطاء الأكثر مضروباً في عدد نقاط المعيار، وذلك اعتماداً على التراخيص القانونية الموضحة لذلك.

▪ **الحركة البنكية:** خصص لهذا المعيار (٥ نقاط) بحيث يحصل مقدم العطاء الذي حركة إيداعاته البنكية في العام ٢٠١٧م أكبر على نقاط المعيار كاملة، بينما يحصل أصحاب العطاءات الأخرى على عدد نقاط تساوي نسبة حركة إيداعاتهم البنكية لنفس الفترة إلى حركة إيداعات صاحب العطاء الأكبر مضروباً في عدد نقاط المعيار وذلك اعتماداً على كشوفات حركة الحسابات البنكية التي يلزم اصحاب العطاءات تقديمها لأغراض التقييم.

▪ سيتم احتساب عدد من النقاط لكل خبرة (عقد)، ولكل عام يتم تقديمها من قبل مقدمي العطاءات، بحيث تكون الخبرات المطلوبة خبرتين (إثنين عقود) لكل عام وسيتم تقييمها وفقاً

- العناصر المذكورة أعلاه على مستوى كل عام، وبحيث يكون إجمالي النقاط التي يحصل عليها مقدم العطاء للخبرتين في كل عام وللثلاثة الأعوام يساوي إجمالي عدد نقاط المعيار.
- في حالة عدم تقديم مقدم العطاء لأي خبرة في أي عام من الأعوام المطلوبة لن يحصل على أي نقطة من النقاط.
- البيانات المطلوبة أعلاه سرية، وسيتم استخدامها لأغراض التقييم والتحليل فقط.

## ٢٦. التقييم المالي:

يمثل التقييم المالي المرحلة الثانية من عملية تقييم ومقارنة العطاءات بحيث يتم تقييم هذه المرحلة من خلال الآتي:

- ١-٢٦ العطاء الأقل سعراً: خصص لهذا المعيار (٢٥ نقطة)، بحيث يحصل صاحب العطاء الأقل سعراً على (٢٥ نقطة)، بينما تحصل بقية العطاءات على (٢٥ نقطة مخصوماً منها نسبة زيادة أسعارها عن أسعار العطاء الأقل).
- ٢-٢٦ صافي أجر الفرد: خصص لهذا المعيار (٢٠ نقطة)، بحيث يحصل صاحب العطاء الذي يمنح أفراده أعلى صافي أجر على (٢٠ نقطة)، بينما تحصل بقية العطاءات على (٢٠ نقطة مخصوماً منها نسبة النقص في صافي أجر الفرد عن صافي أجر الفرد الأعلى).
- ٣-٢٦ نسبة هامش الربح والمصاريف الإدارية: خصص لهذا المعيار (١٥ نقاط)، بحيث يحصل صاحب العطاء الأقل على (١٥ نقاط)، بينما تحصل بقية العطاءات على (١٥ نقاط مخصوماً منها نسبة الزيادة فيها عن العطاء الأقل).

## ٢٧. التأهيل اللاحق:

- ١-٢٧ نظراً لعدم قيام شركة يمن موبايل بتأهيل مسبق للشركات العاملة في هذا المجال فإنه يحق لشركة يمن موبايل القيام بالتأهيل اللاحق لصاحب العطاء الفائز إن رأت ذلك، وعلى النحو الآتي:
  - التأكد من صحة شهادات الخبرة والعقود المنفذة.
  - التأكد من العقود التي ما زالت سارية المفعول لدى الجهات الأخرى.
  - التأكد من القدرة المالية والفنية والبشرية اللازمة لتنفيذ العقد.
- ٢-٢٧ يحق لشركة يمن موبايل الاستيضاح أو طلب أي بيانات أو وثائق إضافية لاثبات أهلية صاحب العطاء الفائز أثناء التأهيل اللاحق.
- ٣-٢٧ يحق لشركة يمن موبايل النزول الميداني للشركات المتنافسة المقدمة للعطاءات لغرض التقييم مثل (المقر الرئيسي - الكوادر العاملة في الشركة - غرفة العمليات والمتابعة،.....).
- ٤-٢٧ في حال تبين لشركة يمن موبايل من التأهيل اللاحق أن صاحب العطاء الفائز ليس لديه القدرات المالية أو الفنية أو البشرية اللازمة لتنفيذ العقد فسيتم إرساء المناقصة على صاحب العطاء التالي.

## ٢٨. حق شركة يمن موبايل في قبول أي عطاء ورفض أي عطاء أو جميع العطاءات:

تحتفظ شركة يمن موبايل بحقها في إلغاء المناقصة في أي وقت قبل ترسية العطاء دون تحمل أية مسؤولية أو التزام تجاه أصحاب العطاءات أو عن الأسباب التي حملت شركة يمن موبايل على اتخاذ هذا الإجراء.

## ٢٩. معايير الإرساء:

مع مراعاة أحكام البند (٢٨) من هذه التعليمات سيتم إرساء المناقصة على مقدم العطاء الذي ثبت أن عطائه مستجيب جوهرياً لكافة الشروط والمواصفات والحاصل على إجمالي أكبر عدد من النقاط في مرحلة التقييم المالي، وفي حالة تساوي عطائين أو أكثر في إجمالي عدد النقاط سيتم الإرساء على صاحب العطاء الحاصل على أكبر عدد من النقاط في مرحلة التقييم الفني.

### ٣٠. حق شركة يمن موبايل في زيادة أو تخفيض عدد الأفراد بعد الإرساء:

تحتفظ شركة يمن موبايل بحقها في زيادة أو تخفيض عدد الأفراد المنصوص عليها في جدول المتطلبات، وذلك في حدود ٢٠% من عدد الافراد المتعاقد عليهم بعد الإرساء دون أي تغيير في سعر الفرد أو في شروط العقد.

### ٣١. إخطار قبول العطاء:

١-٣١ قبل انتهاء فترة صلاحية العطاء تقوم شركة يمن موبايل بإخطار صاحب العطاء الفائز خطياً إما بالبريد المسجل أو بالفاكس بقبول العرض المقدم منه إلى العنوان المحدد من قبله في نموذج بيانات العطاء، ونسخ صورة من الإخطار إلى بقية المتقدمين لأشعارهم بالإرساء مع توضيح إسم صاحب العطاء الفائز ومبلغ الإرساء عليه.

٢-٣١ يُمنح مقدموا العطاءات فترة عشرة أيام للتنظّم لدى الجهات المختصة قانوناً بحسب الإجراءات القانونية المنظمة لذلك، تبدأ من تاريخ إخطارهم رسمياً بإسم العطاء الفائز بالمناقصة.

٣-٣١ عند تقديم مقدم العطاء الفائز لضمان الأداء تطبيقاً للبند (٣٥) من هذه التعليمات تقوم شركة يمن موبايل بإعادة ضمانات العطاء إلى أصحابها عن عطاءاتهم المقدمة في المناقصة تطبيقاً للبند (١٣) من هذه التعليمات.

٤-٣١ إذا رغب أحد المشاركين في المناقصة بعد إرسائها على غيره التأكيد من أسباب عدم قبول عطائه فإن عليه إرسال طلبه مباشرة إلى شركة يمن موبايل الذي ستقوم بالرد عليه لاحقاً.

### ٣٢. ضمان الأداء:

١-٣٢ يقدم صاحب العطاء الفائز خلال (١٥) يوماً من إستلامه إخطار شركة يمن موبايل بإرساء العقد عليه ضماناً للأداء بموجب شروط العقد وبحسب النموذج رقم (٧) الوارد في وثيقة المناقصة.

٢-٣٢ إذا عجز صاحب العطاء الفائز عن تقديم ضمان الأداء والحضور لتوقيع العقد فإنه يعتبر مبرراً كافياً لإلغاء عملية الإرساء عليه ومصادرة ضمان العطاء والانتقال إلى العطاء التالي في الترتيب، والمستوفي للشروط والمواصفات، أو أن يدعو إلى تقديم عطاءات جديدة طبقاً لأحكام قانون المناقصات النافذ ولائحته التنفيذية.

٣-٣٢ يجب على صاحب العطاء الفائز أن يقدم إلى شركة يمن موبايل خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من إخطاره بإرساء المناقصة عليه ضماناً بنكياً غير مشروط وخالي من التحفظات وغير قابل للإلغاء بما لا يقل عن ١٥% من قيمة العقد بحسب النموذج والصيغة المحددة في وثائق المناقصة (نموذج رقم ٧)، بحيث يكون ساري المفعول من تاريخ توقيع العقد وحتى إنتهاء فترة تقديم الخدمة.

٤-٣٢ يقدم ضمان الأداء بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- شيك مقبول الدفع من أحد البنوك المعتمدة من قبل البنك المركزي اليمني.
- خطاب ضمان غير مشروط من أحد البنوك المصرح لها من البنك المركزي اليمني بإصدار مثل هذه الخطابات.

٥-٣٢ تعيد شركة يمن موبايل ضمان الأداء إلى متعهد الخدمة خلال ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ إنتهاء العقد وتنفيذ متعهد الخدمة لكافة الخدمات والالتزامات المنصوص عليها في العقد.

### ٣٣. مدة العقد:

مدة العقد سنتين ميلاديتين تبدأ من تاريخ توقيع العقد بين الطرفين.

### ٣٤. توقيع العقد:

على صاحب العطاء الفائز خلال (١٥) يوماً من استلام نموذج العقد، أن يوقع على العقد ويثبت عليه تاريخ التوقيع ويعيده إلى شركة يمن موبايل.

### ٣٥. ضمان الأداء لتنفيذ الخدمة:

- ١-٣٥ تحدد فترة سريان ضمان الأداء بمدة سريان العقد (سنتين ميلاديتين) بحيث يكون ساري المفعول من تاريخ توقيع العقد دون أي تحفظات أو ملاحظات.
- ٢-٣٥ تخطر شركة يمن موبايل متعهد الخدمة كتابياً بأي مطالبات تنشأ بموجب ضمان الأداء.
- ٣-٣٥ بمجرد إستلام الاخطار المشار إليه يقوم متعهد الخدمة خلال فترة خمسة أيام وبالسرعة المناسبة بإصلاح أو استبدال أو تعويض الأضرار الحاصلة جراء قيام أفراده بتأدية الخدمة دون تحميل شركة يمن موبايل أية تكاليف في هذا الشأن.
- ٤-٣٥ في حالة عدم قيام متعهد الخدمة بعد إخطاره بإصلاح أو تعويض الأضرار خلال الفترة المحددة في الفقرة (٣-٣٥)، يحق لشركة يمن موبايل أن تتخذ الإجراءات التعويضية اللازمة على حساب متعهد الخدمة، واستخدام ضمان الأداء دون الإخلال بأي حقوق أخرى لشركة يمن موبايل تجاه متعهد الخدمة بموجب العقد.

### ٣٦. التأمين:

يتحمل متعهد الخدمة مسؤولية التأمين الاجتماعي على جميع أفراد الذين تم توفيرهم لتنفيذ العقد.

### ٣٧. تقارير الأداء:

- ١-٣٧ تقوم شركة يمن موبايل بعمل تقارير عن أداء أفراد متعهد الخدمة بشكل شهري، على مستوى كل فرد، وذلك بحسب نظام تقييم الأداء المتبع من قبل شركة يمن موبايل.
- ٢-٣٧ إذا كان تقرير الأداء لفرد واحد أو لبعض الأفراد أقل من (٨٠%)، سيتم منحهم فرصة واحدة لتحسين الأداء، وفي حالة فشلهم في ذلك سيتم الاستغناء عنهم.
- ٣-٣٧ نظام تقييم الأداء قد يتغير بحسب ما تراه شركة يمن موبايل.

### ٣٨. السداد:

- ١-٣٨ تقوم شركة يمن موبايل بدفع (١٠٠%) من قيمة الخدمات الشهرية تدفع نهاية كل شهر للمتعهد ابتداءً من تاريخ بدء سريان العقد بعد استقطاع الرسوم والضرائب القانونية وأي خصميات أو غرامات إن وجدت، وتدفع بموجب مطالبة المتعهد مرفقاً بها تقرير الأداء الخاص بأفراده الصادر من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.
- ٢-٣٨ تدفع شركة يمن موبايل مستحقات متعهد الخدمة خلال عشرة أيام من تاريخ استلامها لمطالبة المتعهد، مرفقاً بها كشف استلام أفراده لمستحقاتهم الشهرية ابتداءً من تاريخ إستحقاق القسط التالي وسند استلام المستحقات الضريبية والتأمينية عن أفرادهم "مقدمي الخدمة" لدى شركة يمن موبايل.
- ٣-٣٨ عملة السداد بالريال اليمني.

### ٣٩. تعديل العقد:

- ١-٣٩ مع مراعاة البند (١٠) من هذه التعليمات، لا يجوز إجراء أي تعديل أو تغيير في شروط العقد إلا بموجب تعديل كتابي موقع من الطرفين، وبما لا يتعارض مع أحكام قانون المناقصات ولائحته التنفيذية.
- ٢-٣٩ يحق لشركة يمن موبايل تعديل العقد بالزيادة أو النقص في أي مرحلة من مراحل تنفيذ العقد بما لا يتجاوز ٢٠% من قيمة العقد الأصلي، كما ورد في البند رقم (٣٠) من هذه التعليمات.

### ٤٠. التنازل عن العقد:

لا يحق لمتعهد الخدمة أن يتنازل كلياً أو جزئياً عن العقد أو تحويله إلى أي متعهد خدمة آخر أو تحويله إلى أي طرف آخر.

### ٤١. التعاقد من الباطن:

لا يحق لمتعهد الخدمة أن يوكل إلى غيره القيام بكل أو بعض الخدمات المنصوص عليها في العقد.

## ٤٢. الغرامات:

في حالة تأخر متعهد الخدمة في تنفيذ العقد أو التقصير في الأداء فإنه يتحمل الغرامات الآتية:

### ١-٤٢ غرامة التأخير عن تنفيذ العقد:

- إذا تأخر متعهد الخدمة في تنفيذ الالتزامات المتعاقد عليها بشكل كلي أو جزئي في المواعيد المحددة في أي مرحلة من مراحل البرنامج الزمني الموضح في الجدول رقم (٩) تحسب غرامات تأخير كالاتي:
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الأول أو جزء منه بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثاني أو جزء منه بواقع ١.٥% من إجمالي قيمة العقد.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثالث أو جزء منه بواقع ٢% من إجمالي قيمة العقد.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الرابع أو جزء منه بواقع ٣% من إجمالي قيمة العقد، وفي كل الأحوال يجب أن لا تتجاوز غرامات التأخير نسبة ١٠% من قيمة إجمالي العقد.
- إذا تأخر متعهد الخدمة عن التنفيذ أكثر من شهر يتم مصادرة ضمان الأداء.

### ٢-٤٢ غرامة التقصير في الأداء:

- في حالة تقصير متعهد الخدمة في الأداء تحسب غرامات كالاتي:
- في حالة غياب أكثر من خمسة أفراد في النوبة الواحدة من أفراد متعهد الخدمة تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - في حالة غياب أكثر من تسعة أفراد من أفراد متعهد الخدمة في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - يستثنى مما ورد في الفقرتين أعلاه (نوبة الفجر)، يلتزم متعهد الخدمة بعدم تغيب أي فرد من أفراد في هذه النوبة وفي حال تغيب فرد واحد من أفراد متعهد الخدمة تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - في حالة غياب أكثر من ستة عشر فرد من أفراد متعهد الخدمة في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع ٣% من إجمالي قيمة العقد الشهرية ولمرة واحدة فقط، ويتم إشعاره بتحسين أداءه، وفي حال تكرار ذلك يتم مصادرة ضمان الأداء وإنهاء العقد.

## ٤٣. تأخر المتعهد في التنفيذ:

- ١-٤٣ يقوم متعهد الخدمة بتنفيذ الخدمات بحسب متطلبات الوثيقة وشروط العقد.
- ٢-٤٣ على متعهد الخدمة إذا واجهته في أي وقت أثناء تنفيذ العقد أي ظروف تحول دون تنفيذ الخدمات في الموعد المحدد، أن يخطر شركة يمن موبايل كتابياً بواقعة التأخير ومدته المحتملة وأسبابه، وعلى شركة يمن موبايل أن تقوم بأسرع ما يمكن عملياً بعد إستلام إخطار متعهد الخدمة بتقييم الموقف، وبحق لها تكليف من تراه للقيام بأعمال الخدمات، مع تحمل متعهد الخدمة الغرامات المحددة في هذه الوثيقة.

## ٤٤. إنهاء العقد بسبب التقصير أو التلاعب:

- ١-٤٤ دون الإخلال بأي جزاءات أخرى مقررة نتيجة للإخلال بالعقد، يحق لشركة يمن موبايل إنهاء العقد كله أو بعضه بموجب إخطار كتابي يوجه إلى متعهد الخدمة وذلك في أي من الحالات الآتية:



■ إذا أخفق متعهد الخدمة أو تلاعب في تنفيذ أي من الإلتزامات المنصوص عليها في هذه الوثيقة والعقد خلال المدة المحددة في العقد أو خلال فترة التمديد المحددة والمتفق عليها بين الطرفين إن وجدت.

■ إذا أخفق متعهد الخدمة أو تلاعب في تنفيذ أي التزامات أخرى بموجب العقد.

■ إذا تأكد لشركة يمن موبايل أن متعهد الخدمة قد تورط في عمل من أعمال الرشوة أو التدليس للحصول على العقد أو تنفيذه.

٢-٤٤ يحق لشركة يمن موبايل في حالة قيامها بإنهاء العقد كلياً أو جزئياً تنفيذاً للبندين (٤٢) و (٤٣) من هذه التعليمات أن تتعاقد بالشروط وبالطريقة التي تراها مناسبة مع متعهد خدمة جديد، ويكون متعهد الخدمة السابق مسؤولاً أمام شركة يمن موبايل عن أي تكاليف إضافية، وعلى الرغم من ذلك يستمر متعهد الخدمة في تنفيذ ما لم يتم تنفيذه من العقد.

#### ٤٥. إنهاء العقد بسبب الإعسار:

يحق لشركة يمن موبايل في أي وقت وبموجب إخطار كتابي لمتعهد الخدمة أن تقوم بإنهاء العقد، إذا أصبح متعهد الخدمة مفلساً أو معسراً بموجب حكم قضائي بات، وفي هذه الحالة يكون الإنهاء دون أي تعويض لمتعهد الخدمة، بشرط ألا يضر هذا الإلغاء أو يؤثر على أي حق في التصرف أو في التعويض يكون قد استحق لشركة يمن موبايل أو يستحق لها فيما بعد.

#### ٤٦. إنهاء العقد بسبب المصلحة:

يحق لشركة يمن موبايل في أي وقت وبموجب إخطار كتابي ترسله لمتعهد الخدمة، إنهاء العقد كله أو بعضه تحقيقاً للمصلحة العامة، ويذكر في الإخطار أن الإنهاء يتم للمصلحة العامة ويحدد ما يتم إنجائه من خدمات بموجب العقد وتاريخ نفاذ هذا الإنهاء.

#### ٤٧. اللغة المعتمدة:

لغة العقد هي اللغة العربية.

#### ٤٨. الإخطارات:

١-٤٨ أي إخطار من أحد الطرفين إلى الآخر تنفيذاً للعقد يجب أن يكون إخطار كتابي يتم إرساله باليد أو بالبريد أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني على عنوان الطرف الآخر.

٢-٤٨ يصبح الإخطار نافذاً بمجرد تسليمه أو في التاريخ المحدد فيه لنفاذه، أيهما أبعد.

#### ٤٩. الضرائب والرسوم:

يجب أن تقدم عروض الأسعار شاملة جميع أنواع الضرائب والتأمينات وأي رسوم أخرى.

#### ٥٠. وثائق العقد:

تعتبر مجموعة الوثائق التي يتكون منها العقد مفسرة لبعضها البعض، وعند ظهور أي غموض أو تعارض فيما بينها يكون ترتيب أولوية الترتيح للوثائق حسب التسلسل الآتي:

أ- اتفاقية العقد.

ب- إخطار قبول العطاء.

ج- العطاء المقدم وأي مراسلات أو وثائق تم قبولها قبل توقيع العقد، وتم اعتبارها جزءاً لا يتجزأ من العقد.

د- التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات.

هـ- التعليمات والشروط الخاصة.

و- المهام والالتزامات.

ز- الجداول.

ح- أي وثائق أخرى تشكل جزءاً من العقد.



## ٥١. تدوين العنوان:

يجب على مقدم العطاء تدوين عنوانه الذي سيتم التخاطب إليه من قبل شركة يمن موبايل ( يتم تعبئة البيانات أدناه من قبل مقدم العطاء المتقدم وعلى مسؤوليته صحة وسلامة البيانات المدونة):

.....	(الاسم التجاري للمتقدم ) أو اسم المتقدم
.....	عنوان المتقدم
.....	مقر الشركة
.....	تلفون
.....	فاكس
.....	بريد الكتروني
.....	ص . ب
.....	تلفون سيار
.....	اسم المخول بالتوقيع كاملاً على الإخطارات والعقد
.....	صفة المخول بالتوقيع
.....	أي بيانات أخرى يرى صاحب العمل طلبها من قبل المورد

## ثالثاً: التعليمات والشروط الخاصة:

### ١- التعليمات الخاصة:

#### أ- النقل والمواصلات:

- تقوم شركة يمن موبايل بنقل وتوصيل أفراد متعهد الخدمة من وإلى مقرات تأدية الخدمة وفقاً لخطوط السير المحددة من قبل شركة يمن موبايل.
- لا تتحمل شركة يمن موبايل أي تكاليف لنقل وتوصيل أفراد متعهد الخدمة الذين يتأخرون عن مواعيد وصول وسائل النقل الخاصة بشركة يمن موبايل.
- يلتزم متعهد الخدمة بتنزيل أي نفقات خاصة بالنقل والمواصلات أثناء تقديم عطائه، وفي حالة إضافته لتلك النفقات سيتم إستنزها من إجمالي قيمة العطاء.

#### ب- الفحص الطبي:

- يلتزم متعهد الخدمة بإجراء الفحوصات الطبية اللازمة لأفراده للتأكد من أنهم يتمتعون بصحة بدنية ونفسية ممتازة، وأن السمع والنظر والنطق بحالة ممتازة، وذلك في المستشفيات التي تحددها شركة يمن موبايل.
- لا تتحمل شركة يمن موبايل دفع أي تكاليف تخص فحوصات طبية أو علاج أي فرد من أفراد متعهد الخدمة قبل وأثناء تأدية الخدمة.
- يلتزم متعهد الخدمة بتنزيل أي نفقات خاصة بالفحص الطبي أثناء تقديم عطائه، وفي حالة إضافته لتلك النفقات سيتم إستنزها من إجمالي قيمة العطاء.

#### ج- الوجبات الغذائية:

- لا تتحمل شركة يمن موبايل دفع أي نفقات أو تكاليف خاصة بالوجبات الغذائية لأفراد متعهد الخدمة في أي حال من الأحوال باستثناء وجبتي السحور والإفطار خلال شهر رمضان للأفراد العاملين في تلك النوبات.

#### د- آلية اختيار أفراد متعهد الخدمة:

- تقوم شركة يمن موبايل بفحص ملفات ووثائق أفراد متعهد الخدمة للتأكد من مطابقتها للشروط والمواصفات المطلوبة في أفراد متعهد الخدمة، وإشعار متعهد الخدمة بالملفات المستبعدة والناقصة لتوفير ملفات بديلة.
- يلتزم متعهد الخدمة بتوفير بقية الملفات الناقصة أو غير المستوفية خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك.
- تقوم شركة يمن موبايل بموافاة متعهد الخدمة بالكشوفات النهائية للأفراد المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية، مع موافاته بالبرنامج الزمني المحدد لعملية الإختيار.
- يلتزم متعهد الخدمة بتوفير الأفراد المرشحين لدخول المقابلة الشخصية خلال أسبوع من تاريخ استلامه للكشوفات النهائية.
- يلتزم متعهد الخدمة بتوفير وتهيئة مكان مناسب في مقر عمله أو أي مكان آخر يحدده متعهد الخدمة لإجراء عملية تقييم واختيار الأفراد المناسبين.
- تقوم شركة يمن موبايل بموافاة متعهد الخدمة بأسماء الأفراد الذين اجتازوا مرحلة التقييم والاختيار المرشحين لدخول الفحص الطبي.
- يلتزم متعهد الخدمة بتسليم شركة يمن موبايل نتائج الفحوصات الطبية لأفراده خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بأسماء الأفراد الذين تم ترشيحهم لدخول الفحص الطبي.
- تقوم شركة يمن موبايل بإشعار متعهد الخدمة بأسماء الأفراد المقبولين لتقديم الخدمات، على أن يلتزم متعهد الخدمة بتوفير الأفراد خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك.

#### هـ- تغيير واستبدال أفراد متعهد الخدمة:

- يلتزم متعهد الخدمة بتغيير أي فرد أو بعض من أفرادها، بناءً على طلب شركة يمن موبايل في الحالات الآتية:
  - تكرار غياب الفرد لأكثر من (ثلاثة أيام) في الشهر الواحد.
  - تكرار حصول الفرد على تقييم أداء أقل من النسبة المطلوبة (٨٠%) لأكثر من مرة.
  - في حالة إساءة أفرادها لمشركي شركة يمن موبايل أو إفشائهم لأسرار وبيانات الشركة أو موظفيها أو مشتركيها.
  - في حالة إستغلال إسم شركة يمن موبايل أو أحد موظفيها في معاملات شخصية لا علاقة لها بشركة يمن موبايل.
  - في حالة عدم تنفيذ المهام المطلوبة منهم بالشكل المطلوب.
- يلتزم متعهد الخدمة بتوفير البديل أو البدلاء خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك.
- لا تتحمل شركة يمن موبايل أي تكاليف أو نفقات تخص عملية التبدل، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفرادها المطالبة بذلك.

#### و- إحلال أفراد متعهد الخدمة:

- يلتزم متعهد الخدمة بالقيام بعملية الإحلال لكل أو بعض أفرادها في أي وقت تراه شركة يمن موبايل، ويلتزم متعهد الخدمة بتوفير الأفراد المطلوب إحلالهم محل الأفراد السابقين خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك.
- يحق لشركة يمن موبايل طلب الاستغناء عن خدمات أي فرد من أفراد متعهد الخدمة في أي وقت تراه، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفرادها الاعتراض على ذلك.
- لا تتحمل شركة يمن موبايل أي تكاليف أو نفقات أو تعويضات تخص عملية الإحلال والاستغناء، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفرادها المطالبة بذلك.

#### ز- عدد الأفراد المطلوبين:

#### جدول رقم (١) عدد الأفراد المطلوبين

اسم المناقصة	نوع الخدمات المطلوبة	عدد الأفراد المطلوبين
خدمات (Call Center).	تقديم خدمات (Call Center).	٩٥ فرد

#### ح- مقر العمل:

- تنفيذ الخدمات المطلوبة من خلال التواجد في الأماكن المحددة من قبل شركة يمن موبايل في إطار أمانة العاصمة.

#### ط- أيام وأوقات العمل:

- عدد أيام العمل سبعة أيام في الأسبوع وبنظام النوبات لكل الأفراد (ذكور وإناث) بما فيها أيام الخميس والجمعة، بما فيها أيام الإجازات والعطل الرسمية وبحسب ساعات العمل المحددة في جدول النوبات المعد من قبل شركة يمن موبايل.
- عدد النوبات في اليوم الواحد أربع نوبات خلال ٢٤ ساعة، وفقاً لجدول النوبات المعد من قبل شركة يمن موبايل.
- يتم منح كل فرد من أفراد متعهد الخدمة يوم واحد راحة في الأسبوع، ويتم تحديد يوم الراحة من قبل شركة يمن موبايل.

- يحق لشركة يمن موبايل تغيير الوقت المحدد لكل نوبة وكذا بداية ونهاية وقت النوبة وفقاً لطبيعة عمل شركة يمن موبايل، و لا يحق للمتعهد أو أفراد الاعتراض على ذلك.

## ٢- الشروط الخاصة الواجب توافرها في مقدم العطاء:

- أ- أن يكون لدى مقدم العطاء مقر رسمي لائق معروف العنوان، ومقره الرئيسي في العاصمة صنعاء.
- ب- أن يكون لدى مقدم العطاء خبرة في نفس المجال المطلوب أو مجالات مشابهة.
- ج- حصول مقدم العطاء على ترخيص لمزاولة المهنة سارية المفعول.
- د- يلتزم مقدم العطاء بتوفير الأفراد المطلوبين بحسب الشروط والمواصفات المحددة في هذه الوثيقة، أو بموجب ما يتم طلبه من قبل شركة يمن موبايل.
- هـ- يلتزم مقدم العطاء بأن لا يزيد عدد الإناث عن ٣٠% من أفراد الذين يقدمهم ويفضل أن يكن غير متزوجات، أو بحسب ما تراه شركة يمن موبايل.
- و- يلتزم مقدم العطاء بتسليم شركة يمن موبايل ملفات ووثائق أفراد عند تقديم العطاء، بحيث تحتوي على ما يأتي:

- كشف (SOFT/HARD) يحتوي على بيانات عدد لا يقل عن (300) فرد وفقاً للتخصصات والشروط المطلوبة والمحددة في البند (٣- أ من الشروط الخاصة).
- إرفاق السيرة الذاتية لكل فرد متضمناً الوثائق الآتية:
  - صورة من البطائق الشخصية للأفراد.
  - صورة من المؤهلات العلمية المطلوبة معتمدة من الجهات ذات الاختصاص.
  - شهادات الخبرة التخصصية للأفراد.
  - أي وثائق أخرى للأفراد.
- يحق لشركة يمن موبايل استبعاد أي عطاء غير مستوفي لعدد الملفات المطلوبة، أو المواصفات والشروط المحددة.

## ٣- الشروط الخاصة الواجب توافرها في أفراد مقدم العطاء:

### أ. الشروط الأساسية التي يجب توافرها في أفراد مقدم العطاء:

- أن يكون يماني الجنسية.
- أن لا يزيد عمره عن ٣٠ عاماً.
- أن يكون حاصلاً على درجة دبلوم بعد الثانوية أو بكالوريوس في أحد التخصصات الآتية: (التخصصات المالية والإدارية، إعلام، علاقات عامة، لغات بمختلف مجالاتها)، وبمعدل لا يقل عن (٧٠%)، وأن تكون المؤهلات الدراسية صادرة عن مؤسسات تعليمية معترف بها، وأن تكون معتمدة من الجهات المختصة.

- أن لا يكون لديه صلة قرابة بأحد موظفي شركة يمن موبايل حتى الدرجة الثالثة.

- يفضل الإلمام باللغة الإنجليزية.

- إجابة استخدام الحاسب الآلي.

- اجتيازه لعملية فحص المؤهلات والوثائق المقدمة.

- اجتيازه للمقابلة الشخصية والفحص الطبي.

- شهادات حسن السيرة والسلوك (فيش وتشبيه) للأفراد.

### ب. المعلومات الشخصية الضرورية التي يجب توافرها في أفراد مقدم العطاء:

- أن يتمتع بصحة بدنية ونفسية وعقلية ممتازة.

- أن يكون السمع والنظر ووضوح الصوت بحالة ممتازة.

- أن يتمتع بالمرونة وتقبل النقد، والتوجه نحو النجاح والتفوق باستمرار.
- أن يكون حسن المظهر.
- إجابة فن الاستقبال وحسن التعامل مع العملاء.
- القدرة على إدارة الحوار، وتشخيص المشاكل وحلها وتوصيل المعلومات للمشاركين، والقدرة على الإقناع.
- القدرة على بناء علاقة فعّالة مع الزملاء، والاستفادة من الأفكار الجديدة في مجال تأدية الخدمة والإلمام بها.
- المثابرة والحماس، والقدرة على ضبط النفس وتحمل المسؤولية، والاعتماد على الذات وتقدير قيمة الوقت.
- التعاون مع الآخرين، والعمل بروح الفريق الواحد وعدم الأنانية، والقدرة على التعامل مع مشاكل المشاركين والعمل على حلها.

## **رابعاً: المهام والالتزامات:**

### **١- المهام والالتزامات الخاصة بمتعهد الخدمة:**

- أ- الالتزام بعدم تقديم أي فرد له علاقة أو تربطه صلة قرابة حتى الدرجة الثالثة بأي موظف من موظفي شركة يمن موبايل، والالتزام بتبديل أي فرد إذا تم معرفة أن له صلة قرابة مع أي موظف من موظفي الشركة.
- ب- يلتزم متعهد الخدمة ويلتزم أفرادها بالحضور في الأوقات المحددة لبداية كل نوبة والتواجد في مواقع ومواعيد خطوط السير المحددة من قبل شركة يمن موبايل.
- ج- يلتزم متعهد الخدمة بمتابعة الحضور والغياب لأفراده على مستوى كل نوبة، وموافاة شركة يمن موبايل بالأفراد الذين سوف يتغيبون عن تأدية الخدمة قبل بداية النوبة، على أن يلتزم متعهد الخدمة بأن لا يزيد عدد الأفراد المتغيبين عن العدد المسموح به على مستوى اليوم وعلى مستوى كل نوبة وكما هو موضح في البند رقم (٤٢) من التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات.
- د- يتحمل متعهد الخدمة المسؤولية الكاملة تجاه جميع تصرفات أفرادها أثناء تقديم الخدمة في شركة يمن موبايل.
- هـ- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفرادها للحفاظ على ممتلكات شركة يمن موبايل أثناء تأدية الخدمة، ويتحمل متعهد الخدمة المسؤولية الكاملة عن الأضرار التي قد تلحق بالشركة نتيجة العبث بممتلكاتها.
- و- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفرادها للحفاظ على أسرار الشركة ومشاركتها، ويتحمل متعهد الخدمة المسؤولية الكاملة عن أي أضرار قد تلحق بالشركة نتيجة إفشاء أسرار الشركة ومشاركتها.
- ز- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفرادها بعدم تصوير أو نسخ أو إخراج أي مستندات أو أصول أو أي متعلقات أخرى خاصة بالشركة.
- ح- يلتزم متعهد الخدمة بتحمل تكاليف التدريب للأفراد الذين تقوم شركة يمن موبايل بتدريبهم على الأنظمة ولم يستمروا في العمل خلال فترة الستة الأشهر الأولى من بداية تأدية الخدمة، بواقع خمسون ألف ريال عن كل فرد.
- ط- الالتزام بالقوانين والتعليمات الصادرة من شركة يمن موبايل.

### **٢- المهام والالتزامات الخاصة بأفراد متعهد الخدمة:**

- أ- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بالتفرغ والاستعداد التام للعمل بنظام النوبات والمحددة بأربع نوبات يومياً على مدى ٢٤ ساعة، بحسب طبيعة عمل شركة يمن موبايل.
- ب- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بتأدية الخدمة على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام الخميس والجمعة، وعلى مدار أيام السنة بما فيها أيام الإجازات والعطل الرسمية.

- ج- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بتأدية الخدمة وفقاً لجدول النوبات الأسبوعي المعد من قبل شركة يمن موبايل، والحضور في الوقت المحدد لبداية النوبة، ويعتبر أي فرد يتأخر عن بداية النوبة غياب لهذا اليوم.
- د- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بحضور البرامج التدريبية المحددة من قبل شركة يمن موبايل.
- هـ- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بالرد على مكالمات المشتركين الواردة إلى خدمة العملاء أولاً بأول، وفي النوبات المحددة على مدار ٢٤ ساعة.
- و- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة بالرد على عدد المكالمات المحددة من قبل شركة يمن موبايل بما لا يقل عن (١٥٠ مكالمة) للفرد الواحد خلال النوبة الواحدة وبجودة عالية.
- ز- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة بفترة الإنسحاب (الراحة) والمحددة بـ (٣٠ دقيقة) في النوبة الواحدة من قبل شركة يمن موبايل، وبالتنسيق المسبق مع مشرف النوبة المباشر.
- ح- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بإدخال مشاكل المشتركين واستفساراتهم ومقترحاتهم في نظام الإدخالات، وبشكل دقيق ومفصل في كل نوبة عمل.
- ط- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة برفع مشاكل المشتركين الواردة إليهم خلال النوبة، والتي لا يستطيعون حلها بشكل مباشر إلى مشرف النوبة المباشر، وكذلك إلى قسم تقييم الخدمة والمتابعة، بعد تشخيص دقيق للمشكلة.
- ي- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة بالتنسيق المسبق مع مشرف النوبة المباشر بأي عمل يقوم به خلال النوبة، وكذلك أثناء الخروج نهاية النوبة، ويلتزم بتعليمات وتوجيهات وملاحظات المشرف.
- ك- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بعدم استخدام الأشياء الجانبية مثل (اللابتوب، مشاهدة الأفلام، التلفون الشخصي، الحديث الجانبي)، وكذلك تناول القات والتدخين أثناء تأدية الخدمة.
- ل- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بعدم ترك أماكن العمل تحت أي ظرف، إلا بموافقة مشرف النوبة.
- م- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة في حالة حدوث أي طارئ له يمنعه عن الدوام أن يأخذ إذن مسبق من قبل متعهد الخدمة.
- ن- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بالحفاظ على ممتلكات شركة يمن موبايل التي تستخدم أثناء العمل.
- س- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بالحفاظ على أسرار شركة يمن موبايل ومشاركتها.
- ع- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بعدم تصوير أو نسخ أو إخراج أي مستندات أو أصول أو أي متعلقات أخرى خاصة بشركة يمن موبايل أو موظفيها.
- ف- لا يسمح لأفراد متعهد الخدمة بالزيارات الشخصية في مقرات العمل.
- ص- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة باحترام المشرفين، والزلاء فيما بينهم، وعدم إظهار أي تصرف لا يليق بطبيعة عمله مثل المهاترات وغيرها.
- ق- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بتنفيذ ما يسند إليهم من أعمال في (Call Center) وفي حدود تقديم الخدمة لعملاء شركة يمن موبايل، وكما هو متبع في شركة يمن موبايل.

## خامساً: الجداول:

### ١- جداول الأسعار:

أ- جدول تكلفة العطاء:

جدول رقم (٢) إجمالي التكلفة الشهرية والتعاقدية

إجمالي قيمة العقد	فترة التعاقد	إجمالي الكلفة الشهرية	إجمالي التكلفة الشهرية للفرد الواحد	عدد الأفراد	البيان
	٢٤ شهر			٩٥ فرد	تقديم خدمات ( Call Center)

### ب- جدول التكلفة الشهري للفرد الواحد:

جدول رقم (٣) تفاصيل التكلفة الشهرية للفرد الواحد

كلي	جزئي	أساس الاحتساب	البيان
		مقطوع	الراتب الأساسي
		مقطوع	بدل غلاء معيشة
		25% من الراتب الأساسي	بدل مظهر
		20% من الراتب الأساسي	بدل مواصلات
		مقطوع	بدل تغذية
		15% من الراتب الأساسي	بدل تقلب نوبات
		راتب شهر أساسي في السنة	تأمين صحي
		راتب شهر أساسي في السنة	بدل إجازة سنوية
		راتب شهر أساسي في السنة	إكرامية رمضان
		نصف راتب أساسي في السنة 2x	بدل إجازات وطنية ودينية
		9% من الراتب الأساسي	حصة الجهة في التأمينات الاجتماعية
			إجمالي التكلفة الشهرية للفرد
		(.....) % من إجمالي التكلفة الشهرية للفرد	هامش الربح والمصاريف الإدارية
			إجمالي التكلفة الشهرية
		8%	الضرائب (مبيعات + أرباح)
			الإجمالي الكلي لتكلفة الفرد الشهرية
			عدد الأفراد
			إجمالي التكلفة الشهرية
			إجمالي التكلفة السنوية
			إجمالي قيمة العقد لسنتين ميلاديتين

### ملاحظات:

- التأمينات الاجتماعية تحسب وفقاً لقانون التأمينات.
- ضريبة المرتبات والأجور تحسب وفقاً لقانون الضرائب.
- يلتزم مقدم العطاء بأسس الاحتساب الواردة في الجدول أعلاه لكل البنود.



**ج- جداول صافي المستحقات الفعلية التي يستلمها الفرد في الشهر:**  
**جدول رقم (٤) صافي المستحقات الفعلية التي يستلمها الفرد في الشهر**

البيان	أساس الاحتساب	جزئي	كلي
الراتب الأساسي	مقطوع		
بدل غلاء معيشة	مقطوع		
بدل مظهر	25% من الراتب الأساسي		
بدل موصلات	20% من الراتب الأساسي		
بدل تغذية	مقطوع		
بدل تقلب نوبات	15% من الراتب الأساسي		
تأمين صحي	راتب شهر أساسي في السنة		
حصة الجهة في التأمينات الاجتماعية	9% من الراتب الأساسي		
إجمالي الاستحقاقات			
يخصم:			
التأمينات الاجتماعية	15% من الراتب الأساسي		
ضريبة الدخل	شرائح حسب القانون		
إجمالي الاستقطاعات			
صافي ما يستلمه الفرد في الشهر			

**ملاحظات:**

- التأمينات الاجتماعية تحسب وفقاً لقانون التأمينات.
- ضريبة المرتبات والأجور تحسب وفقاً لقانون الضرائب.
- يلتزم مقدم العطاء بأسس الاحتساب الواردة في الجدول أعلاه لكل البنود.

**٢- جدول ساعات العمل والنوبات:**

**جدول رقم (٥) عدد نوبات العمل و أوقاتها**

م	النوبة	بداية وقت النوبة	نهاية وقت النوبة	مكان العمل
١	الأولى	٢ فجراً	٨ صباحاً	مقر شركة يمن موبايل
٢	الثانية	٨ صباحاً	٢ بعد الظهر	مقر شركة يمن موبايل
٣	الثالثة	٢ بعد الظهر	٨ ليلاً	مقر شركة يمن موبايل
٤	الرابعة	٨ ليلاً	٢ فجراً	مقر شركة يمن موبايل

- يحق لشركة يمن موبايل تغيير الوقت المحدد لكل نوبة وكذا بداية ونهاية وقت النوبة وفقاً لطبيعة عملها.

٣- جدول الخبرات: (يجب الالتزام بتعبئتها من قبل المتقدمين):

جدول رقم (٦) الخبرات

جدول الخبرات										
رقم المرفق	المرجعية	بيانات العقد					حالة العميل		العام	اسم الجهة
		قيمة العقد خلال العام	عدد الأفراد في العقد	فترة العقد			قديم	جديد		
				بالتاريخ	من	إلى				
									2014	
									2014	
										الإجماليات
									2016	
									2016	
										الإجماليات
									2017	
									2017	
										الإجماليات

تعليمات هامة:

- يجب على مقدم العطاء اختيار أفضل العقود التي قدمها خلال الفترات المحددة.
- يجب على مقدم العطاء إرفاق كافة المؤيدات الخاصة بالخبرات التي سيقوم بتعبئتها في جدول الخبرات أعلاه، مع ترقيمها وتوضيح الرقم الخاص بها في الجدول في خانة رقم المرفق.
- يقصد بالمرجعية كتابة مؤيدات الخبرات المذكوره مثل (عقد عمل - أمر شراء معتمد (P.O) - شهادة خبرة.....).
- لن يتم النظر في أي عقود أو خبرات عمل ناقصة أو غير مؤيدة بأوليياتها الثبوتية المؤكدة لصحة البيانات الموضحة في الجدول.

٤- جداول التقييم: (مخصصة لاستخدام شركة يمن موبايل)

أ- التقييم الفني:

جدول رقم (٧) التقييم الفني

النتيجة	الترتيب	عدد النقاط اللازمة لدخول مرحلة التأهيل المالي	إجمالي النقاط	الحركة البنكية	سنوات مزاوله النشاط	قيمة العقود	مدة تقديم الخدمة	عدد الأفراد	حالة العميل	اسم العنصر ونقاطه	م
										اسم صاحب العطاء	
		٢٥ نقطة	٤٠ نقطة	٥ نقاط	٦ نقاط	٨ نقاط	٨ نقاط	١٠ نقاط	٣ نقاط		١
											٢
											٣
											٤
											٥
											٦

ب- التقييم المالي:

جدول رقم (٨) التقييم المالي

م	إسم العنصر ونقاطه	إسم صاحب العطاء	العطاء الأقل	صافي أجر الفرد	نسبة هامش الربح والمصاريف الإدارية	إجمالي النقاط	الترتيب	النتيجة
			٢٥ نقطة	٢٠ نقطة	١٥ نقاط	٦٠ نقطة		
١								
٢								
٣								
٤								
٥								
٦								

٥- جدول البرنامج الزمني:

جدول رقم (٩): البرنامج الزمني

البيان	مايو ٢٠١٨				يونيو ٢٠١٨				يوليو ٢٠١٨				أغسطس ٢٠١٨				سبتمبر ٢٠١٨				أكتوبر ٢٠١٨				نوفمبر ٢٠١٨			
	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤
عرض الوثيقة على لجنة المناقصات																												
إقرار الوثيقة من لجنة المناقصات واستكمال إجراءات توقيع القرار																												
إنزال الإعلان																												
بيع الوثيقة للمتقدمين واستقبال المطارييف																												
فتح المطارييف وتشكيل لجنة لتحليل وتقييم العطاءات																												
أعمال لجنة التحليل																												



																				الفیش والتشبيه ومطابقتها
																				الفترة المحددة لتوفير الأفراد المقبولين
																				بدایة تنفيذ العقد

## سادساً: النماذج:

### نموذج (1)

{ نموذج مطالبة مالية للفترة: ..... }

المحترمون

الأخوة / شركة يمن موبايل

بعد التحية،،،

بموجب العقد الموقع معكم بخصوص تقديم خدمات الـ (Call Center) يرجى صرف مستحقاتنا عن خدمات الـ (Call center) المقدمة لكم خلال الفترة من: ...../...../٢٠١٨م إلى: ...../...../٢٠١٨م وذلك بحسب الجدول أدناه:

صافي المستحق	يخصم خدمات غير مقدمه على مستوى اليوم				قيمة الخدمات المقدمة			البيان
	إجمالي التكلفة الشهرية	التكلفة اليومية للفرد الواحد	عدد الأيام	عدد الأفراد	إجمالي التكلفة الشهرية	تكلفة الفرد الشهرية	عدد الأفراد	
								إجمالي المستحق
								يخصم منه ضريبة مبيعات الخدمات + ضريبة الأرباح (٨%)
								صافي المستحق

مع خالص تمنياتنا لكم بالتوفيق؛؛

شركة: .....

المدير العام: .....

التوقيع: .....

الختم . .....

مرفقا لكم الوثائق التالية:

- كشف استلام الأفراد لمستحقاتهم لفترة المطالبة.
- صورة من إشعار سداد التأمينات الاجتماعية والضرائب.
- تقرير تقييم الأداء الشهري للأفراد مقدمي الخدمة.
- تقرير متغيرات الدوام للأفراد مقدمي الخدمة خلال فترة المطالبة.

## نموذج (2)

نموذج خلاصة الخدمات المقدمة خلال الفترة من / / ٢٠١٨ م إلى / / ٢٠١٨ م

م	عدد الأيام		أسماء الأفراد مقدمي الخدمات
	الحضور	الغياب	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

### نموذج (٣)

#### { نموذج تعهد والتزام من قبل متعهد الخدمة }

الأخوة / شركة يمن موبايل للهاتف النقال  
المحترمون  
بعد التحية،،،

نحن شركة ..... نلتزم لكم بتنفيذ جميع الخدمات المتعاقد  
عليها معكم بنفس الشروط والالتزامات وبحسب ما هو محدد في وثيقة الشراء والعقد ونضمن كافة أفرادنا  
ضمانة كاملة غير مجزأة أو منقوصة ونتحمل المسؤولية الكاملة الناتجة عن تصرفات أفرادنا وما يترتب عليها  
من آثار أثناء تنفيذ العقد.

وتقبلوا خالص الشكر والتقدير؛؛

شركة: .....

اسم الشخص المخول: .....

الصفة: .....

التوقيع: .....

الختم: .....



## نموذج ( ٤ )

### {نموذج تقديم العطاء}

رقم: ( )

التاريخ : / /

المحترمون

الأخوة / شركة يمن موبايل للهاتف النقال

بعد التحية،،

بعد فحص وثائق المناقصة بما في ذلك النماذج والتي نقر باستلامها وفحصها كاملة.  
نحن الموقعون: \_\_\_\_\_ [يكتب اسم المورد] نؤكد التزامنا بتنفيذ الخدمة طبقاً لوثائق المناقصة بإجمالي مبلغ وقدرة ..... [يكتب المبلغ بالأرقام] ..... [يكتب المبلغ بالحروف]، [التخفيض إن وجد مبلغ/نسبة التخفيض] ليصبح إجمالي العطاء النهائي بعد التخفيض ..... [يكتب المبلغ بالأرقام] ..... [يكتب المبلغ بالحروف]، شاملاً جميع الضرائب والتأمينات أو أي رسوم أو مبالغ أخرى تحدد بموجب جدول الأسعار المرفق مع هذا والذي يعتبر جزءاً من هذا العطاء.

ونتعهد في حالة قبول عطائنا بـ .....  
[تكتب إسم عملية الشراء] بالتنفيذ وفقاً للشروط والمواصفات وجدول الأسعار والشروط والمواعيد المحددة في وثيقة المناقصة وجدول المتطلبات وعطائنا المقدم، والذي على أساسه تم الإرساء من قبلكم، كما نؤكد التزامنا بأي قرار يتم اتخاذه من قبل الجهات المختصة قانوناً في أي شكوى أو تظلم بشأن هذه المناقصة بعد إخطارنا بقبول العطاء، والى أن يتم إعداد وتوقيع العقد يعتبر هذا العطاء عقداً ملزماً لنا.

وفيما يلي بيان بالعمولات المطلوب منا دفعها فيما يتعلق بهذا العطاء وتنفيذه في حالة إرساء المناقصة علينا:

الغرض من العمولة

المبلغ والعملة

اسم وعنوان الوكيل

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(إن لم تدفع مثل هذه المبالغ فتكتب كلمة لا يوجد)

تحريراً في: \_\_\_\_\_ يوم \_\_\_\_\_ / / ٢٠١١ م  
اسم المخول بالتوقيع والصفة:  
الختم:

#### أ- ملاحظة:

إذا كان هناك رغبة في تقديم تخفيض لقيمة العطاء فيجب أن يتم تعبئته في المكان المشار إليه أعلاه أو تقديم مذكرة مستقلة بالتخفيض شريطة تقديم ذلك مع مظروف العطاء في الموعد المحدد وقبل فتح أول مظروف وإشعار لجنة فتح المظاريف أثناء جلسة الفتح بوجود التخفيض لإثباته في محضر الفتح ما لم فإنه لن يعتد بأي تخفيض غير مثبت في سجل فتح المظاريف.

#### نموذج (٥)

#### {نموذج ضمان العطاء}

الأخوة / شركة يمن موبايل للهاتف النقال  
بعد التحية،،،  
اسم المناقصة: تقديم خدمات (Call Center) لشركة يمن موبايل للهاتف النقال  
رقم المناقصة: (٢٠١٨/ ٠٧)

نحن ..... نذكر اسم البنك  
الضامن [نضمن ..... [يذكر اسم المورد] ضمناً  
مطلقاً غير مشروط وغير قابل للإلغاء - على أن ندفع لـ (شركة يمن موبايل للهاتف النقال) أو من يخلفه في منصبه أو يقوم بتعيينه لذلك مبلغ وقدره ..... [يكتب المبلغ بالأرقام] م.....

خطية من قبلكم بدون أي تحفظ أو اعتراض من جانبنا أو من جانب المضمون وشروط هذا الالتزام كما يلي:  
١. أن يقوم بسحب عطائه بعد فتح المظاريف خلال فترة سريان العطاء والمذكور في شكل العطاء.  
٢. أن تقوم (شركة يمن موبايل للهاتف النقال) بإبلاغ متعهد الخدمة بقبول عطائه خلال فترة سريان العطاء ثم:  
أ. يخفق متعهد الخدمة أو يرفض توقيع العقد إذا طلب منه ذلك أو  
ب. يخفق متعهد الخدمة أو يرفض تقديم ضمان الأداء حسب التعليمات لمقدمي العطاءات أو  
ت. لا يقبل التصحيحات الحسابية حسب التعليمات لمقدمي العطاءات.

يعتبر هذا الضمان ساري المفعول لمدة (.....) يوماً يبدأ من تاريخ: / / ٢٠١٨م.  
وأي طلب لتمديد هذا الضمان يجب أن يتم عبر متعهد الخدمة المقدم (المضمون).

التوقيع والختم: \_\_\_\_\_  
اسم البنك: \_\_\_\_\_  
العنوان: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_

## نموذج (٦)

### {نموذج إخطار قبول العطاء}

التاريخ: / /

إلى ..... [اسم المورد وعنوانه]  
نخطركم أن المناقصة رقم ( / ٢٠١٨ ) بشأن تقديم خدمات الـ (Call Center). قد أرسيت عليكم بموجب  
عطاءكم المقدم في هذه المناقصة المؤرخ: / / ٢٠١٨م بإجمالي مبلغ  
وقدره: ..... [يكتب المبلغ  
بالأرقام] ..... [يكتب المبلغ  
بالحروف].

وعليكم سرعة تقديم ضمان الأداء بنسبة ١٥% من قيمة العطاء بمبلغ  
(.....) خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ  
استلامكم لهذا الإخطار وفقاً لصيغة الضمان المرفقة بوثائق المناقصة غير مشروط وغير قابل للإلغاء بإسمنا/  
شركة يمن موبايل للهاتف النقال، سارية المفعول حتى انتهاء فترة سريان العقد وتقديم الخدمات.  
في حالة تأخركم عن الحضور لتوقيع العقد أو تقديم ضمان الأداء خلال المدة المحددة أعلاه سيؤدي إلى إلغاء  
إرساء المناقصة عليكم ومصادرة ضمان العطاء.

وتقبلوا خالص التحية؛؛

المدير التنفيذي لشركة يمن موبايل للهاتف النقال

## ب- ملاحظة:

لا يعتبر هذا الاخطار ملزم من الناحية القانونية إذا ما تقدم أحد المتقدمين بشكوى إلى الجهات المختصة قانوناً وذلك حتى يتم النظر والبت في الشكوى وفقاً للإجراءات القانونية المحددة في قانون المناقصات ولائحته التنفيذية.

## نموذج (٧)

### { نموذج ضمان الأداء }

المحترمون

الأخوة / شركة يمن موبايل للهاتف النقال

بعد التحية،،،

اسم المناقصة: تقديم خدمات (Call Center) لشركة يمن موبايل للهاتف النقال

رقم المناقصة: (٢٠١٨/ ٠٧)

نحن ..... [يذكر اسم البنك] نضمن  
..... [يذكر اسم المورد] ضماناً مطلقاً غير مشروط وغير قابل  
للإلغاء - على أن ندفع لشركة يمن موبايل للهاتف النقال مبلغ وقدره  
..... [يكتب المبلغ بالأرقام] .....  
..... [يكتب المبلغ  
بالحروف] عند أول مطالبة خطية من قبلكم بدون أي تحفظ أو إعتراض من جانبنا أو من جانب المضمون إذا  
تبين أن ..... [يذكر اسم المورد] قد أخفق في تنفيذ التزاماته  
بموجب العقد دون الحاجة إلى أن تبينوا الأسس التي استند إليها طلبكم.

كما نوافق على أي تغيير أو إضافة أو تعديل في بنود العقد أو في أي من مستندات العقد والتي يمكن أن تكون  
شركة يمن موبايل للهاتف النقال قد اتفقت عليها ولن يعفينا ذلك من أي مسؤولية تترتب على هذا الضمان، ونحن  
هنا نتنازل عن إبلاغنا بأي من هذه التغييرات أو الإضافات أو التعديلات كما نتعهد بالاستجابة لأي تمديد لفترة

صلاحية الضمان دون الرجوع إلى عميلنا ..... [يذكر اسم المورد].

ويسري هذا الضمان من تاريخ: / / ٢٠١٨م ، وحتى انتهاء فترة سريان العقد في تاريخ: / / ٢٠١٨م وبدون أي ملاحظات أو تحفظات.

التوقيع والختم: \_\_\_\_\_  
اسم البنك: \_\_\_\_\_  
العنوان: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_

### عقد تقديم خدمة الـ (Call Center)

إنه في يوم ( ) الموافق / / ٢٠١٨م ، تم الاتفاق بين كلاً من:

- ١- شركة يمن موبايل للهاتف النقال والتي يقع مقرها الرئيسي في الجمهورية اليمنية - صنعاء - شارع التلفزيون هاتف: (٠٠٩٦٧١٣٣٧٨٨٨) فاكس: (٠٠٩٦٧١٣٣٧٩٩٩) ص.ب. (٧٣٧) ويمثلها المهندس/ عامر محمد هزاع بصفته/ المدير التنفيذي، ويشار إليه في هذا العقد بـ (الطرف الأول).
- ٢- شركة ..... ، والتي يقع مركزها الرئيسي في الجمهورية اليمنية - صنعاء - شارع ..... ، وتصنيفها التجاري - ..... ، هاتف (.....) فاكس (.....) ، سجل تجاري رقم (.....) صادر من (وزارة الصناعة والتجارة - مكتب ..... بتاريخ / / ، ساري المفعول حتى تاريخ / / و بطاقة ضريبية صادرة عن مكتب ضرائب ..... برقم (.....) وتاريخ / / وسارية المفعول حتى تاريخ / / ، ويمثلها الأخ/..... ، بصفته ..... بموجب تفويض رقم (.....) بتاريخ / / ..... ويشار إليه في هذا العقد بـ (الطرف الثاني).

وبعد أن أقر الطرفان بأهليتهما الكاملة للتعاقد أتقفا على الآتي:

### البند (١): التزامات ومهام الطرف الثاني:

يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ المهام والالتزامات الآتية:

- أ- توفير الملفات الناقصة أو غير المستوفية خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بذلك.
- ب- توفير الأفراد المرشحين لغرض التحقق من توافر الشروط والمواصفات اللازمة لتأدية الخدمة خلال أسبوع من تاريخ استلامه للكشوفات النهائية.
- ج- توفير وتهيئة مكان مناسب في مقر عمله أو أي مكان آخر يحدده متعهد الخدمة لإجراء عملية تقييم واختيار الأفراد المناسبين.

- د- تسليم نتائج الفحوصات الطبية لأفراده خلال أسبوع من تاريخ إشعاره بأسماء الأفراد الذين تم ترشيحهم لدخول الفحص الطبي.
- ه- توفير الأفراد المطلوبين الذين تتوافر فيهم الشروط والمواصفات المطلوبة خلال أسبوع من تاريخ إستلامه للكشوفات من الطرف الأول لغرض البدء بتنفيذ الإلتزامات والمهام المتفق عليها في العقد.
- و- يلتزم الطرف الثاني بتوفير عدد (٩٥) فرد- وجميعهم من ذوي السمعة الحسنة وأصحاب الكفاءة والخبرة وفقاً للشروط المطلوبة في وثيقة المناقصة.
- ز- الإلتزام بتنفيذ الأعمال والخدمات الخاصة بخدمة العملاء (الكول سنتر) وذلك من خلال إلزام أفرادها بالإلتزام/ أو تنفيذ ما يأتي:
- التفرغ والاستعداد التام للعمل بنظام النوبات والمحددة بأربع نوبات يومياً على مدى ٢٤ ساعة، بحسب طبيعة عمل الطرف الأول.
  - تأدية الخدمة على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام الخميس والجمعة، وعلى مدار أيام السنة بما فيها أيام الإجازات والعطل الرسمية.
  - تأدية الخدمة وفقاً لجدول النوبات الأسبوعي المعد من قبل الطرف الأول، والحضور في الوقت المحدد لبداية النوبة، ويعتبر أي فرد يتأخر عن بداية النوبة غياب لهذا اليوم.
  - حضور البرامج التدريبية المحددة من قبل الطرف الأول.
  - الرد على مكالمات المشتركين الواردة إلى خدمة عملاء الطرف الأول أولاً بأول، وفي النوبات المحددة على مدار ٢٤ ساعة.
  - الرد على عدد المكالمات المحددة من قبل الطرف الأول بما لا يقل عن (١٥٠ مكالمات) للفرد الواحد خلال النوبة الواحدة وبجودة عالية.
  - الإلتزام بفترة الإنسحاب (الراحة) والمحددة بـ (٣٠ دقيقة) في النوبة الواحدة من قبل الطرف الأول، وبالتنسيق المسبق مع مشرف النوبة المباشر.
  - إدخال مشاكل المشتركين واستفساراتهم ومقترحاتهم في نظام الإدخالات، وبشكل دقيق ومفصل في كل نوبة عمل.
  - رفع مشاكل المشتركين الواردة إليهم خلال النوبة، والتي لا يستطيعون حلها بشكل مباشر إلى مشرف النوبة المباشر، وكذلك إلى قسم تقييم الخدمة والمتابعة، بعد تشخيص دقيق للمشكلة.
  - التنسيق المسبق مع مشرف النوبة المباشر بأي عمل يقوم به خلال النوبة، وكذلك أثناء الخروج نهاية النوبة، والإلتزام بتعليمات وتوجيهات وملاحظات المشرف.
  - عدم استخدام الأشياء الجانبية مثل (اللابتوب، مشاهدة الأفلام، التلفون الشخصي، الحديث الجاني)، وكذلك تناول القات والتدخين أثناء تأدية الخدمة.
  - عدم ترك أماكن العمل تحت أي ظرف، إلا بموافقة مشرف النوبة المباشر.
  - يلتزم كل فرد من أفراد الطرف الثاني في حالة حدوث أي طارئ له يمنعه عن الدوام أن يأخذ إذن مسبق من قبل متعهد الخدمة.
  - الإمتناع التام عن الزيارات الشخصية في مقرات العمل.
  - إحترام المشرفين، والزملاء فيما بينهم، وعدم إظهار أي تصرف لا يليق بطبيعة عمله مثل المهاترات وغيرها.
  - الإلتزام بتنفيذ ما يسند إليهم من أعمال في (Call Center) وفي حدود تقديم الخدمة لعملاء الطرف الأول، وكما هو متبع عند الطرف الأول.

- ح- يلتزم الطرف الثاني ويلزم أفرادَه بالحفاظ على ممتلكات الطرف الأول وكذا بيانات وأسرار الطرف الأول التي قد يطلع عليها من خلال تقديمه للخدمة، وعدم تصوير أو نسخ أو إخراج أي مستندات أو أصول أو أي متعلقات أخرى خاصة بالطرف الأول، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن أي أضرار قد تلحق بالطرف الأول، نتيجة عدم الحفاظ على ممتلكاته وبياناته وأسراره.
- ط- يلتزم الطرف الثاني وأفرادَه بتأدية الخدمة في الأماكن التي يحددها الطرف الأول في إطار أمانة العاصمة، ويحق للطرف الأول تغيير أماكن تأدية الخدمة في أي وقت وبحسب ما يراه، دون أن يترتب على ذلك أي أعباء مالية، ولا يحق للطرف الثاني وأفرادَه الاعتراض على ذلك.
- ي- يلتزم الطرف الثاني وأفرادَه بقبول تقارير الأداء الصادرة من الطرف الأول وعدم الاعتراض عليها.

### **البند (٢): التزامات وواجبات الطرف الأول:**

- أ- يقوم الطرف الأول بنقل وتوصيل أفراد الطرف الثاني من وإلى مقرات تأدية الخدمة وفقاً لخطوط السير المحددة من قبل الطرف الأول، ولا يتحمل الطرف الأول أي تكاليف لنقل وتوصيل أفراد متعهد الخدمة الذين يتأخرون عن مواعيد وصول وسائل النقل الخاصة بشركة يمن موبايل.
- ب- يقوم الطرف الأول بعمل تقارير عن أداء أفراد الطرف الثاني بشكل شهري، على مستوى كل فرد، وذلك بحسب نظام تقييم الأداء المتبع من قبل الطرف الأول كما يأتي:
- إذا كان تقرير الأداء لفرد واحد أو لبعض الأفراد أقل من (٨٠%)، سيتم منحهم فرصة واحدة لتحسين الأداء، وفي حالة فشلهم في ذلك سيتم الاستغناء عنهم.
  - نظام تقييم الأداء قد يتغير بحسب ما يراه الطرف الأول.

### **البند (٣): قيمة العقد وطريقة السداد:**

- أ- قيمة عقد تنفيذ الخدمات لكامل فترة العقد المحددة في البند رقم (٤) من هذا العقد مبلغ وقدره ( ) ريال شاملة كافة الرسوم والضرائب وأي نفقات أخرى.
- ب- تدفع مستحقات الطرف الثاني بشكل أقساط شهرية وبواقع القسط الشهري الواحد بمبلغ وقدره ( ) ريال نهاية كل شهر.
- ج- يلتزم الطرف الأول بسداد مستحقات الطرف الثاني بمبلغ القسط الشهري المستحق له نهاية كل شهر، بعد خصم أي إستقطاعات أو غرامات أو خصميات أخرى.
- د- يقوم الطرف الأول بالسداد الشهري بناءً على عدد الأيام الفعلية والتواجد الفعلي لتأدية الخدمة.
- هـ- للطرف الأول الحق في حجز كل أو بعض مستحقات الطرف الثاني لديه وخصم أي مبالغ مستحقة له في حالة عدم استيفاء أي معاملات بين الطرفين تنشأ بموجب هذا العقد.
- و- يلتزم الطرف الثاني بتقديم مطالبة بالسداد مرفقاً بها كشف إستلام أفرادَه للمستحقات وسندات استلام سداد المستحقات الضريبية والتأمينية عن أفرادَه مقدمي الخدمة الخاصة بشهر المطالبة، وكذا تقارير الأداء الصادرة من الطرف الأول.
- ز- يتحمل الطرف الثاني كافة الضرائب والتأمينات المستحقة والرسوم الناتجة عن تنفيذ هذا العقد.
- ح- لا يحق للطرف الثاني مطالبة الطرف الأول بأي تكاليف أو نفقات أخرى غير المحددة في العقد.
- ط- يتحمل الطرف الثاني مسؤولية التأمين على جميع أفرادَه محل هذا العقد.

### **البند (٤): فترة التعاقد:**

مدة سريان هذا العقد (سنتين ميلاديتين كاملتين) تبدأ من \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ وحتى \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

### **البند (٥): الغرامات والجزاءات:**

تحسب غرامات على الطرف الثاني نتيجة التأخير في تنفيذ العقد أو التقصير في الأداء كما يلي:



### أولاً: غرامة التأخير في تنفيذ العقد:

- إذا تأخر الطرف الثاني في تنفيذ الإلتزامات المتعاقد عليها بشكل كلي أو جزئي في المواعيد المحددة بحسب البرنامج الزمني والفترة المحددة في العقد تحسب غرامات تأخير كما يلي:
- أ- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الأول أو جزء منه بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد.
  - ب- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثاني أو جزء منه بواقع ١.٥% من إجمالي قيمة العقد.
  - ج- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثالث أو جزء منه بواقع ٢% من إجمالي قيمة العقد.
  - د- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الرابع أو جزء منه بواقع ٣% من إجمالي قيمة العقد، وفي كل الأحوال يجب أن لا تتجاوز غرامات التأخير نسبة ١٠% من إجمالي قيمة العقد.
  - هـ- إذا تأخر متعهد الخدمة عن التنفيذ أكثر من شهر يتم مصادرة ضمان الأداء.

### ثانياً: غرامة التقصير في الأداء:

- في حالة تقصير الطرف الثاني في الأداء تحسب الغرامة كما يلي:
- أ- في حالة غياب أكثر من خمسة أفراد في النوبة الواحدة من أفراد الطرف الثاني تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - ب- في حالة غياب أكثر من تسعة أفراد من أفراد الطرف الثاني في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - ج- يستثنى مما ورد في الفقرتين أعلاه (نوبة الفجر)، يلتزم الطرف الثاني بعدم تغيب أي فرد من أفراد في هذه النوبة وفي حال تغيب فرد واحد من أفراد الطرف الثاني عن الخدمة تحسب غرامة بواقع ١% من إجمالي قيمة العقد الشهرية.
  - د- في حالة غياب أكثر من ستة عشر فرد من أفراد الطرف الثاني في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع ٣% من إجمالي قيمة العقد الشهرية ولمرة واحدة فقط، ويتم إشعاره بتحسين أداءه، وفي حال تكرار ذلك يتم مصادرة ضمان الأداء وإنهاء العقد.

### البند (٦): إحلال الأفراد أو التنازل أو التعاقد من الباطن وحالات إنهاء العقد:

- أ- يلتزم الطرف الثاني بتبديل أي فرد من أفراد بناءً على طلب من الطرف الأول، ولا يحق للطرف الثاني وأفراده الاعتراض على ذلك.
- ب- يحق للطرف الأول طلب الاستغناء عن خدمات أي فرد من أفراد الطرف الثاني في أي وقت يراه وبناءً على تقارير الأداء الصادرة من الطرف الأول، ولا يحق للطرف الثاني وأفراده الاعتراض على ذلك أو مطالبة الطرف الأول بأي تعويضات مالية.
- ج- يلتزم الطرف الثاني بالقيام بعملية إحلال أو تبديل لكل أو بعض أفراد نهاية كل عام أو بحسب ما يراه الطرف الأول، وبشرط أن يتم إشعاره قبل عملية الإحلال بشهر، ويلتزم الطرف الثاني بتوفير الأفراد المطلوب إحلالهم محل الأفراد السابقين خلال شهر من تاريخ إشعاره بذلك.
- د- يقوم الطرف الأول باختيار الأفراد الجدد بنفس الإجراءات المنصوص عليها في البند (١) من هذا العقد.
- هـ- يلتزم الطرف الثاني بتوفير الأفراد الجدد وفقاً للإجراءات والمواعيد المنصوص عليها في البند (١) من هذا العقد.
- و- لا يحق للطرف الثاني التنازل عن العقد أو فوائده أو إلتزاماته لأي شخص أو أشخاص آخرين أو التعاقد من الباطن مع الغير على العقد أو أي جزء منه.
- ز- يحق للطرف الأول إنهاء العقد كله أو بعضه بموجب إخطار كتابي يوجه إلى الطرف الثاني وذلك في أي من الحالات الآتية:
  - إذا أخفق الطرف الثاني أو تلاعب في تنفيذ أي التزمات المنصوص عليها في هذا العقد خلال المدة المحددة في العقد، أو خلال أي تمديد للمدة المحددة من قبل الطرف الأول.

- إذا اخفق الطرف الثاني أو تلاعب في تنفيذ أي التزامات أخرى بموجب العقد.
- إذا تأكد للطرف الأول أن الطرف الثاني قد تورط في عمل من أعمال الرشوة أو التدليس للحصول على العقد أو تنفيذه.

ح- يحق للطرف الأول في حالة قيامه بإنهاء العقد كلياً أو جزئياً أن يتعاقد بالشروط وبالطريقة التي يراها مناسبة مع طرف آخر جديد، ويكون الطرف الثاني السابق مسؤولاً أمام الطرف الأول عن أي تكاليف إضافية، وعلى الرغم من ذلك يستمر الطرف الثاني في تنفيذ ما لم يتم إنهاؤه من العقد.

ط- يحق للطرف الأول في أي وقت وبموجب إخطار كتابي للطرف الثاني أن يقوم بإنهاء العقد إذا أصبح الطرف الثاني مفلساً أو معسراً بموجب حكم قضائي بات، وفي هذه الحالة يكون الإنهاء دون أي تعويض للطرف الثاني، بشرط ألا يضر هذا الإلغاء أو يؤثر على أي حق في التصرف أو في التعويض يكون قد استحق للطرف الأول أو يستحق لها فيما بعد.

ي- يحق للطرف الأول في أي وقت وبموجب إخطار كتابي يرسله للطرف الثاني، إنهاء العقد كله أو بعضه تحقيقاً للمصلحة العامة، ويذكر في الإخطار أن الإنهاء يتم للمصلحة العامة ويحدد مدى ما يتم إنهاؤه من خدمات بموجب العقد وتاريخ نفاذ هذا الإنهاء.

### **البند (٧): الشروط والالتزامات الأخرى:**

أ- يعتبر العرض المقدم من الطرف الثاني للطرف الأول وكذا نصوص وأحكام قانون المناقصات والمزايدات والمخازن الحكومية رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٧م ولوائحته التنفيذية والأدلة الإرشادية المتعلقة بها مكملة لبنود هذا العقد وجزء لا يتجزأ منه.

ب- تعتبر مجموعة الوثائق التي يتكون منها العقد مفسرة لبعضها البعض وعند ظهور أي غموض أو تعارض فيما بينها يكون ترتيب أولوية الترتيب للوثائق حسب التسلسل التالي:

- اتفاقية العقد.
- إخطار قبول العطاء.
- العطاء المقدم وأي مراسلات أو وثائق تم قبولها قبل توقيع العقد، وتم اعتبارها جزء لا يتجزأ من العقد.
- التعليمات والشروط العامة لمقدمي العطاءات.
- التعليمات والشروط الخاصة.
- المهام والالتزامات.
- الجداول.
- أي وثائق أخرى تشكل جزء من العقد.

ج- يشكل هذا العقد مجمل التفاهم بين الطرفين فيما يتعلق بموضوعه.

د- تم تحرير هذا العقد من نسختين أصليتين بيد كل طرف نسخة منها.

وإشهاداً على ما جاء في هذا العقد وقع الطرفان ختميهما فيه وثبتا اليوم والتاريخ المبين أدناه

والله ولي التوفيق ،،،

الطرف الأول  
شركة يمن موبايل للهاتف النقال  
م/ عامر هزاع  
المدير التنفيذي

الطرف الثاني

.....  
ويمثلها الأخ/.....

