

الشروط الخاصة بالعطاء رقم 2025003976 والخاص بإتفاقية تشغيل مركز الاتصال الموحد

1. نسخة العطاء متوفرة على موقع الدائرة الالكترونية (<https://www.dls.gov.jo>) وعلى موقع نظام الشراء الالكتروني الاردني (<https://www.joneps.gov.jo>).
2. اخر موعد لشراء نسخة العطاء: 2025-11-18 الساعة 23:59.
3. موعد فتح العروض : 2025-11-19 الساعة 11:00 صباحاً.
4. تكون الاسعار ثابتة وتقدم بالدينار الاردني شاملة للرسوم والضرائب والرسوم الجمركية واية رسوم اخرى .
5. يتم ايداع عرض الكتروني فقط حسب التواريخ المحددة على نظام (JONEPS).
6. على المناقصين إرفاق ما يثبت أهليته لدخول العطاء (السجل التجاري).
7. على المناقصين تقديم تأمين دخول العطاء بنسبة 3% من قيمة عرض المناقص الإجمالية على شكل كفالة بنكية او شيك مصدق حسب الاصول، ويتم ايداع التأمين في صندوق لجنة الشراء الرئيسية في جبل اللويبة -شارع عبد المنعم سمارة مبنى رقم(1) – قسم العقود والمشتريات وحسب التواريخ المحددة على نظام (JONEPS) وقبل موعد فتح العروض بحيث لا تقل مدة سريان تأمين دخول العطاء عن مدة صلاحية العرض المقدم (90 يوم).
8. على المتعهد تقديم تأمين حسن تنفيذ بنسبة 10% من قيمة الإحالة، على شكل كفالة بنكية او شيك مصدق حسب الاصول.
9. تقدم التأمينات باسم : عطوفة مدير عام دائرة الأراضي والمساحة بالاضافة لوظيفته.
10. ثمن نسخة العطاء (25) دينار يتم شراؤها عن طريق موقع (JONEPS) بحيث يتم الدفع من خلال تطبيق e-FAWATEERCOM.
11. على المناقص أن يكون من المسجلين بنظام الفوترة الالكتروني.
12. يقوم المتعهد بتقديم مطالبة مالية شهرية موضحاً قيمتها وتاريخها مع نهاية كل شهر.
13. سيتم إعداد موظفي المتعهد من خلال دورة مركز الاتصال الموحد والتي يتم فيها شرح الية العمل والتعريف بخدمات الدائرة والشكاوي والقطاعات والمديريات وبعض المشاكل التي قد تواجههم اثناء العمل من قبل دائرة الاراضي والمساحة.
14. يحق للجنة الشراء الرئيسية إلغاء العطاء في أي مرحلة من مراحل الشراء وبدون ذكر الأسباب استناداً للمادة (17/أ) من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022.
15. مدة التسليم 14 يوم من تاريخ توقيع أمر الشراء، ومدة الإتفاقية ستة أشهر وحسب المرفق.
16. عدد موظفي خدمة العملاء المطلوبين (5) موظفين فعلي ثابت، قابل للزيادة أو النقصان استناداً لنص المادة (15) من الملحق رقم (1) من نظام المشتريات رقم (8) لسنة 2022.
17. مرفق الإتفاقية والمكونة من (3 صفحات).

اتفاقية تشغيل مركز الاتصال الموحد في دائرة الاراضي والمساحة

الفريق الأول (دائرة أراضي والمساحة)	الفريق الثاني ()
العنوان	العنوان
رقم الهاتف	رقم الهاتف

المقدمة/ حيث أن الفريق الأول يرغب في شراء الخدمات التشغيلية المقدمة من الفريق الثاني والواردة في قرار الإحالة رقم () تاريخ () والمرفق طياً صورة عنه وحيث أن الفريق الثاني هو شركة متخصصة في مجال خدمات تشغيل مراكز الاتصال ومسجلة كشركة في سجل الشركات فقد تم الإتفاق بين الفريقين ووفقاً للأسس والشروط التالية:

أولاً/ يلتزم الفريق الأول بما يلي:

1. تجهيز مركز الاتصال الموحد في دائرة الاراضي والمساحة بكافة الاجهزة والمعدات والمكاتب وخطوط الاتصال اللازمة لتشغيل خدمات الاتصال الموحد.
2. الإلتزام بمدة الإتفاقية وهي (6) أشهر ميلادية تبدأ من تاريخ توقيع الاتفاقية وحسب قرار الاحالة أعلاه.
3. دفع المستحقات المالية الشهرية للفريق الثاني وخلال مدة لا تتجاوز (30 يوماً) من تقديم المطالبة المالية .
4. تدريب موظفي خدمة العملاء من خلال دورة مركز الاتصال الموحد والتي يتم فيها شرح آلية العمل والتعريف بخدمات الفريق الاول والشكاوي.
5. العمل على إدامة العمل بإجراء الصيانة الدورية والطارئة للأجهزة والمعدات والمكاتب في مركز الاتصال الموحد .

ثانياً/ يلتزم الفريق الثاني بما يلي:

1. الإلتزام بمدة الإتفاقية وهي (6) أشهر ميلادية تبدأ من تاريخ توقيع الاتفاقية.
2. عدد ساعات العمل اليومي (7) ساعات (صباحي) خلال ايام العمل الرسمي (الاحد – الخميس) .
3. عدد موظفي خدمة العملاء المطلوبين للعمل في المركز (5) موظفين فعلي ثابت.
4. العمل سيكون في مركز الاتصال الموحد الخاص بالفريق الاول (المركز والكائن في جبل اللويبة).
5. ضرورة الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالفريق الأول مع توقيع الفريق الثاني وموظفيه على اتفاقية قواعد السلوك المهني وعدم الافصاح NDA المرفق .
6. يحق للفريق الاول طلب استبدال اي موظف من مشغلي المركز يثبت عدم كفاءته لمتطلباته او مخالفة لقوانين العمل وتعليمات الفريق الاول .
7. في حال طلب استبدال اي موظف يثبت عدم كفاءته او مخالفته، يكون البديل مطابق للمواصفات المطلوبة للموظفين (كما وردت في بند رابعاً في الاتفاقية) وخلال 48 ساعة من تاريخ الإخطار الرسمي بالاستبدال (خطياً) وأن يتم نقل المعرفة للبديل.
8. على الفريق الثاني تزويد الفريق الاول بموظف بديل لتغطية الاجازات السنوية والغياب ، والحفاظ على ذات عدد الموظفين (5 موظفين) خلال ايام العمل.
9. يحق للفريق الاول تغيير اعداد الموظفين بما يتناسب مع طبيعة عمله وما يستجد من متطلبات العمل بالزيادة أو النقصان وبنفس الاسعار على أن يقوم الفريق الثاني بتأمين العدد المطلوب خلال أسبوعين من تاريخ المخاطبة بذلك خطياً .
10. يحق للفريق الاول ان يسند لموظفي خدمة العملاء اي وظيفة يراها مناسبة داخل مركز الاتصال الموحد.

اتفاقية تشغيل مركز الاتصال الموحد في دائرة الاراضي والمساحة

ثالثاً/

طبيعة الاعمال المطلوبة من الفريق الثاني:

1. استقبال المكالمات وتذاكر الذكاء الاصطناعي (AI) من متلقي الخدمة وتوثيقها والاجابة على بعض الاستفسارات الخاصة بعمل الفريق الاول.
2. الاستعلام عن المعاملات والشكاوي لمتلقي الخدمة واعلامهم بمكان وجود المعاملات وما تم عليها.
3. مساعدة متلقي الخدمة بتقديم الشكاوي او خدمات واي معاملة ممكن المساعدة بها.
4. مساعدة متلقي الخدمة بخصوص الخدمات المقدمة من قبل الفريق الاول وخصوصا عند الاستفسار عن آلية تقديم الخدمة / الشكوى والمرفات المطلوبة والموجودة على الموقع الرسمي للفريق الاول .
5. مساعدة متلقي الخدمة في حال تأخر انجاز المعاملات او الشكاوي وحسب الحالة عن طريق تسجيل (شكوى متابعة) وارسالها لفريق الاول.
6. الدعم للمتابعة والتواصل مع المعنيين وحل المشكلة واخبار متلقي الخدمة بالنتيجة.
7. تأمين موظفين في حالات الطوارئ وتهيئة موظفي خدمة العملاء للعمل عن بعد ان استدعت الحاجة، وتأمين احتياجات العمل عن بعد.
8. الاتصال على ارقام متلقي الخدمة (الداخليين والخارجيين) وحسب التنسيق المسبق مع ضابط ارتباط الفريق الاول .
9. اعداد تذكرة خاصة لكل مكاملة مستقبلية وحسب البنود التي يحددها الفريق الأول.
10. ارسال رسائل متنوعة لمتلقي الخدمة (ترحيبية / ترويجية / تقييم / متابعة طلبات وشكاوي / روابط إرشادية) بعد كل مكاملة من خلال نظام الرسائل الخاص بالفريق الاول.
11. الاجابة على الاستفسارات من خلال الاتصال الهاتفي وتذاكر الذكاء الاصطناعي (AI) او نظام الدردشة او مواقع التواصل الاجتماعي .

رابعاً/

الشروط الخاصة بموظفي خدمة العملاء:

1. ان يكون العمر أقل من 35 سنة.
2. الالمام باستخدام جهاز الحاسوب .
3. وجود شخص واحد على الأقل يتحدث اللغة الانجليزية بطلاقة .
4. اللباقة وحسن التعامل مع متلقي الخدمة (مهارات التعامل مع متلقي الخدمة) .
5. القدرة على العمل عن بعد في حالات الطوارئ .

خامساً/ الغرامات :

1. تأخير الأداء:

- في حال تأخير الفريق الثاني بتوفير موظفي خدمة العملاء أو استبدالهم وفقاً للجدول الزمني المتفق عليه، يفرض على الفريق الثاني غرامة تأخير قدرها (5%) من قيمة المطالبة الشهرية لكل يوم تأخير، وبحد أقصى (20%) من قيمة المطالبة الشهرية.

2. عدم الالتزام بالجودة:

- إذا ثبت أن أداء أي موظف خدمة عملاء أو مجموعة منهم لا يتوافق مع المعايير المتفق عليها، يتم اشعار الفريق الثاني بواسطة الايميل باستبداله بموظف اخر خلال 48 ساعة من ارسال الايميل (على ان ينطبق عليه البند الرابع) وان لم يتم استبداله يفرض على الفريق الثاني غرامة مالية قدرها (10%) من قيمة المطالبة الشهرية.

3. الإخلال بشروط العقد:

- في حال الإخلال بأي من شروط العقد الأساسية يفرض على الفريق الثاني غرامة مالية قدرها (20%) من قيمة الاتفاقية الإجمالية، بالإضافة لحق الفريق الاول بإنهاء الاتفاقية وفقاً لأحكام نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 .

اتفاقية تشغيل مركز الاتصال الموحد في دائرة الاراضي والمساحة

4. التعويض عن الأضرار:

- يتحمل الفريق الثاني مسؤولية تعويض الفريق الاول عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة يلحق به نتيجة للإخلال بالعقد، بما في ذلك خسائر الإنتاجية أو السمعة.

5. إجراءات تنفيذ العقوبات:

- إن أي إخطار موجه من الفريق الأول للفريق الثاني يكون بموجب مخاطبة خطية يحدد بها فترة تصويب الأوضاع.

سادساً / تتكون هذه الاتفاقية من ستة بنود بما فيها هذه المادة ، ويعتبر قرار الاحالة جزء لا يتجزأ منها .

نظمت هذه الإتفاقية على (3) نسخ لهم ذات الحجية القانونية وباللغة العربية وعليه تم التوقيع اليوم (/ /) الموافق (/ /).

<u>الفريق الأول (دائرة الأراضي و المساحة)</u>		<u>الفريق الثاني (المتعهد)</u>
	الإسم	
	الوظيفة	
	التوقيع والختم	