



O – T – S – 0020-0221
للمرة الخامسة
عقد صيانة نظام الاوركمل Oracle EBS
لمدة عام

استدراج
15/9/2021
وثائق العطاء
2021

آخر موعد للاستفسار هو الساعة الثالثة والنصف من مساء يوم الثلاثاء الموافق
2021/9/28

آخر موعد للحصول على وثيقة العطاء هو الساعة الثالثة و النصف من مساء يوم الثلاثاء
الموافق 2021/10/5

آخر موعد لتقديم العروض على العنوان المذكور ادناه الساعة الحادية عشر صباح يوم
الاربعاء الموافق 2021/10/6

شركة مياه اليرموك
مديرية العطاءات والمشتريات
اريد - شارع بغداد
<http://www.yw.com.jo>

المحتويات

الموضوع	
دعوه العطاء	الجزء الاول
كتاب التفويض	الجزء الثاني
تعليمات دخول العطاء	الجزء الثالث
الشروط العامة	الجزء الرابع
الشروط الخاصة والمواصفات الفنية	الجزء الخامس
القائمة السوداء	الجزء السادس
النماذج	الجزء السابع
الجداول	الجزء الثامن

الجزء الاول

دعوة العطاء رقم O-T-S-0020-0221
للمرة الخامسة
استدراج

عقد صيانة نظام الاوركمل Oracle EBS لمدة عام

تدعو إدارة شركة مياه اليرموك المناقصين المختصين لتقديم عروضهم لعقد صيانة نظام الاوركمل Oracle EBS في شركة مياه اليرموك وفقا للشروط العامة والخاصة المرفقة بهذه الدعوة في موعد لا يتجاوز الساعة الحادي عشر صباح يوم الاربعاء الموافق 2021 /10/6 .

واقبلوا الاحترام ،،،

المدير العام

المهندس/ منتصر فاضل المومني

الجزء الثاني

مدير عام شركة مياه اليرموك

بناءً على دعوة العطاء رقم (O-T-S-0020-0221) وفقاً للتعليمات والشروط العامة والخاصة بها فإنني أقدم

عرضي وأوافق على أن أقوم بتوريد كل أو بعض اللوازم المعروضة بالأسعار والشروط والمواصفات المبينة في هذا العرض

وإنني ألتزم بأن يظل هذا العرض قائماً لمدة (120) يوماً اعتباراً من التاريخ المحدد من قبلكم كآخر موعد للايداع وأفوض السيد

() بتمثيل مؤسستنا / شركتنا في كافة الإجراءات والتبليغات المتعلقة بهذا العرض لدى دائرتكم

المفوض بالتوقيع

إسم المناقص : ()

الخاتم :

العنوان : ()

ص . ب : () الرمز البريدي () هاتف () فاكس ()

المرفقات (أبين فيما يلي جميع المرفقات التي يتكون منها عرضي) :

(1)

(2)

(3)

(4)

ملاحظات :

1. يجب أن يعبأ هذا النموذج بالكامل وأن يرفق بالعرض عند تقديمه إلى الدائرة .

الجزء الثالث

تعليمات الدخول في العطاء

تعتبر هذه التعليمات مكملة للشروط العامة والخاصة للتعاقد وتكون لها في التطبيق قوة عقد للشراء وملزمة للمناقسين ولجنة الشراء المختصة حق استبعاد اي عرض غير ملتزم بكل او بعض او احد بنود هذه التعليمات .

اولا : اعداد وتقديم العروض :

1. لا يسمح بالاشتراك إلا للشركات المعتمدة والمسجلة
2. يعد المناقص عرضه واسعاره على الجداول والنماذج المرفقة بوثائق العطاء ويختم ويوقع كافة وثائق العطاء ويقدمها ضمن العرض كاملة ويحق للمناقص بالاضافة الى وثائق العطاء ان يضيف اي وثائق او معلومات يرغب في اضافتها ويرى انها ضرورية على المتعهد عند تعبئة العرض المقدم منه القيام بالختم والتوقيع على كافة صفحات العطاء ومغلف عرض السعر المقدم.
3. مدة سريان العرض لا تقل عن (120) مائة و عشرون يوماً من التاريخ المحدد كآخر موعد لإيداع العروض .
4. آخر موعد لاستلام العروض على العنوان المذكور أدناه الساعة الحادية عشر صباح يوم الاربعاء الموافق 2021/10/6 .
5. في حال وجود اعتراضات على المواصفات او الشروط او التعليمات الواردة في هذا العطاء فيتوجب على المناقص تقديم اعتراضه خلال خمسة ايام عمل من تاريخ نشرها وقبل الموعد النهائي لتقديم العروض ايها اسبق.
6. لا يجوز لمناقص واحد ان يقدم اكثر من عرض لنفس العطاء أو لنفس المادة سواء كان منفرداً أو بائتلاف أو بشراكة مع مناقص اخر.
7. عند تقديم عرض بديل (إذا سمحت بذلك وثائق الشراء) يراعى ما يلي:
أ. في حال تقديم عرض بديل اختياري لنفس المادة فعلى المناقص ان يذكر على عرضه الاصلي وبالحرر الاحمر ان هناك عرضاً بديلاً مرفقاً به وذلك في حال تم السماح بذلك في وثائق الشراء.
ب. ان يقدم العرض البديل على نموذج تقديم العروض الاصلي موقعا ومختوماً من المناقص .
8. اي غموض او تشويه في المناقصة يفقد المناقصة قيمتها ويحرم المناقص حق الاشتراك.
9. على المناقص أو من يفوضه إحضار العرض المقدم من قبله في مغلف معلق بإحكام ومختوم ومعنون بإسم :
♦ شركة مياه اليرموك – مديرية العطاءات و المشتريات
♦ العطاء رقم O-T-S-0020-0221
♦ اسم المناقص
♦ العنوان
- و وضع المغلف شخصياً في الصندوق المخصص للعطاءات بحضور موظف العطاءات والتوقيع على سجل الايداع اصولياً".
10. لا تقبل العروض الواردة الى الشركة بالفاكس او البريد الالكتروني.
11. على المناقصين التأكد من صفحات ومرفقات العطاء ومديرية العطاءات غير مسؤولة عن فقدان او نقص اي مرفق او صفحة بعد شراء وثائق العطاء و يتحمل المناقص مسؤولية عدم قيامه بالتدقيق و التأكد من اكتمال الوثائق .
12. يعتبر تقديم عرض المناقص التزاماً منه بأنه مطلع ومتفهم لجميع المواد والتعليمات الصادرة بموجب نظام رقم (28) لسنة 2019 نظام المشتريات الحكومية وتعليماته المعمول به في شركة مياه اليرموك لدى شركة مياه اليرموك وتعديلاته ووثائق دعوة العطاء والنماذج المرفقه.

13. يتم الاعلان عن الاحالة المبدئية لمدة خمسة ايام عمل واذا لم يعترض اي مناقص على القرار خلال تلك المدة تصبح الاحالة نهائية بعد المصادقة عليها وسيتم تعليق الاحالة المبدئية على لوحة الاعلانات الخاصة بالشركة في مديرية العطاءات والمشتريات وعلى الموقع الالكتروني للشركة.

14. على السادة المتعهدين الذين يحال عليهم اي من المواد احالة مبدئية الالتزام بمراجعة مديرية العطاءات والمشتريات للاطلاع على مسودة الاحالة والتبليغ المبدئي بالاحالة من قبل شخص مخول وخلال خمسة ايام عمل من تاريخ اشعارهم بذلك من قبل مديرية العطاءات والمشتريات وهي المدة القانونية للاعتراض على القرار المبدئي وفي حال عدم مراجعتهم سيتم السير بالاحالة النهائية واعتبارهم موافقين على الاحالة .
15. يلتزم المناقص بعد الاحالة النهائية عليه بتنفيذ المتطلبات الواردة بالتعاقد واتمام التوريد.
16. المحاكم الاردنية هي الجهة القضائية الوحيدة المخولة بالنظر في أي دعوة قضائية تنشأ بين المتعاقدين.

ثانياً : خطاب التغطية :

على المناقص ارفاق خطاب التغطية بالعرض المقدم منه يشمل على المعلومات التالية :

1. اجمالي عدد البنود المناقص عليها وارقامها .
2. قيمة كفالة الدخول المقدمة مع العروض على ان تحسب بناء على اعلى سعر في حال تقديم عرض مرادف.
3. اجمالي قيمة العرض على ان تحسب بناء على اعلى سعر في حال تقديم عرض مرادف.
4. ذكر اي مرفقات اخرى.

ثالثاً : الاسعار :

1. تحدد الاسعار الفردية والاجمالية على أساس تقديم الخدمة في مواقع شركة مياه اليرموك مفقطة بالدينار الأردني شاملة كافة الرسوم الجمركية والرسوم والضرائب الأخرى بما فيها الضريبة العامة على المبيعات ويؤخذ بالقيم المثبتة كتابة إذا ما اختلفت مع القيم المثبتة بالأرقام كلما حقق ذلك مصلحة شركة مياه اليرموك .
2. بيان رقم التسجيل في شبكة الضريبة العامة على المبيعات من قبل المناقص وضرورة تثبيتها على الفواتير وذكر الاسم بشكل واضح ورقم صندوق البريد ورقم الفاكس والهاتف وتحديد المنطقة والرمز البريدي.

رابعاً : طريقة الدفع :

1. الدفع بالدينار الاردني وحسب قرار الاحالة والاتفاقية.

خامساً : الكفالات :

1. يرفق مع كل عرض شيك مصدق ونسبة لا تقل عن (3%) ثلاثة بالمائة من قيمة اللوازم المراد توريدها ككفالة دخول العطاء صادرة عن احد البنوك العاملة في المملكة الاردنية الهاشمية (وفي حال تعذر تقبل كفالة بنكية غير مشروطه) وصالحة لمدة (120) يوم من تاريخ ايداع العروض لذلك العطاء لامر شركة مياه اليرموك وحسب الشروط العامة والنموذج وبخلاف ذلك لا يقبل العرض.
2. على المتعهد الذي يحال عليه العطاء او جزء منه مراجعة مديرية العطاءات والمشتريات لاستكمال تقديم كفالة حسن تنفيذ بقيمة (10%) من قيمة المواد المحالة عليه ورسوم الطوابع وتوقيع الاتفاقية خلال 10 ايام من تاريخ اشعار الاحالة النهائي وذلك تجنباً لمصادرة تامين دخول العطاء.
3. تقدم جميع الكفالات باسم شركة مياه اليرموك.

سادساً : الغرامات :

يطبق ما ورد في الشروط العامة للعطاء فيما يخص المخالفات والتغريم.

سابعا: تقديم العروض :

يجب تقديم العروض والوثائق الداعمة لها باليد في مغلف مغلق ومختوم على العنوان التالي :

شركة مياه اليرموك – المركز
مديرية العطاءات والمشتريات
اربد- شارع بغداد

<http://www.yw.com.jo>

الجزء الرابع

الشروط العامة

- المواصفات الفنية والشروط العامة والخاصة والعرض المقدم و الملاحق وأية مراسلات أخرى من مقدم العرض وموافق عليها من شركة مياه اليرموك تعتبر جزء لا يتجزأ من وثائق العطاء .
- الشروط العامة المرفقة والواردة في نظام رقم (28) لسنة 2019 نظام المشتريات الحكومية وتعليماته المعمول به في شركة مياه اليرموك جزء لا يتجزأ من وثائق العطاء ما لم تتعارض مع الشروط الخاصة وفي حالة تعارضها تعتمد الشروط الخاصة.
- طوابع العقد ورسوم الإحالة وأية رسوم إضافية أخرى تعود على المتعهد المحال عليه العطاء .

أولاً : التأمينات والضمانات :-

1. يرفق بالعرض كفالة بنكية (أو شيك مصدق) للدخول في العطاء بنسبة (3 %) من قيمة العرض و تبقى صالحة لمدة (120) يوماً اعتباراً من تاريخ فتح العروض .
2. أ. تعاد تأمينات الدخول في العطاء الى مقدميها من المناقصين وفقاً لما يلي :
 1. الى الذين انتهت مدة سريان عروضهم ولم يرغبوا بتمديدھا بناء على طلبهم الخطي .
 2. الى الذين جرت الاحالة عليهم بعد تقديم تامين حسن تنفيذ وتوقيع الاتفاقية.
 3. الى المناقصين الذين لم تتم الاحالة عليهم بعد تبلغ المحال عليهم قرار الاحالة النهائي باستثناء المناقصين صاحبي العرض الثاني والثالث الذين لا يتم إرجاع تأمينات الدخول إليهم الا بعد توقيع المناقص الفائز على الاتفاقية وتقديم تامين حُسن التنفيذ وتعاد التأمينات إليهم بدون طلبهم الخطي.
- ب. إذا استنكف المناقص عن الالتزام بعرضه او لم يقم باتمام المتطلبات اللازمه للتعاقد وتوقيع امر الشراء او ما يقوم مقامه خلال المدة المحددة في هذه السياسة تصدر لجنة الشراء المختصة قيمة تامين الدخول ايراداً للشركة بما يتناسب وقيمة المادة او المواد التي استنكف عنها وبما لا يقل عن (3%) من قيمتها .
3. يقدم صاحب العرض الفائز كفالة حسن تنفيذ بنسبة (10%) من إجمالي قيمة الإحالة خلال (10) عشرة ايام عمل من تبليغه باشعار الاحالة النهائية وتبقي صالحة طيلة فترة تنفيذ الاتفاقية.
4. يعاد تامين حسن التنفيذ الى المتعهد بعد تنفيذه كافة شروط العقد بموجب طلب خطي بالافراج عن التامين من الشركة بعد التأكد من الوثائق الاستلام الاصولية وتقديم الضمانات المطلوبة حسب شروط العقد.

ثانياً : الحصول على دعوة العطاء واعداد وتقديم العروض من قبل المناقصين :

1. يقدم المناقص الذي يرغب بالحصول على دعوة العطاء نسخة مصدقة عن رخصة مهن سارية المفعول تخوله صناعة أو بيع أو توريد اللوازم/ الخدمات المطلوبة أو الاتجار بها ، وسجل التجاري الصادر عن وزارة الصناعة والتجارة .
2. يعد المناقص عرضه وفقاً لوثائق دعوة العطاء بعد ان يقرأ هذه الوثائق ويتفهم جميع ما ورد فيها وإذا لم تكن الوثائق كاملة أو وجد نقصاً فيها فعليه طلب الوثيقة الناقصة من الشركة ويتحمل النتائج المترتبة على عدم قيامه بالتدقيق والاستكمال بصورة صحيحة.
3. يعد المناقص عرضه واسعاره على الجداول و النماذج المرفقة بدعوة العطاء ويختم ويوقع نماذج عرض المناقصة (Bid Form) وجداول الكميات والوثائق المطلوبة في دعوة العطاء ويقدمها ضمن العرض كاملة ويحق للشركة استبعاد اي عرض غير متقيد بهذه الجداول و النماذج ويحق للمناقص بالاضافة الى وثائق دعوة العطاء ان يضيف اي وثائق او معلومات يرغب اضافتها ويرى انها ضرورية لتوضيح عرضه وعلي ان يكتب عنوانه الكامل والدقيق في عرضه متضمناً العنوان والهاتف والفاكس لترسل اليها المخاطبات المتعلقة بالعطاء وعليه ان يبلغ الشركة خطياً عن اي تغيير او تعديل في عنوانه وتعتبر جميع المخاطبات التي تترك له في العنوان المذكور او ترسل اليه باي وسيله ارسال كأنها وصلت فعلاً وسلمت في حينها .

4. يجب ان يكون عرض المناقص خال من المحو او التعديل او الشطب او الاضافة وإذا اقتضت الظروف ذلك فيجب على المناقص التوقيع بالحبر الاحمر بجانب المحو او التعديل او الشطب او الاضافة وعليه كتابة السعر بالرقم والحروف وعلى المناقص كذلك ان يذكر السعر الافراي للوحدة ولمجموع الوحدات لكل مادة وكذلك السعر الاجمالي للعرض (لجميع المواد المقدم لها) وبيان اية ضرائب او رسوم مضمنة في السعر وبحيث يكون السعر نهائياً غير قابل لاية تعديلات بالزيادة لاحقاً ويعتبر السعر شاملاً اجور التحريم والتغليف وبخلاف ذلك يحق للجنة الشراء المختصة ان تهمل العرض .
5. يقدم المناقص العرض مع تامين الدخول بالعطاء في مغلقات منفصلة مع كتابة المحتوى على المغلف ومن ثم يقوم بجمعها في مغلف واحد مغلق باحكام ويكتب عليه اسم الشركة المقدم لها العطاء والعنوان واسم وعنوان المناقص الثابت ورقم العطاء بخط واضح والتاريخ المحدد كآخر موعد لتقديم العروض وبخلاف ذلك يحق للجنة الشراء المختصة ان تهمل العرض.
6. يودع العرض من قبل المناقص في صندوق العطاءات لدى الشركة قبل انتهاء المدة المحددة لذلك وكل عرض لا يصل ويودع في صندوق العطاءات قبل اخر موعد لتقديم العروض لا يقبل .
7. يلتزم المناقص ان يبقي العرض المقدم منه نافذ المفعول وغير جائز الرجوع عنه لمدة لا تقل عن (120) يوماً من التاريخ المحدد كآخر موعد لتقديم العروض قابلة للتجديد بموافقة الطرفين.
8. يحق لشركة مياه اليرموك طلب اي شهادات او معلومات تراها ضرورية.
9. يعتبر تقديم عرض المناقص موافقه منه على ان اصدار امر الشراء عن الشركة بعد تبليغه يشكل مع وثائق العطاء المعتمدة عقداً ملزماً
10. تحدد الأسعار الإفرادية والإجمالية على أساس تقديم الخدمة في مواقع شركة مياه اليرموك مفقطة بالدينار الأردني شاملة كافة الرسوم الجمركية والرسوم والضرائب الأخرى بما فيها الضريبة العامة على المبيعات ويؤخذ بالقيم المثبتة كتابة إذا ما اختلفت مع القيم المثبتة بالأرقام كلما حقق ذلك مصلحة شركة مياه اليرموك .

ثالثاً : فتح العروض :

1. تفتح العروض من قبل لجنة الشراء المختصة وذلك حسب نظام المشتريات الحكومية رقم (28) لسنة (2019) ويجوز لكل مناقص او لممثله حضور فتح العروض.
2. لا تقبل العروض او اي تعديلات عليها ترد بعد التاريخ والموعد المحدد كآخر موعد لتقديم العروض .
3. إذا وجدت لجنة الشراء المختصة عند موعد فتح العروض ان عدد المناقصين يقل عن ثلاثة او اقل من العدد المحتمل فلها ان تقرر تمديد موعد تقديم العروض او إعادة طرح العطاء وفي حالة إعادة الطرح تعاد العروض مغلقة الى مقدميها مقابل توقيع المناقص او من يمثله .

رابعاً : دراسة وتقييم العروض :

1. تحدد لجنة الشراء المختصة الجهات الذين تتكون منهم اللجنة الفنية التي تقوم بدراسة العروض من النواحي الفنية والمالية والقانونية التي تتطلب ذلك وتقدم التوصية المناسبة للجنة الشراء المختصة
2. لا ينظر في اي عرض غير معزز بتأمين دخول العطاء .
3. تتم دراسة العروض المقدمة للعطاء (في حال لم تنص دعوة العطاء على تقديم عرض فني ومالي منفصلين) وفقاً لما يلي:
 - أ. يتم عمل تدقيق اولي للعرض وفقاً للنموذج المعتمد لذلك وفي حال عدم وجود مخالفات رئيسية عليه يتم قبوله واعتماده للدخول في التقييم .
 - ب. في حال وجدت مخالفات رئيسية في العرض المقدم من قبل المتناقص يتم استبعاد عرضه من التقييم وعلى ان يتم بيان ذلك صراحة عند اعداد التقرير الفني للجنة الشراء المختصة.
 - ت. تدرس العروض من الناحية الفنية بحيث تحدد المعايير الفنية للدراسة وفقاً للمواصفات المطلوبة .
 - ث. تؤخذ بعين الاعتبار كفاءة المناقص من الناحيتين المالية والفنية ومقدرته على الوفاء بالتزامات العطاء .
 - ج. تبدأ الدراسة بالعرض الذي قدم اخص الاسعار ثم الذي يليه حتى تتم دراسة العروض المقدمة.
 - ح. إذا توافرت في العرض كافة الشروط والمواصفات والجودة توصي اللجنة الفنية بالاحالة على مقدم اخص الاسعار شريطة ان تبين اللجنة مدى معقولية الاسعار.

- خ. تتم مقارنة اسعار العروض المطلوبة للوازم والاشغال او الخدمات في دعوة العطاء وذلك لتحديد مقدم ارخص المطابق على ان يتم استبعاد قيمة اي اضافات او قطع غيار غير مطلوب تسعيرها في دعوة العطاء ويحق للجنة الفنية قبول الاضافات و قطع الغيار في العرض الفائز بالعطاء بعد فوزه.
- د. في حال عدم توافر المتطلبات في العرض الذي يتضمن ارخص الاسعار تنتقل الدراسة الى العرض الذي يليه بالسعر الى ان تصل الى العرض الذي تتوافر فيه المتطلبات للاحالة على ان تبين اسباب العروض الارخص بشكل واضح .
- ذ. عند عدم مطابقة كافة العروض (المناقصات) او وجود نقص فيها يجوز شراء اللوازم او الاشغال المعروضة التي تلبي احتياجات الشركة وتتوافر فيها الجودة وباسعار مناسبة (انسب العروض).
4. تتم دراسة العروض (المناقصات) المقدمة للعطاء حسب تسلسلها في السعر (في حال نصت دعوة العطاء على تقديم عرض فني ومالي منفصلين) وفقاً لما يلي :
- أ. يتم عمل تدقيق اولي للعرض وفقاً للنموذج المعتمد لذلك وفي حال عدم وجود مخالفات رئيسية عليه يتم قبوله واعتماده للدخول في التقييم .
- ب. في حال وجدت مخالفات رئيسية في العرض المقدم من قبل المتناقص يتم استبعاد عرضه من التقييم .
- ت. تدرس العروض من الناحية الفنية بحيث تحدد المعايير الفنية للدراسة وفقاً للمواصفات المطلوبة ومعايير التاهيل الواردة في دعوة العطاء.
- ث. تؤخذ بعين الاعتبار كفاءة المناقص من الناحيتين المالية والفنية ومقدرته على الوفاء بالتزامات العطاء.
- ج. إذا توافرت في العرض كافة الشروط والمواصفات والجوده توصي اللجنة الفنية باعتماد العرض الفني .
- ح. في حال وجدت مخالفات فنية في العرض المقدم يتم استبعاده.
- خ. سيتم دعوة الشركات المؤهلة فنياً لحضور اجتماع فتح العروض المالية لها ويتم اعادة العروض المالية الغير متاهله فنياً للمتناقص مغلقة وتحفظ لجنة الشراء المختصة لنفسها بالحق في بيان او عدم بيان اسباب رفض العرض.
- د. تتم مقارنة اسعار العروض المطلوبة للوازم او الاشغال او الخدمات في دعوة العطاء وذلك لتحديد مقدم ارخص الاسعار على ان يتم استبعاد قيمة اي اضافات او قطع غيار غير مطلوب تسعيرها في دعوة العطاء ويحق للجنة الفنية قبول الاضافات و قطع الغيار في العرض الفائز بالعطاء بعد فوزه.
- ذ. يتم تطبيق التعليمات الخاصة بطريقة احتساب علامات التقييم الفني والمالي لتحديد العرض الفائز بالعطاء.
5. في حالة عدم توافر المتطلبات في العرض الذي يتضمن ارخص الاسعار تنتقل الدراسة الى العرض الذي يليه بالسعر الى ان تصل الى العرض الذي تتوافر فيه المتطلبات للاحالة على ان تبين اسباب استبعاد العروض الارخص بشكل واضح .
6. الصناعة الوطنية : بناء على قرار مجلس الوزراء رقم (972) تاريخ 2013/1/25 وكتبهم اللاحقه رقم (1733/6/10/56) تاريخ 2013/1/27 و 265/1/11/6 تاريخ 2014/1/5 يتم منح الصناعة الوطنية الاردنية افضلية بالسعر بنسبة 20 % ما دامت مطابقة للشروط والمواصفات الفنية والهندسية الاردنية وذلك شريطة احضار ما يثبت ان المصنع محلي ويتم منح الافضلية لسعر المنتج المحلي وفقاً للمعادلة التالية :
سعر السلعة الاجنبية $\times 1.20$ ، ومن ثم يم مقارنة بسعر المنتج المحلي شريطة مطابقة كلا العرضين للشروط والمواصفات .

خامساً : إحالة العطاءات :

1. تتم إحالة العطاءات مع بيان الأسباب على الفائزين وفقاً لما يلي :
- أ. الارخص المطابق إذا كان ارخص العروض يتضمن الجودة اللازمه في اللوازم المطلوبة ومطابق للمواصفات والشروط في دعوة العطاء.
- ب. أرخص المطابق : إذا كان هنالك عروض مخالفة وعروض اخرى مطابقة تستبعد العروض المخالفة وتتم الاحالة على ارخص العروض المطابقة.

ت. الانسب : للجنة الشراء المختصة في حالة وجود مخالفات في كافة العروض المقدمة ان تختار انسب هذه العروض من حيث الجودة والسعر والنوع والشروط التي تفي بالغرض المطلوب اذا اقتضت اللجنة لصالح الشركة المستفيدة.

ث. اي سبب اخر يتفق مع احكام هذه السياسة على ان يكون مبرراً بشكل كاف.

2. تحتفظ لجنة الشراء المختصة لنفسها بحق استبعاد اي عرض لا يكون واضحاً بصورة كافية تمكن من الاحالة او يحتمل اكثر من تفسير.
3. للجنة الشراء المختصة ان تنقص او تزيد الكميات المطلوبة في دعوة العطاء قبل الاحالة دون الرجوع الى المناقص او بعد الاحالة بموافقة المتعهد على ان لا يتجاوز مجموع الزيادة او النقصان (25%) خمسة وعشرين بالمائة سواء قبل الاحالة ابو بعدها.
4. تستبعد لجنة الشراء المختصة العرض غير المتقيد بالموصفات والشروط والتعليمات العامة الشروط الخاصة لدعوة العطاء او اذا كان مقدمه غير كفاء او غير مؤهل او اذا سبق واتخذ بحقه قرار حرمان أو انتحل صفة تمثيل مؤسسة او شركة او الادعاء بانه وكيلها بالبيع او اخفى انه وكيلها سواء كان تمثيله لمؤسسة اردنية او اجنبية.
5. إذا وقع تناقض او تعارض بين التعليمات والشروط العامة وبين الشروط الخاصة فيؤخذ بما ورد في الخاصة.
6. تحتفظ لجنة الشراء المختصة بحقها في الغاء دعوة العطاء او قرار الاحالة في اي وقت او اي مرحلة دون بيان الاسباب ما لم يكن المتعهد قد تبلغ امر الشراء وقرار الاحالة واستكمل كافة اجراءات توقيع العقد او الاتفاقية ولها ان ترفض كل او بعض العروض المقدمة اليها دون ان يكون لاي من المناقصين الحق في الرجوع اليها بأي خسارة او ضرر ناشيء عن تقديم عرضه ولا يترتب على الشركة اي التزامات مادية او غير مادية مقابل ذلك.
7. الشركة غير مقيدة بالاحالة على أقل الأسعار مع الأخذ بعين الاعتبار مدة التوريد و للشركة الحق بتجزئة العطاء او إلغاء العطاء دون بيان الأسباب ولا يحق لأحد الاعتراض على قرار الشركة بهذا الخصوص.

سادساً : مسؤوليات المتعهد تجاه الشركة :

1. على المتعهد الذي احيل عليه العطاء استكمال إجراءات العقد الخاص بقرار الاحالة (تقديم تأمين حسن التنفيذ ودفع الرسوم القانونية وتوقيع الاتفاقية خلال المدة التي تحدد في كتاب التبليغ الذي يرسل الى المتعهد علماً بانه يحق للشركة الغاء الاحالة دون ان يترتب عليها ايه التزامات مالية اذا لم يقم المتعهد باستكمال كافة الاجراءات المطلوبة منه خلال الفترة القانونية الممنوحة له .
2. يعتبر توقيع الاتفاقية من قبل المتعهد اعترافاً من بأنه مطلع على كافة محتويات قرار الاحالة وامر الشراء وكل ما يتعلق بهما وانه ملتزم التزاماً تاماً بمحتوياتهما ومضمونهما .
3. لا يجوز للمتعهد ان يتنازل لاي شخص اخر عن كل او اي جزء من العقد دون الحصول على اذن خطي من لجنة الشراء المختصة مع الاحتفاظ بكامل حقوق الشركة وفقاً لقرار الاحالة والعقد الاصيل .
4. إذا استنكف المتعهد عن تنفيذ التزاماته بموجب العقد او قصر في ذلك او تاخر في تقديم اللوازم المحالة عليه للجنة الشراء المختصة شراء اللوازم او الخدمات موضوع العقد بنفس المواصفات والخصائص او بديلاً عنها بذات الخصائص والاستعمالات ولا تقل عنها سوية من اي مصدر اخر على حسابه ونفقاته وتحميله فروق الاسعار والنفقات الاضافية واي خسارة او مصاريف او عطل او ضرر يلحق بالشركة دون الحاجة الى اي انذار ولا يحق للمتعهد الاعتراض على ذلك.
5. يحق للشركة فسخ الاتفاقية في أي وقت دون الحاجة إلى إنذار عدلي للمتعهد إذا ما ثبت فشله بالوفاء بالتزامه أو مخالفته لأي شرط من شروط الاتفاقية ومصادرة كفالة حسن التنفيذ كلياً أو جزئياً دون أن يكون للفريق الثاني الحق بالاعتراض أو المقاضاه
6. إذا تاخر المتعهد في تنفيذ ما التزم به في الموعد المحدد بالعقد فتفرض عليه (غرامه مالية) بنسبة لا تقل عن (1%) من قيمة اللوازم التي تأخر المتعهد في توريدها عن كل اسبوع او جزء من الاسبوع وبحد اعلى (15%) من قيمتها كما يحق للشركة الغاء العقد بعد مرور اربعة اسابيع تاخير اذا اقتضت مصلحة الشركة ذلك وعلى ان يتم تحميل المتعهد كافة الخسائر الناتجة عن ذلك .

7. لا يحول توقيع الغرامة في البند السابق دون حق الشركة في الرجوع على المتعهد بقيمة العطل والضرر الناتج عن تأخر المتعهد في تنفيذ ما التزم به دون سابق إنذار على ان يتم اعلام لجنة الشراء المختصة بقيمة العطل والضرر ان وجدت.
8. تحصل الأموال المستحقة للشركة من المناقصين أو المتعهدين للشركة من كفالاتهم لديها لذلك العطاء أو أي عطاء آخر أو الاموال المستحقة لهم لدى الشركة في أي تعاملات اخرى.
9. لشركة مياه اليرموك حق قبول الظروف التي تسببت في تأخير العمل أو رفضها وعدم اعتبارها ظروف قاهرة دون حق الاعتراض أو طلب بيان الأسباب .
10. القوة القاهرة : هي حدث أو ظرف استثنائي خارج عن ارادة وسيطرة الطرفين مثل الحرب او الاضراب او الشغب او الجريمة وقد يكون حسب المصطلح (عمل القوة العليا) مثل الفيضانات او الزلازل او البراكين او التشريعات الحكومية المستحدثة او غير الواضحة التي لا يمكن التنبؤ بها بحيث يمنع احد او كلا الطرفين من الوفاء بالتزاماتهما المنصوص عليها في العقد وليس المقصود بذلك تبرير الالهال او التقصير او غيره من المخالفات لكل من الطرفين .
- أ. يكون من المتفق عليه ان المتعهد لا يتحمل الاضرار المترتبة على التأخير في تنفيذ العقد او عدم الوفاء به اذا كان التأخير او عدم الوفاء بسبب القوى القاهرة.
- ب. في كل الاحوال عند وجود قوى قاهره فانه يتوجب على المتعهد تقديم اشعار خطي وفوري الى الجهة المختصة بالظروف والاسباب التي تمنع من تنفيذ الالتزام او التأخير في الوفاء به وتقديم كل ما يثبت ذلك.
- ت. تكون القوى القاهرة المؤقتة من مبررات التأخير ويجب الوفاء بعد زوالها وتكون القوى القاهرة الدائمة من مبررات عدم الوفاء.
- ث. تنظر لجنة الشراء المختصة في القوى القاهرة من حيث المكان والزمان ومدى اثرهما على تنفيذ العقد.

سابعاً : فحص اللوازم واستلامها :

1. تكون اللوازم/الخدمات التي وردها المتعهد خاضعة للفحص و لاعادة وزنها وقياسها على موازين تحددتها الشركة لمعرفة مدى مطابقتها للمواصفات بالطريقة التي تحددتها الشركة وبحيث تتطابق مع المعايير الدولية المعتمده لهذه الغاية ويتم الدفع بناء على نتائج الفحص ووفقا لشروط العقد .
2. مياه اليرموك الحق بطلب أية شهادات أو معلومات تراها ضرورية.

الجزء الخامس

1. INTRODUCTION AND OVERVIEW

Yarmouk water company (YWC) mission is to serve Northern governorates citizens; YWC has realized the need to develop a new business strategy to achieve YWC's strategic objectives that are aligned with YWC's mission and vision.

As a consequence an ambitious project was initiated in YWC to implement a world class Enterprise Resource Planning Oracle E-Business Suite (EBS) across the whole of business units in YWC, to enhance financial control, financial projections, employee competency, increase operations' efficiency and transparency.

2. YWC ERP SYSTEM (ORACLE E-BUSINESS SUITE R12)

YWC has implemented the following Oracle EBS Modules at its premises

Category	Module
Oracle Financials	<ul style="list-style-type: none"> ○ General Ledger (GL) ○ Receivables (AR) ○ Payables (AP) ○ Fixed Assets (FA) ○ Cash Management (CM)
Oracle Supply Chain	<ul style="list-style-type: none"> ○ Purchasing (PO) ○ Inventory Management (INV)
Oracle HCM	<ul style="list-style-type: none"> ○ Core HR ○ Payroll ○ HR Self Service ○ Performance Management

Technical Architecture Database Enterprise Edition & Middleware

3. WHY YWC NEEDS SUCH SERVICES

YWC requires a consistent and predictable support relationship that caters to YWC'S unique needs. Whether it's planning deployments, or normal Oracle operation, a designated team of Oracle experts provides ongoing consultancy to support and help YWC's team during any critical situation or support operations.

Vendor that have a wide range of experience in supporting mission critical applications, vendor team of experts are following a support methodology that based on knowledge transfer standards, Oracle support team is working closely with the YWC's technical team to leverage knowledge transfer and guarantee our satisfaction through the deployment of the latest industry standards and best practices. Vendor can offer a combination of problem resolution and proactive problem-avoidance services from a dedicated service team.

YWC requires access to a team of Oracle experts as well as assistance with critical service requests in a collaborative approach which enable more efficient problem solving, reduce technical risk; and enhance the speed of adoption, knowledge, and use of Oracle technology.

4. MAIN OBJECTIVES

System Availability, Reliability, and Quality in delivering the services are essential requirement from the Services Provider. The essential objectives mentioned below and any other addition/modification to improve the services delivery shall be taken up without any reduction of scope of work:

- **Reduced Costs & Unplanned Downtime:** The expert guidance of a designated team of experts can help YWC reduce costs and increase system availability.
- **Increased System Availability:** Vendor experts should work with YWC team to continually test, benchmark, and enhance YWC's configurations to pinpoint problems before they occur.
- **Minimize Risk & Protects YWC's Business.** Guidance on best practices ensures that YWC does not lose time and money relearning industry lessons. This awareness enables YWC technical team to effectively process reactive issues for resolution and facilitates efficient management of YWC's Oracle EBS investment for a predictable and stable operation.
- **Reduce Resource Requirements:** Shift the effort involved in support Oracle deployments by vendor support team to make our IT focus on building knowledge.
- **Knowledge Transfer for new YWC resources.** Arrange for training for any new resource.
- **Recurring System Health Check:** Doing this process on semi-annual bases

5. SCOPE OF WORK

The purpose of this Tender is to seek Oracle e-Business Suite support services.

The vendor (Service Provider) should be a company registered in Jordan and in operation for at least Three Years in the same field.

Vendor should propose Professional Support Service for the currently deployed components listed under SECTION 2.

VENDORS SHOULD PROPOSE FOR PROFESSIONAL SUPPORT SERVICE IN THE CONTEXT OF THE FOLLOWING:

A. TECHNICAL SUPPORT SERVICE:

DURATION: 12 calendar months (24x7x365)

- Maintenance and technical support services for oracle EBS components (applications, technology, and integration)
- Including-but not limited to-forms, reports, APIs, integrations, customization, personalization, etc....)
- Maintain the existing APIs (adding, updating, or excluding) for all oracle e-business suite applications in section (2), including-but not limited to:
- Correction the previously uploaded data
- Periodical maintenance of the APIs
- Ensure that all APIs are up and running

B. FUNCTIONAL & OPERATIONAL SUPPORT SERVICES:

- Pre-acquired quantity of (man-days)
- Duration: throughout the course of agreement which 12 calendar months
- Covering oracle APPS functional and operational support for the implemented oracle EBS modules listed under section 2
- This type of support will be based on a (per-call) service model that will be utilized from a (pre acquired number of onsite man-days)
- Only those services listed in (section 6.2. Functional & Operational Support Services) will be considered as functional & operational services, thus, can be utilized from the pre-acquired

man-days. Otherwise, it will be considered as a technical support service and NO man-days will be deducted or utilized

- Man-days should be managed using a well-defined policy (defined later by YWC & the awarded vendor) and should be utilized wisely according to the estimated efforts by YWC & vendor

6. PROPOSED SERVICES

6.1. TECHNICAL SUPPORT SERVICES

The following services are considered the "Technical Support" for all implemented Oracle EBS Modules (Version R12) as well as the implemented Integration Points:

- a. **Incidents and Defects Analysis:** i.e. Incidents and Defects Analysis, Diagnosis, Troubleshooting. Identification of root causes, and Investigation toward possible resolutions or workarounds. Accordingly, the time consumed in general incident management process, i.e. incidence creation, escalation, reporting, following up Oracle's SR, etc. will also be considered part of "Annual Technical Support"; and thus, it will NOT be considered part of the man-days. In other words, in spite of the outcome, and regardless of the nature of the issue, whether the incident eventually was classified as a Technical issue or a Functional issue; the time consumed in this level of support will be considered part of "Annual Technical Support"; thus, it will NOT be considered part of the man-days.
- b. **Issue Handling:** Subsequent to the analysis process, and according to the outcomes:
 - i. If the issue is related to any of the services listed in (SECTION 6.2. FUNCTIONAL & OPERATIONAL SUPPORT SERVICES) then it will be considered as "Functional" request and will be processed part of the man-days. Subject to mutual acceptance on the estimation on the duration required to resolve the issue.
 - ii. If the issue is classified as Technical or it was not listed in (SECTION 6.2. FUNCTIONAL & OPERATIONAL SUPPORT SERVICES), then it will be considered part of "Annual Technical Support".
 - iii. Vendor should provide local number, e mail address, and helpdesk facility to submit the support issues.
 - iv. Vendor should provide co-ordinate with Technical Consultants DBA's, Developers and Oracle Support
- c. **Bug Fixation:** Troubleshooting, evaluating, reporting & follow TARs with the software vendor (Oracle) and application of relevant patches and bug fixations.
- d. **Patching Installing:** Latest or important patches that are coming from Oracle with Patch validations and impact analysis.
- e. **Software Upgrades:** Oracle constantly release higher versions of Oracle Applications E-Business Suite, which include a lot of enhancements, features, bug fixes, etc. It is highly recommend that YWC come at the latest release of Oracle Applications to enjoy all the latest features, bug fixes and to remain at the required supported level as per Certification Matrix in Metalink: in this regards vendor is responsible for the following:
 - i. Provide recommendations (as necessary or requested) about Oracle new releases, fixes, upgrade and expansion, and other recommendations that would enhance YWC'S EBS environment.
 - ii. Applying only MINOR releases or versions of applications and technology stack under the following conditions:
 - It is certified with the YWCS's hardware

- It doesn't implies a sophisticated migration process, huge technical or functional complications such as custom development, customizations, data manipulations...etc
- It doesn't cover any functional activities such as implementation, re-implementation, end-user training, adjusting setups, etc.

f. Apps and Database Maintenance and Performance:

- i. **Maintenance Tasks:** Manage and supervise and carry out maintenance tasks to ensure that all Oracle / EBS (including Forms Reports, APIs, Integrations, Customization, Personalization, etc..) are up and running, as well as raising and follow-ups on SRs with Oracle for solution to Oracle application and database bugs and other issues.
 - Currently deployed customized reports (QTY=110).
- ii. **Performance Monitoring:** i.e. tuning, health check and performance enhancement based on recommendations on possible tuning parameters.
- iii. **Preventive Maintenance:** Scheduled database preventive maintenance of at least 1 visit/month.
- iv. **Database Backup:** Planning and Maintenance of database backup, this includes assistant on database backup & recovery whenever necessary and advice the backup operator from YWC on Backup Strategies
- v. **Storage Organization:** based on available disks and storage space
- vi. **Assistance:** Vendor should provide YWC with support and assistance (as necessary or requested) to perform day-day operational activities, as well as to identify and resolve issues that could arise during the performing of these activities such as (but not limited to) the following:
 - Periodical cloning of production instance to development/testing/training instances.
 - Administration of Menus, Responsibilities, and Security rules.
 - Performing crash recovery of Database and Applications (Oracle EBS).
 - Maintain Audit trail of all transactions
- vii. **Knowledge Transfer:** Perform the knowledge transfer services for YWC technical team and provides On-job training and assistance.
- viii. **Assistance:** Provide YWC with advice and assistance relating to enquiries by YWC in respect of the use or operation of the EBS Applications
- ix. **Recommendations:** About Oracle Applications features or functional techniques that would help the end users to best utilize the applications for more business efficiency

6.2. FUNCTIONAL & OPERATIONAL SUPPORT SERVICES

YWC is considering Oracle EBS as an important successful key to align the day-to day business-transactions with operations and management excellence, consequentially; vendor propose Functional Support Services for the implemented Oracle EBS Modules to automate and streamline YWC's core business & improve the effectiveness and efficiency of its information and performance in different business areas.

Part of its Internal Capacity Building Plan, YWC has built the Capacity team in parallel with the implementation phase to be able to provide in-house support for the EBS Application and infrastructure.

The Service Provider is required to provide full co-operation and support to the Competency team and IT Department to resolve related issue(s) to maintain the performance and the availability of Oracle EBS Suite.

The Service Provider is required to make available the required expertise within an agreed upon period pre-defined in the SLA.

- ❖ It's YWC decision to deal with such requested service as one of the following options (based on the estimated scope, duration, urgency):
 - To be considered as a support service; then will be utilized from the pre acquired onsite man-days according to the estimated effort by vendor's team and YWC's acceptance
 - To be considered as a change request; then this should be subject to detailed scoping and accordingly extra cost
 - To be considered out of scope of this tender.

The following illustrates the Services Covered in the Functional & Operational Support Model

a. Areas of Operational/Functional Support: support necessary to maintain or enhance the current implemented module, i.e. (but not limited to):

- Provide functional and operational support to the super-users and assisting them in addressing the business related issues such as user support, handling requests for new report as well new business process improvements
- Managing end of day cycles and key transaction processing cycles
- Assistance and Support Services for closing cycles
- New configuration for new functionality or re-configuration
- Other services NOT commonly-defined as technical support services
- Applying of solutions for deficiencies of Oracle Application
- Provide functional and operational support to the application super users by assisting them in addressing the business related issues.
- Managing end-cycles and key transaction processing cycles
- Assistance and Support Services for Closing cycles

b. Issue Handling: Handling tickets and application support to the end-users.

When an issue is received, it needs to be analyzed and resolved:

- In case, if the issue requires the support of Development, then transfer the issue to vendor's development team with the inputs. Monitor and help vendor's development team to complete the task
- In case, if the issue requires support from Oracle, then raise SR and co-ordinate with oracle support team till closure
- In case, if the issue requires to run Diagnostics Requests, SQL's or any other required to identify or resolve the issue, then run those required (data fix SOL's when required) and update SR's and co ordinate with Oracle Support team till closure
- In case, if the issue requires the support of Database Technical Consultants/DBA, then Describe and transfer the issue to vendor's Technical team with the inputs. Monitor and help Technical team to complete the task
- The entire process should be conducted under the supervision of YWC's staff
- Knowledge transfer on closure of each individual issue to YWC's concerned staff

- c. **Knowledge Transfer:** When necessary YWC might inquire for training or knowledge transfer services for YWC functional team on the implemented modules.
- d. **New Requirements and Enhancements:**
- Data-loading activities to EBS (using APIs or Data-Loader) including customization of existing PL/SQL codes or developing new ones.
 - Development activities related to EBS (including Forms, Reports, APIs, Integrations, Customization, Personalization, etc...). i.e.:
 - Developing new customized reports, or assisting YWC in developing it.
 - Developing new APIs, or assisting YWC in developing it.
 - Provide functional and operational support to the application super users by assisting them in addressing and handling requests for new report as well new business process improvements.
 - New functionality or re-configuration for the deployed EBS components
 - Workflow adjustment and reconfiguration.

7. Vender's Role

- Support Delivery or Account Manager to handle all communications
- Obligations:
 1. Vendor commits to provide the best caliber to handle the requested services, according to industry standards and best scenarios
 2. Vendor is committed to provide the full knowledge transfer for YWC's technical team.
 3. Monthly Report describing the support issues
 4. Periodical Service Review Meetings, the issues to be covered in the said meetings will include (as applicable):
 - Service/Support Performance Levels
 - System Administrative Security Issues
 - Changes Proposed

8. YWC's Role

1. Provide hardware/OS/DB administration assistance, for monitoring and analysis of system performance
2. Assignment of YWC's support contact person to handle all support communication with vendor Support any other applications or any third party software integrated with the Oracle EBS system supported by vendor
3. Support any other applications or any third party software integrated with the oracle EBS system supported by vendor.
4. Take regular backups based on the backup and recovery strategy agreed forward by vendor; responsibility is also extended to ensuring the validity of these backups through regular testing of the backup material
5. In case of any technical problem that is related to the integration part with any of the third party systems, its YWC's responsibility to handle and facilitate the coordination with that third party vendor(s)
6. Provide a valid CSI Oracle support site account to conduct any required (SRs)
7. YWC shall provide vendor's consultants with the list of expected services (if other than above support services), and based on mutual agreement, vendor's consultants shall deliver accordingly.

9. EBS APPLICATION PERFORMANCE

- This section is considered part of the "Technical Support "services mentioned in section (6.1) above
 1. Service provider is responsible to optimize the performance of Oracle E-Business Suite and the underlying technologies, by detect, diagnose and resolving performance related issues in a seamless yet proactive manner, these technologies includes but not limited to:
 - Databases performance, storage analysis, and capacity planning.
 - Oracle Application Servers.
 - Concurrent Managers.
 2. Service provider is responsible to optimize detect, diagnose and resolving performance and availability issues that are related to the following layers but not limited to:
 - Poor Response Time
 - Concurrent Managers processes
 - Application, database
 - User(s) activities that are significantly contributing to the load
 - Tune the performance of General Ledger activities
 - Existing programs, custom code(s), API, etc., that are performing poorly
 - Oracle RDBMS background processes
 - Increased size of cache and log files and database locks
 - Monitor the components of the Oracle E-Business Suite technology stack to ensure performance and availability, and easily locate the specific application, form and user responsible for performance bottlenecks, diagnose its root cause, and quickly resolve the issue - before end users are affected,
 - Provide views of CM Request activity to enable effective management of system Workload
 - Provides reporting for Service Level Agreement management

10. Performance Management Approach:

Detect - Proactive monitoring of every layer of the technology stack as they relate to the Oracle E-Business Suite

Diagnose - Real-time diagnostics that show the actual server processes and flow of data in Oracle E-Business Suite environment

Resolve - Quick resolution of problematic issues before application performance is adversely affected

11. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

A well-defined and properly supported SLA with a support package that guarantees a qualified Technologist will respond to support requests and start working on resolving issues within an agreed upon amount of time. The SLA should sets clear expectations about how the provider's teams will work together to maintain the support level(s).

Proactively manages the EBS infrastructure and not to sit back and wait for tickets to arrive. Service Provider should actively and continually monitors the system to detect faults or maintenance issues that may affect end users.

Assist YWC with supporting all stages of application lifecycle. This includes recommendations for Patch Application, technology upgrades, security hardening and capacity management. Service Provider should lay out a customized roadmap tailored to YWC's growth curve, strategic initiatives and technology infrastructure that ensures that the system can meet the needs of business both now and in the future. Vendor is committed to the following Mission Critical Support Policy for the offered support services:

Severity Level	Description	Response Type and Duration		
		Phone Support	Remote Support	Onsite Support
Level 1 Critical	All system services are down, the system is completely down and client is not able to proceed with its business	Within 1 hour of receiving the incident notification	Within 2 hours of the phone support failure notification	Within 4 hours of the remote support failure notification
Level 2 Major	Part of the system services is down; the client is able to proceed with its business with some difficulties being noticed in part of the system	Within 3 hours of receiving the incident notification	Within 5 hours of the phone support failure notification	Within 24 hours of the remote support failure notification
Level 3 Minor	The system is up and running, the client is able to proceed with its business but some minor issues are seen with the system	Within 5 hours of receiving the incident notification	Within 24 hours of the phone support failure notification	Within 48 hours of the remote support failure notification
Level 4 Additional/ Cosmetic	Changes/ modification to the system for the purpose of appearance or cosmetic changes. (E.g. changing literal, positioning of information on reports or screens), and do not affect the functionality	Within 24 hours of receiving the incident notification	Within 48 hours of the phone support failure notification	Within 4 working days of the remote support failure notification

- ❖ The service provider shall abide to the response duration mentioned in the table above and any delay in response shall be settled by YWC's Supply Bylaw.

12. PROPOSAL SUBMISSION REQUIREMENTS

1. General

Proposals must address the proposal content requirements as outlined herein, must be well ordered, detailed, comprehensive and readable. Clarity of language, adherence to suggested structuring, and adequate accessible documentation is essential to YWC's ability to conduct a thorough evaluation of Proposals and are the Bidder's responsibility.

2. Validity Period

Proposals shall remain valid for a period of 90 days from the closing date for Proposals. YWC reserves the right to request an extension of the validity period. Any request by YWC or response from a Bidder for an extension of the validity period is to be made in writing. The Bidder granting the extension will not be permitted to modify the Proposal unless otherwise agreed with YWC. Should the Bidder refuse the request to extend the validity period, the Bidder shall be deemed to have withdrawn the Proposal.

3. Confidentiality Agreement

Each Bidder irrevocably agrees:

- To treat the information contained in this RFP as confidential; and
- Not to disclose either directly or indirectly or to authorize its employees, advisors, subsidiaries or representative to disclose any information whatsoever, except under the conditions specified in the Confidentiality Agreement.

Each Bidder must provide a signed copy of a Confidentiality Agreement to YWC before being allowed to utilize the Data and in advance of the Proposal. No Proposal will be accepted from any Bidder who has not submitted a signed Confidentiality Agreement to YWC.

4. **Language of Proposal**

The Proposal, and all correspondences and documents related to the Proposal exchanged by the Bidder and YWC shall be written in English

5. **Cost of Preparing Proposals.**

The Bidder shall bear all costs associated with the preparation and submission of its Proposal and YWC will in no case be responsible or liable for those costs, regardless of the conduct of or outcome of the Proposal evaluation process.

6. **Proposal Documentation and Delivery**

The Proposal must be clearly marked (Tender Number, Tender Name, and Bidder Name) containing the following:

- i. Three (3) hardcopies and one soft copy (CD) of the Technical Proposal in addition to requested documents.
- ii. Three (3) hardcopies and one soft copy (CD) of the financial offer as specified in the RFP and should also include the Letter of Tender filled and duly signed tender form. The Letter of Tender shall be signed by the authorized person(s) of the Bidder.
- iii. Bid Security: Bids shall be accompanied by a bid bond in the amount and currency stipulated in the RFP Instructions.

7. **Proposal Content**

ALL PROPOSALS MUST ADDRESS OR CONTAIN THE ITEMS DETAILED BELOW TO BE CONSIDERED FOR EVALUATION.

A. Technical and corporate capability

SECTION 1 - EXECUTIVE SUMMARY

A description of the Bidder's understanding of the scope, and approach to managing the deliverables defined in this REP with reference to sections where detailed discussion of each point can be found (6 pages)

SECTION2-CORPORATE

1. Provide a brief description of the Bidder's company, purpose, and history of successes
2. Company or Bidder business name, address, and country of residence or registration
3. Current client list, highlighting any potential conflicts of interest
4. Identify key personnel to be assigned to this Agreement, the responsibilities and relevant experience of each individual.
5. Experience in Implementation/Maintenance of Oracle E-Business Suite
6. Detail the past experience of the above named supply professionals, consultants and subcontractors, i.e. relevant projects.

7. Bidders are requested to submit copies of their audited financial statements for the most recent three (3) years.
8. Bidder should be Oracle partner.

SECTION 3 - APPROACH AND WORK PLAN

1. Approach and methodology of post implementation support
2. Work plan, milestones and deliverables
3. Specific previous experience for both company and staff in:
 - a. Similar organizations in the region with similar business processes
 - b. Similar project architecture and EBS components
4. Quality Control Plan: including how performance would be managed, customer service concerns met, and complaint handling process.

SECTION 4-PROJECT STAFF

1. Provide a listing of proposed staff and number of staff in each team), description of each team's role, including Oracle Functional Consultant, Technical Team, Integration Consultant, Architect, Techno-Functional, Analyst, DBA, Developers, etc
2. Qualification, competence practical experience, and roles and responsibilities of proposed staff and detailed CV's must be included for key staff.

SECTION 5 - REQUIRED AGREEMENT

The Bidder shall indicate that it is willing and able to enter into Service Level Agreement with YWC as expeditiously as possible unless extended by YWC at its sole discretion consistent with the Terms of this REP in a form and content as set out in Section 11 to this REP, subject to such additions and revisions as may be agreed.

B. Financial Proposal

Vendor should provide BREAK DOWN table that illustrates main items and optional items (if any) with related quantities and prices.

Pricing:

1. Technical Support: One Year, 24X7X365
2. Functional & Operational Support
 - i. Required Man-days: Up to 40 Man-Days as follows
 - o Minimum: YWC is committed for minimum 10 man-days
 - o Additional Man-Days (Optional):
 - If needed, YWC should be eligible to increase the man-days with (extra 30 days), which means up to maximum 40 Days in total
 - The extra (30) Man-days might be requested individually or in packs
 - Bidder MUST clearly indicate the unit price for the extra man Days
 - YWC is ONLY entitled for the actually consumed man-days; (Minimum 10 man-days and Maximum 40 man-days)

الجزء السادس

القائمة السوداء

حسب ما ورد في نظام رقم (28) لسنة 2019 نظام المشتريات الحكومية وتعليماته

الجزء السابع

نموذج كفالة دخول العطاء
TENDER GUARANTEE

إلى السادة : شركة مياه اليرموك

يسرنا إعلامكم بأن مصرفنا (اسم المصرف).....

يكفل المقاول / شركة / مؤسسةبتعهد لا رجعة عنه غير قابل للنقض.
بمبلغ () ديناراً أردنياً فقط..... ديناراً أردنياً.

وذلك مقابل كفالة دخول العطاء رقم :
الخاص بمشروع.....

لتأمين قيامه بالتزاماته كمناقص متقدم للعطاء المذكور ، وفوق للشروط المتعلقة بذلك والتي دخل العطاء المذكور على أساسها .

وتبقى هذه الكفالة سارية المفعول لمدة (**120**) يوماً " من تاريخ ايداع العروض أو لحين توقيع الاتفاقية مع أحد المناقصين أيهما أسبق .

واننا نتعهد بتعهد لا رجعة عنه غير قابل للنقض بأن ندفع لكم المبلغ المذكور أعلاه عند أول طلب منكم بصرف النظر عن أي اعتراض من قبل المناقص .

توقيع الكفيل/مصرف.....
المفوض بالتوقيع.....
التاريخ.....

• يجب وضع الكفالة في مغلف منفصل عن العرض الفني والمالي.

(نموذج كفالة حسن التنفيذ)
PERFORMANCE GUARANTEE

إلى السادة شركة مياه اليرموك

يسرنا إعلامكم بأن مصرفنا:

قد كفل بكفالة مالية ، المقاول:

.....

بخصوص العطاء رقم ()

المتعلق بمشروع:

بمبلغ : (دينار أردني فقط لاغير دينار أردني فقط لاغير

وذلك لضمان حسن تنفيذ العطاء المحال عليه حسب الشروط الواردة في وثائق عقد المقاولة ، وأنا نتعهد بأن ندفع لكم .
بمجرد ورود أول طلب خطي منكم المبلغ المذكور أو أي جزء تطلبونه منه بدون أي تحفظ أو شرط. مع ذكر الأسباب
الداعية لهذا الطلب بأن المقاول قد رفض أو أخفق في تنفيذ أي من التزاماته بموجب العقد . وذلك بصرف النظر عن
أي اعتراض أو مقاضاة من جانب المقاول على إجراء الدفع .

وتبقى هذه الكفالة سارية المفعول من تاريخ إصدارها ولحين تسلم الأشغال المنجزة /و/أو/ توريد المواد بموجب العقد

المحدد مبدئياً بتاريخ..... شهر..... من عام..... وعلى ان يتم

تجديدها تلقائياً لمدد أخرى مدة كل منها(90) تسعين يوماً ما لم يردكم من شركة مياه اليرموك طلباً خطياً بالغاء الكفالة .

توقيع الكفيل/ مصرف:.....

المفوض بالتوقيع :

التاريخ :

نموذج العقد / الاتفاقية

حررت هذه الاتفاقية في اليوم () من شهر () لعام (2021) بين صاحب العمل شركة مياه اليرموك على اعتباره الفريق الأول، وبين المقاول على اعتباره الفريق الثاني لما كان الفريق الأول رغبا" في التعاقد مع شركة متخصصة لتأمين احتياجات شركة مياه اليرموك لـ

عقد صيانة نظام الاوركل Oracle EBS لمدة عام

ولما كان قد قبل بالعرض الذي تقدم به الفريق الثاني للعطاء O-T-S-0020-0221 قد تم الاتفاق بين الفريقين المتعاقدين على ما يلي:

- 1 - يكون للكلمات والتعابير الواردة في هذه الاتفاقية نفس المعاني المحددة لها في الشروط العامة في دعوة العطاء والمشار اليها فيما بعد.
- 2 - تعتبر الوثائق المدرجة فيما يلي جزء لا يتجزء من هذه الاتفاقية وتعتبر قراءتها وفهمها في مجموعها وحدة متكاملة وهذه الوثائق هي:

*الشروط العامة والخاصة
*قرار الاحالة.
*عرض المناقصة.
*المواصفات.
*اية ملاحق للعطاء تصدر قبل توقيع العقد.

3- القيمة الاجمالية للعقد :-.....
مدة التوريد:-

4- ازاء تعهد الفريق الأول بدفع المبالغ المستحقة للفريق الثاني وفقا لهذه الاتفاقية يتعهد الفريق الثاني بتنفيذ جميع الأعمال المطلوبة منه في هذه الاتفاقية وانجازها وتسليمها وصيانتها وفقا " للشروط والمتطلبات الواردة في هذه الاتفاقية .

5- ازاء قيام الفريق الثاني بتقديم جميع الأعمال المطلوبة منه بموجب هذا العطاء , يتعهد الفريق الأول بأن يدفع الى الفريق الثاني الأسعار والأجور المذكورة في المواعيد وبالأسلوب المحدد لذلك في هذه .
بناء على ما ذكر اعلاه جرى توقيع هذه الاتفاقية و ابرامها في التاريخ المذكور أعلاه.

الفريق الثاني
(المورد)

الفريق الاول
(صاحب العمل)

التوقيع

التوقيع

الاسم

الاسم :

الوظيفة:

الوظيفة:

الجزء الثامن

جدول رقم (1) المرفق بالعطاء رقم O-T-S-0020-0221

السعر الإجمالي		السعر الافرادي		الوحدة	الكمية	اللوازم المطلوبة	الرقم
دينار	فلس	دينار	فلس				
				بالمقطوع	بالمقطوع	عقد صيانة نظام الاوركول Oracle EBS لمدة عام	1
لقيمة الاجمالية :							

الختم والتوقيع :

رقم الفاكس :

رقم الهاتف :

اسم المناقص :