

مقدمه:

تتوي دائرة الاحوال المدنية والجوازات ربط مكاتبها المنتشرة داخل الاردن وفي جميع المحافظات بخطوط اتصال بتكنولوجيا حديثة تخدم الانظمة العاملة حاليا وبسرعات تضمن عمل هذه الانظمة وبشكل متواصل وبدون انقطاع مع توفير كل ما يلزم من خطوط او معدات وغير ذلك لتوفير خدمة الاتصال بين المكاتب الفرعية و المقر الرئيسي في حال انقطاع الخدمة تعمل بشكل فوري وخاصة في المواقع الرئيسية التي تحدها الدائرة وكذلك تخدم هذه الخطوط خدمات الاتصال بأنواعها , مابين فروع ومكاتب الدائرة منها واليها وبدون التأثير على الانظمة وخلال عملها . وعلى المناقص ضمان عمل هذه الخطوط من خلال تقديم وثيقة اتفاقية لمستوى الخدمة تضبط الاعطال ومعالجتها باقل وقت ممكن يتم الاتفاق عليه وتحدد ساعات العمل والاستجابة وتوضح الغرامات وتعريف مستويات الاعطال والغرامة لكل مستوى وكذلك تبين طريقة الاتصال والابلاغ عن هذه الاعطال.

وعلى المناقص مراعاة عمل خطوط الاتصال تحت اية ظروف جوية مع العلم بان اغلب مكاتب دائرة الاحوال المدنية والجوازات مستأجرة وعلى المناقص في حال رفض صاحب العقار استخدام ابراج اتصال او ما شابه يكون من واجب المناقص تقديم حل بديل يضمن عمل هذه المواقع وعليه القيام بعمل مسح مسبق لهذه المواقع، ولن تكون مسؤولية الدائرة تامين المواقف من أصحاب العقارات باستخدام الاسطح او اي مواقع غير المساحات التي تشغلها الحدود المستأجرة.

الشروط العامة لدعوة العطاء رقم (/)

شراء خدمات ربط مكاتب الدائرة بخطوط اتصالات للبيانات

تعتبر هذه الشروط مكملة لتعليمات الدخول في العطاء والشروط العامة للتعاقد وتكون لها في التطبيق قوة العقد لشراء اللوازم والخدمات وتكون ملزمة للمناقصين وللجنة العطاءات حق استبعاد أي عرض غير ملتزم بكل أو أحد هذه الشروط.

1. يرفق بالعروض تأمين للدخول في العطاء على شكل كفالة بنكية أو شيك مصدق صادرة/ صادر عن بنك محلي بنسبة لا تقل عن (3%) من قيمة العرض الاجمالي أو القيمة المحددة بدعوة العطاء وحسب النموذج المرفق ولن ينظر في أي عرض غير معزز بالتأمين المطلوب.
2. يجب ذكر الرقم الوطني الضريبي والاسم بشكل واضح ورقم صندوق البريد ورقم الفاكس والهاتف وتجديد المنطقة والرمز البريدي.
3. يجب أن تكون المواصفات الواردة في عرض المناقص للمواد المستخدمة واضحة ومبوبة بشكل جيد بحيث تكون الوحدة والكمية والسعر الافراي والاجمالي شامل الضريبة وفترات التسليم وبلد المنشأ واسم الشركة الصانعة مبينة إزاء كل مادة.
4. يعتبر تقديم العرض من قبل المناقص تأكيداً منه بأنه أجرى التزاماً مع الشركة المصنعة للمواد المستخدمة وضمن مواصفات وشروط دعوة العطاء (العرض المقدم من قبله).
5. يعتبر تقديم عرض المناقص التزاماً منه بأنه مطلع ومتفهم لنظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه.
6. على المناقص أن يرفق بعرضه ما يثبت قدرته الماليه والفنيه على تنفيذ متطلبات العطاء وذلك بإرفاق ما يثبت ما يلي: -
 - تحديد رأسمال المناقص وصفته التجارية.
 - ذكر مدة عمله في هذا المجال.
7. تحدد الشركة مدة لتسليم الاجهزة و الخدمات الواردة في العرض المقدم منها على ان لا تزيد مدة التسليم عن المدة المطلوبة لتنفيذ التزامها بتشغيل الخدمات في المواقع المطلوبة.
8. يلتزم المتعهد بان تكون اللوازم الموردة جديدة وخالية من أي عيوب في الصنع أو في المادة.
9. يلتزم المتعهد بتقديم ضمانة مصنعية مصدقة من كاتب العدل حسب الاصول.
10. يتم دفع ثمن اللوازم المورده من موازنة الدائرة للاعوام (2025 و 2026 و 2027).
11. يلتزم المناقص بتقديم الضمانات/ الكفالات التالية: -
 - نموذج سند كفالة دخول العطاء المرفق.
 - نموذج سند كفالة حسن تنفيذ للعطاء المرفق.
12. يعتبر قرار الإحالة نافذ المفعول اعتباراً من تاريخ تبليغ المتعهد قرار الإحالة بتوقيعه على أمر الشراء ويعتبر تاريخ التبليغ بدء سريان فترة التوريد إلا إذا ورد خلاف ذلك في قرار الإحالة.
13. ترفق الشركة المحال عليها العطاء تعهد بحفظ البيانات وعدم الكشف عنها الا بموافقه خطية من الدائرة .

الشروط الخاصة

1. على المناقصين الراغبين بالمشاركة في دعوه العطاء عمل زيارة ميدانية لدائرة الاحوال المدنية والجوازات لغايات الاطلاع قبل تقديم العروض الفنية والمالية ويمكن للشركات .
2. في حال كان هناك تباين ما بين الاسعار الفردية والاجمالية أو كان هناك تباين في التفقيط فانه يعتمد السعر الأدنى دون اعتراض من المناقص.
3. على المتعهد المخال عليه العطاء التوقيع على العقود خلال عشر أيام من تاريخ التبليغ وفي حال عدم التوقيع أو الامتناع يحق للجنة الشراء اعتباره مستنكفا وتصادر كفالة الدخول .
4. على المناقص القيام بتوريد المواد وضمان ملائمتها للأنظمة والبيئة التشغيلية الخاصة بالدائرة و ضمان عدم تعطيل أي جهاز أو خدمة تقدمها الدائرة .
5. على المناقص ضمان جودة الاتصال طيلة فترة التشغيل بما يضمن ديمومة العمل , والواجبات المناطة بدائرة الاحوال المدنية والجوازات .
6. يلتزم المناقص تقديم ما يثبت التزامه بديمومة الخدمة المقدمة منه والزامه بتقديم اتفاقية لمستوى الصيانة للخدمة (SLA) المرفقة.
7. يجب أن يتضمن العرض المقدم من المناقص القدرة على توفير نقل البيانات (من اتصالات صوتية واتصالات مرئية وفاكس و اجتماعات مرئية ونقل الفيديو الخاص بأنظمة المراقبة ونقل البيانات) وان تعمل هذه الخدمات على أجهزة الهواتف والمقاسم الالكترونية وأجهزة الاتصالات المرئية والفاكسات وأنظمة المراقبة الموجودة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات مع توفير أي قطع او معدات في حال الحاجة لها دون أي تكاليف اضافية.
8. يلتزم المناقص بتقديم مدة للتنفيذ على ان لا تزيد عن شهرين.
9. يلتزم المناقص ببيان مشاريع مشابهة لآخر خمس سنوات تم تنفيذها.
10. على المناقص تحديد سعر نقل خطوط الاتصال وتضمينها للعرض المالي لغايات المقارنه والتفضيل بشكل فرادي .
11. على المناقص المحال عليه العطاء تقديم كفالة حسن تنفيذ بمبلغ لا يقل عن (10%) من القيمة الإجمالية للإحالة.
12. مع انتهاء مدة الالتزام تكون كافة الاجهزة والمعدات المستخدمة ملكا لدائرة الاحوال المدنية والجوازات وعلى المناقص تسليمها للدائرة صالحة وبدون اية اعطال.
13. للدائرة الحق بايقاف اي خط في حال كانت الخدمة من الطرف الثاني (المناقص) تعمل بشكل يؤثر على الخدمات التي تقدمها الدائرة وبدون اية التزامات على الدائرة طالما هي المتسببة في ذلك , وتشغيل الخط عن طريق طرف ثالث و تحميل الطرف الثاني جميع التكاليف المادية لتشغيل الخط .
14. أية نزاعات مع الشركة المحال عليها العطاء يكون الحكم والفصل أمام المحاكم الأردنية .
15. إذا تأخرت الشركة المحال عليها العطاء في تنفيذ ربط المكاتب كما في قرار الاحالة يتم تطبيق احكام نظام المشتريات الحكومية رقم 8 سنة 2022 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه .
16. يجب ان تبقى ارقام الهواتف والفاكسات الخارجية العاملة كما هي دون تغييرها .

المواصفات المطلوبة

*** CSPD intends to connect branches with HQ with private dedicated data links (Microwave/Fiber) for the use of Data transfer and IP Telephony and CCTV systems and FAX systems.**

*** The bidder should have the ability to expand or upgrade the links in the network in case of upgrade requirements in the future.**

Every Branch listed later in a Table-1 must be connect to the HQ building by latest MPLS layer2 (L2) technology.

Some branches that have two links must be connect to HQ with different Route and different Media (Microwave & Fiber) and the other branches that have one Link must be Fiber Media as shown in below Tables.

Current Connectivity Infrastructure

Current connections between CSPD HQ in Amman and its directorates in Governorates based on MPLS connections as specified in table-1 and table-2.

# no	Office Name
1	سحاب
2	الأشرفية
3	الحسين
4	صويلح
5	ناعور
6	احوال جبل عمان
7	وادي السير
8	جنوب عمان
9	الحصن/ بني عبيد
10	الشونة الشمالية
11	الكورة
12	المزار الشمالي
13	<u>العقبة</u>
14	<u>مادبا</u>
15	<u>السلط</u>
16	دير علا
17	الفحيص
18	عين الباشا
19	حي معصوم
20	وزارة الخارجية
21	حي نزال
بمجموع 21 مكتب (لكل مكتب خطين) وسرعة كل خط 25Mbps	
*	طبربور - فايفر المبنى الرئيسي
*	طبربور - مايكرويف المبنى الرئيسي
*	CSPD-DR Site
لا تقل السرعة عن Mbps1000	
لا تقل السرعة عن Mbps1000	
لا تقل السرعة عن Mbps1000	

Table -1

# no	Office Name
1	الجيزه
2	الموقر
3	ام الرصاص
4	اريد
5	الرمثا
6	الشجرة
7	جديتا
8	المشارع
9	كرمه
10	غرب اربد
11	بني كنانه
12	<u>المفرق</u>
13	صباحا وصباحية
14	بلعما
15	الخالدية
16	الروشد
17	الصالحية
18	<u>جرش</u>
19	<u>الطفيلة</u>
20	<u>عجلون</u>
21	<u>الكرك</u>
22	<u>الزرقاء</u>
23	دير الكهف
24	كفرنجة
25	سوف
26	برما
27	الصبيحي
28	الرصيفة
29	الأزرق
30	ذيبان
31	المزار الجنوبي
32	غور الصافي
33	القطرانة
34	(البترا)
35	الشوبك
36	الضليل
37	شونه جنوبيه
38	المصطبة
39	المعارض
40	تلاع العلي

المجموع 40 خط (حيث خط واحد لكل مكتب) والسرعه 25 Mbps

Table-2

- all the required communication Hardware, licenses , Software, or any necessary hardware accessories (routers, cables, cords, adapters, mounting brackets and screws.....etc.) or any required civil work that related to the offered solution should be provided by the bidder
- Any equipment or software or accessories that are required for the proper installation, configuration, and Network Monitoring and Management System on all Fiber/Microwave connections of the offered solution are the responsibility of the Bidder and must be delivered.
- The bidder should have at least 5 years' experience in Jordanian market.
- The bidder should have executed orders for commissioning of MPLS network.
- The bidder should own high redundant fiber optic MPLS based network backbone ensuring that there is no single point of failure across Jordan, and to provide the needed documents to prove that. With (National level points of presence (POPS) on its backbone).
- The bidder should have redundancy of connectivity, expandability of network, scalability and capacity of carrying voice and data and video and security features.
- The bidder should have the ability to expand or upgrade the links in the network in case of upgrade requirements in the future.
- Service provider should provide router with minimum 3 LAN interfaces (for integration with CSPD network) from branch side.
- Service provider should provide 2 routers with minimum 4 LAN interfaces for each router (for integration with CSPD network) from HQ side.

- 1- تلتزم الشركة بتقديم خدمة اتصال data connectivity لربط مواقع دائرة الاحوال المدنية والجوازات مع الدائرة الرئيسية (ودون التأثير على خدمة الاتصالات الموجودة حالياً) بخطوط اتصال حسب الجدول المبين سابقاً ولمدة 3 سنوات تبدأ من تاريخ تفعيل الخطوط و اعتماد تاريخ تفعيل اخر خط كتاريخ تفعيل لجميع الخطوط .
- 2- تلتزم الشركة بتقديم سعر كل خط بشكل افرادي .
- 3- تلتزم الشركة بتقديم كل ما يتطلب التشغيل من بنية تحتية و أعمال مدنية و تجهيزات و تمديدات كهربائية و تجهيزات خارجية و موديمات او رخص و أي أجهزة أخرى اذا تطلب الامر ذلك.
- 4- تلتزم الشركة و في حال نقل اي موقع الى مبنى جديد بنقل كافة المعدات الخاصة بالخدمة و أي أعمال مدنية و تجهيزات خارجية و على المناقص تقديم تسعيره لهذه الخدمة من ضمن العرض لغايات المقارنه والتفضيل .
- 5- تلتزم الشركة بتقديم تدريب مجاني لثلاثة من موظفي الدائرة المختصين (ثلاثة موظفين لكل نظام او خدمه مقدمه من خلال هذا العطاء) على عمليات تشغيل الاجهزة و متابعة اعطالها و التكنولوجيا المستخدمة.
- 6- تلتزم الشركة بتقديم برنامج (PRTG) مراقبة لجميع خطوط الاتصال واجهزة الشبكة , router cpu & memory utilization ,bandwidth utilization , router system up time , router fan and temperature , etc ..) على ان يتم تنصيبه وتشغيله على سيرفر مستقل بالتنسيق مع دائرة الاحوال المدنية والجوازات (HQ) مع التدريب والتشغيل , مع تحديد اسعار الرخص والبرامج اللازمه لتشغيلها وتحديد الكلف التشغيليه لتجديد هذه الرخص وديمومتها وعلى ان يكون لدى البرنامج امكانية ربطه مع موجهاات اخرى غير المزودة من الشركة وعلى ان تكون الكلف مسعرة بشكل فردي ومنفصل وتكون ملكية هذا البرنامج مع الخادم لدائرة الاحوال المدنية والجوازات حتى بعد انتهاء العقد .
- 7- للدائرة الحق باستعمال خطوط الاتصال لنقل خدمة الانترنت .
- 8- يلتزم المناقص بتمكين الكادر الفني في الدائرة من الدخول الى اعدادات و برمجيات الاجهزة الموردة بالتنسيق مع فنيي الشركة المختصين .
- 9- من حق الدائرة الغاء اي من خطوط الاتصال التي تربط المواقع و ذلك بموجب كتاب خطي قبل شهر على الاقل دون ابداء الاسباب و دون ان يترتب على الدائرة اي مسؤولية (سواء مالية او قانونية او غيرها) ويتم ايقاف دفع الرسوم لهذا الخط وذلك بنسبه لا تتجاوز 20% من عدد الخطوط

10- تلتزم الشركة بتقديم خطة عمل تبيين و بشكل واضح ومفصل ما يلي :

* المهام , مدة ربط المواقع , مراحل العمل لكل موقع على حدة.

* Migration and implementation .

* عملية الفحص والتشغيل.

* الية الاتصال والتواصل والتبليغ عن الاخطاء.

* عمل التدريب.

* تفاصيل عن تسليم و تركيب المواد المتعلقة بالمشروع.

* على المزود ان يقوم بتقديم عملية توثيق كاملة تغطي جميع جوانب المشروع بالاضافة الى تقديم عملية نقل المعرفة (knowledge transfer).

11- بيان طبيعة الية الربط والتكنولوجيا المستخدمة لربط المواقع مع توضيح طبيعة الاجهزة المستخدمة (end media device) لجميع المواقع من المركز الرئيسي.

12- في حال الحاجة لاستخدام خطوط او خدمات اي طرف اخر لاتمام المشروع يجب ذكر هذا الطرف مع شرح تفصيلي لدور وطبيعة الخدمات المقدمة من قبل هذا الطرف.

13- تزويدنا بالمسارات ونقاط الوصل لخطوط الاتصال بين المواقع مع تقديم رسم توضيحي للشبكة .

14- على مقدم الخدمة تقديم خدمة ربط المواقع لتبادل المعلومات بين المواقع وعلى ان تكون السرعات المقدمة هي الحد الادنى ولا يجوز ان تقل عن ذلك مهما حدث ومهما كان الحل المقدم (committed speed) وتكون السرعات المقدمة قابلة للزيادة وذلك حسب حاجة الدائرة.

15- في حال انقطاع احد خطوط الاتصال فعلى مزود الخدمة ان يقدم خدمة تحويل الاتصال عن طريق اخر بديل (reroute) لتامين استمرارية تبادل المعلومات وبشكل فوري (على مقدم الخدمة شرح الخدمة بالتفصيل) دون اي تكاليف .

16- يحق للدائرة إضافة اي جهاز سواء خط MPLS في اي موقع و بنفس اسعار العطاء مع جميع المواد المطلوبة وتمديداتها وتشغيلها بموافقة المتعهد .

17- الية الدفع تكون بعد التوريد والاستلام النهائي وتقديم الفواتير اللازمة بالمطالبات المالية.

18- يجب ان تكون قيمة العطاء مقسمة على فواتير شهرية بحيث يتم دفع كل فاتورة خلال الأسبوع الأول من الشهر الذي يلي المطالبة المالية.

19- تلتزم الشركة بالتعاون مع الدائرة في حال ارادت الدائرة اضافة اجهزة او تكنولوجيا تخص الربط او الحماية.

الشروط الخاصة :-

- 1- يعتبر هذا العطاء وحدة واحدة غير قابلة للتجزئة و لن ينظر بأي عرض مجزأ و للمناقص الحق في عمل اتفاقيات مع شركة مزودة اخرى و في هذه الحالة يجب تزويد الدائرة بالاتفاقية المبرمة بين الشركتين , و ينحصر تعامل الدائرة مع الشركة المحال عليها العطاء فقط.
- 2- السعر المقدم يجب ان يكون شاملا التوريد والتركيب والفحص والتشغيل والصيانة و لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد وشامل الضريبة.
- 3- الاسعار يجب ان تكون مفصلة بحيث يوضح الكلف التشغيلية (الاشتراك الشهري/السنوي للخدمة و/أو كلف استئجار الأجهزة) كما توضح الكلف التأسيسية و التي تدفع مرة واحدة للشركة بدل تأسيس للخدمة وشامل الضريبة .
- 5- تلتزم الشركة بتقديم حل متكامل complete connectivity solution من خلال العرض الفني و المالي, بحيث انه لن يتم النظر الى اي طلب مالي لآي متطلب ضروري لم يتم ذكره لهذا المتطلب في العرض المقدم من الشركة ويعتبر المقدم منه شاملاً.
- 6- تتم المقارنة المالية لأغراض الاحالة استنادا على مجموع الكلف التأسيسية و الكلف التشغيلية.
- 7- تلتزم الشركة بتوحيد تاريخ بدء تشغيل خطوط الاتصال بعد الانتهاء من تفعيل اخر خط.
- 8- تلتزم الشركة بتقديم الدعم الفني و تنفيذ أي سيناريو حسب رغبة الدائرة خلال فترة تنفيذ الاتفاقية و بدون أي كلف اضافية
- 9- تلتزم الشركة ببيان نوعية تقنية Microwave المستخدمة و تزويد الدائرة بتردد خاص لشبكة Microwave لكل موقع Microwave مرخص من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات, و تكون الشركة هي الجهة المسؤولة عن الحصول على هذه التراخيص.
- 10- تلتزم الشركة بتوقيع اتفاقية SLA (وباللغة العربية)
- 12- تلتزم الشركة بتقديم كتاب بالمحافظة على أمن و سرية المعلومات الخاصة بالدائرة و التي تنتقل عبر الـ Data Connectivity Solution كما تلتزم الشركة بالتعهد باستخدام ابراج الـ Microwave التي سيتم تركيبها على مواقع مديريات الدائرة لأعمال الدائرة فقط.
- 13- للجنة الشراء الحق في استبعاد أي عرض غير مستكمل لأي شرط من الشروط الواردة أعلاه.
- 14- تلتزم الشركة بتقديم (compliance sheet) للمواصفات المطلوبة.
- 15- تقديم خدمة (backup) لتحل محل الخدمة المراد الربط بها في حال الانقطاع او التوقف الكلي او الجزئي من الشركة المزودة .
- 16- تغطية جميع مواقع المملكة لشبكة الاتصالات .

Service Level Agreement (SLA)

المقدمة

الغرض من اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) هو تحديد الشروط والأحكام والمقابل الذي ستقدمه شركة المناقص بموجب خدمة اتفاقية مستوى الخدمة عبر الخطوط المؤجرة (ويشار إليها فيما يلي بـ "الخدمة").
1. نطاق الاتفاقية:

- يجب ذكر أرقام الخطوط المرجعية الخاصة بالخدمة بشكل صريح في نموذج الطلب.
- تتعامل هذه الاتفاقية مع العمل على أساس كل خط على حدة، أي إذا رغب العميل في الاستفادة من الخدمة وكان لديه عدة خطوط لهذه الخدمة، فيجب ذكر أرقام هذه الخطوط المرجعية في نموذج الطلب.
- مع مراعاة المادة (2) أعلاه، تنطبق هذه الاتفاقية فقط على الأعطال المسجلة (كما هو محدد في هذه الوثيقة) في مركز دعم العملاء المخصص للمناقص، كما هو موضح في المادة (8) "إجراءات تسجيل الأعطال"، وباستخدام رقم المرجع الخاص بالخدمة المقدم. وبالتالي، لا تنطبق هذه الاتفاقية على أي عطل غير مسجل.

2. الأعطال المستثناة:

- الأعطال التالية تقع خارج نطاق هذه الاتفاقية:
- الأعطال التي حدثت نتيجة أعمال مخططة من قبل شركة المناقص لغرض الصيانة أو الفائدة العامة.
 - الأعطال غير المسجلة.
 - الأعطال المسجلة التي لا تقدم بشأنها أرقام المراجع الخاصة بالخدمة.
 - الأعطال المسجلة التي تقع ضمن نطاق مسؤولية الدائرة، أو مزود خدمة الإنترنت (ISP)، أو أعطال من طرف ثالث.
 - الأعطال الناتجة عن ظروف خارجة عن إرادة أي من الطرفين.

3. التعاريف:

ما لم يقتض السياق خلاف ذلك، يكون للكلمات والتعابير التالية المعاني الموضحة أدناه:

أ. شبكة IPVPN المدارة:

- شبكة بروتوكول الإنترنت الخاصة الافتراضية. وهي خدمة شبكة واسعة النطاق توفر اتصالاً عالي السرعة وأماناً وذو تكلفة اقتصادية بين مواقع الكيان المنتشرة جغرافياً، وذلك من خلال شبكة خاصة افتراضية تعتمد على تقنية بروتوكول الإنترنت (IP) وباستخدام أجهزة طرفية مدارة من قبل شركة المناقص.

II. العطل:

- يعني أي انقطاع في الخدمة.

III. الأعمال المخططة:

- تعني أي أعمال يتم التخطيط لها من قبل شركة المناقص والتي قد تؤدي إلى انقطاع الخدمة لفترة أو فترات زمنية ضرورية لتنفيذ أعمال صيانة استثنائية أو لتحسينات في الشبكة.
- تلتزم شركة المناقص، قبل خمسة أيام تقويمية من تنفيذ أي أعمال مخططة، بالتنسيق مع الدائرة لهذا الغرض. وعلاوة على ذلك، يجب أن تُجرى هذه الأعمال المخططة خلال ساعات الليل

IV. اتفاقية مستوى الخدمة:

تعني هذه الاتفاقية بين شركة المناقص والدائرة للحفاظ على جودة الخدمة ضمن معايير محددة.

V. نطاق الدائرة:

يعني عناصر ومعدات الموقع الخاصة بالدائرة والتي تقع ضمن نطاق مسؤولية العميل.

VI. أيام / ساعات العمل:

تعني ستة أيام في الأسبوع (باستثناء العطل الرسمية) من الساعة 7:00 صباحاً حتى 4:00 مساءً.

VII. مدة الاستعادة ("TTR")

تعني الحد الأقصى للوقت اللازم لاستعادة الخدمة، ويتم احتسابها من وقت تسجيل العطل وحتى وقت إصلاحه بما يرضي العميل.

VIII. الحد الأقصى لمدة الانقطاع ("MTI")

يعني الحد الأقصى لمدة انقطاع الخدمة على مدار السنة، ويتم احتسابه بالأيام والساعات التقويمية.

IX. سجل الأعطال:

يعني سجلاً تفصيلياً ضمن قاعدة بيانات شركة المناقص يتضمن المعلومات التالية:

- اسم الفرع التابع لدائرة الأحوال المدنية
- أرقام مرجع الخدمة

- تاريخ / وقت فتح العطل
- تاريخ / وقت إغلاق العطل
- سبب العطل

4. التزامات المناقص:

a. تلتزم شركة المناقص بالحفاظ على استمرارية الخدمة، وفقاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية (SLA)، من خلال إدارة الشبكة الواقعة ضمن نطاق مسؤوليتها، والتي تشمل بشكل أساسي العناصر التالية:

- الوصول عبر الألياف الضوئية
- الوصول عبر المايكروويف
- الشبكة الأساسية (Core Network)
- الجهاز الطرفي المُدار (CPE) وواجهاته

b. يجوز لشركة المناقص إيقاف الخدمة مؤقتاً للفترة أو الفترات التي تراها ضرورية وبالتنسيق مع دائرة الاحوال المدنية والجوازات لتنفيذ أعمال مخططة، بما في ذلك أعمال الصيانة الاستثنائية أو تحسينات على الشبكة. يجب إبلاغ الدائرة كتابياً قبل خمسة أيام تقويمية على الأقل من تنفيذ هذه الأعمال، ويجب أن يتضمن الإشعار المدة التقديرية لانقطاع الخدمة. سيتم إرسال الإشعار من خلال رسالة رسمية عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. وفي حال حدوث أي مشكلة بعد تنفيذ أعمال الصيانة المخططة، ستتخذ شركة المناقص إجراءً فورياً لحل المشكلة بما يحافظ على جودة الاتصال وديمومة العمل.

5. التزامات دائرة الاحوال:

- I. على الدائرة، فور تسجيل تذكرة العطل، أن يبلغ وكيل مركز دعم العملاء لدى شركة المناقص باسم ممثله ("ممثّل الدائرة") الذي ستقوم فرق المناقص المخصصة بالتواصل معه ورفع التقارير له.
- II. الحفاظ على استمرارية الخدمة من خلال إدارة الشبكة الواقعة ضمن نطاق مسؤولية الدائرة، والتي تشمل جميع الأجزاء الأخرى اللازمة لتشغيل الخدمة، باستثناء ما تم ذكره ضمن التزامات شركة المناقص؛ ويشمل هذا النطاق - على سبيل المثال لا الحصر:
 - الأسلاك الداخلية
 - مصدر الطاقة
 - أي معدات مرتبطة بالدائرة يتم توصيلها بالخدمة، والتي قد تشمل صندوق التشفير، جدار الحماية (Firewall)، وغير ذلك...
- III. يجب على الدائرة تمكين موظفي شركة المناقص من الدخول إلى نطاق الدائرة من أجل تنفيذ أي إصلاحات للأعطال، أو الصيانة، أو الفحوصات اللازمة.
- IV. يجب على الدائرة الامتناع عن أي سوء استخدام أو سوء تعامل مع الخدمة أو أي من مكوناتها، بما في ذلك تغيير إعدادات المودم.

6. إجراءات فتح وإغلاق تذكرة العطل:

- I. سيكون الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني الوسيلة المعتمدة للإبلاغ عن الأعطال ومعالجتها.
- II. عند مراحل الإغلاق، حيث تقوم فرق الفنيين بالإبلاغ أن التذكرة قد تم إغلاقها، يتواصل مركز دعم العملاء لدى المناقص مع الدائرة.

7. أنواع الأعطال:

- I. أعطال ضمن نطاق المناقص:
- II. أي انقطاع / عطل في الخدمة ناتج عن مشكلة / خلل ضمن نطاق المناقص كما هو مذكور في البند 4.1.
- III. أعطال ضمن نطاق الدائرة:
- IV. أي انقطاع / عطل في الخدمة ناتج عن مشكلة / خلل ضمن نطاق العميل كما هو مذكور في البند 5.2.
- III. عطل من طرف ثالث:
- IV. أعطال ناتجة عن القوة القاهرة:
8. إجراءات تسجيل الأعطال:

- a. في حالة حدوث انقطاع أو عطل في الخدمة، يجب على الدائرة تسجيل العطل في مركز دعم العملاء المخصص لشركة المناقص، والذي يتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24x7).
- b. يجب على الدائرة تقديم رقم مرجع الخدمة لوكيل مركز دعم العملاء.
- c. أرقام الاتصال المباشرة لمركز دعم العملاء والبريد الإلكتروني تحدد من قبل الشركة المناقصة.
- d. يغطي نطاق هذه الاتفاقية الأعطال المسجلة كما هو محدد. أي عطل غير مسجل في مركز دعم العملاء المخصص لشركة المناقص يقع خارج نطاق هذه الاتفاقية.

- e. بعد تسجيل العطل، سيقوم وكيل مركز دعم العملاء بمنح الدائرة رقم تذكرة العطل خلال 15 دقيقة (زمن الإقرار)، والذي يجب على الدائرة استخدامه عند متابعة عملية إصلاح العطل. كما يشير هذا الرقم إلى أن العطل قد تم تسجيله في النظام. بعد ذلك، سيقوم وكيل مركز الدعم بإجراء تشخيص مبدئي لتحديد موقع العطل.
- f. إذا كان العطل ضمن نطاق شركة المناقص، فسيتم التصعيد الفوري لبدء حل العطل بما يتوافق مع معايير اتفاقية مستوى الخدمة.
- g. إذا لم يكن العطل ضمن نطاق شركة المناقص، فسيقوم وكيل مركز الدعم بإبلاغ العميل للتحقق من النطاقات الأخرى، وسيتم إغلاق تسجيل العطل مباشرة.

9. سجل الأعطال:

- a. تحتفظ شركة المناقص بسجل مفصل داخل قاعدة بياناتها طوال فترة الاتفاقية، يتضمن المعلومات التالية: (اسم العميل، رقم مرجع الخدمة، تاريخ/وقت فتح العطل، تاريخ/وقت إغلاق العطل، وسبب العطل).
- b. يمكن للدائرة طلب تقرير يتضمن هذه المعلومات بتكرار لا يتجاوز مرة واحدة في الشهر.
- c. لدى الدائرة سبعة أيام عمل من تاريخ استلام التقرير للاعتراض عليه. إذا لم يتم تلقي أي ملاحظات أو تعليقات خلال هذه الفترة.
- d. يُعد سجل الأعطال هذا هو الأساس في حساب الغرامات، إن وجدت.

10. الدفع والغرامات:

- a. في حال عدم الالتزام بمعايير الاتفاقية المتعلقة بالأعطال ضمن النطاق المذكور في المادة (9)، ستفرض غرامات على شركة المناقص، والتي يجب على المناقص دفعها مباشرة للدائرة. معايير الغرامات مرفقة بهذه الاتفاقية:

- الغرامات الناتجة عن عدم الالتزام بمدة استعادة الخدمة (TTR) تُحسب على أساس شهري ويتم دفعها مباشرة للدائرة في نهاية كل شهر.
- الغرامات الناتجة عن عدم الالتزام بالحد الأقصى لمدة الانقطاع (MTI) تُحسب على أساس سنوي ويتم دفعها مباشرة للدائرة في نهاية السنة.

11. الوثائق المرجعية:

تشكل الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية (SLA)، و(الوثائق الأخرى) جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية. وفي حالة وجود تعارض بين شروط وأحكام هذه الاتفاقية من جهة، وشروط وأحكام الوثائق الأخرى من جهة أخرى، تسود شروط وأحكام هذه الاتفاقية.

12. مدة الاتفاقية وإنهاؤها:

- a. تسري هذه الاتفاقية لمدة سنة تقويمية واحدة تبدأ من تاريخ النفاذ، ويتم تجديدها تلقائياً سنوياً ما لم يتم إنهاؤها مسبقاً بواسطة إشعار خطي بالإلغاء يُقدّم إلى شركة المناقص قبل (60) يوماً تقويمياً على الأقل من تاريخ الإنهاء.
- b. يجوز لأي طرف إنهاء هذه الاتفاقية بإشعار خطي مسبق مدته شهر للطرف الآخر إذا أخفق الطرف الآخر في الالتزام أو تنفيذ أي بند أو شرط أو حكم من الاتفاقية، شريطة أنه إذا كان هذا الإخفاق قابلاً للتصحيح، فإن الإشعار يعتبر بمثابة طلب لتصحيح الوضع خلال سبعة أيام، وإذا لم يتم التصحيح خلال هذه الفترة، يعتبر الإشعار نافذاً لإنهاء الاتفاقية فور انتهاء فترة الإشعار.

13. الإشعارات:

جميع الإشعارات والطلبات والمطالبات وغيرها من الاتصالات المطلوبة أو المسموح بها بموجب هذه الاتفاقية أو المتعلقة بها يجب أن تكون مكتوبة وموقعة من الطرف أو من موظف مخول له من الطرف الذي يرسل الإشعار، ويجب أن تُوجه للطرف الآخر على العنوانين اللذين سيتم تزويد الدائرة بها أو على أي عنوان آخر يُخطر به الطرف الآخر كتابياً من وقت لآخر لهذا الغرض، ويجب إرسالها عبر خدمة البريد السريع المدفوعة مسبقاً، أو التسليم باليد، أو النقل الإلكتروني أو الفاكس أو وسائل الإرسال المماثلة:

ويُعتبر أي إشعار يُقدّم من أي طرف إلى الطرف الآخر وفقاً لما يلي:

- أ- إذا تم تسليمه باليد خلال ساعات العمل الرسمية للطرف على عنوانه، يفترض أن الطرف قد استلمه ويصبح الإشعار سارياً وقت التسليم على العنوان المحدد في هذه المادة.
- ب- إذا تم إرساله عبر البريد السريع إلى عنوان الطرف، يفترض أن الطرف قد استلمه ويصبح الإشعار سارياً في أول يوم عمل بعد التسليم على العنوان المحدد في هذه المادة.
- ج- إذا تم إرساله عبر النقل الإلكتروني أو الفاكس إلى رقم فاكس الطرف، يفترض أن الطرف قد استلمه ويصبح الإشعار سارياً في أول يوم عمل بعد نجاح الإرسال (مع تأكيد استلام مناسب).

14. عدم التنازل:

لا يجوز لأي من الطرفين التنازل عن هذه الاتفاقية (SLA) أو أي من الحقوق المنصوص عليها فيها أو تفويض أي من التزاماته دون موافقة كتابية مسبقة من الطرف الآخر، كما أن أي محاولة للتنازل بدون هذه الموافقة تكون باطلة.

15. عدم التنازل عن الحقوق:

لا يعتبر أي تقصير أو تأخير من أي من الطرفين في ممارسة أي حق أو سلطة منصوص عليها في هذه الاتفاقية تنازلاً عن هذا الحق أو السلطة، كما أن أي ممارسة جزئية أو منفردة لأي حق أو سلطة لا تمنع أي ممارسة أخرى أو لاحقة لهذا الحق أو السلطة.

16. قابلية الفصل:

تُعتبر هذه الاتفاقية قابلة للفصل، وأن بطلان أو عدم قانونية أو عدم قابلية تنفيذ أي بند أو حكم من بنودها بأي شكل من الأشكال لا يؤثر على صحة أو قانونية أو قابلية تنفيذ باقي بنود الاتفاقية أو أي بند آخر منها. وحيثما أمكن، يجب تفسير كل بند من بنود هذه الاتفاقية بطريقة تجعله فعالاً وصالحاً بموجب القانون المعمول به.

17. التعديل:

لا يكون أي تعديل على هذه الاتفاقية (SLA) نافذاً إلا إذا تم تحريره كتابياً وتم توقيعه من قبل الممثلين المخولين للطرفين.

18. تنفيذ النسخ:

يجوز تنفيذ هذه الاتفاقية في عدة نسخ، ويُعتبر كل نسخة منها أصلية، وتُشكل جميعها معاً وثيقة واحدة ومتجانسة.

19. القانون وتسوية النزاعات:

تخضع صحة وبناء وتفسير هذه الاتفاقية لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية. يتم حل أي خلاف أو مطالبة أو نزاع بين الطرفين، بشكل مباشر أو غير مباشر، يتعلق بهذه الاتفاقية أو بخرق موضوعها، وإذا تعذر التوصل إلى تسوية ودية خلال 15 يوماً من تاريخ إرسال إشعار النزاع من أحد الطرفين إلى الآخر، فيتم الفصل النهائي فيه بواسطة المحكمة المختصة في عمان (مكان العدالة). ومع ذلك، يحق للدائرة إحالة النزاع إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. ولا يجوز تفسير أي نص في هذه المادة على أنه يمنع أي طرف من طلب التدابير الوقائية من محكمة مختصة لمنع وقوع ضرر لا يمكن إصلاحه وشيك.

20. الاتفاقية كاملة:

تشكل هذه الاتفاقية، بما في ذلك ملحقاتها، الاتفاق الكامل والوحيد بين الطرفين بشأن موضوعها، وتحل محل جميع الاتفاقيات والعقود والتفاهات والتصريحات والضمانات السابقة، سواء كانت شفوية أو مكتوبة، بين الطرفين بشأن موضوع هذه الاتفاقية. لا يحق لأي طرف الاعتماد على أي وثيقة أو اتفاق أو تفاهم أو ترتيب غير منصوص عليه صراحة في هذه الاتفاقية. ويقر كل طرف بموجبه أنه لم يعتمد ولن يعتمد في المستقبل على أي معلومات أو تصريحات أو ضمانات (سواء كانت صريحة أو ضمنية، مكتوبة أو شفوية) تتعلق أو مقدمة من الطرف الآخر أو بالمعاملات المتوخاة هنا، إلا المعلومات والتصريحات والضمانات الواردة في هذه الاتفاقية.

عقوبات اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

تطبق قائمة العقوبات فقط على الاعطال التي تقع ضمن نطاق شركة المناقص ، وذلك وفقاً لما ورد في المادة 4 اعلاه .

خطوط البيانات للفروع		
عقوبات زمن استعادة الخدمة (TTR)		
أقل من أو يساوي 6 ساعات	0% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 6 ساعات وأقل من أو يساوي 10 ساعات	5% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 10 ساعات وأقل من أو يساوي 24 ساعة	10% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 24 ساعة	15% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
عقوبات مدة الانقطاع القصوى (MTI)		
أقل من أو يساوي 48 ساعة	0% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 48 ساعة وأقل من أو يساوي 60 ساعة	5% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 60 ساعة وأقل من أو يساوي 72 ساعة	10% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 72 ساعة	15% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	

خطوط البيانات للمقر الرئيسي / مركز التعافي (HQ/DR)		
عقوبات زمن استعادة الخدمة (TTR)		
أقل من أو يساوي 6 ساعات	0% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة	
أكثر من 6 ساعات	1% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة، و1% إضافية عن كل 12 ساعة تتجاوز زمن الاستعادة	
عقوبات مدة الانقطاع القصوى (MTI)		
أقل من أو يساوي 48 ساعة	0% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة	
أكثر من 48 ساعة وأقل من أو يساوي 60 ساعة	1% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة	
أكثر من 60 ساعة وأقل من أو يساوي 72 ساعة	2% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	
أكثر من 72 ساعة	3% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة	

الفصل في الرابط الرئيسي + العطل في الرابط الاحتياطي (المايكروويف) للمقر الرئيسي (HQ)		
عقوبات زمن استعادة الخدمة (TTR)		
أقل من أو يساوي 3 ساعات	0% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة	
أكثر من 3 ساعات	15% من الرسوم السنوية المتكررة للخدمة لجميع مواقع الدائرة ، و15% إضافية عن كل 12 ساعة تتجاوز زمن الاستعادة	