

الجمهورية اليمنية
شركة يمن موبايل للهاتف النقال
ادارة المشتريات والمخازن

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

المناقصة العامة رقم: (2016/01)

**الخاصة بالتعاقد على تقديم خدمات (Call Center) لشركة
يمن موبايل للهاتف النقال**

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
1	أولاً: مسودة الإعلان
2	ثانياً: التعليمات العامة لمقدمي العطاءات
13	ثالثاً: الشروط العامة
14	رابعاً: المهام والإلتزامات
16	خامساً: الجداول
17	سادساً: النماذج:
17	1- نموذج تقديم العطاء.
18	2- نموذج ضمان العطاء
19	3- نموذج إخطار قبول العطاء
20	4- نموذج ضمان الأداء
21	5- نموذج عقد تقديم الخدمة

أولاً: الإعلان:

تعلن شركة يمن موبايل للهاتف النقال (ش.م.ي) عن إنزال المناقصة العامة التالية ضمن البرنامج الاستثماري للعام 2016م :-

رقم المناقصة	اسم المناقصة	مبلغ الضمان بالريال	آخر موعد للاستفسارات وأخر موعد لبيع الوثائق	تاريخ فتح المظاريف	مبلغ الرسوم بالريال اليمني
2016-01	تقديم خدمات (Call Center) لشركة يمن موبايل للهاتف النقال.	3,128.000	08-02-2016	2016-02-14	20,000

فعلى الشركات الراغبة الدخول في هذه المناقصة تقديم طلباتهم الخطية خلال أوقات الدوام الرسمي إلى:
شركة يمن موبايل للهاتف النقال- ادارة المشتريات والمخازن - قسم المشتريات - مكتب المناقصات بالجراف شارع التلفزيون امام مجلس الشورى، لأخذ نسخة من المواصفات مقابل الرسوم المحددة أعلاه (لا ترد).
- يقدم العطاء في مظروف مغلق ومختوم بالشمع الأحمر إلى عنوان شركة يمن موبايل للهاتف النقال المحدد أعلاه ومكتوباً عليه اسم الشركة والمشروع ورقم المناقصة، واسم متعهد الخدمة، وفي طيه الوثائق التالية:

- ضمان بنكي بنفس نموذج الصيغة المحددة في وثائق المناقصة بمبلغ مقطوع كما هو محدد بالجدول أعلاه صالح لمدة (120) 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.
- تستثنى الشركات الأجنبية من تقديم الوثائق والشهادات المشار إليها آنفاً ويكتفى بتقديم الوثائق القانونية المؤهلة الصادرة من البلدان التي تنتمي إليها تلك الشركات.
- آخر موعد لاستلام العطاءات هو الساعة العاشرة والنصف صباحاً وسيتم فتح المظاريف بحضور أصحاب الشركات أو من ينوب عنهم في تمام الساعة الحادية عشر ظهراً بحسب التاريخ المحدد أعلاه، ولن تقبل العطاءات التي ترد بعد هذا الموعد وسيتم إعادتها بحالتها المسلمة إلى أصحابها.
 - سيتم فتح المظاريف بمقر شركة يمن موبايل الموضح بعالية مكتب مدير إدارة المشتريات والمخازن بحضور أصحاب العطاءات أو من يمثلهم بتفويض رسمي موقع ومختوم.
 - يمكن للراغبين في المشاركة في هذه المناقصة الاطلاع على وثائق المناقصة قبل شرائها خلال أوقات الدوام للفترة المسموح بها لبيع وثائق المناقصة، أو عن طريق زيارة موقعنا الإلكتروني

www.yemenmobile.com.ye

؛ ؛ والله ولي التوفيق ؛ ؛

ثانياً: التعليمات العامة لمقدمي العطاءات:

1- مصدر التمويل: سيتم تمويل هذه الخدمة ذاتياً

2- مقدمو العطاءات المؤهلون:

1-2 هذا الإعلان مفتوح لجميع الشركات المتخصصة في تقديم الخدمة للتقدم بعطاءاتهم للمشاركة في هذه المناقصة.

2-2 لا ينبغي أن يكون مقدم العطاء ممن أخل بالمبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك أو ممن تكون أسماؤهم مدرجة في القائمة السوداء.

3- تكاليف إعداد العطاء:

يتحمل مقدم العطاء جميع التكاليف الخاصة بإعداد وتقديم العطاء ولن تكون شركة يمن موبايل مسؤولة بأي حال عن هذه التكاليف بغض النظر عن نتيجة المناقصة.

4- محتويات وثائق المناقصة:

1-4 تحدد وثائق المناقصة الخدمات الواجب تقديمها من قبل مقدم العطاء الفائز (خدمات الكول سنتر

- Call center) لشركة يمن موبايل وإجراءات المناقصة وشروط العقد. وتتضمن الوثائق بالإضافة إلى الإعلان أو الدعوة لتقديم العطاءات ما يلي:

- التعليمات العامة لمقدمي العطاءات.
- الشروط العامة.
- المهام والإلتزامات.
- الجداول.
- النماذج:

■ نموذج تقديم العطاء.

■ نموذج ضمان العطاء.

■ نموذج إخطار قبول العطاء.

■ نموذج ضمان الأداء.

■ نموذج العقد.

2-4 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 سيحمل مسؤولية ذلك مقدم العطاء وقد يؤدي إلى استبعاد عطائه.

3-4 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 بها لاحقاً أو المطالبة بفوارق

أسعار.

5- توضيح وثائق المناقصة:

يحق لكل من تقدم لشراء وثائق المناقصة التقدم بطلب أي إيضاحات أو استفسارات بشأن وثائق

المناقصة على أن تقدم خطياً إلى عنوان شركة يمن موبايل المبين على النحو التالي:

الجمهورية اليمنية – أمانة العاصمة – شارع التلفزيون- تلفون:

(+967 1 337 888) فاكس: (+967 1 329417)، وستقوم شركة يمن موبايل بالرد خطياً على أي طلب

تتسلمه لإيضاح 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 الإيضاحات أو الاستفسارات.

6- تعديل وثائق المناقصة:

- 1-6 يحق لشركة يمن موبايل أن تعدل وثائق المناقصة في أي وقت قبل التاريخ المحدد لتقديم العطاءات لأي سبب كان، سواءً كان ذلك بمبادرة من جانبها أو استجابة لطلب إيضاح من أحد راغبي الاشتراك.
- 2-6 سيتم إبلاغ جميع من تقدموا واشتروا وثائق المناقصة بالتعديل خطياً، ويكون التعديل ملزماً لهم باعتباره جزءاً لا يتجزأ من وثائق المناقصة.
- 3-6 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.

7- لغة العطاء:

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

8- يجب أن يتضمن العطاء المعد من قبل مقدم العطاء المكونات الآتية:

- 1-8 رسالة تقديم العطاء وجدول المتطلبات وأسعارها مستكملة حسب ما هو وارد في البند (9) والبند (10) والبند (11) من هذه التعليمات.
- 2-8 وثائق إثبات تعد طبقاً للبند (12) من هذه التعليمات تثبت أن متعهد الخدمة معتمد ومؤهل لتنفيذ العقد في حالة قبول العطاء المقدم منه.
- 3-8 ضمان العطاء يقدم طبقاً للبند (13) من هذه التعليمات وبنفس الصيغة المحددة في وثائق المناقصة.
- 4-8 الشهادات والبطائق المطلوب تقديمها ضمن وثائق العطاء، بحسب ما هو محدد في جدول الشروط والمواصفات.
- 5-8 صور من الشهادات والمؤهلات العلمية والبطائق الشخصية الخاصة بالأفراد الذين سيقدّمهم لتنفيذ العقد.

9- نموذج العطاء وجدول الأسعار:

- 1-9 يستكمل مقدم العطاء تعبئة نموذج العطاء وجدول الأسعار والمتطلبات الأخرى الموضحة ضمن وثائق المناقصة محددات الخدمات التي سيقوم بتقديمها مع وصف مختصر لها.
- 2-9 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 إستبعاد كافة العطاءات المقدمة منه ومصادرة ضماناتها أو إلغاء العقد ومصادرة ضمان الأداء إذا تبين ذلك لشركة يمن موبايل بعد التعاقد معه، ويستثنى من ذلك أن يكون مقدم العطاء من الباطن مع عطاء آخر.
- 3-9 لا يحق لمقدم العطاء التقدم بعطاءات بديلة.

10- أسعار العطاء:

- 1-10 يجب أن يبين مقدم العطاء في جدول الأسعار سعر الفرد الواحد وإجمالي سعر جميع الافراد وصولاً إلى جملة العطاء، على أن يكون العرض شاملاً الضرائب وأي نفقات أخرى.
- 2-10 يجب عند كتابة العطاء المقدم من قبل مقدم العطاء أن يوقع على قائمة الأسعار بعد ملئها بحبر لا يمحي ولا يجوز الكشط أو المحو في قائمة الأسعار، وكل تصحيح في الأسعار أو غيرها يجب إعادة كتابته رقماً وحروفاً و التوقيع بجانب هذا التصحيح.
- 3-10 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.

11- عملات العطاء:

1-11 يجب على مقدم العطاء تقديم عرض سعره بالريال اليمني.

2-11 سيتم الدفع لمقدم الخدمة بالريال اليمني فقط.

12- الوثائق المثبتة لأهلية مقدم العطاء ومؤهلاته:

1-12 تطبيقاً للبند (8) من هذه التعليمات يجب على مقدم العطاء أن يقدم كجزء من عطائه الوثائق التي تثبت أهليته للاشتراك في المناقصة وتأهيله عند التنفيذ في حالة قبول عطائه.

2-12 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 التالية:

- أن يكون لدى مقدم العطاء الإمكانيات المالية والفنية والبشرية اللازمة لتنفيذ العقد.
- أن يفي مقدم العطاء بمعايير الأهلية الواردة في هذه الوثيقة.

13- ضمان العطاء:

1-13 تطبيقاً للبند (8) من هذه التعليمات يقدم مقدم العطاء كجزء من عطائه ضمان عطاء كالتالي:

▪ ضمان عطاء بمبلغ (3,128,000) ريال صالح لمدة (120) مائة وعشرون يوماً من تاريخ فتح المظاريف.

2-13 يقدم ضمان العطاء بإحدى الطرق التالية:

▪ ضماناً بنكية 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 بإسم شركة يمن موبايل. وإذا كان الضمان البنكي مقدماً من بنك خارجي فيجب أن يكون معززاً من قبل بنك داخل الجمهورية اليمنية مصرح له من قبل البنك المركزي اليمني.

▪ شيك مقبول الدفع من البنك المسحوب عليه بإسم 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.

3-13 سيتم رفض أي عطاء غير مرفق به أصل الضمان المنصوص عليه في البند (1-13، 2-13) من هذه التعليمات، وسيعتبر أنه غير مستوف وفقاً للبند (23) من هذه التعليمات.

4-13 يعاد ضمان العطاء إلى صاحبه بعد تقديم ضمان الأداء والتوقيع على العقد من قبل مقدم العطاء الفائز.

5-13 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 بالتصحيات الحسابية.

▪ إذا لم يقدم صاحب العطاء الفائز ضمان الأداء في المدة المحددة بإخطار قبول عطائه ولم يقوم بالتوقيع على العقد.

▪ إذا ثبت لشركة يمن موبايل أن مقدم العطاء قد أخل بقواعد السلوك والمبادئ الأخلاقية المحددة في القانون واللائحة خلال فترة دراسة وتقديم العطاء وإجراءات التحليل والتقييم والبيت.

14- فترة سريان العطاء:

1-14 يستمر سريان العطاء لمدة (90) تسعون يوماً من تاريخ فتح المظاريف، وأي عطاء ساري المفعول لمدة أقل من ذلك سيتم التعامل معه على أساس انه عطاء غير مستجيب.

2-14 يحق لشركة يمن موبايل الحصول على موافقة مقدم العطاء على تمديد مدة 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.

15- صيغة العطاء والتوقيع عليه:

- 1-15 يجب على مقدم العطاء القيام بإعداد النسخة الأصلية وثلاث نسخ 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.
- 2-15 يحزر أصل العطاء والنسخ الأخرى طباعة أو كتابة بحبر لا يمحي 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.
- 3-15 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.
- 4-15 يجب على مقدم العطاء التوقيع والختم على جميع وثائق العطاء [المواصفات، الشروط العامة، ونموذج العقد]، كإقرار منه بالإلتزام الكامل بما ورد فيها، مالم سيعتبر العطاء غير مكتمل.
- 5-15 لن يلتفت إلى أي إءعاء من قبل مقدم العطاء بحصول خطأ في عطائه إذا قدم بعد إنتهاء آخر موعد لتقديم العطاءات.

16- وضع العطاءات في مظاريف مغلقة والكتابة (التأشير) عليها:

- 1-16 يضع مقدم العطاء أصل العطاء وكل نسخة منه في مظاريف منفصلة ومغلقة ومختومة بالشمع الأحمر يكتب عليها إسم 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.
- 2-16 يجب أن تتضمن المظاريف الداخلية والخارجية ما يلي:
 - تعنون بإسم شركة يمن موبايل.
 - تحمل إسم المشروع، وعنوان تقديم العطاء، كما هو مبين في الإعلان، وتكتب عليها عبارة "لا يجوز الفتح قبل"، وتستكمل هذه العبارة بالوقت والتاريخ المحددين في البند (1-17) من هذه التعليمات.
- 3-16 يحزر أيضاً على المظاريف الداخلية إسم وعنوان مقدم العطاء حتى يمكن إعادة العطاء إليه دون فتحه في حالة وصوله "متأخراً".
- 4-16 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 (16-2) من هذه التعليمات.

17- آخر موعد لتقديم العطاءات:

- 1-17 ينبغي أن تتسلم شركة يمن موبايل جميع العطاءات على العنوان المحدد في الإعلان في موعد لا يتجاوز الوقت والتاريخ التاليين:
 - الساعة العاشرة والنصف صباحاً من يوم الأحد وتاريخ 14 / 02 / 2016م.
- 2-17 يحق لشركة يمن موبايل حسب ما تراه مناسباً، أن تمدد الموعد المحدد كآخر موعد لتقديم العطاءات، لغرض تعديل وثائق المناقصة طبقاً للبند (6) 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.

18- العطاءات المتأخرة:

سيتم رفض أي عطاء وإعادته إلى مقدمه دون فتحه في حالة وروده لشركة يمن موبايل بعد آخر موعد لتقديم العطاءات بموجب البند (1-17) من هذه التعليمات.

19- تعديل العطاءات وسحبها:

1-19 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.

2-19 لا يحق لمقدم العطاء إدخال أي تغيير في عطائه بعد الموعد المحدد لفتح المظاريف.

20- فتح المظاريف من قبل شركة يمن موبايل:

1-20 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 التاليين:

- الساعة الحادية عشر ظهراً من يوم الأحد الموافق 14 / 02 / 2016م بمكتب مدير إدارة المشتريات والمخازن 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.

2-20 عند فتح المظاريف يجرى الإعلان عن أسماء مقدمي العطاءات والتعديلات أو الإخطارات 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 (18) من هذه التعليمات.

21- توضيح العطاءات:

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

22- يجب إرفاق صور من الوثائق والبطائق التالية:

- 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.

23- تقييم ومقارنة العطاءات:

1-23 تقوم شركة يمن موبايل بتقييم ومقارنة العطاءات التي تقرر أنها مطابقة جوهرياً للشروط من حيث:

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

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

- إرفاق صور الشهادات والبطائق التالية:

- البطاقة الضريبية سارية المفعول.
- البطاقة التأمينية سارية المفعول.
- البطاقة الزكوية سارية المفعول.
- رخصة مزاوله المهنة سارية المفعول.
- شهادة التسجيل والتصنيف سارية المفعول.

▪ شهادة التسجيل لغرض ضريبة المبيعات سارية المفعول.

- 2-23 المعايير الاخرى للتقييم كما يلي:
- أن يكون لديه خبرة في نفس المجال أو مجالات مشابهة في توفير خدمات الأيدي العاملة لمدة لا تقل عن سنتين.
 - تقديم عدد من العقود المنفذة من قبل مقدم العطاء خلال العامين 2013-2014.
 - تقديم عدد من العقود سارية المفعول خلال العام 2015م.
- 3-23 يتم ترتيب العطاءات المستوفية للشروط والمواصفات الفنية المحددة في وثائق المناقصة وفقاً لأقل الأسعار المقيمة.

24- التأهيل اللاحق:

- 1-24 نظراً لعدم قيام شركة يمن موبايل بتأهيل مسبق للشركات العاملة في هذا المجال فإنه سيتم عمل تأهيل لاحق لأصحاب العطاءات المتأهلة وفقاً للبند (23) بناءً على التالي:
- القدرة المالية والفنية والبشرية اللازمة لتنفيذ العقد.
 - التأكد من صحة شهادات الخبرة والعقود المنفذة.
 - التأكد من العقود التي لا زالت سارية المفعول لدى الجهات الاخرى.
- 2-24 يحق لشركة يمن موبايل الإستيضاح أو طلب أي بيانات أو وثائق إضافية لإثبات أهلية أصحاب العطاءات أثناء التأهيل اللاحق للعطاء المرشح بالفوز.
- 3-24 يحق لشركة يمن موبايل النزول الميداني للشركات المتنافسة المقدمة للعطاءات لغرض التقييم مثل (المقر الرئيسي - الكوادر العاملة في الشركة- غرفة العمليات والمتابعة،).

25- معايير الإرساء:

مع مراعاة أحكام البند (27) من هذه التعليمات سيتم إرساء المناقصة على مقدم العطاء الذي ثبت أن عطائه مستجيب جوهرياً لكافة الشروط والمواصفات وأنه أقل العطاءات المقيمة سعراً.

26- حق شركة يمن موبايل في زيادة أو تخفيض الكميات عند الإرساء:

تحتفظ شركة يمن موبايل بحقها في زيادة أو تخفيض عدد الافراد المنصوص عليها في جدول المتطلبات، وذلك في حدود 10% من قيمة العقد بعد الإرساء دون أي تغيير في سعر الفرد أو في شروط العقد.

27- 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.

28- إخطار قبول العطاء:

- 1-28 قبل إنتهاء فترة صلاحية العطاء يقوم المشتري 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 لإشعارهم بالإرساء مع توضيح إسم صاحب العطاء الفائز ومبلغ الإرساء عليه.
- 2-28 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.
- 3-28 عند تقديم مقدم العطاء الفائز لضمان الأداء تطبيقاً للبند (30) من هذه التعليمات يقوم المشتري بإعادة ضمانات العطاء المقدمة عن عطائهم تطبيقاً للبند (13) من هذه التعليمات.
- 4-28 إذا رغب أحد المشاركين في المناقصة بعد إرسائها على غيره التأكد من أسباب عدم قبول عطائه فإن عليه إرسال طلبه مباشرة للمشتري الذي سيقوم بالرد عليه لاحقاً.

29- توقيع العقد:

على صاحب العطاء الفائز خلال (15) يوماً من استلام نموذج العقد، أن يوقع على العقد ويثبت عليه تاريخ التوقيع ويعيده إلى شركة يمن موبايل.

30- ضمان الأداء:

1-30 يقدم صاحب العطاء الفائز خلال (15) يوماً من استلامه إخطار شركة يمن موبايل بإرساء العقد عليه ضماناً للأداء بموجب شروط العقد وبحسب نموذج ضمان الأداء الوارد في وثائق المناقصة.

2-30 إذا عجز صاحب العطاء الفائز عن تقديم ضمان الأداء والحضور لتوقيع العقد فإنه يعتبر مبرراً كافيّاً لإلغاء عملية الإرساء عليه ومصادرة ضمان العطاء والانتقال إلى العطاء التالي في الترتيب من حيث أقل الأسعار المقيمة والمستوفي للشروط والمواصفات أو أن يدعو إلى تقديم عطاءات جديدة طبقاً لأحكام القانون واللائحة.

3-30 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 وغير قابل للإلغاء بما لا يقل عن 15% من قيمة العقد بحسب النموذج والصيغة المحددة في وثائق المناقصة، بحيث يكون ساري المفعول من تاريخ توقيع العقد وحتى إنتهاء فترة تقديم الخدمة والخالي من التحفظات.

4-30 يقدم ضمان الأداء بإحدى الطرق الآتية:

- 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.

5-30 تعيد شركة يمن موبايل ضمان الأداء إلى المورد خلال ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ إتمام صاحب العطاء الفائز تنفيذ التزاماته المنصوص عليها في العقد.

31- آلية إختيار أفراد متعهد الخدمة:

1-31 ستقوم شركة يمن موبايل بفحص ملفات ووثائق أفراد متعهد الخدمة للتأكد من مطابقتها للشروط المطلوب توافرها في أفراد متعهد الخدمة.

2-31 ستقوم شركة يمن موبايل بإجراء مقابلات شخصية لأفراد متعهد الخدمة الذين تم فحص وقبول ملفاتهم، لإختيار الأفراد المناسبين لتقديم خدمة (Call Center) لشركة يمن موبايل .

3-31 ستقوم شركة يمن موبايل بإجراء الفحوصات الطبية اللازمة لأفراد متعهد الخدمة للتأكد من أنهم يتمتعون بصحة بدنية ونفسية ممتازة، وأن السمع والنظر والنطق بحالة ممتازة.

4-31 ستقوم شركة يمن موبايل برفع كشف بأسماء الأفراد الذين تنطبق عليهم الشروط والمواصفات المحددة في هذه الوثيقة وتسليمها إلى متعهد الخدمة، على أن يلتزم متعهد الخدمة بتوفير الأفراد خلال أسبوع من تاريخ استلامه لتلك الكشوفات من قبل شركة يمن موبايل.

32- تقارير الاداء:

1-32 ستقوم شركة يمن موبايل بعمل تقارير عن أداء أفراد متعهد الخدمة بشكل يومي وشهري، على مستوى كل فرد وعلى مستوى الأداء الكلي للأفراد، وسيتم تسليمه نسخة منها.

2-32 إذا كان تقرير الأداء الكلي للأفراد أقل من (85%) فسيتم منح متعهد الخدمة فرصة لتحسين أداء أفرادها، أمّا في حالة فشله سيتم إلغاء العقد ومصادرة ضمان الأداء.

3-32 إذا كان تقرير الأداء لفرد واحد أو لبعض الأفراد أقل من (85%)، سيتم منح الفرد فرصة لتحسين الأداء، وفي حالة فشلهم سيتم الإستغناء عنهم والرفع بهم إلى متعهد الخدمة.

33- النوبات:

1-33 عدد النوبات أربع نوبات خلال 24 ساعة، مدة كل نوبة ست ساعات يلتزم فيها متعهد الخدمة ويلزم أفرادها بتأدية الخدمة وفقاً لجدول النوبات المعد من قبل المختصين في شركة يمن موبايل.

2-33 يلتزم متعهد الخدمة ويلزم أفرادها بتأدية الخدمة بمعدل ستة أيام في الأسبوع وبمعدل ست ساعات يومياً يتخللها ثلاثون دقيقة فترة راحة يتم تحديدها من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.

- 3-33 يتم منح أفراد متعهد الخدمة يوم واحد راحة في الاسبوع ، ويتم تحديد يوم الراحة من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.
- 4-33 يلتزم متعهد الخدمة ويلزم أفراده سواء كانوا ذكور أو إناث بتأدية الخدمة وفق نظام النوبات المعمول بها في شركة يمن موبايل، سواء كانت النوبات صباحية أو ليلية ولا يحق لمتعهد الخدمة أو أفراده الاعتراض على أوقات النوبات.
- 5-33 يحق لشركة يمن موبايل تغيير بداية ونهاية وقت النوبة وفقاً لطبيعة العمل في شركة يمن موبايل، و لا يحق للمتعهد أو أفراده الاعتراض على ذلك.
- 6-33 يحق لشركة يمن موبايل القيام بتبديل أفراد متعهد الخدمة في النوبات وفقاً لمتطلبات عمل شركة يمن موبايل ولا يحق لمتعهد الخدمة أو أفراده الاعتراض على ذلك.

34- مكان العمل:

يلتزم متعهد الخدمة وأفراده بتأدية الخدمة في مقرات شركة يمن موبايل في إطار أمانة العاصمة، ويحق لشركة يمن موبايل تغيير أماكن تأدية الخدمة في أي وقت وبحسب ما تراه، دون أن يترتب على ذلك أي أعباء مالية، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفراده الاعتراض على ذلك.

35- تبديل وإحلال أفراد متعهد الخدمة:

- 1-35 يلتزم متعهد الخدمة بإستبدال أي فرد من أفراده بأفراد آخرين بناءً على طلب من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفراده الاعتراض على ذلك.
- 2-35 يحق لشركة يمن موبايل طلب الإستغناء عن خدمات أي فرد من أفراد متعهد الخدمة في أي وقت تراه وبناءً على تقارير الأداء الصادرة من المعنيين في شركة يمن موبايل، ولا يحق لمتعهد الخدمة وأفراده الاعتراض على ذلك أو مطالبة شركة يمن موبايل بأي تعويضات مالية.
- 3-35 يلتزم متعهد الخدمة بالقيام بعملية إحلال أو تبديل لكل أو بعض أفرادها نهاية كل عام أو بحسب ما تراه شركة يمن موبايل، وبشرط أن يتم إشعار متعهد الخدمة قبل عملية الإحلال بشهر، ويلتزم متعهد الخدمة بتوفير الأفراد المطلوب إحلالهم محل الأفراد السابقين خلال شهر من تاريخ إشعاره بذلك.

36- النقل والمواصلات:

- 1-36 تقوم شركة يمن موبايل بنقل وتوصيل أفراد متعهد الخدمة من وإلى مقرات تأدية الخدمة وفقاً لخطوط السير المحددة من قبل المختصين في شركة يمن موبايل.
- 2-36 لا تتحمل شركة يمن موبايل أي تكاليف لنقل وتوصيل أفراد متعهد الخدمة الذين يتأخرون عن مواعيد وصول وسائل النقل الخاصة بشركة يمن موبايل.
- 3-36 يلتزم متعهد الخدمة بتنزيل أي نفقات خاصة بالنقل والمواصلات أثناء تقديم عطائه، وفي حالة إضافته سيتم إنزاله من إجمالي قيمة العطاء.

37- الفحص الطبي:

- 1-37 تقوم شركة يمن موبايل بعمل الفحوصات الطبية اللازمة لأفراد متعهد الخدمة المؤهلين لتأدية الخدمة فقط، وعلى حسابها الخاص.
- 2-37 لا تتحمل شركة يمن موبايل دفع أي تكاليف تخص فحوصات طبية أو علاج أي فرد من أفراد متعهد الخدمة أثناء تأدية الخدمة.
- 3-37 يلتزم متعهد الخدمة بتنزيل أي نفقات خاصة بالفحص الطبي أثناء تقديم عطائه، وفي حالة إضافته سيتم إنزاله من إجمالي قيمة العطاء.

38- الوجبات الغذائية:

- 1-38 لا تتحمل شركة يمن موبايل دفع أي نفقات أو تكاليف خاصة بالوجبات الغذائية لأفراد متعهد الخدمة في أي حال من الأحوال بإستثناء وجبتي السحور والإفطار خلال شهر رمضان للأفراد خلال فترتي السحور والإفطار.

2-38 يلتزم متعهد الخدمة بتنزيل أي نفقات خاصة بالوجبات الغذائية أثناء تقديم عطائه، وفي حالة إضافته سيتم إنزاله من إجمالي قيمة العطاء.

39- التدريب:

1-39 يلتزم متعهد الخدمة بالقيام بعملية تدريب وتأهيل أفراد على استخدام أجهزة وتطبيقات الحاسوب الأساسية، وتأهيلهم في مجال التعامل مع الزبائن والعملاء وأي دورات تأهيلية أخرى.

2-39 تقوم شركة يمن موبايل بتدريب وتأهيل أفراد متعهد الخدمة على خدمات وبرامج وأنظمة العمل الخاصة بها.

40- التأمين:

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

41- ضمان الأداء لتنفيذ الخدمة:

1-41 تحدد فترة سريان ضمان الأداء بمدة سريان العقد (سنتين) بحيث يكون ساري المفعول من تاريخ توقيع العقد دون أي تحفظات أو ملاحظات.

2-41 تخطر شركة يمن موبايل متعهد الخدمة كتابة بأي مطالبات تنشأ بموجب الضمان.
3-41 بمجرد إستلام الإخطار المشار إليه يقوم متعهد الخدمة خلال فترة خمسة أيام وبالسرعة المناسبة بإصلاح أو إستبدال أو تعويض الأضرار الحاصلة جراء قيام أفراد بتأدية الخدمة دون تحميل شركة يمن موبايل أية تكاليف في هذا الشأن.

4-41 في حالة عدم قيام متعهد الخدمة بعد إخطاره بإصلاح أو تعويض الأضرار خلال الفترة المحددة يحق لشركة يمن موبايل أن تتخذ الإجراءات التعويضية اللازمة على حساب متعهد الخدمة، وإستخدام ضمان الأداء دون الإخلال بأي حقوق أخرى لشركة يمن موبايل تجاه متعهد الخدمة بموجب العقد.

42- السداد:

1-42 (100%) من تكلفة كل شهر تدفع للطرف الثاني نهاية كل شهر بموجب مطالبة متعهد الخدمة بالسداد مرفقاً بها تقييم الأداء الصادر من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل وذلك بعد إستقطاع أي خصميات أو غرامات إن وجدت.

2-42 يتم إرفاق كشف إستلام مستحقات أفراد للشهر السابق إبتداءً من الشهر الثاني للتعاقد.

3-42 تقدم مطالبات متعهد الخدمة بالسداد كتابة إلى شركة يمن موبايل مرفقاً بها تقييم الأداء، وبعد تنفيذ أي إلتزامات أخرى منصوص عليها في العقد.

4-42 يتم الدفع بالريال اليمني.

43- تعديل العقد:

1-43 مع مراعاة البند (10) من هذه التعليمات، لا يجوز إجراء أي تعديل أو تغيير في شروط العقد إلاً بموجب تعديل كتابي موقع من الطرفين وبما لا يتعارض مع أحكام القانون واللائحة.

2-43 يحق لشركة يمن موبايل تعديل العقد بالزيادة أو النقص في أي مرحلة من مراحل تنفيذ العقد بما لا يتجاوز 10% من قيمة العقد الأصلي.

44- التنازل عن العقد:

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

45- التعاقد من الباطن:

يجب أن يلتزم متعهد الخدمة بإخطار شركة يمن موبايل كتابة وأخذ موافقتها الخطية المسبقة على جميع العقود التي ينوي إبرامها من الباطن بموجب العقد وبما لا يتجاوز 30% من قيمة العقد سواءً تضمنه العطاء الأصلي أو قدم فيما بعد، ولا يعفي هذا الإخطار متعهد الخدمة من أي مسؤولية أو إلتزام بموجب العقد.

46- الغرامات:

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

46-1 غرامة التأخير عن تنفيذ العقد:

إذا تأخر متعهد الخدمة في تنفيذ الإلتزامات المتعاقد عليها في المواعيد المحددة بحسب البرنامج الزمني والفترة المحددة في العقد تحسب غرامات تأخير كالتالي:

- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الأول بواقع خمسون ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثاني بواقع مائة ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثالث بواقع مائة وخمسون ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الرابع بواقع مائة ألف ريال.
- إذا تأخر متعهد الخدمة عن التنفيذ أكثر من شهر يتم مصادرة ضمان الأداء عليه.

2-46 غرامة التقصير في الأداء:

في حالة تقصير متعهد الخدمة في الأداء تحسب غرامات كالتالي:

- في حالة غياب أكثر من ستة أفراد في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع عشرون ألف ريال وتخضم من المستحقات الشهرية.
- في حالة غياب أكثر من تسعة أفراد في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع خمسون ألف ريال لمرة واحدة فقط ويتم إشعاره بذلك لتحسين أداءه وفي حال تكرار ذلك يتم إنهاء العقد ومصادرة ضمان الأداء.
- في حالة غياب أكثر من ثلاثة أفراد في النوبة الواحدة تحسب غرامة بواقع عشرون ألف ريال.

47- تأخر المتعهد في التنفيذ:

1-47 يقوم متعهد الخدمة بتنفيذ الخدمات حسب الجدول الزمني الذي تحدده وتوافق عليه شركة يمن موبايل وبحسب شروط العقد.

2-47 يتعين على متعهد الخدمة إذا واجهته هو أو متعهد الخدمة من الباطن في أي وقت أثناء تنفيذ العقد ظروف تحول دون تنفيذ الخدمات في الموعد المحدد، أن يخطر شركة يمن موبايل كتابة بواقعة التأخير ومدته المحتملة وأسبابه، وعلى شركة يمن موبايل أن تقوم بأسرع ما يمكن عملياً بعد إستلام إخطار متعهد الخدمة بتقييم الموقف، ويحق لها تكليف من تراه للقيام بأعمال الخدمات، مع تحمل متعهد الخدمة الغرامات المحددة في هذه الوثيقة.

3-47 تأخير متعهد الخدمة في تنفيذ الإلتزامات يعرضه لتحمل الغرامات المقررة طبقاً لما هو وارد في هذه الوثيقة.

48- إنهاء العقد بسبب التقصير أو التلاعب:

1-48 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 الخدمة خلال المدة المحددة في العقد أو خلال أي تمديد للمدة المحددة من قبل شركة يمن موبايل.
- إذا أخفق متعهد الخدمة أو تلاعب في تنفيذ أي إلتزامات أخرى بموجب العقد.
- إذا تأكد لشركة يمن موبايل أن متعهد الخدمة قد تورط في عمل من أعمال الرشوة أو التديليس للحصول على العقد أو تنفيذه.

2-48 يحق لشركة يمن موبايل في حالة قيامها بإنهاء العقد كلياً أو جزئياً تنفيذاً للبند (46) 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 إنهاؤه من العقد.

49- 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.

50- إنهاء العقد بسبب المصلحة:

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

51- اللغة المعتمدة:

يتم تحرير العقد بين شركة يمن موبايل و متعهد الخدمة باللغة العربية.

52- الإخطارات:

1-52 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.

2-52 يصبح الإخطار نافذاً بمجرد تسليمه أو في التاريخ المحدد فيه لنفاذه، أيهما أبعد.

53- الضرائب والرسوم:

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

54- وثائق العقد:

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.
- الشروط العامة.
- المهام والإلتزامات.
- الجداول.
- أي وثائق أخرى تشكل جزء من العقد.

55- 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]

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

ثالثاً: الشروط العامة

1- الشروط العامة الواجب توافرها في متعهد الخدمة:

- أ- أن يكون متعهد الخدمة حاصلاً على البطائق القانونية والوثائق التالية:
 - البطاقة الضريبية سارية المفعول.
 - البطاقة التأمينية سارية المفعول.
 - البطاقة الزكوية سارية المفعول.
 - رخصة مزاوله المهنة سارية المفعول.
 - شهادة التسجيل والتصنيف سارية المفعول.
 - أي وثائق قانونية أخرى مطلوبة لم تذكر ضمن هذه الشروط.
- ب- أن يكون لدى متعهد الخدمة مقرر رسمي لائق معروف العنوان، ومقره الرئيسي في العاصمة صنعاء.
- ج- أن يكون لدى متعهد الخدمة خبرة في نفس المجال أو مجالات مشابهة وعقود سابقة في تقديم خدمات الأيدي العاملة.
- د- يلتزم متعهد الخدمة بتسليم شركة يمن موبايل ملفات ووثائق أفراد عند تقديم العطاء، بحيث تحتوي على ما يلي:
 - كشف (SOFT/HARD) يحتوي على بيانات الأفراد عند تقديم العطاء.
 - صور من البطائق الشخصية للأفراد.
 - صور من المؤهلات العلمية المطلوبة للأفراد.
 - شهادات الخبرة للأفراد.
 - شهادات حسن السيرة والسلوك (فيش وتشبيه) للأفراد.
 - أي وثائق أخرى للأفراد.

2- الشروط العامة الواجب توافرها في أفراد متعهد الخدمة:

- أ- الشروط الأساسية التي يجب توافرها في أفراد متعهد الخدمة:
 - أن يكون يماني الجنسية.
 - أن لا يزيد عمره عن 27 عاماً.
 - أن يكون حاصلاً على درجة دبلوم عالي بعد الثانوية أو بكالوريوس في أحد التخصصات التالية (التخصصات المالية والإدارية، علاقات عامة، لغة إنجليزية)، وبمعدل لا يقل عن (70%)، وأن تكون المؤهلات الدراسية صادرة عن مؤسسات تعليمية معترف بها، وأن تكون معتمدة من الجهات المختصة.
 - إجادة اللغة الإنجليزية كتابة وقراءة ومحادثة، وإجادة استخدام الحاسب الآلي.
 - اجتيازه لعمليّة فحص المؤهلات والوثائق المقدمة.
 - اجتيازه للمقابلة الشخصية والفحص الطبي.
 - شهادات حسن السيرة والسلوك (فيش وتشبيه) للأفراد.
 - التفرغ والاستعداد التام للعمل بنظام النوبات، بما في ذلك النوبات الليلية والإجازات والعطل الرسمية (ذكور وإناث).
- ب- المقومات الشخصية الضرورية التي يجب توافرها في أفراد متعهد الخدمة:
 - 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.
 - إجادة فن الاستقبال وحسن التعامل مع العملاء.
 - القدرة على إدارة الحوار، وتشخيص المشاكل 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، والإعتماد على الذات وتقدير قيمة الوقت.
- التعاون مع الآخرين، والعمل بروح الفريق الواحد وعدم الانانية، والقدرة على التعامل مع مشاكل المشتركين والعمل على حلها.

رابعاً: المهام والالتزامات

1- المهام والالتزامات الخاصة بمتعهد الخدمة:

- أ- توفير عدد الأفراد المطلوبين بحسب الشروط والمواصفات المذكورة، وبموجب ما يتم طلبه من قبل شركة يمن موبايل .
- ب- يلتزم متعهد الخدمة بأن لا يزيد عدد الإناث عن 30% من أفراد الذين يقدمهم ويفضل أن يكن غير متزوجات.
- ج- إلزام جميع أفراد (ذكور وإناث) بالعمل بنظام النوبات والمحددة بأربع نوبات في اليوم الواحد، مدة كل نوبة ست ساعات وفقاً لجدول النوبات الأسبوعي والمعد من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.
- د- إلزام جميع أفراد (ذكور وإناث) بالعمل على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام الخميس والجمعة، وعلى مدار أيام السنة بما فيها أيام الإجازات الرسمية وبحسب ساعات العمل المحددة في جدول النوبات المعد من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.
- هـ- يلتزم متعهد الخدمة بضمان عدم تغيب أي من أفراد أثناء فترات تأدية الخدمة.
- و- يلتزم متعهد الخدمة ويلزم أفراد بالحضور في الأوقات المحددة لبداية كل نوبة والتواجد في مواقع ومواعيد خطوط السير المحددة من قبل المعنيين في شركة يمن موبايل.
- ز- يلتزم متعهد الخدمة بمتابعة الحضور والغياب لأفراد على مستوى كل نوبة، وموافات المعنيين في شركة يمن موبايل بالأفراد الذين سوف يتغيبون عن تأدية 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 بند الغرامات.
- ح- يلتزم متعهد الخدمة بالقيام بعملية تدريب وتأهيل أفراد على إستخدام أجهزة وتطبيقات الحاسوب الأساسية، وتأهيلهم في مجالات التعامل مع الزبائن والعملاء وأي دورات تأهيلية أخرى.
- ط- يتحمل متعهد الخدمة المسؤولية الكاملة تجاه جميع تصرفات أفراد أثناء عملهم في شركة يمن موبايل.
- ي- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفراد للحفاظ على ممتلكات شركة يمن موبايل التي يستخدموها أثناء تأدية الخدمة، ويتحمل متعهد الخدمة المسؤولية عن كل أضرار قد تلحق بالشركة نتيجة العبث بممتلكاتها.
- ك- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفراد للحفاظ على أسرار الشركة ومشاركتها، ويتحمل متعهد الخدمة المسؤولية الكاملة عن أي أضرار قد تلحق بالشركة نتيجة إفشاء أسرار الشركة ومشاركتها.
- ل- يلتزم متعهد الخدمة بضمان أفراد بعدم إخراج أي مستندات أو أصول أو أي متعلقات أخرى خاصة بالشركة.
- م- الإلتزام بالقوانين والتعليمات الصادرة من شركة يمن موبايل.

2- المهام والالتزامات الخاصة بأفراد متعهد الخدمة:

- أ- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بتأدية الخدمة بنظام النوبات والمحددة بأربع نوبات على مدى أربعة وعشرون ساعة مدة كل نوبة ست ساعات.
- 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 الرسمية.
- ج- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة (ذكور وإناث) بتأدية الخدمة وفقاً لجدول النوبات الأسبوعي المعد من قبل المعنيين في 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 بالرد على مكالمات المشتركين الواردة إلى خدمة العملاء أولاً بأول، وفي النوبات الأربع المحددة خلال 24 ساعة.
- هـ- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة بالرد على عدد المكالمات المحددة من قبل شركة يمن موبايل بـ (150 مكالمة) للفرد الواحد خلال النوبة الواحدة وبجودة عالية.
- و- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بإدخال مشاكل المشتركين وإستفساراتهم ومقترحاتهم في نظام الإدخالات، وبشكل دقيق ومفصل في كل نوبة عمل.
- ز- 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.
- ح- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة بفترة الإنسحاب (الراحة) والمحددة بـ (30 دقيقة) في النوبة الواحدة من قبل شركة يمن موبايل، وبالتنسيق المسبق مع مشرف النوبة المباشر.
- ط- 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 المشرف المباشر.
- ي- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بعدم إستخدام الأشياء الجانبية مثل (اللابتوب، مشاهدة الأفلام، التلفون الشخصي)، وكذلك تناول القات والتدخين أثناء تأدية الخدمة.
- ك- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بعدم ترك أماكن العمل تحت أي ظرف.
- ل- يلتزم كل فرد من أفراد متعهد الخدمة في حالة حدوث أي طارئ له يمنعه عن الدوام أن يأخذ إذن مسبق من قبل متعهد الخدمة، والذي بدوره يقوم بإبلاغ المعنيين في شركة يمن موبايل بأسماء المتغييبين قبل كل نوبة، على أن لا يزيد عدد الأفراد المتغييبين عن العدد المسموح به على مستوى اليوم وعلى مستوى النوبة، وبحسب ما هو محدد في بند الغرامات.
- م- يلتزم أفراد متعهد الخدمة بعدم التبدل فيما بينهم للنوبات إلا بعد التنسيق المسبق وموافقة مشرف النوبة المباشر.
- ن- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بالحفاظ على ممتلكات شركة يمن موبايل التي تستخدم أثناء العمل، ويتحملوا المسؤولية القانونية تجاه ذلك.
- س- يلتزم جميع أفراد متعهد الخدمة بالحفاظ على أسرار شركة يمن موبايل ومشتريها، ويتحملوا المسؤولية القانونية تجاه ذلك.
- ع- يلتزم أفراد متعهد الخدمة بعدم إخراج أي مستندات أو أصول أو أي متعلقات أخرى خاصة بشركة يمن موبايل أو موظفيها، ويتحملوا المسؤولية القانونية تجاه ذلك.
- ف- لا يسمح لأفراد متعهد الخدمة بالزيارات الشخصية أثناء تأدية الخدمة.
- ص- عدم إظهار أي تصرف لا يليق بطبيعة عمله مثل المهاترات وغيرها.

خامساً: الجداول

جدول رقم (1)

جدول الأسعار لعدد الأفراد المطلوبين وأجور الفرد الواحد

م	عدد الأفراد	أجر الفرد الواحد	إجمالي الأجر الشهري

جدول رقم (2)

عدد نوبات العمل وأوقاتها

م	النوبة	بداية وقت النوبة	نهاية وقت النوبة	مكان العمل
1	النوبة الأولى	2 فجراً	8 صباحاً	مقر شركة يمن موبايل
2	النوبة الثانية	8 صباحاً	2 بعد الظهر	مقر شركة يمن موبايل
3	النوبة الثالثة	2 بعد الظهر	8 ليلاً	مقر شركة يمن موبايل
4	النوبة الرابعة	8 ليلاً	2 فجراً	مقر شركة يمن موبايل

سادساً: النماذج

نموذج تقديم العطاء

التاريخ: / /

رقم: _____

المحترمون

الإخوة/ شركة يمن موبايل للهاتف النقال

بعد فحص وثائق المناقصة بما في ذلك النماذج والتي نقر بإستلامها وفحصها كاملة. نحن الموقعون: _____ [يكتب اسم المورد] نؤكد إلتزامنا 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 أو أي مبالغ أخرى تحدد بموجب جدول الأسعار المرفق مع هذا والذي يعتبر جزءاً من هذا العطاء.

ونتعهد في حالة قبول عطائنا بـ [تكتب اسم 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 إلتزامنا بأي قرار يتم إتخاذه من قبل الجهات المختصة قانوناً في أي شكوى أو تظلم بشأن هذه المناقصة بعد إخطارنا بقبول العطاء، وإلى أن يتم إعداد وتوقيع العقد يعتبر هذا العطاء عقداً ملزماً لنا. وفيما يلي بيان بالعمولات المطلوب منا دفعها فيما يتعلق بهذا العطاء وبتنفيذه في حالة إرساء المناقصة علينا:

إسم وعنوان الوكيل	المبلغ والعملة	الغرض من العمولة
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

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

تحريراً في _____ يوم _____ ، / / 201م
إسم المخول بالتوقيع والصفة:
الختم:

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 ظروف العطاء في الموعد المحدد وقيل فتح أول ظروف 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 ضمان العطاء

المحترمون

الإخوة/شركة يمن موبايل للهاتف النقال

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

رقم المناقصة: (2016/ 01)

نحن [يذكر اسم البنك الضامن] نضمن [يذكر اسم المورد] ضماناً 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] [يكتب المبلغ بالحروف] عند أول مطالبة خطية من قبلكم بدون أي تحفظ أو إعتراض من جانبنا أو من جانب المضمون وشروط هذا الإلتزام كما يلي:

1. أن يقوم بسحب عطائه بعد فتح المظاريف خلال فترة سريان العطاء والمذكور في شكل العطاء أو
2. 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
 - ج- لا يقبل التصحيحات الحسابية حسب التعليمات لمقدمي العطاءات.
- يعتبر هذا الضمان ساري المفعول لمدة (.....) يوماً يبدأ من تاريخ / / 201م. وأي طلب لتمديد هذا الضمان يجب أن يتم عبر متعهد الخدمة المقدم (المضمون).

إمضاء وختم: _____

إسم البنك: _____

العنوان: _____

التاريخ: _____

نموذج إخطار قبول العطاء

التاريخ / /

إلى [اسم المورد وعنوانه]

نخطرکم أن المناقصة رقم (2016/01) بشأن تنفيذ خدمات قد أرسيت عليكم بموجب عطاءكم المقدم في هذه المناقصة المؤرخ / / 2016م بإجمالي مبلغ وقدره [يكتب المبلغ بالأرقام] [يكتب المبلغ بالحروف].

وعليكم سرعة تقديم ضمان الأداء بنسبة 15% من قيمة العطاء بمبلغ (.....) خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إستلامكم لهذا الإخطار وفقاً لصيغة الضمان المرفقة بوثائق المناقصة غير مشروطة وغير قابلة للإلغاء بإسمنا سارية المفعول حتى إنتهاء فترة سريان العقد وتنفيذ الخدمات .

في حالة تأخرکم عن الحضور لتوقيع العقد أو تقديم ضمان الأداء خلال المدة المحددة أعلاه سيؤدي إلى إلغاء إرساء المناقصة عليكم ومصادرة ضمان العطاء.

المدير التنفيذي لشركة يمن موبايل للهاتف النقال

ملاحظة: لا يعتبر هذا الإخطار ملزم من الناحية القانونية إذا ما تقدم احد المتقدمين بشكوى إلى الجهات المختصة قانوناً وذلك حتى يتم النظر والبت في الشكوى وفقاً للإجراءات القانونية المحددة في القانون واللائحة.

نموذج ضمان الأداء

المحترمون

الإخوة/ شركة يمن موبايل للهاتف النقال

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

رقم المناقصة: (2016/ 01)

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 اذا تبين أن [يذكر اسم المورد] قد
اخفق 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 ننازل عن إبلاغنا بأي من هذه التغييرات أو الإضافات أو التعديلات كما نتعهد بالإستجابة لأي
تمديد لفترة صلاحية الضمان دون الرجوع إلى عميلنا [يذكر اسم المورد].
ويسري هذا الضمان من تاريخ / / 201م ، وحتى إنتهاء فترة سريان العقد بدون أي ملاحظات أو
تحفظات.

إمضاء وختم: _____

إسم البنك: _____

العنوان: _____

التاريخ: _____

عقد تقديم الخدمة

إنه في يوم () الموافق ___/___/2016م ، تم الاتفاق بين كلاً من:-
شركة يمن موبايل للهاتف النقال والتي يقع مقرها الرئيسي في الجمهورية اليمنية - صنعاء - شارع التلفزيون هاتف () فاكس () ص.ب. () ويمثلها الاخ/ عامر محمد هزاع بصفته/ المدير التنفيذي، ويشار إليه في هذا العقد بـ(الطرف الأول).

و 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 ___/___/___ وبطاقة ضريبية صادرة عن مكتب ضرائب برقم (.....) وتاريخ ___/___/___ وسارية المفعول حتى تاريخ ___/___/___ ، ويمثلها الأخ/..... ، بصفته ويشار إليه في هذا العقد بـ(الطرف الثاني).
وبعد أن أقر الطرفان بأهليتهما الكاملة للتعاقد اتفقا على الآتي:-

بند (1):

- 1- للطرف الأول الحق في الإطلاع على ملفات أفراد الطرف الثاني للتأكد من صحتها و إختيار الأفراد وفقاً للشروط والمقومات المطلوبة والمحددة في وثيقة المناقصة.
- 2- يلتزم الطرف الثاني بتنفيذ إلتزاماته وتوفير الأفراد في المواعيد الآتية:
 - توفير الأفراد المطلوبين خلال شهر من تاريخ توقيع العقد لغرض التحقق من توافر الشروط والمواصفات اللازمة لتأدية الخدمة.
 - 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.

بند (2):

- يلتزم الطرف الثاني ويلزم أفراداه (ذكور وإناث) بتأدية الخدمة على النحو الآتي:
- 1- الإلتزام بتأدية الخدمة بنظام النوبات خلال 24 ساعة في الموقع/ المواقع المحددة من قبل الطرف الأول.
 - 2- الإلتزام بتأدية الخدمة خلال أربع نوبات في اليوم الواحد مدة كل نوبة ست ساعات وبحسب الجداول المعدة من قبل الطرف الأول مع حق الطرف الأول في تعديل وتغيير وقت ومدة النوبات بحسب ما يراه.
 - 3- الإلتزام بتأدية الخدمة طوال أيام الأسبوع وعلى مدار أيام السنة بما فيها أيام العطل (خميس، جمعة) والإجازات والمناسبات الرسمية (وطنية - دينية).

بند (3):

- يلتزم الطرف الثاني بتوفير عدد (53) فرد- وجميعهم من ذوي السمعة الحسنة وأصحاب الكفاءة والخبرة وفقاً للشروط المطلوبة في وثيقة المناقصة، بحيث يقوموا بتنفيذ الأعمال الخاصة بخدمة العملاء (call center) للطرف الأول والمتمثلة بما يلي:
- 1- الرد على مكالمات المشتركين الواردة إلى خدمة العملاء الخاصة بالطرف الأول أولاً بأول.
 - 2- الرد على عدد المكالمات الواردة الى الطرف الأول و المحددة بـ(150مكالمة) للفرد الواحد خلال النوبة الواحدة وبجودة عالية.
 - 3- إدخال مشاكل المشتركين وإستفساراتهم ومقترحاتهم في نظام الإدخالات، وبشكل دقيق ومفصل في كل نوبة.
 - 4- رفع مشاكل المشتركين التي يتم تلقيها أثناء تأدية الخدمة أولاً بأول خلال النوبة والتي لا يستطيع حلها إلى مشرف النوبة المباشر.

بند (4):

- 1- يلتزم الطرف الثاني وأفراده بتأدية الخدمة في مقرات 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 وأفراده الاعتراض على ذلك.
- 2- يقوم الطرف الأول بنقل وتوصيل أفراد الطرف الثاني من وإلى مقرات تأدية الخدمة وفقاً لخطوط السير المحددة من قبل الطرف الأول.
- 3- لا يتحمل الطرف الأول أي تكاليف لنقل وتوصيل أفراد الطرف الثاني الذين يتأخرون عن مواعيد وصول وسائل النقل الخاصة بالطرف الأول.

بند (5):

يلتزم الطرف الثاني ويلزم أفراده بالحفاظ على ممتلكات الطرف الأول وكذا بيانات وأسرار الطرف الأول التي قد يطلع عليها من خلال تقديمه للخدمة، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن أي أضرار قد تلحق بالطرف الأول، نتيجة عدم الحفاظ على ممتلكاته وبياناته وأسراره.

بند (6):

- 1- ستقوم شركة يمن موبايل بعمل تقارير عن أداء أفراد متعهد الخدمة بشكل يومي وشهري، على مستوى كل فرد وعلى مستوى الأداء الكلي للأفراد، وسيتم تسليمه نسخة منها.
- 2- إذا كان تقرير الأداء الكلي للأفراد أقل من (85%) فسيتم منح متعهد الخدمة فرصة لتحسين أداء أفرادها، أمّا في حالة فشله سيتم إلغاء العقد ومصادرة ضمان الأداء.
- 3- إذا كان تقرير الأداء لفرد واحد أو لبعض الأفراد أقل من (85%)، سيتم منح الفرد فرصة لتحسين الأداء، وفي حالة فشلهم سيتم الإستهناء عنهم والرفع بهم إلى متعهد الخدمة.
- 4- يلتزم الطرف الثاني بقبول تقارير الأداء الصادرة من الطرف الأول وعدم الاعتراض عليها.

بند (7):

يلتزم الطرف الثاني بتقديم:

ضمان بنكي غير مشروط بما نسبته (15%) من قيمة العقد بمجرد التوقيع على هذا العقد ساري المفعول للفترة من تاريخ إبرام هذا العقد الى ما بعد إنتهائه بشهر كضمان أداء يقدمه الطرف الثاني للطرف الأول من أي بنك معتمد ومصروح له بالعمل داخل الجمهورية اليمنية.

بند (8):

مدة سريان هذا العقد (سنتان ميلاديتان كاملتان) تبدأ من ___ / ___ / ___ وحتى ___ / ___ / ___ . قابلة للتמיד بموافقة الطرفين.

بند (9):

- 1- القيمة الإجمالية لكامل فترة العقد (____) ريال شاملة كافة الرسوم والضرائب وتدفع بشكل أقساط شهرية وبواقع القسط الشهري الواحد بمبلغ وقدره (____) ريال تدفع نهاية كل شهر.
- 2- يلتزم الطرف الأول بسداد مستحقات الطرف الثاني بمبلغ القسط الشهري المستحق له نهاية كل شهر، بعد خصم أي إستقطاعات أو غرامات أو خصميات أخرى.
- 3- يقوم الطرف الأول بالسداد الشهري بناءً على عدد الأيام الفعلية والتواجد الفعلي لتأدية الخدمة.
- 4- يلتزم الطرف الثاني بتقديم مطالبة بالسداد مرفقاً بها كشف إستلام أفرادها للمستحقات وتقارير الأداء الصادرة من الطرف الأول.

بند (10):

يتحمل الطرف الثاني كافة الضرائب المستحقة والرسوم الناتجة عن تنفيذ هذا العقد ويقوم الطرف الأول بخصمها من مستحقات الطرف الثاني عند الصرف.

بند (11):

1- لا يحق للطرف الثاني مطالبة الطرف الأول بأي تكاليف أو نفقات أخرى غير المحددة في العقد.

2- يتحمل الطرف الثاني مسؤولية التأمين على جميع أفراده محل هذا العقد.

بند (12):

للطرف الأول الحق في حجز كل أو بعض مستحقات الطرف الثاني لديه وخصم أي مبالغ مستحقة له في حالة إخلاله بالتزاماته الموضحة في هذا العقد.

بند (13):

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

1- غرامة التأخير عن تنفيذ العقد:

إذا تأخر الطرف الثاني في تنفيذ الإلتزامات المتعاقد عليها في المواعيد المحددة بحسب البرنامج الزمني والفترة المحددة في العقد تحسب غرامات تأخير كما يلي:

- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الأول بواقع خمسون ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثاني بواقع مائة ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الثالث بواقع مائة وخمسون ألف ريال.
- تحسب غرامة تأخير التنفيذ عن الأسبوع الرابع بواقع مائتي ألف ريال.

2- غرامة التقصير في الأداء:

في حالة تقصير الطرف الثاني في الأداء تحسب الغرامة كما يلي:

- في حالة غياب أكثر من ستة أفراد في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع عشرون ألف ريال وتخصم من المستحقات الشهرية.
- في حالة غياب أكثر من تسعة أفراد في اليوم الواحد وفي جميع النوبات تحسب غرامة بواقع خمسون ألف ريال لمرة واحدة فقط وتخصم من المستحقات الشهرية ويتم إشعاره بذلك لتحسين أدائه وفي حال تكرار ذلك يتم إنهاء العقد ومصادرة ضمان الأداء.
- في حالة غياب أكثر من ثلاثة أفراد في النوبة الواحدة تحسب غرامة بواقع عشرون ألف ريال.

بند رقم (14):

1- يلتزم الطرف الثاني بتبديل أي فرد من أفراد بناءً على طلب من الطرف الأول، ولا يحق للطرف الثاني وأفراده الاعتراض على ذلك.

2- يحق للطرف الأول طلب الإستغناء عن خدمات أي فرد من أفراد الطرف الثاني في أي وقت يراه وبناءً على تقارير الأداء الصادرة من المعنيين لدى الطرف الأول، ولا يحق للطرف الثاني وأفراده الاعتراض على ذلك أو مطالبة الطرف الأول بأي تعويضات مالية.

3- يلتزم الطرف الثاني بالقيام بعملية إحلال أو تبديل لكل أو بعض أفراده 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.

4- يقوم الطرف الأول باختيار الأفراد الجدد بنفس الإجراءات المنصوص عليها في البند (1) من هذا العقد.

5- يلتزم الطرف الثاني بتوفير الأفراد الجدد وفقاً للإجراءات والمواعيد المنصوص عليها في البند (1) من هذا العقد.

بند (15):

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 إلا في حدود النسبة المسموح بها قانوناً 30% من قيمة العقد وبعد موافقة الطرف الأول على ذلك.

بند (16):

يحق للطرف الأول فسخ العقد وإعتباره كأن لم يكن في أي وقت يراه مناسباً لذلك دون أن يكون ملتزماً بإبداء الأسباب.

بند (17):

يعتبر العرض المقدم من الطرف الثاني للطرف الأول وكذا نصوص وأحكام قانون المناقصات والمزايدات والمخازن الحكومية رقم (23) لسنة 2007م ولائحته التنفيذية والأدلة الإرشادية المتعلقة بها مكملة لبنود هذا العقد وجزء لا يتجزأ منه.

بند (18):

تعتبر مجموعة الوثائق التي يتكون منها العقد مفسرة لبعضها البعض وعند ظهور أي غموض أو تعارض فيما بينها يكون ترتيب أولوية الترجيح 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.
- الشروط العامة.
- المهام والإلتزامات.
- الجداول.
- أي وثائق أخرى تشكل جزء من العقد.

بند (19):

يشكل هذا العقد مجمل التفاهم بين الطرفين فيما يتعلق بموضوعه.

بند (20):

حرر هذا العقد من نسختين أصليتين سلمت نسخة لكل طرف.

وإشهاداً على ما جاء في هذا العقد وقع الطرفان ختيمهما فيه وثبتنا اليوم والتاريخ المبين أدناه والله ولي التوفيق ،،،

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

الطرف الثاني
.....
ويمثلها الأخ/.....
.....

المهندس/ صادق مصلح
رئيس مجلس الإدارة