



العطاء رقم (١/عطاءات محلية/٢٠١٨)

مرفقات دعوة العطاء:

المرفق رقم (١): تعليمات العطاءات رقم (1) لسنة 2008
(متوفر على الموقع الإلكتروني لكل من هيئة النزاهة ومكافحة الفساد ودائرة اللوازم العامة)

المرفق رقم (٢): المواصفات الفنية والشروط الخاصة

المرفق رقم (٣): جدول مواد العطاء

المرفق رقم (٤): سند كفالة دخول العطاء

المرفق رقم (٥): معلومات المناقص





العطاء رقم (١/عطاءات محلية/٢٠١٨)

المرفق رقم (٢): المواصفات الفنية والشروط الخاصة





Jordan Integrity and Anti-Corruption Commission

Invitation to Tender and
implementation of a Service
Desk Solution

TENDER REFERENCE: ()

العطاء رقم (١/عطاءات محلية/٢٠١٨)

نظام الدعم الفني



[Handwritten signature]

1- Introduction

JIACC seeks a bidder that supports the initiative and takes ownership and accountability of the

success of the implementation. The ideal bidder will be an established solution partner

with an industry-recognized solution for IT Service Management that meets JIACC specific requirements as documented in this proposal.

The purpose of proposals Companies offer qualified local bidders of IT Service Management

to provide JIACC with a unified platform for running the IT services management Center

that is based on ITIL best practices, that is known as the international accepted standard for IT.

2- Project Goals:

In view of the increase in the work of the Integrity and Anti-Corruption Commission, the number of employees is increasing to provide the best service to the staff, the IT department needs a service desk program to provide the best service to employees.

Service disk solution for managing IT user support and it asset, it allows user to open a ticket to technician passed on their existing caseload and availability this help to manage staff workloads.

3. System Features

The below table mentioned the System Specifications that shall be supported in the proposed platform. Bidder has to respond for all of the specifications. Non compliancy to some of the system specifications may result in disqualifying the technical proposal.





No	Description	Comply	Remarks
1	Solution supports multiple languages (English and Arabic)		
2	Web interface, compatible with the latest version of: internet explorer, Google chrome , Mozilla Firefox		
3	System should be built based on ITIL		
4	License should cover (10) IT people to work with the system and 250 client		
5	Server rack view and status		
6	Supported protocol http https		
7	End user interface should be simple and easy to use		
8	SQL Database		
9	Compatibility with windows server (2008,2008 R2 ,2012,2012 R2)		
10	Menu and sub Menu Should be customized to reflect JIACC end user help desk tickets and customization be supported to be done with Arabic, English		
11	Should support sending of SMS messages (e.g. for escalation or urgent notification).		



[Handwritten signatures]

12	A single administrator console that allows you to build/customize forms and business logic/workflow,		
13	End user can create ticket, see his ticket history detailed with assigned to whom and when, request status.		
14	Portal Can be able to be adapted and customized with JIACC themes and logo		
15	End user can have the ability to attach files when creating or updating his ticket .		
16	Self-service portal can work with internet browser without any additional add-on installed		
IT Staff web console			
17	Self-service portal have different roles and permissions .		
18	the ability to customize views, hide specific web parts based on roles and permission.		
19	Self-service portal have area to create articles for solutions , workarounds , frequently asked questions .		
20	Self-service portal have dash board area presents (pending , solved ,all)helpdesk tickets .		
21	Tickets workflow the systems distributed tickets to IT user according to his work (network, technical support)		



22	Manage service level agreements and contracts supported		
23	Self-service portal provide tools for remote control		
24	Multi-level escalations supported		
25	Self-service portal have ability to provide reports regarding : -client and servers : hardware, software -contracts -general reports		
26	Self-service portal have the ability to manage and control IT projects including :create mile stones , track progress , view detailed history of every activity in the project .		
Helpdesk reports			
27	Reported defined by helpdesk system and customized reports.(on demand and schedule reports)		
28	Report item contain information regarding solved or pending ticket such as -end user who submits the ticket and his department -IT person who solve the ticket. Ticket severity and category. -data and time of the ticket.		
29	Report formats exported to : HTML , CSV ,PDF .XLS		
30	Report customization done by simple tool.		






31	<p>Report help in getting many IT PKI process such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> -average time to solve the ticket - number of ticket in specific category like: email,hardware,internet . -number of helpdesk ticket from specific department, specific end user . 		
32	<p>Access systems from remote client, regardless of location. The agent also helps you connect remotely to take control of a screen in seconds</p>		
33	<p>Manage contracts with different vender seamlessly, Track IT hardware and software contracts to improve compliance, associate assets ,and receive proactive notifications for contract expiration.</p>		
34	<p>Record any kind of activity related each ticket from agents, systems event</p>		
35	<p>Ticket merge can easily merge tow tickets or organize your workflow .</p>		
36	<p>While closing a ticket you can add internal notes</p>		
37	<p>Define each agent and each Client permissions to handle ticket ,edit the knowledge base ,track time</p>		
38	<p>Support mobile OS: android , and IOS</p>		



(Handwritten signature)

Evaluation of bidders :

JIACC shall form an evaluation committee who shall score the bids as per the guidance below. The total technical evaluation would comprise of 100 marks with the following breakup:

- a. Bidders Experience (20 marks)
- b. Proof of Concept (POC) /Demo(30 marks)
- c. Technical specification (50 marks)

Technical scoring criteria

	Marks
1. Technical Score	
Each Requirement will have a technical Score. The maximum sum of all the technical scores is equal to 100. A Solution must score minimum 60 marks to be technical qualified and to be considered for Pricing evaluation. The score achieved by a solution will be called <u>Technical Score (TS)</u>	
1.1 Bidder's Experience (Max 20 marks)	
• The bidder should have implemented the proposed Network Monitoring solution with at least 3 (three) government organization	• = 1 Customer =2 • = 2 Customer =6



[Handwritten signatures]

<p>during the last 5(five) years from the Tender closing date.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The bidder should have implemented the proposed Network Monitoring solution with at least 1 (One) Enterprise organization. • The bidder should have experience for five years in same project field. 	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 3 Customers = 10 • Yes = 5 • Yes = 5
<p>1.2 Proof of Concept of the solution (Max 30 marks)</p>	
<p>1.3 Technical Specifications / Requirement (Max 50 Marks)</p> <p>Each Technical specification has been assigned with a score that is the maximum achievable</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Any specification has a score of 2 points for full compliance</u> - <u>Any specification has a score of 1 point for Partially compliance</u> - <u>Non-compliance specifications has a negative scoring of 3 points</u> • <u>Note: All the Technical score points will be added and normalized on the base of (50)</u> 	

- The Bidder price evaluation is done only for those bids which are responsive and have a Technical score of 60 marks at least.



[Handwritten signatures]

- Evaluation of Price Bids will be based on the relative competitiveness of the bids based on Total Cost of Ownership (TCO) of the solution to JIACC.
- Following will be the logic of TCOmod through financial bid will be evaluated for relative competitiveness:
 1. Bidder scoring 60 – 69 in Technical score – TCO will be scaled up by 1.4 times (TCOmod = Original TCO*1.4)
 2. Bidder scoring 70 – 79 in Technical score – TCO will be scaled up by 1.2 times (TCOmod = Original TCO*1.2)
 3. Bidder scoring 80 – 100 in technical score – TCO will be scaled up by 1.0 times (TCOmod = Original TCO)

Warranty :

- One Year free full system Warranty and support.
- the bidder must provide the yearly Warranty and support cost for full system

Software Licenses :

For the software all vendors must:

- Declare licenses Renewal and Support Cost after the one year Clearly .(Will be used for comparison purpose).(Minimum for five years)



Special Conditions :

- Bidders are to mark either the Comply, partially comply  Not Comply. Comply indicates the bidder understands and agrees to comply fully.
- Bids shall remain valid & open for acceptance for a period of 120 days from the date of opening of the Bid.
- Prices shall be quoted in Jordan Dinar Only including sales Tax.
- The successful bidder must deliver solution within 4 weeks.
- The Bidder must provide solution Prices in both models (**Licensing Model and Subscription Model**)
- It is the JIACC intent that the entire installation be completed for the quoted price. Therefore, any items omitted but reasonably necessary to accomplish the project must be furnished and installed by the vendor at no additional cost to the JIACC.
- Any costs not clearly identified will not be paid by JIACC.
- If pricing is impacted based upon the duration of the contract, the difference in price vs. time (for example, 1yr, 2yr, 3yr, 4yr, 5yr) must be clearly documented. This is to include applicable maintenance costs.
- If the selected Bidder is not successful in installing a fully operational circuit within the agreed time period, JIACC reserves the right to terminate the contract without penalty and award the contract to another Vendor.
- Bidders shall quote for the entire Scope of Contract with prices for individual items. The tenderer is required, at his expense, to obtain all the information he may require to enable him to submit his tender .

Training Conditions :

- Sufficient onsite training shall be provided during and after the development phases of the Solution.



الشروط الخاصة :

- يتم التوريد والتشغيل في مبنى هيئة النزاهة و مكافحة الفساد .
- أن لا تقل مدة صلاحية العرض المقدم عن 120 يوم .
- يلتزم المناقص بتقديم أسعار لكافة البنود الواردة في العطاء بالدينار الأردني مع بيان ضريبة المبيعات بشكل منفصل .
- يلتزم المناقص بأن لا تقل مدة التوريد والتركيب والتشغيل عن 4 أسابيع من تاريخ التبليغ بقرار الإحالة .

- يلتزم المناقص بتوريد وتركيب و تشغيل كافة البنود الواردة في أي جزء من العطاء كنظام كامل ومتكامل .
- يشترط في المناقص أن تكون لديه القدرة المالية والفنية على تنفيذ المشروع مدعما بالوثائق التالية :
 - أ. صورة مصدقة عن شهادة تسجيل الشركة في غرفة الصناعة والتجارة .
 - ب. السيرة الذاتية للشركة والمشاريع المشابهة المنفذة داخل المملكة الأردنية الهاشمية مع بيان أسماء وعناوين المواقع وأرقام الهواتف المعنيين في المشاريع التي تم تنفيذها وتاريخ تنفيذها
 - ت. تقديم كافة بيانات الفريق الفني المسؤول عن تنفيذ المشروع مع ضرورة إرفاق صور الشهادات الفنية .
- يجب أن يشمل العرض على إجابة واضحة وصريحة على كل المواصفات الفنية المطلوبة للأجهزة وبيان المخالفات الفنية لديه إن وجدت مع ضرورة بيان موقع المواصفة في النشرات الفنية بشكل واضح وصريح ولكل بند في مواصفة الجهاز وإرفاق الإثباتات الرسمية من الشركة الصانعة لأي مواصفة لم تذكر بشكل واضح في Data Sheet وسيتم اعتبار المناقص مخالفا بخلاف ذلك .
- يلتزم المناقص بتقديم النشرات الفنية (Official Data Sheet) لكافة البنود الواردة في العطاء و أن تكون النشرات الفنية مطابقة لما هو موجود على موقع الشركة الصانعة ويعتبر المناقص مخالفا إذا ورد غير ذلك .
- يلتزم المناقص بأن يشمل العرض الفني بشكل واضح ومفصل خدمات الدعم الفني المقدمة من الشركة المصنعة و ان تكون بنود الدعم الفني مذكورة بشكل واضح في العرض المالي .
- يلتزم المناقص بتعبئة جدول المطابقة (Compliance Sheet) لكافة بنود العطاء .
- تحتسب فترة الصيانة المجانية من تاريخ التركيب والتشغيل و الإستلام الأصولي .
- يتم التبليغ عن الأعطال بواسطة الهاتف بشكل أساسي أو الايميل الرسمي و هو المعتمد لاحتساب زمن الإستجابة ،كما يمكن تأكيد التبليغ بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني .
- يلتزم المناقص أثناء فترة الصيانة المجانية بتلبية طلبات الصيانة حسب الاولويات و الفترات الزمنية المبينة في الجدول التالي :

Priorities and Response Time



(Handwritten signature)

Priority	Required Response Time	Target Resolution Time
1	4 Hours	1 Business day, Effort in 24/7 Hours
2	1 Business Day	2 Business day ,Effort in Business Hours
3	2 Business Day	3 Business day ,Effort in Business Hours

Priorities will be assigned Based on the following Priorities Definition

Service Situation	Priority
<ul style="list-style-type: none"> • Significant Business Impact • Significant Loss or degradation of service • Needs Immediate Action. • No Work Around Solution 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Moderate Business Impact • Moderate Loss or degradation of service but Work can continue. • Needs Moderate Action. • There is Work Around 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Minimum Business Impact • Business is Substantially Functioning with Minor or No Impediments of Service • Needs Normal Attention 	3



[Handwritten signature]

Handwritten scribbles in the top left corner.

(

)

البنك

سند كفالة دخول عطاء

السادة : هيئة النزاهة ومكافحة الفساد

الفرع: التاريخ: / / ٢٠

تاريخ الاستحقاق: / / ٢٠

رقم الكفالة:

تحتة وبعد،

يكفل البنك فرع

السادة/ المناقص بمبلغ (دينار فقط

سارية المفعول لغاية) /عطاءات محلية/٢٠١٧

وذلك للدخول العطاء رقم (

الخاص بشراء

ويتعهد البنك بتמיד سريان الكفالة لتغطي مدة سريان العرض وبدفع قيمة الكفالة إليكم أو أي جزء منها عند أول مطالبة خطية منكم، وذلك خلال فترة سريانها، علماً بأن أي مطالبة ترد إلى البنك يجب أن تكون في/أو قبل موعد استحقاقها، وتصبح الكفالة ملغاة بعد انتهاء مدتها.

التوقيع:

الختم:





المرفق رقم (٥)

عطوفة أمين عام هيئة النزاهة ومكافحة الفساد

بناءً على دعوة العطاء رقم (/عطاءات محلية/٢٠١٨)، ووفقاً للتعليمات والشروط العامة والخاصة والمواصفات الفنية المرفقة بها. فإنني أقدم عرضي وأوافق على أن أقوم بتوريد كل أو بعض اللوازم المعروضة بالأسعار والشروط والمواصفات المبينة في هذا العرض. وإني ألتزم بأن يظل هذا العرض قائماً لمدة () يوماً اعتباراً من / / ٢٠ / وأفوض السيد () بتمثيل مؤسستنا / شركتنا في كافة الإجراءات والتبليغات المتعلقة بهذا العرض لدى دائرتكم.

رقم الضريبي:		رقم السجل التجاري:	
الاسم التجاري:			
اسم صاحب الشركة:			
العنوان:	الغرض حسب السجل التجاري:		
البريد الإلكتروني:	ص.ب:		
الرمز البريدي:	هاتف:	كس:	
الختم والتوقيع:			

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

- ١.
- ٢.
- ٣.
- ٤.
- ٥.
- ٦.

إرشادات:

- ١- يقدم العرض على نسختين أصل وصورة معزز بتأمين دخول لا يقل عن (٣%) من إجمالي العرض أو بالمبلغ المحدد بدعوة العطاء، وسوف يستبعد عرض المناقص الذي لا يتقيد بذلك.
- ٢- يجب أن يعبأ النموذج بالكامل وأن يرفق بالعرض عند تقديمه إلى الهيئة.

تعليمات تعبئة النموذج:

- ١- يجب على المناقص تعبئة هذا النموذج وإرفاقه في العرض، وعلى أن تكون البيانات حديثة.
- ٢- يجب على المناقص إرفاق نسخة من هذا النموذج في حال أي تحديث/ تعديل في عرضه.
- ٣- في حال عدم وجود رقم ضريبي للمناقص يجب ذكر ذلك صراحة وتزويدنا برقم السجل التجاري.

