

إعلان طرح عطاء

تعلن شركة بورصة عمان م.ع.م عن طرح العطاء التالي:

رقم العطاء	موضوع العطاء	ثمن النسخة (غير مسترد)	كفالة دخول العطاء	آخر موعد لشراء نسخة شروط ومواصفات العطاء	آخر موعد لتقديم العروض
2023/2	نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات IT Service Management (ITSM) as a service	50 خمسين ديناراً	كفالة بنكية غب الطلب و/أو شيك مصدق بنسبة 3% من قيمة العرض	2023/07/20	2023/08/06

- للاطلاع على مواصفات العطاء أعلاه يرجى مراجعة الموقع الإلكتروني للبورصة : www.ase.com.jo ولشراء نسخة شروط ومواصفات العطاء يرجى مراجعة الدائرة المالية والإدارية في مبنى البورصة الكائن في الطابق الأول من مبنى مؤسسات سوق رأس المال - عرجان - بالقرب من وزارة الداخلية قبل الساعة الثالثة ظهراً.
- يتم شراء وثائق العطاء واستلامها من قبل مندوب الشركة بموجب تفويض رسمي صادر عن الشركة مرفقاً مع التفويض شهادة تسجيل الشركة.
- أجور نشر الإعلان على من يرسو عليه العطاء مهما تكرر.
- هذا العطاء خاضع لأحكام نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

رئيس لجنة الشراء الرئيسية في البورصة



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

الشروط المالية والقانونية لعطاء نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM

أولاً: العطاء عبارة عن نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM لبورصة عمان وحسب المواصفات والكشوفات المرفقة.

ثانياً: يتم تسليم العروض في ثلاثة مغلفات معنونة بوضوح ومنفصلة وكما يلي:

- 1) المغلف الأول: يتضمن كفالة دخول العطاء بنسبة 3% من قيمة العطاء كحد أدنى.
- 2) المغلف الثاني: يتضمن العرض الفني ويرفق بالعروض الفنية المقدمة من المناقص شهادة مصدقة بتسجيل الشركة وشهادة المفوضين بالتوقيع، وتقديم معلومات تفصيلية عن الشركة Company Profile وأية مشاريع مشابهة قامت الشركة بتنفيذها ضمن عروضها الفنية.
- 3) المغلف الثالث: يتضمن العرض المالي، بحيث يشمل العرض المالي سعر العطاء المقدم شاملاً لكافة الضرائب وأي رسوم أخرى، وعلى المناقص أن يذكر السعر الإفرادي للوحدة ولمجموع الوحدات لكل مادة وكذلك السعر الاجمالي للعرض، على أن تقدم جميع الأسعار بالدينار الأردني شاملة جميع الضرائب والرسوم.
- تسلم العروض موقعة ومختومة بختم الشركة على كل صفحة من صفحات العرضين الفني والمالي في موعد أقصاه يوم الأحد الموافق 2023/08/06 قبل الساعة الثالثة ظهراً، وتودع في صندوق العطاءات في بورصة عمان، وسيتم فتح العروض الفنية فقط بعد انتهاء المهلة المذكورة أعلاها مباشرة مع حق المتقدمين للعطاء بحضور فتح العروض الفنية وبعد اجراء التقييم الفني يتم دعوة المؤهلين فنياً لحضور فتح عروضهم المالية وإعادة العروض المالية الأخرى إلى أصحابها مغلقة.
- 4) لا يقبل أي عرض غير مستوفي لجميع شروط العطاء.
- 5) يجب أن تكون العروض سارية المفعول لمدة لا تقل عن (90) يوماً من تاريخ التسليم النهائي للعروض.

ثالثاً: ثمن نسخة العطاء 50 خمسين ديناراً غير مستردة.

رابعاً: يتوجب على المناقص أن يتضمن عرضه ما يلي :

- 1) خطة عمل واضحة وشاملة لمراحل تنفيذ المشروع.
- 2) تحديد مواعيد التوريد لكافة مراحل المشروع.
- 3) تحديد موعد التسليم النهائي للمشروع.
- 4) تحديد فترة الصيانة المجانية للأنظمة على ألا تقل عن 3 سنوات إعتباراً من تاريخ الإستلام النهائي للمشروع.
- 5) تحديد كافة المتطلبات الفنية والوظيفية للمشروع إن وجدت.

خامساً: طريقة الدفع من قبل البورصة ستكون على النحو التالي :

- 1- يقوم الفريق الأول بدفع مبلغ لقاء تنفيذ الفريق الثاني لالتزاماته بموجب هذا العقد بموجب دفعات على النحو التالي:
 - أ- 30% بعد توقيع العقد واستلام كفالتني حسن التنفيذ والدفعه المقدمة.
 - ب- 30% عند توريد النظام واستلامه من اللجنة الفنية.
 - ج- 40% عند الاستلام النهائي للمشروع، واستلام كفالة الصيانة المجانية بقيمة 10% وتسليم كفالة حسن التنفيذ.

سادساً: على الشركات التي ترغب بدخول العطاء تقديم كفالة بنكية أو شيك مصدق لأمر بورصة عمان بنسبة 3% من قيمة العطاء كحد أدنى على أن تبقى سارية المفعول لمدة لا تقل عن 90 يوماً.

سابعاً: على الشركة التي تم الإحالة عليها تقديم كفالات بنكية وعلى النحو التالي:

- 1) كفالة حسن التنفيذ بنسبة 10% من قيمة العرض المالي المقدم من قبل المناقص إما بواسطة شيك مصدق صادر عن أحد البنوك الأردنية أو كتاب رسمي من أحد البنوك لهذه الغاية لأمر شركة بورصة عمان، صالحة طيلة مدة تنفيذ المشروع ولحين الإستلام النهائي من قبل البورصة.
- 2) كفالة صيانة بنسبة 10% من قيمة العطاء سارية المفعول خلال طول فترة الصيانة المجانية تقدم بعد الإستلام النهائي للعطاء من قبل البورصة.
- 3) كفالة تأمين الدفعة المقدمة بمبلغ يغطي كامل الدفعة.



(Handwritten signatures and stamps)

ثامناً: يتم تقديم العروض باللغة العربية .

تاسعاً: آلية التقييم ستكون على النحو التالي :

(1) 70% العرض الفني.

(2) 30% العرض المالي.

(3) تقييم العروض المقدمة وفقاً للآلية المبينة في نسخة الشروط الفنية.

عاشراً: يحق للشركات التي قامت بشراء نسخ العطاء بعمل زيارة ميدانية لموقع البورصة بالتنسيق مع دائرة تكنولوجيا المعلومات، وتقديم أية استفسارات خطية بخصوص العطاء. علماً بأن آخر موعد لقبول الاستفسارات الخطية هو يوم الخميس الموافق 2023/07/27 على البريد الإلكتروني nsc@ase.com.jo

حادي عشر: سيتم فرض غرامة تأخير عن الموعد المحدد لتنفيذ المشروع اعتباراً من تاريخ إصدار أمر المباشرة بالعمل وفقاً للمادة رقم (78) من تعليمات تنظيم إجراءات المشتريات الحكومية لسنة 2022.

ثاني عشر: يحق للبورصة رفض كل العروض المقدمة إليها أو إلغاء إجراءات العطاء وفقاً لأحكام نظام المشتريات الحكومية ساري المفعول .

ثالث عشر: يحق للبورصة وقبل الموعد النهائي لتقديم العروض تعديل طبيعة ومواصفات العطاء أو إضافة أية متطلبات جديدة أو إجراء تعديل على وثائق العطاء، على أن يتم في هذه الحالة تحديد الموعد النهائي لتقديم العروض بمدة لا تقل عن 10 أيام وفق ما تقرره البورصة.

رابع عشر: يعتبر تقديم الشركات للعروض الفنية والمالية للعطاء إقراراً منها بحظر الممارسات أو التصرفات التي تنطوي على الإحتيال والفساد والإكراه وعلى الشركات الراغبة للتقدم بالعطاء أن تقوم الشركة بختم الشروط الفنية والمالية والقانونية الصادرة من البورصة بختمها الخاص وإعادتها في مغلف العرض الفني.



Esmi
[Handwritten signatures]

خامس عشر: يحق للمناقص تقديم اعتراض على أي إجراء و/أو قرار تتخذه لجنة الشراء و/أو البورصة وفقاً لأحكام نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

سادس عشر: على كل من يرغب بالمشاركة في العطاء تقديم الوثائق والمعلومات والبيانات المطلوبة في العطاء بشكل واضح ودقيق، كما يحظر على من يرغب بالمشاركة في العطاء تقديم أية معلومات أو بيانات مضللة أو غير صحيحة أو تقديم وثائق غير صحيحة تحت طائلة المسؤولية، وعلى المناقص الالتزام بأن لا يوكل و/أو يحول و/أو يجير أي من التزاماته و/أو حقوقه لفريق ثالث دون الحصول على موافقة من بورصة عمان الخطية مسبقاً.

سابع عشر: تتعهد الشركة التي تم إحالة العطاء عليها بعدم تعريض الأجهزة العاملة في البورصة لأي عطل أو ضرر أثناء تنفيذها للمشروع، وتعويض البورصة عن كافة الأعطال والأضرار التي تلحق بالبورصة جراء حصول أية أعطال في الأجهزة العاملة أثناء تنفيذ المشروع، وفقاً للتقدير الذي تقررره البورصة لحجم الأعطال والأضرار.

ثامن عشر : إذا رغبت الجهة التي تم إحالة العطاء عليها وتم التعاقد معها إجراء تحسين أو تبديل بمواصفات أعلى في متطلبات البورصة في هذا العطاء فلا بد من أخذ موافقة البورصة المسبقة على أي إجراء قبل الشروع بتنفيذه.

تاسع عشر: هذه المناقصة خاضعة لأحكام نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وأية تعليمات صادرة بمقتضاه.

انتهى،،،،،



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

نموذج عقد نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM.1

الفريق الأول: شركة بورصة عمان المساهمة العامة المحدودة، والمسجلة لدى دائرة مراقبة الشركات تحت الرقم (468).

عنوانها: عمان- عرجان- شارع منصور بن أبي عامر- مبنى مؤسسات سوق رأس المال - الطابق الأول.

يمثلها: عطوفة السيد مازن الوظائفني/ المدير التنفيذي.

الفريق الثاني: شركة

عنوانها: -

يمثلها: السيد /

المقدمة:

حيث أن الفريق الأول أحال العطاء رقم (2/2023) الخاص بنظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM على الفريق الثاني بموجب كتاب الاحالة رقم تاريخ, فقد اتفق الفريقان على ما يلي:

- 1- تعتبر مقدمة هذا العقد وملاحقه - إن وجدت- ونسخة شروط ومواصفات العطاء المشار إليه أعلاه وملاحقها بما فيها الشروط الفنية والمالية والقانونية، وعرض الفريق الثاني الفني والمالي المقدم إلى البورصة بخصوص العطاء المذكور رقم 02/2023 تاريخ, وكتاب الاحالة المشار إليه أعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد وتقرأ معه كوحدة واحدة.
- 2- يلتزم الفريق الثاني بتنفيذ جميع أعمال التوريد والتكيب والتشغيل لكافة الأجهزة والأنظمة البرمجية المطلوب لتنفيذ المشروع.
- 3- تشمل الخدمات المقدمة من الفريق الثاني جميع ما ورد في نسخة شروط ومواصفات العطاء وعرض الفريق الثاني المشار إليهما في البند رقم "1"
- 4- يلتزم الفريق الثاني بخطة العمل المحددة من قبله في العرض الفني المشار إليه أعلاه لتنفيذ المشروع والمتفق عليها فيما بين الفريقين، على ألا تتجاوز مدة تنفيذ العطاء (سنة واحدة) من تاريخ إصدار أمر المباشرة بالعمل.

يمثل هذا النموذج الحد الأدنى من الأحكام التي سيتضمنها العقد الذي سيتم توقيعه مع المناقص المحال عليه العطاء، ويمكن إضافة أحكام أخرى في ضوء العروض المقدمة ومستجدات العطاء.



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

- 5- يلتزم الفريق الثاني بتوفير موظفين مدربين للقيام بأعمال توريد وتركيب وتشغيل النظام وفقاً
لجدول المواصفات الفنية والشروط المالية والقانونية المحددة من الفريق الأول.
- 6- يتعهد الفريق الثاني بتدريب موظفي الفريق الأول بشكل دوري ومستمر.
- 7- يقوم الفريق الثاني بالتنسيق مع الفريق الأول لفحص مدى فاعلية الخدمات المقدمة وتوافقها مع
متطلبات الفريق الأول، وتزويد الفريق الثاني خطياً بأي أخطاء أو عيوب أو ملاحظات أو اقتراحات
أو تعديلات.
- 8- يلتزم الفريق الثاني بتوثيق مراحل سير وإنجاز الأعمال الخاصة بالمشروع وتسليمه للفريق الأول.
- 9- يلتزم الفريق الثاني بتقديم كفالة حسن تنفيذ على شكل شيك مصدق أو كفالة بنكية بواقع 10%
من قيمة العقد، صالحة طوال مدة تنفيذ المشروع، ويحق للفريق الأول مصادرتها وتسييلها في
الأحوال وبالمقدار الذين يراهما مناسبين.
- 10- يلتزم الفريق الثاني بتقديم كفالة دفعة مقدمة على شكل شيك مصدق أو كفالة بنكية بكامل قيمة
الدفعة المقدمة.
- 11- يلتزم الفريق الثاني بالمحافظة على سرية وسلامة كافة المعلومات التي اطلع عليها و/أو سيطلع عليها
خلال تنفيذ المشروع، ويلتزم بتحمل كامل المسؤوليات القانونية والمالية التي قد تنشأ نتيجة تسرب
هذه المعلومات من خلاله و/أو من خلال أحد مستخدمييه أو مستشاريه أو وكلائه ويضمن كل عطل
وضرر ينشأ، كما يلتزم الفريق الثاني بعدم القيام بأي أعمال على سبيل المثال لا الحصر إعطاء
معلومات قد تؤدي إلى تسهيل وصول أي جهة إلى الأنظمة الخاصة بالبورصة.
- 12- يحق للفريق الأول فرض غرامة تأخير عن الموعد المحدد لتنفيذ الفريق الثاني لالتزاماته على النحو
المبين أدناه، وبما لا يتجاوز 15% من قيمة هذا العقد، بالإضافة إلى المطالبة بالعطل والضرر
ومصادرة الكفالات:
- ما نسبته (0.001) واحد بالألف من قيمة هذا العقد عن كل يوم تأخير في التسليم عن
الموعد المحدد للتسليم عن الفترة من (1) يوم – (45) يوماً.
 - ما نسبته (0.002) اثنان بالألف من قيمة هذا العقد عن كل يوم تأخير في التسليم عن الموعد
المحدد للتسليم عن الفترة من (46) يوماً – (60) يوماً.
 - ما نسبته (0.003) ثلاثة بالألف من قيمة هذا العقد عن كل يوم تأخير يزيد على (60) يوماً.
- 13- إذا أخل الفريق الثاني بأي التزام من الالتزامات المتعلقة بهذا العقد و/أو عجز عن القيام بالمهام
الموكلة إليه و/أو تأخر عن تنفيذ المشروع أو تقديم خدمات الصيانة و/أو في حال عدم تقديم
الالتزامات المتعلقة بهذا العقد ضمن المستوى المطلوب، فيحق للفريق الأول اتخاذ أي من الإجراءات
التالية منفردة أو مجتمعة بحق الفريق الثاني:
- أ- فسخ العقد دون اشعار أو انذار، مع عدم الإخلال بحق الفريق الأول بالتعاقد مع أي فريق آخر
لاستكمال المهام التي شرع الفريق الثاني بمباشرتها.
 - ب- اتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة لحفظ حقوقه بما في ذلك مصادرة الكفالات أو أي جز
منها.

- ج- المطالبة بالمبالغ المدفوعة من قبل الفريق الأول تنفيذاً للالتزامات الناتجة عن هذا العقد.
- د- المطالبة بالتعويض عن أي عطل أو ضرر ناجم عن الإخلال بالالتزامات المنبثقة عن هذا العقد.
- هـ- استدعاء فريق ثالث للقيام بالأعمال التي قصر الفريق الثاني في أدائها دون قيد أو شرط، وعلى نفقة الفريق الثاني ودون أن يكون له الحق في الاعتراض على التكاليف.
- 14- يلتزم كل من الفريقين بتسمية ضابط ارتباط من طرفه عند البدء بتنفيذ مضمون هذا العقد.
- 15- يلتزم الفريق الثاني بعدم تعريض الأجهزة والأنظمة والبرمجيات الموجودة لدى الفريق الأول لأي عطل أو ضرر أثناء تنفيذ المشروع، وتعويض الفريق الأول عن كافة الأعطال والأضرار التي قد تلحق بالبورصة جراء حصول أية أعطال في الأجهزة العاملة بسبب تنفيذ المشروع، ووفقاً للتقدير الذي يقرره الفريق الأول لحجم الأعمال والأضرار.
- 16- يلتزم الفريق الثاني بأن لا يوكل و/أو يحول و/أو يجير أي من التزاماته و/أو حقوقه لفريق ثالث دون الحصول على موافقة الفريق الأول الخطية مسبقاً.
- 17- إن مدة هذا العقد (.....) تبدأ من تاريخ (.....) .
- 18- أ- يقوم الفريق الأول بدفع مبلغ لقاء تنفيذ الفريق الثاني لالتزاماته بموجب هذا العقد بموجب دفعات على النحو التالي:
- 30% بعد توقيع العقد واستلام كفالاتي حسن التنفيذ والدفعة المقدمة.
 - 30% عند توريد النظام واستلامه من اللجنة الفنية.
 - 40% عند الاستلام النهائي للمشروع، واستلام كفالة الصيانة المجانية بقيمة (10%) وتسليم كفالة حسن التنفيذ.
- ب- على الرغم مما ورد في البند (أ) من هذه المادة، لا يعتبر الفريق الأول ملزماً بقيمة الدفعات إلا بعد تقديم فواتير و/أو كتب مطالبة أصولية من الفريق الثاني.
- ج- إن الفريق الأول غير مسؤول عن أي ضرائب أو رسوم أو أية نفقات أخرى قد يتكبدها الفريق الثاني و/أو موظفيه.
- 19- يلتزم الفريق الثاني بدفع طوابع الواردات عن هذا العقد.
- 20- يخضع هذا العقد ويفسر وفقاً لأحكام القوانين ذات العلاقة في المملكة الأردنية الهاشمية.
- 21- من المعلوم بأن عدم قيام أي من الفريقين بممارسة حقوقه بموجب هذا العقد لا يعد تنازلاً منه عن تلك الحقوق.
- 22- تعتبر محاكم وسط عمان (قصر العدل) ذات اختصاص حصري للنظر والفصل في الخلافات التي تنشأ نتيجة تنفيذ هذا العقد مهما كان نوعها أو سببها أو طبيعتها.
- 23- يعفى الفريقان من تبادل الإشعارات والاختصاصات العدلية لغايات الرجوع على الفريق الآخر بأية حقوق يدعيها ناشئة أو متعلقة بهذا العقد.
- 24- يتم تبليغ الإشعارات وتبادل الخطابات بين الفريقين على العناوين المبينة في مطلع هذا العقد، ويقر كل من الفريقين بصحة هذه العناوين بحيث يعتبر أي تبليغ على العنوان المذكور تبليغاً قانونياً له

ومنتجاً لأثاره، ولا يكون أي فريق مسؤولاً عن أي تبليغ في حال تغيير ذلك العنوان أو تعديله إذا لم
يقم الفريق الآخر بإعلامه خطياً بهذا التغيير.
25- يتكون هذا العقد من مقدمة وخمسة وعشرين بنداً من ضمنها هذا البند و ملاحق بالإضافة إلى كافة
الوثائق المشار إليها في البند "1" من هذا العقد، وقد نظم هذا العقد باللغة العربية وعلى ثلاث نسخ
أصلية واحتفظ الفريق الأول بنسختين والفريق الثاني بنسخة واحدة.

وعليه، جرى توقيع هذا العقد يوم-----الموافق / / 2023/

الفريق الثاني

الفريق الأول

شركة بورصة عمان م.ع.م

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

IT Service Management (ITSM) as a service

Amman Stock Exchange (ASE) plans to implement a service management software IT Service Management (ITSM) to enhance information technology services delivery that is aligned with Information Technology Infrastructure Library ITIL standards. The below MATRIX is the baseline for qualified bidders to offer their solutions (cloud based) to supply, install, implement, and test such software based on the latest technologies in this field and must be evaluated at the latest Gartner Reports and Forrester 2021/2022/2023.

The ITSM solution should include the following eight items:

1. Assets Management
2. Problem Management
3. Incident Management
4. Change Management
5. Knowledge Management
6. Reporting Features
7. Service Catalog
8. Configuration Management

According to the Final Score, the proposal would be ranked by combining Technical and Financial scores: Weightage for the bids is as follows: Technical Bid 70% + Financial Bid 30% = Total Weightage 100%.

Final acceptance will be decided according to the ASE technical committee based on the following points:

1. Adding 50% of the IT agents and the named licenses
2. Complete knowledge transfer for IT admin, including all project modules:
 - Assets Management
 - Problem Management
 - Incident Management
 - Change Management
 - Knowledge Management
 - Reporting Features
 - Service Catalog
 - Configuration Management
3. Adding a sample of IT assets in the corporation with IT admins to ensure their capability of adding any further assets.



ASE is attaching this matrix to cover the latest ITSM technology. The Bidder must answer all compliance points in the matrix and provide evidence on each; If the Bidder does not give evidence, he will lose marks as per ASE technical community judgment. All mandatory fields are considered obligatory for any Bidder to be qualified for the competition. The ASE might request a bidder/vendor presentation to discuss their provided RFP.

The below table consists of the technical compliance details for the requested requirements:

Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
Mandatory Requirements			
Cloud-Based Solution	Mandatory	Not scored	
Gartner Report Evaluation	Mandatory	Not scored	Must be mentioned in one of Gartner quadrants
Forrester Report Evaluation	Mandatory	Not scored	Must be mentioned in the report
The ITSM should include the following: 1. Assets Management 2. Problem Management 3. Incident Management 4. Change Management 5. Knowledge Management 6. Reporting Features 7. Service Catalog 8. Configuration Management	Mandatory	Not scored	
The solution should have a local partner to support it within the local time zone	Mandatory	Not scored	
The solution must be based on ITIL latest technologies	Mandatory	Not scored	
ITSM Administration doesn't require development skills	Mandatory	Not scored	
The solution should have the flexibility to upgrade the number of users with a reasonable adjustment.	Mandatory	Not scored	
Bidder provides a pre-defined SLA in his offer to be evaluated.	Mandatory	Not scored	
Bidder must provide Online Training and Knowledge Transfer.	Mandatory	Not scored	
Bidder must provide a minimum of 3 years of Support, maintenance, Subscriptions, Local Support, Back -2- Back with mother Company.	Mandatory	Not scored	

Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
The Bidder shall provide an implementation project plan. It must have milestones and a detailed project schedule.	Mandatory	Not scored	
References inside Jordan min 2.	Mandatory	Not scored	
Bidder must have min 1x ITSM, Certified Engineer.	Mandatory	Not scored	
The Bidder must have a Level of Partnership with the mother company	Mandatory	Not scored	
Authorization letter from the vendor to guarantee the Bidder's capability of deploying this project.	Mandatory	Not scored	
General Requirements (26)			
Specify the rate in the Latest Gartner Report rate		6	
Specify the rate in the Latest Forrester Report rate for the year 2021 or 2022 or 2023		4	
Specify the subscription module: For Example, (Standard, Premium, Enterprise, Basic, Standard, Platinum)		1	
The solution should cover 10 IT agents.		0.5	
The solution should cover Min 200 end-users.		2	
Type of license min 10 NAMED.		0.5	
The solution should cover in total Min 500 IT assets.		0.5	
The solution supports ITSM process workflow between solutions users, including routing of requests, electronic request approvals by actionable email, etc.		0.5	
The solution supports a web-based client for the user and administrative functions. Ability to provide industry and ITIL best-practice processes, categorization, and templates embedded in the tool		0.5	
The solution provides Search capabilities in all ITSM processes – ad-hoc queries, save queries, user queries.		0.5	
User-friendly interface for both users and Admins		0.25	

Handwritten signature



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
ITSM should support designating fields as mandatory		0.25	
The system should multitask, as Windows. i.e. the ability to open several screens and use them concurrently.		0.25	
Ability to build custom forms		0.5	
Ability to customize workflows per each service provider		0.5	
Ability to customize the requests forms		0.5	
Ability to edit and display workflows graphically.		0.5	
Ability to support the automatic assignment of a record by Round Robin and Balanced Load		0.5	
Ability to assign a task directly to an individual.		0.5	
The ability for workflows to execute task assignment actions in the system based on business rules and roles.		0.5	
The ability for workflows to execute approval request actions in the system based on business rules and roles.		0.5	
The ability for workflows to execute actions based on responses to approval requests based on business rules and roles.		0.5	
Ability to capture audit trails of access and changes made to the application		0.5	
Ease of ticket tracking during the ticket life cycle.		0.25	
Provide essential features out of the box (OOTB) without customization.		0.5	
Provide a powerful, flexible, and configurable admin interface.		0.25	
Has the flexibility to support diverse teams and bring development and IT operations teams together on the same platform developers already work in.		0.5	
Email notifications: Ability to notify customers, agents, and administrators about activity on requests. The solution should provide different types of notifications based on the audience's role and action on the request. (Unlimited email per day)		0.5	

Fals



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
Self-service portal: Ability to submit requests or search through the knowledge base with an intelligent, intuitive portal.		0.5	
Email support: Ability to allow employees or customers to submit requests or incidents directly to the Agent queue via email — and customize the received notifications.		0.25	
Forms: Ability to easily create dynamic, user-friendly forms so the teams can collect the info they have to supply outstanding customer service at lightning speed. Deploy forms that will be used on the portal and on requests.		0.5	
Configurable workflows: Ability to easily configure the request forms and associated workflows with drag & drop fields.		1	
General Service Management (10)			
Customizable queues: the ability to have different queues with different criteria where agents are able to see how many issues are in each queue and move between queues to work on the requests.		2	
SLA management: Ease to configure the SLA rules with the ability to apply the Service Level Agreements every time so agents get the important requests done first.		1	
Reporting & analytics: The solution should have a set of out-of-the-box reports or the ability to customize our reports.		1	
Automation: able to set up automation rules for repeated steps to enable agents to focus on solving important requests and help lighten the workload.		1	
IT service management template: should be designed to find a strong service management solution with the incident, problem, and change management capabilities. The template should handle		1	

[Handwritten signatures]



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
service requests, resolves incidents, approves changes, and fix issues using ITSM best practices.			
Mobile app support: Ability to get notified instantly on breached SLAs and requests that are assigned, reported, and watched. [General notification]		1	
Service Level Agreement (SLA): Ability to apply different SLAs for different criteria		1	
Service Catalog: The Solution should have the ability to provide different request types for each customer organization		1	
Ability to share requests between requesters under the same organization		1	
Incident & Problem Management (10)			
<p>Alerts & alert notifications: Route every alert to the right team or person and ensure critical alerts are never missed.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unlimited alerts, unlimited alert email notifications, SMS, and voice b. Ability to create links between alerts & Incidents c. Multiple responders can be added and alerted to one incident d. The ability to add people and teams to the incident as responders when an incident is raised so that they can work to resolve it. The responder should be alerted according to their alert notification preferences and the priority of the alert. e. Ability to automate actions f. Advanced alert enrichment g. Possibility of alert customization h. Alert actions customization capability i. The capability of setting alerts & notifications policies j. Ability to define multiple notification rules per contact type 		2	

[Handwritten signatures]



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
k. Ability to enrich alerts with notes & attachments			
Incident creation: Incident responders should be notified as soon as the incident occurs using manual, automatic, API and template.		1	
Monitoring & ChatOps integrations: Easily build bi-directional integrations with popular chat/collaboration tools such as Slack and MS Teams.		0.5	
Major incident escalation: The ability to identify affected services by creating an incident management process, tracking related issues, and escalating to the right team to swarm on a resolution.		0.5	
Post-incident reviews: contributing root causes should be understood, incident documentation for referencing to be available in the future & pattern discovery.		0.5	
On-call management: Ability to setup escalation policies and on-call schedules to manage who the alerts notifications: a. Supports multiple routing rules per team b. The solution should have an advanced escalations policy c. Ability to integrate alerts		0.5	
Incident conference calls: Coordinate, control & command incident response and effective collaboration through integrated communication tools & video bridges.		0.5	
Incident investigation: Ability to identify the reason behind the incident based on the requests & changes that were raised on the impacted service		0.5	
Heartbeat monitoring: Ensure that alerting works end to end through passive monitoring of the systems forwarding alerts to the Service desk tool. The service desk tool should notify the responder if it		0.5	

[Handwritten signatures]



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
does not hear from the systems within specified time intervals.			
Service Registry: Register all the services they operate, allowing the IT team to measure their success, track changes, reduce the risk of cascading problems, respond to incidents, and increase the quality and speed of operations, in addition to keeping the records updated		0.5	
Service status pages: Provides service-level for stakeholders to view information about the incidents' status and resolution progress.		0.5	
Service dependency: Should Define the dependency or containment relationship to track the correlation status between services.		0.5	
Service subscriptions: Opt into the Incident communications of relevant services.		0.5	
External services: we should be able to Connect to the external services that we depend on in a status page to know the moment an incident is reported and set alerting rules to respond to it quickly.		0.5	
Service & infrastructure health analysis: Get a top-level view of all services and identify problems or weaknesses within those services.		0.5	
Ability to share the request with the requester team		0.5	
Change Management (10)			
Multi-user/group approvals: Ability to configure approval workflows based on the type of change, associated risk, or procedures set by your change advisory board.		2	
Change risk assessment engine: Ability to score the risk of a change using automation powered risk assessment engine.		2	

[Handwritten signatures]



Requirements	Compliance (Yes/No/ Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
Change calendar: Ability to visualize and schedule changes happening across the organization to provide visibility and avoid conflicts.		2	
Knowledge management: Ability to enable self-service and deflect requests with an out-of-the-box knowledge base		2	
Deployment tracking		2	
Assets Management (4)			
Asset and service repository: a. Track and manage the ownership and lifecycle of any asset or service for inventory purposes and auditing. b. Get visibility into dependencies, quickly troubleshoot incidents, and minimize the risk of any changes.		2	
Asset discovery: Ability to scan the network to discover and populate the asset and service repository. Detect any infrastructure changes, identify IT assets, and improve support.		1	
Dependency mapping: Ability to view the dependencies between configuration items or assets and services to assess the risk of changes, resolve incidents, and uncover the root cause of problems.		1	
Knowledge Management (4)			
Embedded knowledge base: Ability to create, read, update, and delete knowledge articles directly.		1	
Knowledge base reports: Ability to report on knowledge base content to show how often an article is used or viewed.		1	
Smart article suggestion: Ability to set up suggestions in a smart way that can help the end users as they fill in a request form which could be used as frequently asked questions.		1	
Featured articles: Ability to help end users to self-serve by featuring relevant articles		1	

Handwritten signatures



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
at the top of each help center category. Ability to highlight articles that customers commonly use.			
Security & Controls (5)			
Support SSO, SCIM, and Active Directory sync: The Solution should allow centralizing security and governance and include the following security controls: a. SAML single sign-on (SSO) b. User provisioning (SCIM) c. Active Directory sync d. Audit log e. Organization Insights f. Enforced 2FA		0.5	
Support password policies: The Solution should use best practices when creating their passwords - helping to reduce the risk of security breaches.		0.5	
Domain verification & account capture: Support the domain verification to enable the admin to manage all accounts within the company's domain.		0.5	
Session duration management (desktop): Ability to allow admins to control how long a team member can stay signed in without interacting		0.5	
Support encryption in transit and at rest		0.5	
Mobile Device Management: Solution should enforce security controls on mobile app usage and should support IOS and Android		0.25	
Audit logs: Ability to troubleshoot a problem or keep a record of important events, such as changes to global permissions, the audit log should allow administrators to look back at changes that have been made on the solution.		0.5	
Data residency: Ability to providing control to administrators who require more		0.5	

[Handwritten signatures]



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
flexibility and visibility into how their organization's content is stored.			
Admin insights: Gain visibility and a better understanding of the product usage with data such as level of security and access and activity over time		0.5	
IP allows listing: Strengthening the team's security by limiting access to trusted IP ranges.		0.25	
Release tracks: Control when and how changes are released to end users with Release Tracks.		0.5	
Scope of Implementation (5)			
The vendor should customize the customer portal (end user interface) for each organization by adding a restriction for the customers to not see the other organization's requests.		1	
The Bidder should build at least 20 workflows.		1	
The vendor should create a proper permission profile for different roles.		0.5	
The vendor should build different request forms for each organization.		0.5	
The vendor should provide onsite training for both end users and admins.		0.5	
Hybrid Implementation (Onsite and Remote) should be available.		0.5	
Bidder pre-defined SLA evaluation.		1	
Company/Bidder (26)			
The number of Certified Technical Experts in ITSM [Number of certifications from the vendor of the solution].		5	
References inside Jordan - References for similar implementations to the required ITSM [Number of ITSM references inside Jordan (with names when applicable)]		4	
References outside Jordan [Number of ITSM references outside Jordan (with names when applicable)].		3	

Fah *MS*



Requirements	Compliance (Yes/No/Partially)	Mark	Notes/Ref/Evidence
The ability of the bidder to implement the project.		5	
The bidder/Vendor shall provide an implementation plan. It must have milestones and a detailed project schedule		2	
SLA: <ul style="list-style-type: none"> • Technical support should include upgrades, updates, patches, workflows, design, Trouble Shooting, reports customization, licenses, subscriptions, and maintenance. • The three-year technical support starts from the final acceptance date (Local Support and Back 2 Back). 		2	
The offer of technical support service must be clear, and the Bidder must show his commitment to the following: Response time for problem call. Response time for software/configuration support call. Response time for software failure.		1	
Bidder Level of Partnership with the mother company [Platinum Gold and Silver Partners]		4	

It is a must that All prices should be specified in Jordanian dinar after any discount. All prices should include any additional taxes (i.e., withholding tax). The table below consists of the financial compliance details for the requested solution, which should be included in separate financial envelopes.

Handwritten signatures and initials



انتباه: الجدول التالي أدناه يستخدم لغايات التقييم المالي فقط ويجب ارفاقه في العرض المالي وليس العرض الفني

FINANCIAL EVALUATION (Filled only in the Financial offer, NOT in the Technical offer)			
FINANCE			
Description	Unit Price	Total Price	Total Price with Tax
The total cost of the project for three years, including all ITSM licenses, warranty, and support, maintenance, Back-2-Back as proposed in the financial offer			
Professional Service cost during project Implementation (if it exists)			
Professional Service cost during the three years (if it exists)			
Any Extra items or licenses for add-ons during the three years (if it exists)			
Any Extra items or licenses for add-ons after the three years (if it exists)			
Any additional cost for implementing extra Workflow (if it exists)			
Training Services (Itemize and Describe) [Training cost per person]			
Additional Products or Services Required for Proposed Solution to Function as Proposed (Itemize and Describe) (if it exists)			
Please provide us with the maintenance, support, license, subscription, and Back-2-Back price after the three years as a fixed price or variation percentage.			

[Handwritten signature]

