



وزارة التخطيط والتعاون الدولي

فرصة تنموية

(تجهيز وتشغيل مركز اتصال دولي)

طلب عروض

الرجاء قراءة هذه الوثيقة بعناية

مقدمة

تقوم وزارة التخطيط والتعاون الدولي ومن خلال وحدة تمويل المبادرات التنموية وبالتعاون مع القطاع الخاص بتمويل تنفيذ مبادرات نوعية على المستوى المحلي، وذلك بهدف دعم الاقتصادات المحلية وخلق فرص عمل جديدة ومستدامة للشباب الأردني، وتعتبر خدمات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات أحد العناصر الرئيسية للخدمات المستقبلية التي تمثل أحد محركات النمو الرئيسة التي وردت في رؤية التحديث الاقتصادي، حيث تتمتع المملكة بثلاث ركائز أساسية تجعل قطاع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قطاعًا واعدًا يمتلك فرصًا كبيرة في النمو والازدهار، وهي: بنية تحتية رقمية متطورة، وموارد بشرية مؤهلة وقادرة على المنافسة عالميًا، وتشريعات ناعمة للقطاع التي تشتمل على الكثير من الحوافز الضريبية وبرامج التحفيز.

وضمن هذا السياق تعمل الحكومة على تعزيز البيئة التنافسية التي يمتلكها الأردن في هذا القطاع، كتوفر العمالة ذات المهارات المنافسة واستقرار البيئة الاقتصادية، بالإضافة إلى وضوح التوجه لدى الحكومة لاستثمار هذه البنية لاعتماد الأردن نقطة اتصال للمنطقة وتعزيز خدمات الاتصال الدولية متعددة اللغات.

وانطلاقاً من هذه التوجهات ترغب وزارة التخطيط والتعاون الدولي بطرح مبادرة للمساهمة في تمويل فرص تنموية في مجال خدمات الاتصال الدولي؛ وذلك من خلال دعم الشركات المحلية العاملة في القطاع للتوسع والمساهمة في توفير فرص عمل مستدامة للشباب الأردني في مختلف محافظات المملكة.

عن الفرصة التنموية

تتمثل الفرصة بالمساهمة في تمويل تجهيز وتشغيل مركز اتصال دولي لاستقبال وإجراء مكالمات العملاء بكافة أنواعها (inbound & outbound calls)، حيث تسعى وزارة التخطيط والتعاون الدولي من خلال هذه الفرصة إلى إيجاد فرص عمل للشباب الأردني ضمن بيئة عمل لائقة وآمنة.

تفاصيل الفرصة التنموية

تتمثل الفرصة في دعم مالي من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي لشركة من القطاع الخاص سيتم اختيارها وفقاً لشروط ومعايير محددة؛ بحيث يتم تقديم منحة بحد أقصى (300 ألف دينار) للشركة لتغطية تكاليف تجهيز وتشغيل مركز الاتصال الخاص بها في المحافظات المحددة، على أن تقوم الشركة بتشغيل المركز والتوظيف لمدة لا تقل عن خمس سنوات من تاريخ تأسيس المركز.

سيتم عقد اتفاقية ثنائية ما بين وزارة التخطيط والتعاون الدولي، والشركة المتأهلة، بحيث تكون مسؤولية كل جهة على النحو الآتي:

• مسؤولية وزارة التخطيط والتعاون الدولي:

- تقديم التمويل (منحة) بحد أقصى (300) ألف دينار للشركة لتغطية النفقات المتعلقة بتجهيز وتشغيل مركز الاتصال.

• مسؤولية الشركة المتأهلة:

- توفير الموقع المناسب لإقامة المشروع.
- إنشاء مركز الاتصال وتجهيزه وتشغيله وفقاً لما تقتضي طبيعة العمل وبالتنسيق مع الجهات المعنية وحسب المواصفات المعتمدة.
- إدارة وتشغيل المركز والإشراف عليه، ولمدة لا تقل عن خمس سنوات، اعتباراً من تاريخ الافتتاح.
- تعيين موظفين جدد للعمل في المركز مع الالتزام بإشراكهم في مظلة الضمان الاجتماعي منذ اليوم الأول للتعيين.
- تقديم تقارير ربعية، عن سير العمل والإنجاز لكافة الأعمال المنوطة بتجهيز وتشغيل المركز، ولمدة خمس سنوات من تاريخ توقيع الاتفاقية، على أن يتضمن التقرير ما يلي:
 1. الإجراءات المتخذة لتنفيذ أحكام هذه الاتفاقية.
 2. عدد وأسماء الموظفين الجدد، والذين تم تعيينهم في المركز، وصور عن هوياتهم المدنية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية، إضافة إلى البرامج التدريبية التي التحق بها هؤلاء الموظفين.
 3. الكشوفات الشهرية الصادرة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي للموظفين الجدد، وتعهد من الشركة بتغطية حصتها من الضمان الاجتماعي من مصادرها المالية الذاتية.

المصاريف المؤهلة

- أعمال ديكور وتأهيل.
- أثاث ومعدات.
- أجهزة حاسوب.
- نظم تشغيل.

المصاريف غير المؤهلة

- أعمال البناء.
- سيارات.
- رواتب ومكافآت الموظفين.
- مصاريف سفر.
- مصاريف تدريب.
- إيجار الموقع.
- فواتير كهرباء وماء وإنترنت.

موقع الفرصة التنموية

تسعى وزارة التخطيط والتعاون الدولي الى تمويل إنشاء مركز اتصال دولي في أحد محافظات المملكة التي لم تستند سابقاً من خدمات مماثلة من الوزارة، حيث استفادت محافظتي الكرك والعقبة من التمويل في وقت سابق.

معايير اختيار الشركات

- 1) أن تكون شركة ربحية مسجلة لدى دائرة مراقبة الشركات ومرخصة للعمل في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.
- 2) أن تكون لدى الشركة الملاءة المالية والإدارية لإنشاء وإدارة المشروع.
- 3) أن لا يقل عمر الشركة التشغيلي عن خمس سنوات.
- 4) أن تكون لدى الشركة الخبرة في مجال تقديم خدمات الاتصال الدولي.

معايير التقييم

سيتم تقييم العروض المقدمة وفقاً لمعايير للمفاضلة والاختيار، وعلى النحو الآتي:

- 1) عدد فرص العمل التي سيتم توفيرها.
 - 2) كلفة فرصة العمل الواحدة
 - 3) الامتيازات المقدمة للعاملين:
- الرواتب.
 - العلاوات.
 - التدريب والتطوير.

- المكافآت.

- تقديم وجبات طعام.

- التنقلات.

(4) بيئة العمل:

- مساحة المبنى.

- نوعية الأثاث.

- المرافق الصحية.

- مرافق الاستراحة.

- النظام الداخلي.

- نظام مرن للأهميات العاملات

(5) عدد سنوات الخبرة للشركة

(6) المشاريع المشابهة المنفذة سابقا

(7) الشمولية في التعيين - دمج جميع فئات المجتمع (إناث او اشخاص ذو إعاقة)

(8) حجم المساهمة المقدم من الشركة لصالح المشروع.

آلية التقديم

تقديم طلب مع كتاب تغطية متضمناً كافة التفاصيل والوثائق المطلوبة وهي:

(1) خطة عمل تفصيلية تتضمن (الهدف/ الأنشطة/ المحافظة المستهدفة/ موازنة المبادرة/ الإطار الزمني للتنفيذ).

(2) سجل تجاري ساري المفعول للشركة وصادر عن دائرة مراقبة الشركات.

(3) التقرير المالي والإداري الموثق للشركة لآخر ثلاث سنوات.

المتابعة والتقييم

ستخضع الشركة الفائزة للمراقبة والتقييم المستمر بعد استلام المنحة، حيث سيطلب منها تقديم تقارير منهجية وجمع البيانات حول مؤشرات محددة شهرياً أو حسب الاقتضاء لنطاق الاتفاقية؛ حيث تتطلع وزارة التخطيط والتعاون الدولي إلى تتبع عدد الموظفين الجدد المعيّنين في مركز الاتصال وأنواع ومستويات الوظائف، والجنس، والمعلومات المصنفة حسب العمر، والتوسع الجغرافي، وما إلى ذلك، كما وستطلب الوزارة من الشركة أيضاً تقديم تقارير سرديّة تسلط الضوء على التحديات الرئيسية والنتائج التي تحققت أثناء تنفيذ أنشطة تطوير الأعمال ولمدة خمس سنوات من توقيع الاتفاقية.

إخلاء المسؤولية

- لن تعوض وزارة التخطيط والتعاون الدولي المتقدمين عن أي تكاليف متكبدة في إعداد وتقديم الطلب، يجب أن تكون جميع تكاليف الإعداد والتقديم على حساب مقدم الطلب.
- لا يشكل الإعلان المتعلق بالفرصة التنموية هذه التزامًا بمنحة من جانب وزارة التخطيط والتعاون الدولي.
- قد تختار وزارة التخطيط والتعاون الدولي منح جزء فقط من الأنشطة ضمن العرض المقدم.
- لن تشكل هذه التعليمات لمقدمي الطلبات جزءًا من الطلب أو اتفاقية المنحة. وهي مخصصة فقط لمساعدة المتقدمين في إعداد طلباتهم.