



الجمهورية اللبنانية

وزارة الداخلية والبلديات

المديرية العامة للأمن العام

رقم : / م ل

تاريخ : / /

دفتر شروط إدارية خاصة

عائد لتلزم صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لعام 2022

- المستند :** 1- قانون المحاسبة العمومية الصادر بموجب المرسوم رقم 14969 تاريخ 1963/12/30 وجميع تعديلاته ، لا سيما المادة /124/ منه .
- 2- دفتر الشروط الإدارية العامة لتعهدات لوازم الجيش الصادر بموجب المرسوم رقم /11574/ تاريخ 1968/12/30 وتعديلاته .
- 3- القرار رقم 12404/ق.م.ع/1 تاريخ 2022/03/07 .

إن دفتر الشروط الخاص هذا المنظم من قبل دائرة المال والعتاد - شعبة التلزم ، يتألف من /31/ صفحة بما فيها الصفحة الأولى رقم /1/ والصفحة الأخيرة رقم /31/ ، ويحتوي على كافة الشروط الإدارية والفنية لتحقيق هذه الصفقة .

بيروت في / / رئيس شعبة التلزم
رئيس دائرة المال والعتاد

الرئيس د هادي يونس
المقدم الإداري وسيتم منذر

بيروت في / /
مدير عام

اللواء عباس

الأمن العام

إبراهيم

بيروت في / /
عن وزير الداخلية والبلديات
إستناداً إلى القرار رقم 1291 تاريخ 2011/08/06
مدير عام الأمن العام
اللواء عباس إبراهيم

المادة الأولى : موضوع التلزم :

إن هذه الصفقة عائدة لتحقيق صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لصالح المديرية العامة للأمن العام لسنة 2022 .

المادة الثانية : طريقة التلزم :

يجري التلزم بموجب مناقصة عمومية بطريقة الظرف المختوم وفقاً للشروط المبينة في هذا الدفتر ، والملحق الفني المرفق الذي يُعتبر جزءاً لا يتجزأ منه ومتماً له ، ویرسو الإلتزام على من یقدم أدنى الأسعار الإجمالية الشهرية لكل مجموعة (تجهيزات وبرامج المعلوماتية) و (الشبكات المحلية والواسعة) لصيانة كافة التجهيزات والبرامج المذكورة في الملحق الفني ، وفقاً للشروط المفصلة في المادة الثامنة أدناه .

المادة الثالثة : الإعلان عن التلزم :

يُعلن عن موضوع وزمان ومكان إجراء هذه المناقصة العمومية في الجريدة الرسمية وفي ثلاث صحف محلية يومية على الأقل قبل خمسة عشر يوماً على الأقل من التاريخ المحدد لجلسة التلزم .

المادة الرابعة : الاستحصال على دفتر الشروط الإدارية الخاصة :

يمكن للراغبين بالمشاركة في هذه المناقصة العمومية الإطلاع على دفتر الشروط الإدارية الخاصة هذا ، في المديرية العامة للأمن العام – دائرة المال والعتاد – شعبة التلزم ، أو على الموقع الإلكتروني العائد للمديرية العامة للأمن العام (www.general-security.gov.lb) .

المادة الخامسة : شروط الإشتراك في جلسة التلزم :

على من يرغب الإشتراك في هذه المناقصة العمومية أن يقدم إلى المديرية العامة للأمن العام وفقاً للأصول طلب الإشتراك والمستندات الإدارية المطلوبة وعرض الأسعار وفقاً للترتيب التالي :

51- طلب الإشتراك ومرفقاته :

511- يقوم المشترك أو من يمثله قانوناً بتعبئة كتاب التعهد للإشتراك في هذه المناقصة العمومية (وفقاً للأنموذج رقم 1/ المرفق ربطاً) ، وذلك وفقاً للشروط التالية :

أ- يقدم المشترك الطلب بصورة واضحة وجليّة دون أي حكا أو شطب غير موقع تجاهه ، ويتضمن إسم وشهرة العارض وصفته وعنوانه .

ب- يُلصق على طلب الإشتراك طابع أميري (من الأنموذج المعتمد) بقيمة 50.000 ل.ل. فقط خمسون ألف ليرة لبنانية ، ويقوم بتعطيله وفقاً للأصول القانونية ، وذلك بتوقيعه وختم تاريخ تقديم العرض عليه، على أن يكون مؤرخاً قبل جلسة التلزم .

ج- يُرفض كل طلب يشتمل على أي تحفظ أو إستدراك مهما كان نوعه .

512- يرفق المشترك بطلب الإشتراك المستندات التالية :

أ- إذاعة تجارية للمؤسسات أو الشركات العارضة تبين صاحب الحق بالتوقيع .

ب- بطاقة الهوية أو بيان قيد إفرادي للعارض الذي له حق التوقيع ومن يمثله قانوناً ، لا يعود تاريخه لأكثر من سنة من تاريخ إجراء المناقصة العمومية .

ج- سجلاً عدلياً للعارض ومن يمثله قانوناً ، لا يتعدى تاريخه ستة أشهر من تاريخ إجراء المناقصة العمومية، ويكون خالياً من أي حكم بجناية أو جنة شائنة .

د- وكالة قانونية مصدقة من كاتب العدل إذا كان هناك وكيل يمثل العارض ، تخوله حق التوقيع عن الشركة أو المؤسسة ، شرط أن لا يمثل هذا الوكيل أكثر من عارض واحد في هذه المناقصة .

هـ- براءة ذمة من الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي صالحة للدخول في المناقصات العمومية أو التعاقد مع الإدارات الرسمية ، على أن تكون صالحة بتاريخ جلسة التلزم .

و- شهادة عدم تصفية من المحكمة التجارية عن السنة التي يجري فيها التلزم .

ز- شهادة عدم إفلاس من المحكمة التجارية عن السنة التي يجري فيها التلزم .

ح- شهادة تسجيل مؤسسة أو شركة لدى وزارة المالية (الرقم المالي) .

ط- شهادة تسجيل في الضريبة على القيمة المضافة في حال الخضوع لها .

ي- شهادة إنتساب إلى غرفة التجارة والصناعة والزراعة ، سارية المفعول بتاريخ جلسة التلزم ، صالحة لتقديمها إلى المؤسسات والإدارات الرسمية ، ملحوظ عليها تعاطي

العارض تجارة او صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية ، أو ما ترتئيه لجنة التلزم مناسباً لتحقيق المطلوب .

- ك- سجل تجاري بتسجيل الشركة .
ل- كفالة مؤقتة تحدّد قيمتها وفقاً لما هو مبين في البند /101/ من المادة العاشرة أدناه .
513- تُقبل صور عن هذه المستندات شرط إبراز المستندات الأصلية أثناء جلسة التلزم ، باستثناء :

- كتاب التعهّد (طلب الاشتراك)
- الضمان المؤقت (الكتاب المصرفي أو الإيصال المالي)
- براءة ذمة من الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي
- نسخة الأصلية .
- نسخة الأصلية .
- نسخة الأصلية أو صورة طبق الأصل مصدقة من الضمان.

- 514- تُوضع هذه المستندات في غلاف يُختم ويكتب عليه :
الغلاف رقم /1/ - مناقصة عمومية (تلزم صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لعام 2022) .
- تاريخ إجراء جلسة التلزم .
 - اسم العارض .
 - كتاب تعهّد للاشتراك والمستندات الإدارية المطلوبة .

- 52- عرض الأسعار :
- 521- يُنظّم عرض الأسعار وفقاً للأنموذج رقم /2/ المرفق بدفتر الشروط هذا .
- 522- يُحدّد في هذا العرض البدل المتوجّب إفرادياً شهرياً بالليرة اللبنانية ، لصيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية الخاضعة للصيانة ضمن كل لائحة على حدة (لائحة أولى:تجهيزات وبرامج المعلوماتية) و (لائحة ثانية: الشبكات المحلية LAN والواسعة WAN) موضوع الملحق الفني المرفق بهذا الدفتر ، كما يدوّن السعر الإجمالي الشهري .
- 523- يشمل السعر المذكور في العرض جميع الضرائب بما فيها الضريبة على القيمة المضافة ، الرسوم الحالية والمستحدثة بما فيها الرسوم الجمركية ، وكافة المصاريف التي يتطلبها تنفيذ الصفقة هذه ، بما فيها مصاريف النقل والتفريغ .
- 524- يدوّن السعر الإفرادي والإجمالي بالأرقام ويُفكّط بالحروف بشكل واضح دون أيّ حك أو شطب أو زيادة كلمات غير موقع عليها وتجاهها .
- 525- لا يعتدّ إلا بالسعر الإفرادي المدوّن بالحروف لكل مجموعة إذا حصل عدم تطابق بين السعر الإفرادي المدوّن بالأرقام والسعر الإفرادي المفكّط بالحروف .
- 526- لا يجوز للعارض تقديم سوى عرض اسعار واحد لصيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية في كل لائحة ، تحت طائلة رفض جميع عروض الأسعار المقدّمة من قبله لهذا الصنف .
- 527- يُلصق على عرض الأسعار طابع أميري من الأنموذج المعتمد بقيمة /1.000/ل.ل. فقط ألف ليرة لبنانية ، ويُذيل بالتاريخ وتوقيع العارض وختمه .
- 528- يوضع عرض الأسعار في غلاف ثانٍ، يُلصق بالشريط اللاصق من كل جوانبه ، ويُختم ويكتب عليه :
الغلاف رقم /2/ - مناقصة عمومية (تلزم صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لعام 2022) .
- تاريخ إجراء جلسة التلزم .
 - اسم العارض .
 - عرض الأسعار .

- 53- تقديم العرض :
- 531- يوضع الغلاف رقم /1/ والغلاف رقم /2/ ضمن غلاف آخر ، يسلم إلى العارض من قبل دائرة المال والعتاد - شعبة التلزم، يُلصقه ولا يدوّن عليه أيّة عبارة أو إشارة مميزة كإسم المشترك أو عنوانه ، ويكون خالياً من أيّة ملصقات ، تحت طائلة رفض العرض .
- 532- يُرسل هذا الغلاف إلى المديرية العامة للأمن العام بالبريد المضمون أو باليد إلى دائرة المال والعتاد ، ويوضع في الصندوق المخصّص للعروض لقاء إيصال يسلم من أمانة سر الدائرة ، على أن يصلها

قبل الساعة الرابعة عشرة من آخر يوم عمل يسبق التاريخ المحدد في الإعلان لإجراء جلسة التلزم ،
ويُرفض كل عرض لا يصل ضمن هذه المهلة .
533- في حال صادف اليوم الأخير المخصص لتقديم العروض يوم عطلة رسمي ، يُعتبر أول يوم عمل يليه
هو اليوم الأخير لتقديم هذه العروض ، وبالتالي يؤجل حكماً تاريخ جلسة التلزم إلى اليوم الذي يليه ،
وإذا صادف نهار التلزم يوم عطلة رسمي ، يُعتبر يوم العمل الذي يليه موعداً لجلسة التلزم .

المادة السادسة : تأكيدات حول العرض :

- 61- يُرفض كل عرض :
611- لا يتقيد بالشروط الإدارية والفنية المذكورة في دفتر الشروط هذا ، ويعود للجنة التلزم أمر البت في ما
إذا كان موافقاً أو مخالفاً لهذه الشروط .
612- إذا اعتراه نقص جوهري لا يمكن تداركه من قبل المعارض ضمن مهلة تحددها لجنة التلزم ، ولا
تتعدى أوقات الدوام الرسمي لليوم المحدد لجلسة التلزم .
62- لا يُسترجع العرض ولا يجوز تعديله أو إكماله بعد تقديمه ، ولا يمكن التذرع بالسهو أو الخطأ للرجوع عنه أو
طلب تعديل الأسعار أو إعادة النظر فيها .
63- يُسمح بتغيير الأسعار إذا كان تصحيحاً لخطأ حسابي تكتشفه لجنة التلزم خلال جلسة فضّ عروض الأسعار ،
وذلك لتقرير المبلغ الحقيقي للعرض الذي يُتخذ أساساً للمناقصة .
64- لا يمكن للمعارض تقديم أية إيضاحات بشأن عرضه ما لم تطلب منه لجنة التلزم ذلك بهدف فحص وتقييم
ومقارنة العروض.

- 66- يُمنع على المعارض :
661- الإتصال بلجنة التلزم بخصوص عرضه إعتباراً من تاريخ فضّ العروض وحتى إرساء الإلتزام ،
وإذا أراد أن يبلغ الإدارة بمزيد من المعلومات المتعلقة بهذه الصفقة ، يمكنه ذلك بموجب كتاب خطي
فقط .
662- التأثير على الإدارة أو على لجنة التلزم إعتباراً من تاريخ فضّ العروض وحتى إرساء الإلتزام ، تحت
طائلة استبعاد عرضه ، فضلاً عن إمكان ملاحقته قضائياً .
67- لا يحقّ للمعارض إسترداد أي مستند يُرفق بعرضه ، ما عدا الكفالة المؤقتة ، إذا انطبق عليه مضمون البند
101/ من المادة العاشرة أدناه.
68- يتحمل المعارض جميع التكاليف الخاصة بإعداد عرضه وتقديمه ، ولا تكون الإدارة بأية حال مسؤولة عن هذه
التكاليف .

المادة السابعة : ارتباط المعارض بالصفقة :

يُعتبر تقديم طلب الإشتراك أو العرض إقراراً من موقعه بتقيده بجميع بنود دفتر الشروط الخاص هذا حتى إعلان نتيجة
المناقصة ، وإذا أعلن صاحبه ملتزماً مؤقتاً ، أصبح مقيداً بمضمون عرضه لمدة تسعين يوماً تحتسب إعتباراً من تاريخ
إنهاء جلسة التلزم ، وهي المهلة المحددة للإدارة لإبلاغه قرارها النهائي ، فإذا لم تبلغه خلالها تصديق الإلتزام من
المرجع الصالح ، يحقّ له أن يتقدم من الإدارة خلال مهلة خمسة أيام عمل تلي فترة التسعين يوماً بطلب خطي يطلب
فيه أن ينحلّ من تعهده بإرسال كتاب مضمون بهذا المعنى مع إشعار بالتسليم إلى المديرية العامة للأمن العام – دائرة
المال والعتاد، ويُعتمد تاريخ إستلام هذا الكتاب من أمانة السرّ العامة في المديرية العامة للأمن العام وليس تاريخ تسليمه
إلى دائرة البريد أساساً لاحتساب تاريخ ممارسة هذا الحق ، أمّا إذا لم يستعمل هذا الحق قبل تبليغه التصديق ، فإنّ هذا
التبليغ يفقده نحو الإدارة بشكل لا رجعة فيه ، ولا يحقّ له رفضه .

المادة الثامنة : إرساء الإلتزام :

- 81- يرسو التلزم مؤقتاً على من يقدم أدنى سعر إجمالي شهري (بما فيه الضريبة على القيمة المضافة
(لصيانة كافة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لكل لائحة على حدة ، المذكورة في الملحق الفني
المرفق بدفتر الشروط هذا.

- 82- إذا تساوت العروض ، أُعيد التلزم بين أصحاب هذه العروض دون سواهم في الجلسة نفسها ، فإذا رفضوا تقديم عروض جديدة أو إذا بقيت عروضهم متساوية ، عُيّن الملتزم المؤقت بطريقة القرعة بين أصحاب العروض المتساوية .
- 83- يحق للإدارة الاحتفاظ بعروض الأسعار المقدّمة بما فيها العرض الوحيد إذا لم يكن هناك سوى مشترك وحيد في الجلسة ، دون أن يحقّ للعارضين المطالبة باسترجاعها .

المادة التاسعة : تصديق الصفقة وتبليغ الملتزم :

- 91- لا يُعتبر التلزم مكتسباً الصفة القانونية النهائية ، ولا يُعمل به إلا بعد اقترانه بتصديق المرجع الصالح عليه وإبلاغ الملتزم المصادقة على هذا الإلتزام .
- 92- تبليغ الملتزم :
- 921- تدعو الإدارة الملتزم لتبليغه المصادقة على المناقصة العموميّة ، فإذا لم يحضر ، تبّله برقيّة بواسطة البريد المضمون أو بإلصاق التبليغ على باب محل إقامته كما حدّده في عرضه .
- 922- إذا تعذّر التبليغ على هذا النحو ، فإن التبليغ بطريقة اللصق على المداخل المركزيّة للمديرية العامّة للأمن العام يكون صحيحاً ويُعتبر نافذاً بحقه .
- 923- إذا لم يحضر الملتزم للتبّله خلال مهلة أسبوع من تاريخ لصق أو تعليق كتاب التبليغ على المداخل المركزيّة المذكورة أعلاه ، اعتُبر ناكلاً دون أيّ إنذار وطُبقت بحقه مفاعيل أحكام النكول المنصوص عليها في المادة /140/ معطوفة على المادة /135/ من قانون المحاسبة العموميّة .

المادة العاشرة : التأمين المؤقت والتأمين النهائي :

- 101- الضمان المؤقت :
- 1011- على العارض تقديم ضمان مؤقت بقيمة /27,000,000 ل.ل فقط سبعة وعشرون مليون ليرة لبنانية ، وذلك ضمناً لتقيّده بالعرض لحين إبلاغه بتصديق الإلتزام .
- 1012- يقدّم الضمان المؤقت الأجمالي بما يوازي مجموع قيمة ضمان الأصناف المشترك في تلزمها ، وفي حال خلاف ذلك ، يُستثنى من بيان الأسعار الأصناف الأخيرة التي لم تدخل قيمة ضمانها ضمن الضمان المؤقت الإجمالي .
- 1012- يكون الضمان المؤقت :
- 10121- إمّا نقديّ تُدفع قيمته إلى أحد صناديق الخزينة اللبنانية .
- 10122- وإمّا مصرفي بموجب كتاب ضمان يجدد مفعوله تلقائياً ، صادر عن إحدى المؤسسات المالية المُدرجة على لائحة مصرف لبنان ومنظّم لصالح المديرية العامّة للأمن العام .
- 1013- يُرفض أي عرض غير مصحوب بضمان مؤقت مقبول .
- 1014- تُعاد كتب الضمان المؤقتة إلى العارضين الذين لم تُقبل عروضهم .
- 1015- يُعاد كتاب الضمان للعارض الذي رسا عليه الإلتزام بعد إبلاغه مصادقة الإلتزام من قبل المرجع الصالح ، وبعد تقديم الضمان النهائي المطلوب والمُشار إليه في البند /102/ أدناه .
- 1016- يُصادر كتاب الضمان المؤقت في الحالات التالية :
- 10161- إذا تراجع العارض عن عرضه بعد تقديمه أو إذا تمتّع عن الإلتزام به .
- 10162- إذا لم يقبل العارض تصحيح قيمة عرضه نتيجة خطأ حسابي .
- 10163- إذا أخفق الملتزم في تقديم كتاب الضمان النهائي المطلوب
- 102- الضمان النهائي :
- 1021- يتوجّب على الملتزم تقديم كتاب ضمان نهائي يوازي قيمته نسبة 10% فقط عشرة بالمئة من قيمة الإلتزام الذي رسا عليه ، وذلك خلال مهلة أقصاها خمسة أيام عمل تلي تاريخ إبلاغه مصادقة المرجع الصالح على هذه الصفقة ضمناً لحسن التنفيذ ، وإلاّ اعتبر ناكلاً وحقّ للإدارة فسخ الإلتزام ومصادرة الضمان المؤقت وإجراء التلزم على حسابه ومسؤوليته .
- 1022- يكون الضمان النهائي :
- 10221- إمّا نقديّ تُدفع قيمته إلى أحد صناديق الخزينة اللبنانية .

10222- وإما مصرفي بموجب كتاب ضمان يجدد مفعوله تلقائياً ، صادر عن إحدى

المؤسسات المالية المدرجة على لائحة مصرف لبنان ومنظم لصالح المديرية العامة للأمن العام.

1023- إذا كان الضمان النهائي مقدّم بموجب كتاب ضمان مصرفي ، فإنه يتوجب على الملتزم تقديم مستند تمديد صلاحية كتاب الضمان هذا خلال خمسة أيام عمل من تاريخ انتهائه .

1024- تقوم الإدارة بإعادة الضمان النهائي إلى الملتزم بعد انتهاء الكفالة الفنية موضوع المادة الثالثة عشرة أدناه .

10421- يحق للإدارة أن ترد إلى الملتزم ، كامل الضمان النهائي أو قسماً منه قبل انقضاء مهلة التنفيذ أو بعد الإستلام المؤقت ، وذلك عملاً بأحكام المادة /141/ من قانون المحاسبة العمومية .

المادة الحادية عشرة : موجبات الملتزم :

يتوجب على الملتزم ما يلي :

111- إبدال البضاعة التي يتبين أنها غير مطابقة للمواصفات الفنية خلال المهلة المحددة في قرار المرجع الصالح ، وفي حال لم يُحدّد القرار مهلة الإبدال ، يتوجب عليه إبدال هذه البضاعة خلال مهلة /30/ يوماً من تاريخ إبلاغه قرار المرجع الصالح بالإبدال .

112- دفع رسم الطابع المالي المتوجب خلال مهلة خمسة أيام عمل تلي تاريخ إبلاغه المصادقة على الإلتزام من قبل المرجع الصالح .

المادة الثانية عشرة : الكفالة الفنية :

121- يكفل الملتزم قطع التبديل التي يقوم بتغييرها ، لمدة سنة اعتباراً من تاريخ تركيبها وتشغيلها .

المادة الثالثة عشرة : النكول وغرامات التأخير :

131- إذا خالف الملتزم في تنفيذ الصفقة دفتر الشروط الخاصّ هذا أو بعض أحكامه ، تطبق عليه أحكام المادتين /135/ و /140/ من قانون المحاسبة العمومية ، وأحكام المادتين /55/ و /56/ من دفتر الشروط الإدارية العامة لتعهدات لوازيم الجيش .

132- إذا تأخّر الملتزم في تنفيذ التزاماته ، تطبق بحقه أحكام الغرامات التالية :

مستوى أول (A)	حسب التصنيف المحدد في الملحق الفني المرفق بدفتر الشروط	50% فقط خمسون بالمئة من قيمة الفاتورة الشهرية عن كل /24/ ساعة تأخير أو كسرهما عن البرامج أو التجهيزات التي لم تتم صيانتها
مستوى ثانٍ (B)	حسب التصنيف المحدد في الملحق الفني المرفق بدفتر الشروط	20% فقط عشرون بالمئة من قيمة الفاتورة الشهرية عن كل /24/ ساعة تأخير أو كسرهما عن البرامج أو التجهيزات التي لم تتم صيانتها
مستوى ثالث (C)	حسب التصنيف المحدد في الملحق الفني المرفق بدفتر الشروط	1% فقط واحد بالمئة من قيمة الفاتورة الشهرية عن أول /24/ ساعة تأخير ولغاية /48/ ساعة أو كسرهما إعتباراً من تبليغه بالعطل عن البرامج أو التجهيزات التي لم تتم صيانتها 5% فقط خمسة بالمئة من قيمة الفاتورة الشهرية إعتباراً من أول يوم يلي فترة /48/ ساعة من تبليغه بالعطل عن البرامج أو التجهيزات التي لم تتم صيانتها

133- إضافة إلى الغرامات المذكورة أعلاه ، يحقّ للإدارة فرض غرامة نسبتها 10% من قيمة الأصناف التي لم يتم تسليمها أو إبدالها ضمن المهلة المذكورة في دفتر الشروط الخاصّ هذا ، لأسباب غير عائدة للإدارة .

134- تُقْتطَع الغرامات المذكورة أعلاه من مستحقات الملتزم المالية أو من الكفالة النهائية المقدّمة من قبله .

المادة الرابعة عشرة : فسخ العقد :

بالإضافة إلى النكول المنصوص عليه في البند /141/ أعلاه ، تستطيع الإدارة ، بموجب مذكرة خطيّة تبليّغ إلى الملتزم، فسخ الإلتزام موضوع دفتر الشروط هذا ، أو قسماً منه دون أن يكون ذلك إنتهاكاً أو خرقاً لشروط الإلتزام ، وذلك في أي من الحالات التالية :

141- إذا تورّط الملتزم ، برأي الإدارة ، في أي من ممارسات الإحتيال أو الفساد أو التواطؤ أو التهديد (المعرفة أدناه) في تنافسه على هذا الإلتزام ، أو في تنفيذه :

ممارسات الفساد : تعني عرض أو إعطاء أو استلام أو استدراج أي شيء ذي قيمة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، للتأثير على عمل موظف أو مسؤول عام في عملية الإلتزام هذه أو في تنفيذ الصفقة موضوع دفتر الشروط هذا .

ممارسات إحتيالية: تعني تشويه الحقائق أو إغفالها للتأثير على عملية الإلتزام أو تنفيذ الصفقة .

ممارسات تواطئية : تعني أيّة خطّة أو ترتيب بين إثنين أو أكثر من العارضين ، بهدف تقديم أسعار على مستويات زائفة وغير تنافسيّة .

ممارسات قهرية : تعني إيذاء أو التهديد بإيذاء أشخاص أو ممتلكاتهم سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ، للتأثير على مشاركتهم في عملية الإلتزام أو التأثير على تنفيذ عقد .

142- إذا أعلن الملتزم إفلاسه أو تصفية أعماله لسبب غير إعادة تكوين شركته أو مؤسسته أو الاندماج مع آخرين، عندها يُفسخ العقد حكماً ، وتُطبّق عليه أحكام المادة /136/ من قانون المحاسبة العمومية.

143- إذا تبين للإدارة عدم ملاءة المتعهد ، عندها يعود إليها الحقّ بفسخ الإلتزام أو جزء منه في أي وقت من خلال كتاب خطّي إلى الملتزم ، يحدّد فيه المشكلة والبنود التي تمّ إلغاؤها والتاريخ الذي يصبح فيه فسخ العقد نافذاً .

المادة الخامسة عشرة : التخلّي عن الإلتزام أو إلغاؤه :

151- لا يحقّ للملتزم أن يتنازل عن الإلتزام المُسند إليه موضوع دفتر الشروط الخاصّ هذا ، كلياً أو جزئياً ، وبأي شكل كان ، لشخص معنوي أو طبيعي ، إلّا بعد موافقة خطيّة من قبل الإدارة ، ويبقى بكل حال الملتزم مسؤولاً تجاه الإدارة والأشخاص الآخرين عن تنفيذ القسم الذي تنازل عنه .

152- يحقّ للإدارة في حال وفاة الملتزم إلغاء الإلتزام دون أن يكون لورثته حقّ المطالبة بأيّ تعويض جراء هذا التدبير ، كما يحقّ لها قبول تعهّد الورثة بمتابعة العمل وفقاً لشروط الإلتزام .

153- يحقّ للإدارة إلغاء المناقصة العموميّة موضوع دفتر الشروط الخاصّ هذا ، كلياً في أيّ وقت قبل إرساء الصفقة ، دون أن يكون للملتزم المؤقت أو المشترك بالتزيم أيّ حق بالإعتراض أو المطالبة بأيّ تعويض ، ودون أيّ التزام منها بتعليل أو توضيح أسباب قرارها .

154- كما يحقّ للإدارة عملاً بأحكام المادة /57/ من دفتر الشروط الإداريّة العامّة لتعهدات لوازم الجيش ، أن تنفرد بفسخ الإلتزام في أي وقت من أوقات تنفيذه ، كلياً أو جزئياً ، وذلك بموجب قرار يصدر عن المرجع الصالح ويبلغ إلى الملتزم بواسطة كتاب مضمون أو بالطرق الإداريّة المعمول بها ، دون أن تكون ملزمة بتبرير قرارها ، وفي هذه الحالة ، يتوجّب على الإدارة إعلام الملتزم بقرار الفسخ هذا قبل فترة شهر من تاريخ بدء فسخ الإلتزام .

155- كذلك ، يحقّ للإدارة أن تفسخ الإلتزام بناءً على طلب الملتزم إذا تبين لها تعرّضه لظروف قاهرة أو استثنائية خارجة عن إرادته حالت دون تنفيذه الإلتزام .

المادة السادسة عشرة : طريقة الدفع :

تقوم الإدارة بتسديد حقوق الملتزم بموجب أمر دفع بالعملة اللبنانية صادر عن وزارة المالية – مديريّة الصرفيّات ، بعد تصديق محضر أو محاضر الإستلام وفقاً للأصول ، وقيام الملتزم بتقديم المستندات التالية :

161- قيام الشركة الملتزمة بتقديم فاتورة قانونيّة إلى مكتب شؤون المكننة – الدائرة التقنيّة ، صادرة بإسم المديرية العامّة للأمن العام، تتضمن:

- الرقم والتاريخ والقيمة ونوع أعمال الصيانة المنفّذة .
- إفادة مصرفية صادرة عن المصرف المختص، وفق الأنموذج المعتمد من قبل وزارة المالية، تبين رقم حساب الملتزم بالليرة اللبنانية.
- إفادة مصرفية صادرة عن المصرف المختص، وفق الأنموذج المعتمد من قبل وزارة المالية، تبين رقم حساب الملتزم بالليرة اللبنانية.
- 162- يقوم مكتب شؤون المكننة – الدائرة التقنية ، وبعد التأكد من صحّة الأعمال الملحوظة في الفاتورة بالمصادقة عليها ، على أن تبين رأيها في تقرير تضعه خصيصاً لذلك ، وتحيله إلى دائرة المال والعتاد مرفقاً بالفاتورة ، حيث تقوم هذه الأخيرة بإحالتها إلى لجنة الإستلام التقنية مع المستندات ذات الصلة .
- 163- تقوم لجنة الإستلام التقنية ، وبعد الإطلاع على الفاتورة وعلى مضمون تقرير الدائرة التقنية بتنظيم محضر إستلام ، والمصادقة عليه وإحالة إلى دائرة المال والعتاد لتصفيته وفقاً للأصول الإدارية المتبعة في هذا المجال .

المادة السابعة عشرة : شروط عامة :

- 171- يُعمل بهذا الإلتزام إعتباراً من تاريخ تبليغ الملتزم المصادقة عليه من المرجع الصالح ولمدة سنة، ويمكن تمديد العقد سنة فسنة ولمدة سنتين على الأكثر في حال موافقة الإدارة وتوفّر الإعتقاد ، كما وأن الملتزم يبقى مرتبطاً بالتزامه بعد انتهاء مدة التلزم الى ان يحل محله الملتزم الجديد ، على ان لا تتجاوز مدة الاستمرارية الستة أشهر من تاريخ انتهاء العقد ، ولا يحق للملتزم من جراء تمديد العقد او استمراره بالعمل المطالبة بأي زيادة في الاسعار او اي عطل او ضرر .
- 172- يحقّ للإدارة زيادة أو تخفيض عدد التجهيزات وبرامج المعلوماتية الخاضعة للصيانة والمذكورة ضمن كل لائحة في الملحق الفني المرفق ربطاً، حتى نسبة 20% فقط عشرون بالمئة ، بنفس شروط وأسعار التلزم ، وذلك بعد أخذ موافقة المرجع الصالح ودون أن يحقّ للملتزم أي حقّ بالإعتراض أو المطالبة بأي تعويض .
- 173- يحقّ للإدارة حسم كلفة صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية التي تتم تنحيثها أو التي تقرر حذفها من جدول التجهيزات والبرامج الخاضعة للصيانة المرفق بالملحق الفني من دفتر الشروط هذا، لأسباب عائدة لها دون أن يكون للملتزم الحق بالإعتراض أو المطالبة بأي تعويض، على أن يتم إبلاغ الملتزم خطياً بذلك.
- 174- يحقّ لكل عارض الإشتراك في تلزم مجموعة واحدة من المجموعات المطلوبة ، أو في جميعها.

المادة الثامنة عشرة : مصدر أخذ النفقة :

تؤخذ قيمة هذه الصفقة من موازنة المديرية العامة للأمن العام لسنة 2022 .

المادة التاسعة عشرة : المراجع التي تخضع لها هذه المناقصة العمومية :

- يُطبّق على هذه المناقصة العمومية دفتر الشروط الإدارية الخاصة هذا ، وفي كل ما لم يؤت على ذكره في هذا الدفتر ، يُطبّق :
- 201- قانون المحاسبة العمومية الصادر بموجب المرسوم رقم /14969/ تاريخ 1963/12/30 وجميع تعديلاته .
- 202- دفتر الشروط الإدارية العامة لتعهدات لوزم الجيش الصادر بموجب المرسوم رقم /11574/ تاريخ 1968/12/30 وجميع تعديلاته .
- 203- المرسوم رقم /12704/ تاريخ 1998/07/28 المتعلّق بتحديد عتاد وتجهيزات ولوزم المديرية العامة للأمن العام وقواعد الحصول عليها .

المادة العشرون : صلاحية حل الخلافات :

كلّ خلاف ينشأ بشأن هذه الصفقة ، يكون في حال عرضه على القضاء ، من صلاحية المحاكم اللبنانية المختصة وحدها .

أنموذج رقم 1/

كتاب تعهد

للإشتراك في مناقصة عمومية لتحقيق

صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لصالح المديرية العامة للأمن العام لسنة 2022

أنا الموقّع أدناه بصفتي عن
شركة المتخذ محل إقامة في
..... شارع ملك
..... رقم الهاتف في محل الإقامة، رقم الهاتف
الخليوي

أصرّح أنّي إطلعت على دفتر الشروط الإدارية الخاصة رقم تاريخ / /
، العائد لتحقيق صيانة تجهيزات وبرامج المعلوماتية لزوم المديرية العامة للأمن العام لسنة 2022
بموجب مناقصة عمومية ، وعلى المستندات المتعلقة به ، وتسلّمت نسخة عنه، وأنّي أقبل بجميع
الشروط المبينة فيه وأنّعه بالتقيّد بأحكامها جميعها وتنفيذها كاملةً دون أي نوع من أنواع التحفظ أو
الإستدراك، وأنّي ألّزم قانوناً ، في حال رسو الصفقة عليّ ، أن أقوم بتنفيذ الإلتزام وفقاً لشروط هذا
الدفتر .

كما وأنّي أنعهّد بالإلتزام بالسعر المعروض وبمدة صلاحية العرض المحددة في دفتر الشروط هذا ،
كما أنعهّد برفع السرية المصرفية عن الحساب المصرفي الذي أودع فيه أو ينتقل إليه أي مبلغ من المال
العام وذلك لمصلحة الإدارة في كل عقد ، من أي نوع كان ، يتناول إنفاقاً للمال العام ،
وإذا تبين للمديرية العامة للأمن العام أنّي لم أقم بتنفيذاتي كاملة وفقاً لأحكام دفتر الشروط العائد لهذه
الصفقة ، فأنا أقبل سلفاً بملء إرادتي ورضاي بأي تدبير إداري أو قضائي أو مالي تفرضه الإدارة ،
وإنّي أقدم طلبي على هذا الأساس .

..... في / /
إسم وتوقيع العارض وختمه
الطابع المالي : 50,000 ل.ل.

أنموذج رقم 2/

بيان الأسعار

متسلسل	الصف	مجموعة اولى	السعر الإفرادي بالليرة اللبنانية يتضمّن الضريبة على القيمة المضافة		السعر الإجمالي بالليرة اللبنانية يتضمّن الضريبة على القيمة المضافة	
			بالأرقام	بالحروف	بالأرقام	بالحروف

متسلسل	الصف	مجموعة ثانية	السعر الإفرادي بالليرة اللبنانية يتضمّن الضريبة على القيمة المضافة		السعر الإجمالي بالليرة اللبنانية يتضمّن الضريبة على القيمة المضافة	
			بالأرقام	بالحروف	بالأرقام	بالحروف

**دفتر الشروط الفني لصيانة
تجهيزات وبرامج معلوماتية
في المديرية العامة للأمن العام
2023**

“Hardware and Software Maintenance Agreement”

Introduction:

- The Directorate General of The General Security (DGGS) is seeking to solicit proposals for a “Hardware and Software Maintenance Agreement” at all the DGGS premises distributed all over the Lebanese territories (Headquarter central buildings, regional departments and centers, as well as borders checkpoints), for a period of one /1/ year.
- The Solicitation Document include:
 - Section 1:** Scope of Work (SOW).
 - Section 2:** Vendor Response for the RFP.
 - Section 3:** Annexes:
 - ANNEX I (HP Hardware Lists).
 - ANNEX II (Description of Required Services).
- Bidders must be HP authorized partners who are **authorized to provide HP products and support.** A copy of those documents must be presented to the DGGS.
- **Fixed Prices:** Prices quoted by the Proposer shall be fixed during the Proposer's performance of the Contract.
- **Technical Specifications of Requirement:** Proposers must adhere strictly to all requirements of this RFP. No changes, substitutions or other alterations to the technical specifications of the Requirement stipulated in this RFP document will be accepted.

Section /1/: Scope of Work (SOW)

- **Purpose of this document:** This document is intended to describe the scope of work that shall be provided by the contractor to support the “Hardware and Software Maintenance Agreement” under the guidelines of the agreed service levels. The Contractor shall provide consistent IT service support. Such service includes (but not limited to): problems troubleshooting and resolution, servers OS troubleshooting and installation, preventive maintenance and replacement of failed hardware parts....etc.
- **Summary of Responsibilities:**
 - **Hours of operation:** The contractor shall provide on-site unscheduled, on-call remedial hardware and software maintenance and support at all the DGGS premises and deployed locations distributed all over the Lebanese territories **24x7x365 (24 hours a day, 7 days a week, 365 day a year).**
 - **Reporting and organization:** The contractor shall work under the supervision of the DGGS IT Department staff and in coordination with them on any hardware and software troubleshooting and maintenance. The contractor shall assign, onsite, a designated team leader to supervise and manage the workload and prioritization of incidents. The team leader will be the single point of contact for DGGS to communicate with contractor staff on a day-to- day basis as well as being the focal point for escalation process.
 - **Service level adherence:** The contractor is responsible for providing maintenance labor to keep the hardware specified in “**Section 3 Annex I**” operational and in good working condition, replacement of failed parts as well as performing the services defined in “**Section 3 Annex II**”. All Hardware components for the blade systems are included in the scope of work (Chassis, Flex fabrics, SFPs, cables...).

- **Operational procedures:**

- **Usage of Help Desk System:** The contractor must use a Help Desk System (HDS) to enter details and process the Service Calls. They will clearly define the action(s) to be taken and all relevant information once the action is completed (including dates and timings). Using the system, the contractor is expected, on a monthly basis, to submit a summary report on all tasks performed with respect to incidents handled, and preventative services performed.

Also on a monthly basis, subject to the confirmation of the chief of the DGGs IT Department, the contractor is expected to be involved in a meeting at the IT Department on the 1st Wednesday of each month in order to discuss current issues arising from service desk operations, any incidents and their resolution, as well as providing an update on work activities performed during the elapsed month. The contractor shall also present detailed and clear graphical reports, related to the elapsed month, showing the incidents and their respective resolution time.

- Usage of Remote assistance through remote control software is **prohibited**.
- **Escalation of incidents:** The occurrence of any hardware or software malfunctions at the client site is referred to as an “incident”. Incidents reported by DGGs to the Help Desk will be categorized into levels based on the business impact they create and they will be responded to accordingly. The contractor will escalate the incident to the next level of support where required and shall be at all times aware of the status of the incident and will work proactively to ensure that the incident is managed in a timely and efficient manner. The contractor is the responsible to ensure the incident is resolved and closed. The following table represents a description for incidents categorization and their consequence:

Class	A	B	C
Business Impact	Interrupted Service	Moderate Business Impact	Minor Business Impact

- **Preventive maintenance:** This service is aimed at identifying developing trends that could lead to system failure and suggesting corrective actions that would serve to avoid the occurrence of such a failure. Predefined tasks are performed in order to prolong the operability and life of equipments. The contractor will perform preventative and corrective maintenance as follows:
 - *As for all Servers and UPSs at the Central Headquarters: every /2/ months.*
 - *As for all servers and UPSs at the Borders: every /3/ months.*
 - *As for all ADF Scanners at the Central Headquarters: every /1/ month.*

The contractor shall issue a monthly plan for the preventive maintenance in advance. Such plan will be subject to the confirmation of the head of the DGGs IT Department. The contractor will provide a detailed report at end of each month of the Hardware and software inspected and works performed. This report will contain type, brand, model number, location and work performed.

In case that a preventive maintenance visit cannot be conducted as scheduled, it is to be re-scheduled automatically to the next available work day with coordination between both parties.

Preventive maintenance site visits shall be accomplished under the direct supervision of the IT department, and the transportation means must be provided by the contractor.

➤ **System events monitoring and reporting:**

All servers (Databases, Applications, and Services) and external storage devices events must be reviewed every /2/ weeks and a detailed report is to be generated showing:

- Errors along with actions for repair.
- Alerts along with actions for handling.

➤ **Business continuity:** The contractor shall take all the necessary procedures and actions to insure, as much as possible, the business continuity at DGGS and reducing the downtime to the minimum. Procedures include (but not limited to):

- *Deposition of hardware spare parts at the DGGS for immediate repair of failures. The usage of such contractors' assets shall be accurately controlled.*
- *Applying necessary operating systems and management software updates and hot-fixes (OSs, Exchange Server, Domain Controllers, Antivirus, Hyper-v, VMware...), in addition to all necessary firmware updates for all hardware appliances (Storage appliances, backup solutions, blade servers, SAN switches, ...) every /3/ months and share all those updates and hot fixes with the IT Department.*
- *Acquiring images for main and critical servers (where possible) to minimize the downtime and to replace the time-consuming manual recovery processes with fast, reliable, automated ones.*

- **Replacement parts and consumables:** must be new, equivalent (or better) in terms of brand, specifications and performance to the replaced parts, and subject to the final approval of DGGS. An inventory of spare parts is to be maintained by the contractor in order to facilitate rapid failed parts replacement. **All parts including consumable parts for printers (Except Toners and Drums) and ADF scanners must be covered; repairs and replacements of hardware must be done regardless of the reason of failures or damages.**
- **End-of-life Equipment:** equipment that reach the End-of-Life during the execution of the contract must stay covered for parts. Equipments already reached End-of-Life which may fail constantly due to old-age and could have issues concerning the availability of replacement parts, shall also be covered in the contract.
- **Continual Service Improvement:** The contractor accepts changes of the working procedures during the course of the contract to implement standardized procedures of operations and best practices. From time to time, DGGS may vary and adopt new technologies as new strategies, and the contractor is expected to adopt the servicing of these new technologies as part of the "Hardware and Software Maintenance Agreement".
- **Other Duties:** Assist the DGGS IT Department team by providing appropriate advice/information/observations related to calls which are repetitive in nature. Identify new methodologies for tackling issues with a view to improve the effectiveness and efficiency for the support. The contractor shall also share the Help Desk System Database with the IT Department.

- **Code of Conduct:** The Contractor is required, at all times, to interact with the DGGs staff members in a polite and courteous manner.
- **Assisting in the asset management and stock control:** The contractor is required to provide accurate inventory during the provision of “LAN Maintenance Agreement” and coordinate with the designated staff and/or provide relevant information regarding the distribution or the move of equipment to the IT Department Asset Management System as needed.
- **Work methodology and approach proposed for realizing the work:** The contractor is requested to provide a detailed response to the approach for realizing the Intervention times expected for the Services described in “**Annex II**”.
- **DGGs Responsibilities:**
 - Data backup.
 - Replacing batteries for UPSs.
 - Charges for parts to be replaced in equipments not covered under this contract.
 - Replacement of equipment that has failed prior to the signing of this agreement.
 - Charges for repair or maintenance to restore equipment to proper operating conditions after any third-party had performed maintenance or otherwise repaired an item of equipment.
 - Granting the contractor access to the equipments to be maintained.
- **Required Experience:** The following section defines the experience required for the team leader and other personnel identified by the contractor. Signed Copies of the CVs are to be enclosed in the proposals.
 - **Experience of the team leader:** The onsite team leader must have at least /3/ years experience in IT Services and Support. The following knowledge and skills are required:
 - *Technical knowledge required:*
 - ✓ Oracle 8/9i/10g/11g
 - ✓ Red Hat, Ubuntu, Centos, Linux operating systems.
 - ✓ Microsoft Windows Server 2000/2003/2008/2008R2/2012/2012R2/2016 Operating systems.
 - ✓ Microsoft Windows XP/7/8/8.1/10 Desktop OS.
 - ✓ Knowledge in Windows and UNIX networking; installation - network configuration.
 - ✓ MS Office 2003/2007/2010/2013/2016.
 - ✓ Microsoft Exchange.
 - ✓ Microsoft SQL Server 8, 12, 14, 16.
 - ✓ Networking fundamentals (TCP/IP, cabling, switches, routers...etc)
 - ✓ Hardware installation and troubleshooting of HP systems (EVA, Clusters, 3PAR...etc).
 - ✓ Hardware troubleshooting of Servers, PCs and Printers, and Storages units.
 - *Administrative skills required:*
 - ✓ Communications skills
 - ✓ Customer service orientation and problem solving skills
 - ✓ Team work
 - ✓ General creativeness

- Experience of the team member: Team members must have the following knowledge and skills:
- *Technical knowledge required:*
 - ✓ Red Hat, Ubuntu, Centos, Linux operating systems.
 - ✓ Microsoft Windows Server 2000/2003/2008/2008R2/2012/2012R2/2016 Operating systems.
 - ✓ Microsoft Windows XP/7/8/8.1/10 Desktop OS.
 - ✓ Knowledge in Windows networking; installation - network configuration.
 - ✓ MS Office 2003/2007/2010/2013/2016.
 - ✓ Networking fundamentals (TCP/IP, cabling, switches, routers...etc.)
 - ✓ General hardware troubleshooting of Servers, PCs and Printers and Storages units.
 - *Administrative skills required:*
 - ✓ Communications skills
 - ✓ Customer service orientation and problem solving skills
 - ✓ Team work

Section /2/: Vendor Response for the RFP (to be fully filled)

Vendor must respond with their compliance (and comments, if any) to the bellow mandatory requirements. Any response that is not compliant with these requirements shall be automatically disqualified:

Heading	Compliance (Y/N)	Comments
Hours of operation		
Reporting and organization		
Service level adherence		
Usage of Help Desk System		
Escalation		
Preventive maintenance		
Business continuity		
Replacement parts		
End-of-life equipments		
Continual service improvement		
Other duties		
Code of conduct		
Assisting in the asset management and stock control		
Work methodology and approach proposed for realizing the work		
Experience necessary		

Section /3/: Annexes.

- ANNEX I:
 - List of Hardware for Headquarter and all Regional Departments, Centers, and Borders Departments and centers.
- ANNEX II:
 - Description of Required Services

ANNEX II

Description of Required Services

	Service	Trigger	Location of Problem	Time to Intervention	Action
1	Installation of server <u>OS</u> ¹	Installation request	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Regional Department or Center. Border department or center. 	Next business day to the installation request.	Install server OS on site and connect it to the LAN. Deliver server to the concerned site after installation and connect it to the LAN.
2	Troubleshooting databases outages	Application is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	1 hour 3 hours	Fault is identified. Problem solved or escalated.
3	Troubleshooting databases alerts	Application is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	3 hours 5 hours	Fault is identified. Problem solved.
4	Troubleshooting <u>HP main hardware</u> ³ outages	Server is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	1 hour 3 hours	Fault is identified. Problem solved or escalated.
5	Troubleshooting <u>HP main hardware</u> ³ alerts	Server is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	3 hours 5 hours	Fault is identified. Problem solved. Fault is identified. Problem solved.
6	Troubleshooting PCs outages or alerts	PC is reported to indicate not to be operational or indicating an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building (Will be allocated by DGGS IT department and notified to the contractor) 	<ul style="list-style-type: none"> Same day if the request is before 12:00 PM, and there are no standbys or substitutes. Next business day if the request is after 12:00 PM 	PC fault is identified. Problem solved.
7	Troubleshooting Printers outages or alerts	Printer is reported to indicate to be operational or indicating an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building (Will be allocated by DGGS IT department and notified to the contractor) 	<ul style="list-style-type: none"> Same day if the request is before 12:00 PM, and there are no standbys or substitutes. Next business day if the request is after 12:00 PM 	Printer fault is identified. Problem solved.
8	Troubleshooting UPS outage	UPS is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	1 hour 3 hours	Fault is identified. Problem solved.
9	Troubleshooting UPS alerts	UPS is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Border department or center. 	3 hours 5 hours	UPS fault is identified. Problem is solved.
10	Troubleshooting ADF Scanners outages or alerts	Scanner is reported to indicate not to be operational or indicating an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building (Will be allocated by DGGS IT department and notified to the contractor) 	<ul style="list-style-type: none"> Same day if the request is before 12:00 PM, and there are no standbys or substitutes. Next business day if the request is after 12:00 PM 	Scanner fault is identified. Problem solved.

1. OS: HP-UX 11i, Linux Server Enterprise, SCO Open server 5.0, Windows server 2000/2003/2008/2008R2/2012/2012R2.

2. HP Main Hardware:

- Servers.
- SAN, DAS and NAS.
- SAN Switches.
- Tape Libraries.
- ...etc.

**دفتر الشروط الفني لصيانة
الشبكات المحلية LAN والواسعة
WAN
في المديرية العامة للأمن العام للعام 2023
“LAN and WAN Maintenance Agreement”**

Introduction:

- The Directorate General of The General Security (DGGS) is seeking to solicit proposals for a “Hardware and Software Maintenance Agreement” at all the DGGS premises distributed all over the Lebanese territories (Headquarter central buildings, regional departments and centers, as well as boarders), for a period of one /1/ year.
- The Solicitation Document include:
 - Section 1:** Scope of Work (SOW).
 - Section 2:** Vendor Response for the RFP.
 - Section 3:** Annexes:
 - ANNEX I (Network Equipment).
 - ANNEX II (Description of Required Services).
- Bidders must be CISCO authorized partners who are authorized to provide CISCO products and support. A copy of those documents must be presented to DGGS.
- **Fixed Prices:** Prices quoted by the Proposer shall be fixed during the Proposer's performance of the Contract.
- **Technical Specifications of Requirement:** Proposers must adhere strictly to all requirements of this RFP. No changes, substitutions or other alterations to the technical specifications of the Requirement stipulated in this RFP document will be accepted.

Section /1/: Scope of Work (SOW)

- **Purpose of this document:** This document is intended to describe the scope of work that shall be provided by the contractor to support the “LAN/WAN Maintenance Agreement” under the guidelines of the agreed service levels. The Contractor shall provide consistent Networking service support. Such service includes (but not limited to) problem troubleshooting and resolution, software reinstallation, preventive maintenance and replacement of failed hardware parts as deemed necessary by DGGS.
- **Summary of Responsibilities:**
 - **Hours of operation:** The contractor shall provide on-site unscheduled, on-call remedial equipment maintenance and support 24x7 (24 hours a day, 7 days a week).
 - **Reporting and organization:** The contractor shall work under the supervision of the DGGS IT Department staff and in coordination with them on any network equipment troubleshooting and maintenance. The contractor shall assign, onsite, a designated team leader to supervise and manage the workload and prioritization of incidents. The team leader will be the single point of contact for DGGS to communicate with contractor staff on a day-to- day basis as well as being the focal point to the organization’s escalation process to senior management.
 - **Service level adherence:** The contractor is responsible for providing maintenance labor to keep the network equipment specified in “**ANNEX I**” operational and in good working condition, replacement of a failed parts as well as performing the services defined in the attached “**ANNEX II**”.
- **Operational procedures:**
 - **Usage of Help Desk System:** The contractor will use a Help Desk System (HDS) to enter details and process the Service Calls. They will clearly define the action(s) to be taken and all relevant information once the action is completed (including dates and timings).

- Usage of Remote assistance through remote control software is **prohibited**.
- Escalation of incident: The occurrence of an equipment malfunctions at the client site is referred to as an “incident”. Incidents reported by DGGs to the Help Desk will be categorized into levels based on the business impact they create and they will be responded to accordingly. The contractor will escalate the incident to the next level of support where required and shall be at all times aware of the status of the incident and will work proactively to ensure that the incident is managed in a timely and efficient manner. The contractor is the ‘end-to-end’ owner of the incident once raised, and is responsible to ensure the incident is resolved and closed. The following table represents a description for incidents categorization and their consequence.

	A	B	C
Business Impact	Interrupted Service	Moderate Business Impact	Minor Business Impact

- Preventive maintenance (PM): This service is aimed at identifying developing trends that could lead to system failure and suggesting corrective actions that would serve to avoid the occurrence of such a failure. Predefined tasks are performed in order to prolong the operability and life of equipment. The contractor will perform preventative and corrective maintenance for all the network equipment below mentioned every /2/ months.
- The contractor will issue a plan for the preventive maintenance in advance, subject to the confirmation of the head of the DGGs IT Department. The contractor will provide a detailed report of the Hardware inspected and works performed. This report will contain type, model number, location, work performed.
In a case that a preventive maintenance visit cannot be conducted as scheduled, it is to be re-scheduled automatically to the next available work day with coordination with both parties.
PM is performed of network equipment specified in “**ANNEX I**”.
- System events monitoring and reporting:
All Network Devices (Core switches, switches, routers, modems...) must be reviewed every /2/ weeks and a detailed report is to be generated showing:
 - Errors along with actions for repair.
 - Alerts along with actions for handling.
- Business continuity: The contractor shall take all the necessary procedures and actions to insure, as much as possible, the business continuity at DGGs. As well as reducing the downtime to the minimum. Procedures include (but not limited to):
 - Backup of existing configurations to assure faster recovery when needed
 - Keeping in stock of replacement equipment to assure faster hardware replacement in case of failure.
 - Applying necessary operating systems updates and hot-fixes for all network appliances (Switches, core switches, Fiber switches, routers, IPSs, Load balancers ...) every /3/ months and share those updates and hot fixes with The **IT Department**.

- **Replacement parts:** must be new, equivalent in terms of specifications and performance to the replaced parts (or better). An inventory of spare parts is to be maintained by the contractor in order to facilitate rapid failed parts replacement; **repairs and replacements of hardware must be done regardless of the reason of failures or damages.**
- **End-of-life Equipment:** equipment that reach the End-of-Life during the execution of the contract must stay covered for parts.
Equipment already reached End-of-Life which may fail constantly due to old-age and could have issues concerning the availability of replacement parts, shall also be covered in the contract.
- **Continual Service Improvement:** The contractor accepts changes of the working procedures during the course of the contract to implement standardized procedures of operations and best practices. From time to time, DGGS may vary and adopt new technologies as well as new network designs and strategies, and the contractor is expected to adopt the servicing of these new technologies (Including implementation of new configuration, security configuration...) as part of the “LAN/WAN Maintenance Agreement”.
- **Other Duties:** Assist the DGGS IT Department team by providing appropriate advice/information/observations related to calls which are repetitive in nature. Identify new methodologies for tackling issues with a view to improve the effectiveness and efficiency for the support. **The contractor shall also share the Help Desk System Database with the IT Department staff.**
- **Code of Conduct:** The Contractor is required, at all times, to interact with the DGGS staff members in a polite and courteous manner.
- **Assisting in the asset management and stock control:** The contractor is required to provide accurate inventory during the provision of “LAN Maintenance Agreement” and coordinate with the designated staff and/or provide relevant information regarding the distribution or the move of equipment to the IT Department Asset Management System as needed.
- **Work methodology and approach proposed for realizing the work:** The contractor is requested to provide a response to the approach for realizing the Intervention times expected for the Services described in “**ANNEX II**”.
- **DGGS Responsibilities:**
 - Charges for parts to be replaced in equipment not covered under this contract.
 - Replacement of equipment that has failed prior to the signing of this agreement.
 - Communication with OGERO whenever required.
 - Charges for repair or maintenance to restore equipment to proper operating conditions after any third-party had performed maintenance or otherwise repaired an item of equipment.
 - Granting the contractor access to the equipment which is to be maintained.
- **Required Experience:** The following section defines the experience required for the team leader and other personnel identified by the contractor.
 - **Experience of the team leader:** The onsite team leader must have at least /5/ years of experience in networking Services and Support. The following knowledge and skills are required:
 - *Technical knowledge required:*
 - ✓ Cisco Certified Network Associate
 - ✓ Cisco Certified Network Professional (CCNP) or Cisco Certified Security Professional (CCSP)

- ✓ Any Cisco CCIE Written
- *Administrative skills required*
 - ✓ Communications skills
 - ✓ Customer service orientation and problem solving skills
 - ✓ Team work
 - ✓ General creativeness
- *Experience of the team member:* must have at least /2/ year of experience in networking Services and Support. *Team members must have the following knowledge and skills:*
 - *Technical knowledge required*
 - Cisco Certified Network Associate
 - Has passed one or more exams from the Cisco Certified Network Professional (CCNP) or Cisco Certified Security Professional (CCSP) tracks
 - *Administrative skills required*
 - ✓ Communications skills
 - ✓ Customer service orientation and problem solving skills
 - ✓ Team work

Section /2/: Vendor Response for the RFP (to be fully filled)

Vendor must respond with their compliance (and comments, if any) to the bellow mandatory requirements. Any response that is not compliant with these requirements shall be automatically disqualified:

Heading	Compliance (Y/N)	Comments
Hours of operation		
Reporting and organization		
Service level adherence		
Usage of Help Desk System		
Escalation		
Preventive maintenance		
Business continuity		
Replacement parts		
End-of-life equipment		
Continual service improvement		
Other duties		
Code of conduct		
Assisting in the asset management and stock control		
Work methodology and approach proposed for realizing the work		
Experience necessary		

ANNEX II: Description of Required Services

	Service	Trigger	Location of Problem	Time to Intervention	Action
1	Installation of CISCO Devices <u>OS</u>	Installation request	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. Regional Department or Center. Border department or center. 	Next business day to the installation request.	<ul style="list-style-type: none"> Install CISCO device OS and on site and connect it to the LAN. Deliver CISCO device to the concerned site after installation and connect it to the LAN.
2	Troubleshooting CISCO Core Switch Alerts	Core Switch is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	1 Hour	<ul style="list-style-type: none"> Fault is identified. Problem solved or escalated to 2nd / 3rd level support
		Core Switch is reported to indicate an alert		2 Hours	
3	Troubleshooting CISCO Switches Alerts	Switch is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	1 Hour	<ul style="list-style-type: none"> Fault is identified. Problem solved or escalated to 2nd / 3rd level support.
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	2 Hours	
		Switch is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	2 Hour	<ul style="list-style-type: none"> Fault is identified. Problem solved or escalated to 2nd / 3rd level support.
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	4 Hours	
4	Troubleshooting CISCO Routers Alerts	Router is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	1 Hour	<ul style="list-style-type: none"> Fault is identified. Problem solved or escalated to 2nd / 3rd level support.
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	2 Hours	
		Router is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	2 Hours	
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	4 Hours	
5	Troubleshooting CISCO EFM Modems Alerts	EFM Modem is reported not to be operational	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	1 Hour	<ul style="list-style-type: none"> Fault is identified. Problem solved or escalated to 2nd / 3rd level support.
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	2 Hours	
		EFM Modem is reported to indicate an alert	<ul style="list-style-type: none"> Central Headquarter Building. 	2 Hours	
			<ul style="list-style-type: none"> Border department or center. 	4 Hours	