



وزارة المياه والري / سلطة المياه
قطاع شؤون العطاءات والأصول والمستودعات
مديرية العطاءات والمشتريات

التعليمات والشروط العامة والخاصة والمواصفات وجدول الكميات ونماذج الكفالات

عطاء رقم 79 / مشتريات 2026

عقد صيانة Private Cloud

أعادة طرح

آخر موعد لبيع وثائق العطاء يوم الأربعاء الموافق 2026 / 8 / 19

آخر موعد لتقديم الاستفسارات يوم الاثنين الموافق 2026 / 8 / 24

آخر موعد لاستلام العروض هو الساعة الحادية عشر صباحاً يوم الاثنين الموافق 2026 / 8 / 31

على المناقص الالتزام بتعبئة وتفريغ أسعاره على جدول الكميات المرفق بالوثيقة وبخلاف ذلك سيتم استبعاد العرض

المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الجزء الاول
	الشروط الخاصة
	الجزء الثاني
	المواصفات الفنية
	الجزء الثالث
	جدول الكميات
	الجزء الرابع
	نماذج الكفالات

الجزء الأول

الشروط الخاصة

أولاً - الشروط الخاصة

1. المواصفات الفنية والشروط العامة والخاصة والعرض المقدم وآية مراسلات أخرى من مقدم العرض وموافق عليها من السلطة تعتبر جميعها أجزاء لا تتجزأ من وثائق العطاء.
2. الشروط العامة المرفقة والواردة بنظام رقم (8) لسنة 2022 نظام المشتريات الحكومية وتعليمات تنظيم إجراءات المشتريات الحكومية لسنة 2019 الصادرة بمقتضى المادة (110) واي ملاحق صدرت لاحقا لهذه الانظمة والتعليمات تعتبر جزء لا يتجزأ من وثائق العطاء ما لم تتعارض مع الشروط الخاصة وفي حال تعارضهما تعتمد الشروط الخاصة.
3. يرفق بالعرض تامين مالي (تامين دخول العطاء) كفالة بنكية او شيك مصدق بنسبة لا تقل عن (3%) من قيمة العرض المقدم وتبقى صالحة لمدة ثلاثة أشهر اعتبارا من تاريخ اخر موعد لفتح العروض وترد التأمينات لذوي العروض غير الفائزة بعد استكمال اجراءات الاحالة وتقديم تامين حسن تنفيذ من صاحب العرض الفائز.
4. يقدم صاحب العرض الفائز تامين مالي (تامين حسن تنفيذ) كفالة بنكية فقط او شيك مصدق بنسبه لا تقل عن (10%) من إجمالي قيمه الإحالة خلال 10 أيام من تاريخ التبليغ، وتبقى سارية المفعول لحين انتهاء عقد الصيانة.
5. ضرورة التقيد بنماذج الكفالات المرفقة.
6. يعتبر قرار الاحالة نافذا المفعول اعتبارا من تاريخ دفع رسوم الطوابع وإذا لم تدفع رسوم الطوابع خلال المدة الممنوحة بكتاب التبليغ (اشعار الاحالة) يعتبر قرار الاحالة نافذ المفعول من تاريخ اخر يوم ممنوح بكتاب اشعار الاحالة.
7. يعتبر تقديم عرض المناقص التزاما منه بأنه مطلع ومتفهم لجميع مواد تعليمات العطاءات رقم (8) لسنة 2022 ووثائق دعوة العطاء.
8. على المناقص التقيد بما يلي:
 - يعد المناقص عرضه واسعاره على الجدول والنماذج المرفقة بدعوة العطاء ويختتم ويوقع كافة وثائق دعوة العطاء ويقدمها ضمن العرض كاملة.
 - على المناقص ان يكتب اسمه ورقم العطاء بخط واضح والتاريخ المحدد كآخر موعد لتقديم العروض وعنوانه الكامل والدقيق في عرضه متضمنا رقم صندوق البريد والرمز البريدي والهاتف والفاكس والبريد الالكتروني لترسل اليه المراسلات المتعلقة بالعطاء.
 - على المناقص أن يبلغ الدائرة خطيا عن أي تغيير أو تعديل في عنوانه ، وتعتبر جميع المراسلات التي تترك له في العنوان المذكور أو ترسل اليه في البريد أو بأي وسيلة ارسال اخرى كأنها وصلت فعلا وسلمت في حينه وبخلاف ذلك يحق للجنة العطاءات أن تستبعد العرض.
9. يجب أن يكون العرض المقدم ساريا وغير جائز الرجوع عنه لمدة لا تقل عن (90) يوما من التاريخ المحدد كآخر موعد لتقديم العروض
10. يتم توقيع الاتفاقية /أمر الشراء من قبل صاحب العرض الفائز أو من ينوب عنه قانونيا خلال عشرة أيام من تاريخ صدور كتاب التبليغ بالإحالة، ويحق للسلطة مصادرة كفالة دخول العطاء إذا تخلف عن توقيع الاتفاقية بالموعد المحدد.
11. إذا أخل المتعهد أو قصر بتنفيذ ما التزم به في الموعد المحدد بالعقد فتطبق بحقه الإجراءات الواردة في المادة 14-أ من ملحق رقم 1 من نظام المشتريات الحكومية.

12. إذا تأخر المتعهد في تنفيذ ما التزم به في الموعد المحدد بالعقد فتفرض عليه غرامة مالية بنسبة (0.5%) نصف بالمائة من قيمة اللوازم التي تأخر المتعهد في توريدها عن كل اسبوع او جزء من الاسبوع بصرف النظر عن الضرر الناشئ عن التأخير في التنفيذ وفي جميع الاحوال للجنة العطاءات الحق بفسخ العقد وشراء اللوازم التي تأخر المتعهد في توريدها وتحمله فروق الاسعار دون سابق انذار ، على ان لا تتجاوز الغرامات 5% من اجمالي الاحالة .
13. للسلطة الحق بطلب أية شهادات أو معلومات تراها ضرورية للتأكد من جودة اللوازم.
14. على المتعهد الذي يرغب بتقديم خصم على أسعاره أن يذكرها رقمياً وكتابياً صراحة في جدول الكميات في بند منفصل بعد القيمة الإجمالية لعرضه ولن ينظر في الخصم المذكور على أي وثيقة أخرى من وثائق العطاء.
15. على جميع المناقصين المهتمين تعبئة الجداول الخاصة بالمواصفات الفنية وجدول الكميات وتوقيعها من قبل الشركة وما عدا ذلك لا ينظر في العرض المقدم.
16. في حال وجود خطأ في مجموع المبالغ في جدول الكميات نتيجة عملية الاضافة والطرح للمجاميع الفرعية فيجب اعتماد المجاميع الفرعية وتصحيح السعر الاجمالي وفقاً لذلك.
17. للسلطة الحق بتجزئة الإحالة أو إلغاء العطاء دون بيان الأسباب ولا يحق لأحد بالاعتراض على قرار السلطة بهذا الخصوص.
18. يجب إرفاق شهادات تثبت ان المتعهد وكيل معتمد للبنود الواردة في مواصفات العطاء.
19. إن استلام اللوازم من قبل السلطة وفحصها من قبل لجنة الاستلام أو أي جهة أخرى لا يعفي المورد من مسؤولياته تجاه اللوازم الموردة طيلة فترة الضمان، وللسلطة الحق بإعادتها والشراء على حسابه إذا تبين وجود عيب أو عطل مصنعي خلال استخدامها، أو ثبت أن اللوازم غير جيدة.
20. على المتعهد الذي يرغب بتقديم خصم على أسعاره أن يذكرها رقمياً وكتابياً صراحة في جدول الكميات في بند منفصل بعد القيمة الإجمالية لعرضه ولن ينظر في الخصم المذكور على أي وثيقة أخرى من وثائق العطاء.
21. سيتم احالة العطاء على اساس معيار السعر واستيفاء المتطلبات الفنية والتعاقدية للعطاء. حسبما ورد في المادة رقم 29 من تعليمات تنظيم اجراءات المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022
22. في حال تعارض الاتفاقية مع العطاء يفعل البند في مصلحة السلطة.

الجزء الثاني

المواصفات الفنية

Water Authority of Jordan



Request for Proposal (RFP)
Technical support, Maintenance services
(Hardware & Software)

Contents

1. Introduction:	9
1.1. RFP Purpose	9
2. Project Definition and Description.....	10
2.1. Support and maintenance services.....	10

2.2. Service level requirements	10
2.2.1 Severity Description	10
2.2.2 Response & Resolution Time	10
2.2.3. Escalation procedures and penalties	11
3. Technical proposal requirements	11
4. Terms and Conditions	12
Annex 1	14
Hardware	14
Software.....	14

1. Introduction:

1.1. RFP Purpose

The Water Authority of Jordan is soliciting from local qualified and authorized partners for HPE and Microsoft to provide support and maintenance services (Hardware & Software)

2. Project Definition and Description

2.1. Support and maintenance services

Winning Bidder shall provide maintenance and support for the listed devices in Annex 1 (Hardware and Software) and its relevant modules.

WAJ seeks to:

- Provide 24x7 on-site support, and troubleshooting that covers spare parts and labor.
- Periodic preventive maintenance every 3 months first one after signing contract to evaluate the current situation.
- All defective or questionable parts will be replaced with new one 'Original Parts' without any extra cost.
- Firmware downloading, upgrading and installation for all items included in the agreement, depending on Hardware and Software compatibilities.
- The supplier should provide professional Service for Microsoft Environment (Domain Controller, Exchange Server, Hyper-V Cluster and system Center), including troubleshooting, fixing problems and update recommendations.

2.2. Service level requirements

2.2.1 Severity Description

Severity Level	Severity Description
Severity – 1	System not operational, unusable, operations are totally affected or operation halted.
Severity – 2	System partially down or a component but operation unaffected, customer case requires service response.
Severity – 3	Scheduled service intervention.
Severity – 4	Routine maintenance, inquiry, meeting

2.2.2 Response & Resolution Time

Spare parts Availability	Max Response Time	Max Resolution Time
Severity – 1	30 minutes	6 hours
Severity – 2	2 hours	24 hours
Severity – 3	6 hours	48 hours
Severity – 4	48 hours	6 days

Where:

***Response Time:** The time it takes to acknowledge WAJs issue in a non-automated way. It is calculated from the time of sending an email explaining the incident, opening a ticket on bidder ticketing system, or conducting a phone call with the assigned support engineer until the time that WAJ is advised their problem has been received and is being addressed

***Resolution Time:** Is the time taken to resolve the reported incident completely. Resolution Time (Restoration Time) is calculated from the end of the defined response time for each severity level as shown in the above table, it shall include the diagnostic and the fixing time for the reported incident.

2.2.3. Escalation procedures and penalties

Severity	Definition	Support Penalty
1	Must be done, essential to business survival. Business can't continue	A penalty of 10 J.D. shall be applied for each hour pass the resolution time. This penalty shall continue for the first 24 hours (5x24). If delay continues, then a penalty of 200 J.D. per day shall be applied and for the maximum duration of 2 days; after that, 3rd party will be called to fix the problem.
2	Should be done, near essential to business survival	A penalty of 120 J.D. shall be applied for each day pass the resolution time. This penalty will be applied for the maximum duration of 4 days; after that, 3rd party will be called to fix the problem.
3	Could be done, high benefit to business if time and resources are available	A penalty of 80 J.D. shall be applied for each day pass the resolution time. This penalty will be applied for the maximum duration of 5 days; after that, 3rd party will be called to fix the problem.
4	Important problem but can wait	A penalty of 80 J.D. shall be applied for each day pass the resolution time. This penalty will be applied for the maximum duration of 5 days; after that, 3rd party will be called to fix the problem.

Preventive Maintenance

The winning bidder is required to provide the following:

Conduct Preventive Maintenance (PM) for the proposed solution and its equipment one time every 3 months (4 times for the 12 months of support).

Penalties for defaulting on PM

A penalty of 500 JD per visit per location will be charged for not accomplishing the PM aforementioned responsibilities.

3rd party

In case call third party to fix the problem according to the matrix above, all expenses charged to the contractor.

3. Technical proposal requirements

The bidder is required to provide the following information in the technical proposal in relation to this RFP:

- Provide bidder's partnership with Microsoft and HPE.

- Provide bidder's methodology of providing the support and maintenance services required in this RFP and named contact person.
- Demonstrate the technical capability for the team who will be in charge for maintaining and supporting the platform, by providing the team qualifications and number of people who will be dedicated for supporting and maintaining the installed platform.
- Bidder should have the following Certified staff and support certificate and customer reference for each: **(The Bidder shall attach required certificates)**
 - 2 hardware specialist (Servers, Storages, Blade System, SAN Switches & Tape Library)
 - 1 MS Specialist (Exchange Certified)
 - 1 MS Specialist (MCSE)
 - 2 Data Protector Backup Specialist
- Provide the appropriate escalation matrix and procedures (with contact details for concerned parties) that guarantees performing corrective measures in case needed and in actions within a guaranteed manner.
- Propose the Software Update Management Procedure, i.e. a proven approach for software patches, hot fixes and minor upgrades (if the need may be) for the proposed solution.

4. Terms and Conditions

1. Duration of this support is one year starts from the signing date of the agreement.
2. Scope of Work: The vendor shall provide maintenance services as described in the RFP. Any additional services required by WAJ shall be agreed upon in writing by both parties.
3. Payment Terms: Payment for services shall be made in accordance Two Equal payment at the end of each half. Invoices shall be submitted after and shall include a detailed description of services provided.
4. Prices: All prices are in Jordanian Dinars including taxes.
5. Confidentiality: The vendor shall maintain the confidentiality of all information provided by WAJ shall not disclose such information to any third party without the prior written consent of Your WAJ.
6. Warranty: The vendor warrants that all services provided under this contract shall be performed in a professional and workmanlike manner and shall be free from defects in materials and workmanship for a period of insert number of 12 months from the date of completion.
7. Insurance: The vendor shall maintain insurance coverage in amounts and types as required by law and as reasonably necessary to protect against claims arising out of the vendor's performance of services under this contract.
8. Governing Law: This contract shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Jordan in which WAJ is located.
9. Entire Agreement: This contract constitutes the entire agreement between the parties and supersedes all prior negotiations, understandings, and agreements between the parties.
10. Amendments: This contract may be amended only by written agreement signed by both parties.
11. Assignment: The vendor may not assign this contract or any of its rights or obligations under this

contract without the prior written consent of WAJ.

12. Notices: Any notices required or permitted under this contract shall be in writing and shall be deemed to have been given when delivered in person or sent by certified mail, return receipt requested, to the addresses set in the RFP.

13. Any conflict between special condition and general condition WAJ select one of them.

14. The supplier accepts that this agreement covers all travel expenses, parts costs, and labor required for maintaining, supporting, and repairing equipment under the Contract at WAJ.

4. Evaluation Criteria:

Proposals will be evaluated based on the following criteria:

- Experience and qualifications of the vendor
- Proposed methodology and services
- Pricing and fees
- Proposed timeline for the maintenance services
- References from previous clients

Hardware

Item #	Component	SN	Qty.
1	WAJ_Enclosure	CZ2632009V	1
2	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXW2	1
3	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWE	1
4	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWM	1
5	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWC	1
6	ProLiant BL460c Gen9	PFECT0ALM9O3NO	1
7	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWA	1
8	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWH	1
9	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXW6	1
10	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXW8	1
11	ProLiant BL460c Gen9	CZ3632JXWK	1
12	HPE SN3000B 24/24 FC Switch	CZC628305U	1
13	HPE SN3000B 24/24 FC Switch	CZC628305W	1
14	MSL4048 G3 Series Tape Library	DEC628049E	1
15	HPE_3PAR_8200 Storage	CZ3632JXVX	1
16	HP managed switch		
17	KVM and monitor		

Software

Item #	Component	Version	Qty.
1	All hardware related software's, updates and upgrades if applicable.		
2	Hyper-V Cluster and system Center its related services	2016	
3	Oracle VM Server (OVM)	3.4.4	
4	Exchange Server and its related services	2016	2
5	Domain Controller and its related services	2016	2
6	HP Data Protector and its related services	10.9	1

الجزء الثالث

جدول الكميات

BOQ

Item	Description	Qty	Unit	السعر الافراضي (دينار اردني)		السعر الاجمالي (دينار اردني)		مدة التوريد	بلد المنشأ
				رقما	كتابة	رقما	كتابة		
1	عقد صيانة cloud		NO.						
Total									

السعر الإجمالي رقماً () دينار.

السعر الإجمالي كتابة:

السعر الإجمالي بعد الخصم رقماً: ()

اسم المناقص (شركة / مؤسسة):

هاتف المناقص (شركة / مؤسسة):

فاكس المناقص (شركة / مؤسسة):

البريد الإلكتروني:

التاريخ:

الختم

الجزء الرابع

نماذج الكفالات

البنك

سند كفالة دخول عطاء

السادة : سلطة المياه

الفرع:

التاريخ: / /

تاريخ الاستحقاق:

رقم الكفالة:

تحية وبعد،

يكفل البنك فرع

السادة/المناقص.....

بمبلغ () دينار فقط

سارية المفعول لغاية

وذلك لدخول العطاء رقم ()

الخاص بشراء

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

البنك

سند كفالة حسن تنفيذ

السادة : سلطة المياه

الفرع:

التاريخ: / /

رقم الكفالة:

تحية وبعد،

يكفل البنك فرع

السادة/المتعهد

وذلك ضماناً لحسن تنفيذ قرار الإحالة الخاص بالعطاء رقم (.....)
(والمتعلق ب

بمبلغ (.....) دينار فقط

هذه الكفالة غير مشروطة وغير قابلة للنقض وسارية المفعول لغاية

يتعهد البنك بتمديد سريان هذه الكفالة تلقائياً أو دفع قيمتها إليكم أو أي جزء منها عند أول مطالبة خطية منكم بالدفع،
ولا تلغى هذه الكفالة إلا بكتاب رسمي من سلطة المياه .

وفي حالة تخلف البنك عن دفع قيمة هذه الكفالة أو أي جزء منها لسلطة المياه لدى طلبها فإن البنك يفوض معالي محافظ
البنك المركزي بناءً على طلب عطوفة امين عام سلطة المياه بقيدها على حسابه الجاري لدى البنك المركزي وحساب
الخزينة.

نموذج تقديم اعتراض
سلطة المياه / مديرية العطاءات والمشتريات

اسم المناقص:

.....
....

رقم العطاء: الخاص بـ.....

نوع الاعتراض :

المطلوب النظر فيه

.....

سبب/اسباب الاعتراض

.....

المرفقات :

.....

الختم والتوقيع :

هاتف :

فاكس: