

به نام خدا
وزارت نیرو
شرکت آب و فاضلاب استان فارس



اسناد تجدید مناقصه شماره ۵۲۲۲۵ / ۵۰۱/۱۰۰/۵۲۲۲۵ تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۰۱

ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز

آذرماه سال ۱۴۰۱

فهرست مطالب

فرم شماره ۱:

دعوتنامه شرکت در مناقصه

فرم شماره ۲:

شرایط و اسناد و مدارک مناقصه

فرم شماره ۳:

تعهد نامه پیشنهاد دهنده در مورد عدم شمول قانون منع مداخله کارمندان

فرم شماره ۴:

تعهد نامه اجرا و پذیرش مسئولیت اسناد مناقصه

فرم شماره ۵:

فرم های ضمانتنامه

فرم شماره ۶:

برگ پیشنهاد قیمت

فرم شماره ۷:

آنالیز قیمت‌های پیشنهادی

فرم شماره ۹:

پیش نویس قرارداد

فرم شماره ۱۱:

مشخصات ثبتی پیمانکار

فرم شماره ۱

به نام خدا

دعوتنامه شرکت در تجدید مناقصه و ارزیابی

به :

از : شرکت آب و فاضلاب استان فارس

موضوع مناقصه: امور خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز با سلام

به استناد، آگهی فراخوان تجدید مناقصه یک مرحله ای تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۰۲ و ۱۴۰۱/۰۹/۰۵ مندرج در روزنامه خبر و سایت شرکت آب و فاضلاب استان فارس از پیمانکاران ذیصلاح امور خدماتی و تایید صلاحیت شده معتبر اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی و گواهی نامه ایمنی معتبر، دعوت می شود در مناقصه ای با مشخصات مشروحه زیر شرکت نمایید.

۱ - موضوع مناقصه : ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواستها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز

۲ - شرح مختصری از مشخصات و مقادیر کار : تامین نیروی انسانی مورد نیاز جهت خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواستها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز

۳ - محل اجرای کار : حوزه ستادی و شهرهای تابعه استان فارس.

۴ - مبلغ برآورد کار : ۱۱,۵۲۰,۰۰۰,۰۰۰ (یازده میلیارد و پانصد و بیست میلیون) ریال. این مبلغ به صورت برآورد اولیه می باشد.

۵ - مدت اجرای کار : از تاریخ ۱۴۰۱/ ۱۰ / ۰۱ (به مدت یک سال) .

۶ - کارفرما : شرکت آب و فاضلاب استان فارس .

۷ - دستگاه نظارت : مدیر دفتر ارتباط با مشتریان .

۸ - دستگاه مناقصه گزار : دفتر قراردادها - شرکت آب و فاضلاب استان فارس

۹ - مبلغ تضمین شرکت در فرایند ارجاع کار : معادل ۵۴۵,۶۰۰,۰۰۰ (پانصد و چهل و پنج میلیون و ششصد هزار)

ریال است که باید به صورت مشروحه زیر همراه با اسناد مناقصه در پاکت ((الف)) به دستگاه مناقصه گزار تسلیم شود :

الف) ضمانت نامه بانکی به نفع کارفرما (شرکت آب و فاضلاب استان فارس) .

بدینوسیله به شرکت کنندگان توصیه می شود هنگام اخذ ضمانتنامه بانکی بر اساس فرم های "شماره ۵" و ضمیمه تصویب

نامه شماره ۱۲۳۴۰۲/ت/۵۰۶۵۹ هـ هیأت محترم وزیران نسبت به کنترل مندرجات صحیح آن نظیر نام صحیح کارفرما، مبلغ

ضمانت نامه، ابطال تمبر ضمانتنامه، پرفراژ مبلغ و..... اقدام نمایند). در هر صورت مسئولیت صحت ضمانت نامه مذکور به عهده

مناقصه گر می باشد.

ب) واریز مبلغ ضمانت نامه به حساب شرکت آب و فاضلاب استان فارس.(با مراجعه حضوری به امور مالی کارفرما و اخذ شناسه پرداخت)

تبصره : از قرارداد وجه نقد یا چک مسافرتی به هر شکل خودداری نمائید.

مدت اعتبار ضمانت نامه فوق باید حداقل ۳ ماه پس از تاریخ افتتاح پیشنهادها بوده و برای سه ماه دیگر نیز قابل تمدید باشد. همچنین در

صورت قابل قبول نبودن تضمین فوق الذکر از جانب کمیسیون افتتاح پاکات، از گشودن پاکت قیمت پیشنهادی جلوگیری به عمل خواهد آمد.

۱۰- فروش اسناد مناقصه: اسناد مناقصه در ساعت های اداری از روز چهارشنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۰۲ لغایت روز پنج شنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۱۰ به فروش می رسد.

۱۱- اسناد و مدارک ارزیابی و مناقصه فقط به نماینده شرکت با ارائه معرفی نامه معتبر با مهر و امضای مجاز تحویل خواهد شد.

۱۲- قیمت اسناد مناقصه: قیمت اسناد مناقصه ۵۰۰,۰۰۰ (پانصد هزار) ریال است که باید با پرداخت مبلغ مذکور به حساب (۰۱۱۹۳۰۳۲۰۰۸ بانک صادرات با شناسه ۱۴۰۰۵۱۳۱۳۲۹۹۰۰۱۴۰۰۵ به نام شرکت آبفا استان فارس) و ارائه فیش پرداختی، از محل دفتر قراردادها، شرکت آب و فاضلاب استان فارس همراه با معرفی کتبی تحویل گرفته شود.

تبصره: در صورت دریافت اسناد مناقصه از طریق سامانه، پیمانکار ملزم به ارائه فیش پرداختی در تاریخ مقرر و همزمان با اسناد تحویلی می باشد در پاکت "ب" می باشد.

۱۳- نشانی محل فروش اسناد مناقصه: شیراز، بلوار قدوسی غربی، نبش خیابان سبحانی، طبقه دوم، دفتر قراردادها، تلفن ۵-۳۸۴۳۵۱۵۲.

۱۴- انصراف از شرکت در مناقصه: چنانچه پس از خرید اسناد مناقصه مایل به شرکت در این مناقصه نمی باشید مراتب را تا آخر وقت اداری روز شنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۱۹ به دستگاه مناقصه گزار اطلاع دهید.

۱۵- تسلیم پیشنهادها: آخرین مهلت تسلیم پیشنهادها آخر وقت اداری روز دو شنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۲۱ می باشد.

۱۶- نشانی محل تسلیم پیشنهادها: شیراز، قدوسی غربی، نبش خیابان سبحانی، شرکت آب و فاضلاب استان فارس، واحد دبیرخانه - تلفن ۵-۳۸۴۳۵۱۵۲

۱۷- افتتاح پاکت های ارزیابی کیفی و پیشنهادات شرکت در مناقصه:

اسناد ارزیابی کیفی در ساعت ۱۰:۳۰ صبح روز سه شنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۲۲ در کمیسیون مناقصه افتتاح و پس از ارزیابی شکلی پاکت "ب" مدارک و مستندات مورد نیاز جهت بررسی به کمیته فنی ارجاع می گردد. پاکت های "الف" و "ج"، تحویل نماینده امور مالی می گردد. پاکت های "الف" و "ج" شرکت هایی که حائز حداقل امتیاز لازم (۶۵) برای شرکت در مناقصه می باشند در ساعت ۱۰:۳۰ صبح روز چهارشنبه تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۲۳ بازگشایی و نتیجه مناقصه در حین جلسه مشخص می گردد

(حضور یک نفر نماینده با معرفی نامه از طرف هریک از پیشنهاد دهندگان در جلسه افتتاح پیشنهادها آزاد است).

۱۸- تمام اسناد مناقصه، از جمله این دعوتنامه باید به مهر و امضای مجاز تعهدآور پیشنهاد دهنده برسد و همراه با پیشنهاد قیمت تسلیم گردد.

۱۹- نفر اول و دوم مناقصه بر اساس آیین نامه تعیین برنده مناقصه، آیین نامه معاملات داخلی شرکت های آب و فاضلاب و دیگر مقررات و حسب نیاز تجزیه بهای ارائه شده توسط پیشنهاددهنده، تعیین می شود.

- ۲۰- هرگاه در حین مناقصه یا پس از آن وقوف حاصل شود که پیشنهاد دهندگان به زیان کارفرما تبانی کرده اند نرخ های واصله این شرکت کنندگان مردود تشخیص داده می شود و اسامی این پیمانکاران متخلف، موقتا یا به صورت دائم از لیست پیمانکاران ذیصلاح حذف می شود.
- ۲۱- سوء رفتار پیمانکاران در پاسخ به دعوتنامه، مشارکت در مناقصه و رعایت مهلت های مقرر، به سازمان های ذیربط اعلام تا با پیمانکاران متخلف براساس ضوابط مربوط رفتار شود.
- ۲۲- هزینه تهیه حداقل ۵ نسخه قرارداد و هرنوبت آگهی در روزنامه خبر به عهده پیمانکار برنده مناقصه می باشد.
- ۲۳- پیشنهادهای ارائه شده به مدت ۳ (سه) ماه معتبر می باشد.
- ۲۴- ملاک بازگشایی پاکت های پیشنهاد قیمت، حداقل **یک** شرکت واجد شرایط می باشد.
- ۲۵- سایر شرایط لازم جهت انجام امور موضوع مناقصه در پیش نویس قرارداد پیوست اسناد، قید گردیده که پیمانکار ملزم به مطالعه آنها بوده و با امضای ذیل این صفحه هرگونه عدم اطلاع از مفاد اسناد مناقصه را از خود سلب می نماید.
- ۲۶- بازدید از محل پروژه موضوع مناقصه الزامی می باشد
- ۲۷- به منظور آگاهی پیمانکاران از شرایط اجرای کار و ارائه توضیحات مسئولین مرتبط با پروژه، جلسه ای در **ساعت ۱۰ صبح تاریخ سه شنبه ۱۴۰۱/۰۹/۱۵** در محل دفتر مدیر دفتر ارتباط با مشتریان واقع در ساختمان شماره ۳ شرکت آبفا واقع در انبار اکبرآباد برگزار می گردد. حضور کلیه پیمانکاران دریافت کننده اسناد مناقصه الزامی است.

امضاء دستگاه مناقصه گزار
سیدمحسن موسوی اصل
مدیر امور قراردادها

نام و نام خانوادگی :
مهر و امضای مجاز پیمانکار
تاریخ :

فرم شماره ۲

شرایط و اسناد و مدارک مناقصه

موضوع مناقصه: ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار

علاوه بر مراتبی که در دعوتنامه این مناقصه ذکر شده است شرایط مشروحه زیر نیز در این مناقصه مورد عمل قرار خواهد گرفت

۱- داوطلب مشارکت در مناقصه باید پیشنهاد خود را در یک پاکت سر بسته و مهر و امضا شده که محتوی سه پاکت جداگانه "الف" و "ب" یا پاکت ارزیابی کیفی "و" "ج" می باشد به ترتیب بندهای بعدی تنظیم و در موعد مقرر به دستگاه مناقصه تسلیم نماید. (تمامی پاکت ها بایستی به صورت در بسته و مهر و امضا گردد).

در روی پاکت فوق الذکر باید موضوع مناقصه، نام و نشانی و تلفن (ثابت و همراه) پیشنهاد دهنده و تاریخ تسلیم پیشنهاد نوشته شود و در مهلت مقرر با اخذ رسید ساعت و تاریخ وصول، به دستگاه مناقصه گزار تسلیم گردد.

۲- منظور از پیشنهاد مناقصه تمام اسناد و مدارک مشروحه در بندهای ذیل است که حسب مورد در داخل یکی از سه پاکت "الف" یا "ب" یا پاکت ارزیابی کیفی "یا" "ج" قرار داده می شوند.

۳- اسناد و مدارک مناقصه که از طرف دستگاه مناقصه گزار در اختیار داوطلبان مشارکت در مناقصه قرار داده شده است باید بر طبق شرایط مناقصه و دعوتنامه آن و نیز سایر دستور العمل ها و مقررات، تکمیل و تنظیم شده و همراه سایر مدارک درخواستی در پاکتهای "الف" و "ب" یا پاکت ارزیابی کیفی "و" "ج" به دستگاه مناقصه گزار تسلیم گردد.

۴- مدارک و اسنادی که باید در پاکت "الف" قرار داده شود عبارتند از:

۴-۱- فقط تضمین شرکت در فرایند ارجاع کار که باید طبق شرح مندرج در دعوتنامه مناقصه تهیه گردد.
در صورت عدم مشاهده تضمین شرکت در فرایند ارجاع کار و یا عدم رعایت موارد ذکر شده در ماده ۹ دعوتنامه پیشنهاد مربوطه مردود تلقی شده و پاکت "ج" مشارکت کننده در مناقصه باز نخواهد شد، و به وی مسترد می گردد.

۵- اسناد مدارکی که باید در پاکت "ب" یا اسناد ارزیابی کیفی و فنی قراردادده شود عبارتند از:

۵-۱- گواهی تایید صلاحیت خدماتی معتبر پیمانکار از اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی با سابقه کار مرتبط، (تصویر گواهی نامه با مهر برجسته برابر اصل گردد).

در راستای اجرای ماده ۱۴ دستورالعمل صلاحیت و رتبه بندی گواهی صلاحیت خدماتی، ارائه تاییدیه اداره کل کار و امور اجتماعی استان فارس در خصوص شرکت های خارج استان الزامی است.

۵-۲- آگهی روزنامه رسمی و آخرین آگهی تغییرات در مورد دارندگان امضای مجاز پیشنهاد دهنده برای اسناد مالی و تعهد آور شرکت (تصویر آگهی های فوق با مهر برجسته برابر اصل گردد) و تمامی صفحات اساسنامه.

۳-۵- گواهی امضا فرد یا افرادی که حق امضا اسناد رسمی و اوراق بهادار و تعهدآور بانکی مندرج در آخرین تغییرات اساسنامه شرکت از مراجع ذیصلاح دارند. **از دفاتر اسناد رسمی.**

۴-۵- **گواهی نامه صلاحیت ایمنی معتبر (به نام شرکت مناقصه گر)** از اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تصویر این سند با مهر برجسته برابر اصل گردد).

۵-۵- **صورت های مالی حسابرسی شده (فقط تصویر صفحه های حاوی گزارش حسابرسی و صفحه تراز نامه در صورت ضرورت با توجه به شرایط خواسته شده در اسناد مناقصه.**

۶-۵- سابقه اجرای کار در عملیات مشابه (امور مشترکین یا خدماتی) که بایدکپی قراردادهای مورد استناد طبق جداول ضمیمه باشد.
۷-۵- تصویر تقدیرنامه، تشویق نامه ها و یا حسن سابقه پیمانکار در پروژه های قبلی یا پیمان های منعقد شده با دیگر کارفرمایان، طبق جداول.

۸-۵- پرینت یا گواهی گردش مالی مربوط به پیمانکار از ابتدای سال ۱۳۹۶. (اصل گواهی ارائه شده صرفا بایستی موید توان مالی متناسب با مبلغ مناقصه و به روز و به نام مناقصه باشد).

۹-۵- دعوتنامه شرکت در مناقصه (**فرم شماره ۱**).

۱۰-۵- برگ تعهد نامه پیشنهاد دهنده در مورد عدم شمول قانون منع مداخله کارمندان دولت در معاملات دولتی (**فرم ۳**).

۱۱-۵- تعهد نامه اجرا و پذیرش مسئولیت های ناشی از مقررات و اسناد و مدارک عمومی مناقصه و پیمان (**فرم شماره ۴**)
۱۲-۵- کلیه اسناد و مدارک مناقصه .

۱۳-۵- فرم شماره ۱۱ مشخصات ثبتی پیمانکار

۱۴-۵- شناسه ملی، کد اقتصادی شرکت پیمانکار، گواهی مالیات ارزش افزوده.

۱۵-۵- هرگونه اسناد و مدارک امتیاز آور مورد نیاز طبق جدول ارزیابی کیفی (نظیر: تصاویر مدارک تحصیلی اعضای هیأت مدیره و دیگر کارکنان کلیدی، سوابق بیمه پردازی، گواهی استانداردها، نظام مدیریتی و کیفی در صورت درخواست کارفرما، سوابق کاری مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره و ...)

۱۶-۵- هرگونه الحاقیه یا اصلاحیه های بعدی صادره به اسناد مناقصه می بایستی همگی به امضای دارندگان امضای مجاز رسیده و مهر شرکت گردیده و در پاکت " ب " گذاشته شود .

* در روز بازگشایی پاکت های اسناد، محتویات پاکت "ب" اسناد ارزیابی کیفی هریک از پیشنهاد دهندگان رویت و صورت برداری شده و تسلیم کمیته فنی می گردد. تا براساس آن کمیته فنی اظهار نظر نموده و پیشنهادهای که مردود باشد مشخص و پیشنهاد قابل قبول را به ترتیب اولویت تعیین و مراتب را به کمیسیون مناقصه گزارش نماید. (حداقل امتیاز بر اساس جدول پیوست، ۶۵ می باشد) .

* کلیه اوراق و اسناد مناقصه خریداری شده و مدارک و مستندات درخواستی و مدارک ارزیابی (بدون استثنا) بایستی توسط پیشنهاد دهنده و دارندگان امضای مجاز در آگهی رسمی توسط شرکت پیمانکار، امضا گردیده و مهور به مهر شرکت شود. بدیهی است عدم

مهر و امضا اسناد مخصوصا شرایط خصوصی منضم به آن موجب ابطال پیشنهاد قیمت پیمانکار و عدم بازگشایی پاکت "ج" وی خواهد شد

*رد پیشنهاد به علل نقایص در تکمیل مدارک خواسته شده در بندهای فوق از اختیارات کمیسیون مناقصه می باشد و اعتراض به آن از سوی پیشنهاد دهنده مسموع نخواهد بود. لذا مراتب بند فوق بایستی رعایت گردد.

۶- اسناد مدارکی که باید در پاکت "ج" قرار داده شود عبارتند از :

- ۶-۱- برگ پیشنهاد قیمت که باید طبق فرم شماره ۶ تکمیل شده باشد .
- ۶-۲- برگ آنالیز پیشنهاد قیمت طبق فرم شماره ۷ .
- ۶-۳- رقم پیشنهاد قیمت باید برای کل کار و به عدد و حروف در برگ پیشنهاد نوشته شود . برای تعیین برنده مناقصه ارقامی که به حروف نوشته شده ملاک عمل خواهد بود و پیشنهادی که قیمت کل به حروف را نداشته باشد مردود است
- ۶-۷- پیشنهادهای مناقصه باید از هر حیث کامل و بدون قید شرط بوده و هیچ نوع ابهام ، خدشه ، عیب ، نقض و قلم خوردگی نداشته باشد . در صورت وجود خدشه یا نقص در اسناد و مدارک مناقصه، یا ارائه پیشنهاد مشروط، مبهم و بر خلاف شرایط مناقصه یا نداشتن تضمین کافی، آن پیشنهاد مردود است و عیناً به پیشنهاد دهنده مسترد می شود.
- ۶-۸- پیشنهاد دهنده باید تمام اسناد و مدارک مناقصه مشروحه در بندهای فوق الذکر، بدون تغییر، حذف و یا قرار دادن شرط در آن، تکمیل ، تنظیم و مهر و امضاء نموده و همه آنها را در یک پاکت بزرگتر که حاوی پاکت های "الف" و "ب" و "ج" می باشد به دستگاه مناقصه گزار تسلیم نماید .
- ۶-۹- چنانچه دستگاه مناقصه گزار اسناد و مدارکی را نیاز دارد که در بندهای فوق نوشته نشده است. باید ضمن اعلام آنها، محل قرار دادن آنها را نیز در پاکتهای " الف " یا " ب " و "ج" تعیین نماید .
- ۶-۱۰- هر یک از دعوت شدگان که نسبت به مفهوم اسناد و مدارک مناقصه ابهامی داشته باشند باید حداکثر تا دو روز پس از خرید اسناد و مدارک مناقصه مراتب را کتباً به دستگاه مناقصه گزار اطلاع داده و تقاضای توضیح کتبی نماید .
- ۶-۱۱- هرگونه توضیح یا تجدید نظر یا حذف و اضافه نمودن اسناد و مدارک مناقصه و نحوه تغییر و تسلیم آنها کتباً از سوی دستگاه مناقصه گزار اعلام و جزو اسناد و مدارک پیمان منظور خواهد شد .
- ۶-۱۲- مناقصه گزار حق تغییر، اصلاح یا تجدید نظر در اسناد و مشخصات را قبل از انقضای مهلت تسلیم پیشنهادها برای خود محفوظ می دارد و اگر چنین موردی پیش آید مراتب به دعوت شدگان ابلاغ می شود و در صورتی که پیشنهادی قبل از ابلاغ مراتب مزبور تسلیم شده باشد پیشنهاد دهنده حق دارد تقاضای استرداد آن را بنماید .
- ۶-۱۳- از آنجا که ممکن است تجدید نظر یا اصلاح در اسناد و مشخصات مستلزم تغییر مقادیر یا قیمت ها باشد. در این صورت دستگاه مناقصه گزار می تواند آخرین مهلت دریافت پیشنهادها را با اعلام کتبی به پیشنهاد دهندگان به تعویق اندازد به نحوی که آنان فرصت کافی برای اصلاح و تجدید نظر در پیشنهاد خود را داشته باشند .
- ۶-۱۴- برنده مناقصه باید حداکثر تا **هفت روز** پس از ابلاغ کارفرما به او ، با سپردن تضمین اجرای تعهدات بر اساس قیمت پیشنهادی خود ، به انعقاد پیمان مبادرت نماید. در غیر اینصورت تضمین شرکت او در مناقصه ، بدون هیچ تشریفات قضایی به نفع کارفرما ضبط می شود و حق هیچ گونه اعتراضی ندارد .

۱۵- در صورتی که برنده مناقصه در مهلت پیش بینی شده ، حاضر به انعقاد پیمان نشود ، نفر دوم به عنوان برنده مناقصه اعلام میشود و چنانچه او نیز با توجه به موارد یاد شده بالا ، حاضر به انعقاد پیمان نشود ، تضمین شرکت او هم به نفع کارفرما ضبط میشود و مناقصه تجدید خواهد شد .

۱۶- پس از تعیین نفرات اول و دوم مناقصه ، تضمین شرکت در مناقصه نفرات بعدی بلافاصله مسترد می شود .

۱۷- ارائه تایید صلاحیت معتبر اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی، یا بهره برداری تاسیسات آب رسانی و یا گواهی صلاحیت پیمانکاری توسط پیمانکار برنده مناقصه الزامی بوده و در صورت عدم ارائه تاییدیه مذکور و در هر زمان قرارداد پیمانکار فسخ و ضمانتنامه انجام تعهدات پیمانکار بدون انجام تشریفات قضائی به نفع کارفرما ضبط می گردد.

۱۸- مهر و امضای مجاز و تعهد آور پیمانکار : این شرکت پس از مطالعه دقیق دعوتنامه و شرایط شرکت در مناقصه ، با قبول تمامی شرایط مذکور نسبت به تکمیل فرمها و ارائه قیمت پیشنهادی در تاریخ اقدام و به ترتیب ذکر شده فوق ، پاکتها را تکمیل و در تاریخ به دبیرخانه شرکت آب و فاضلاب استان فارس تحویل نموده است .

۱۹- با توجه به اینکه ارزیابی کیفی تنها بر اساس آیتم های ارائه شده و جداول مربوطه انجام می گردد لازم است کلیه پیمانکاران محترم قبل از تحویل پاکات نسبت به خود ارزیابی اقدام نموده و در صورت احراز شرایط و امتیاز لازم در مناقصه شرکت نمایند.

۲۰- بازدید از محل پروژه موضوع مناقصه و کسب اطلاعات مورد نیاز جهت انجام کار توسط پیمانکار الزامی می باشد.

نام و نام خانوادگی :

مهر و امضای مجاز پیمانکار

تاریخ :

به نام خدا

فرم شماره ۳

تعهد نامه پیشنهاد دهنده در مورد عدم شمول قانون منع مداخله کارمندان

معاملات دولتی مصوب ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷

مربوط به مناقصه : ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار

این پیشنهاد دهنده ، با امضاء ذیل این ورقه بدینوسیله تأیید می نماید که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون منع مداخله کارمندان دولتی مصوب دیماه ۱۳۷۷ نمی باشد و چنانچه خلاف این موضوع باثبات برسد ، کارفرما یا مناقصه گزار حق دارد که پیشنهاد ارائه شده برای مناقصه فوق را مردود و تضمین شرکت در مناقصه را ضبط نماید .

همچنین قبول و تأیید می گردد که هر گاه این پیشنهاد دهنده برنده مناقصه تشخیص داده شود و بعنوان مشاور ، پیمان مربوطه را امضاء نماید و خلاف اظهارات فوق در خلال مدت پیمان (تا تحویل موقت) باثبات برسد یا چنانچه افرادی را که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون فوق هستند در این پیمان سهیم و ذینفع نماید و یا قسمتی از کار را به آنها محول کند کارفرما حق خواهد داشت که قرارداد را فسخ و ضمانت نامه انجام تعهدات مشاور را ضبط و خسارات وارده در اثر فسخ پیمان و تاخیر اجرای کار را از اموال او اخذ نماید. تعیین میزان خسارات وارده با تشخیص کارفرما می باشد .

این پیشنهاد دهنده متعهد می شود چنانچه در حین اجرای پیمان به دلیل تغییرات و یا انتصابات در دستگاه دولت مشمول قانون مزبور گردد مراتب را بلافاصله به اطلاع کارفرما برساند تا طبق مقررات به پیمان خاتمه داده شود ، بدیهی است چنانچه این پیشنهاد دهنده مراتب فوق را بلافاصله به اطلاع نرساند نه تنها کارفرما حق دارد پیمان را فسخ نموده و ضمانت نامه های مربوط را ضبط نماید بلکه خسارات ناشی از فسخ پیمان و یا تاخیر در اجرای کار را نیز بنا به تشخیص خود از اموال این پیشنهاد دهنده وصول خواهد نمود .
مضافاً این پیشنهاد دهنده اعلام می دارد که بر مجازاتهای مترتب بر متخلفین از قانون فوق آگاهی کامل دارد و در صورت تخلف مستحق مجازاتهای مربوطه می باشد .

امضای مجاز تعهد آور و مهر پیشنهاد دهنده

نام پیشنهاد دهنده

به نام خدا

تعهد نامه

فرم شماره ۴

تعهد نامه اجرا و پذیرش مسئولیت های ناشی از مقررات و اسناد و مدارک عمومی مناقصه و قرارداد

بدینوسیله شرکت..... ثبت شده به شماره..... تعهد می نمایم در صورتیکه با وجود عدم تطابق مفاد اساسنامه و یا تعداد و وضع شرکاء شرکت با مفاد مقررات آئین نامه تایید صلاحیت اداره کل کار و امور اجتماعی برای مناقصه ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار بر حسب دعوت شرکت نموده و برنده تشخیص داده شدم قبل از عقد قرارداد و حداکثر تا پایان مهلت قانونی مقرر برای عقد قرارداد مفاد اساسنامه و تعداد و وضع شرکاء خود را با مفاد آئین نامه مذکور تطبیق دهم ، همچنین تعهد مینمایم چنانچه این شرکت بعنوان برنده دوم مناقصه تعیین گردید و عقد قرارداد با برنده اول مناقصه ممکن نشد و دستگاه اجرایی به این شرکت که برنده دوم است مراجعه نمود ، قبل از عقد قرارداد خود را طوری آماده نمایم که حداکثر تا پایان مهلت قانونی مقرر برای عقد قرارداد ، مفاد اساسنامه و تعداد و وضع شرکاء خود را با مفاد آئین نامه مورد بحث مطابقت دهم .

دستگاه اجرایی مناقصه گزار اختیار دارد در صورت عدم انجام هر یک از تعهدات مذکور طی مهلت های مقرر ، قرارداد کار مورد مناقصه را با شرکت منعقد نموده و تضمین مشارکت در مناقصه شرکت را نیز بنفع کارفرما ضبط نماید ، بدیهی است از این بابت شرکت حق هیچ نوع اعتراضی را نخواهد داشت .

همچنین این شرکت تأیید می نماید که مهر و امضاء این پیشنهاد دهنده در آخر این اوراق نشان دهنده اطلاع کامل از متن قوانین ، مصوبات ، آئین نامه ها ، دستور العملها ، بخشنامه ها و بطور کلی تمامی اسناد و مدارک مندرج در ضمیمه بخشنامه شماره ۵۴/۱۷۵۳ - ۱۰۵/۴۶۱۷ مورخ ۱۳۸۰/۴/۲۳ می باشد و متن و مفاد و ترتیبات مقرر شده در آنها در ارتباط با این مناقصه و پیمان مورد قبول این پیشنهاد دهنده بوده و تمامی مسئولیتهای لازم و نیز اجرای کامل آنها توسط این پیشنهاد دهنده تقبل و تعهد می شود و نیز سایر مقررات جاری که بهر نحو در ارتباط با این مناقصه و پیمان و اجرای آن باشد مورد تأیید و از تعهدات این پیشنهاد دهنده می باشد .

سمت و نام و نام خانوادگی دارندگان امضاء مجاز شرکت برای اسناد تعهد آور:

محل مهر و امضاء صاحبان امضاء مجاز شرکت برای اسناد تعهد آور

فرم شماره ۵

بسمه تعالی

ضمانتنامه شرکت در فرایند ارجاع کار

(کاربرگ شماره یک)

نظر به اینکه نام متقاضی با شناسه حقیقی/حقوقی به نشانی کد پستی مایل است در ارجاع کار/ساقطه/ مزایده موضوع ارجاع کار شرکت نماید.

نام ضامن از نام متقاضی در مقابل نام کارفرما/ذینفع برابر مبلغ ریال/ارز تضمین تعهد می نماید چنانچه نام کارفرما/ذینفع به نام ضامن اطلاع دهد که پیشنهاد شرکت کننده نامبرده مورد قبول واقع شده و موضوع ارجاع کار در پایگاه اطلاع رسانی مناقصات/معاملات درج شده و مشارالیه از امضای پیمان مربوط یا تساهیل ضمانت نامه انجام تعهدات استنکاف نموده است، تا میزان ریال/ارز حرمین را که نام کارفرما/ذینفع نیز نماید، به شخص دریافت اولین تقاضای کتبی واصله از سوی نام کارفرما/ذینفع اینکته احتیاجی به اثبات استنکاف با اقامه دلیل ویا صدور اظهارنامه یا اقدامی از مجری قانونی یا قضایی نداشته باشد، در وجه یا حواله کرد نام کارفرما/ذینفع بپردازد.

مدت اعتبار این ضمانتنامه سه ماه است و تا آخر ساعت اناری روز سه ماه تا آخرین تاریخ تحویل پیشنهاد معتبر می بماند این مدت نباید درخواست کتبی نام کارفرما/ذینفع برای مدت سه ماه دیگر قابل تمدید است و در صورتیکه نام ضامن نتواند یا نخواهد مدت این ضمانتنامه را تمدید کند و یا نام متقاضی موجب این تمدید را فراهم سازد و نام ضامن را موفق به تمدید نماید، نام ضامن متعهد است بدون اینکه احتیاجی به مطالبه مجدد باشد، مبلغ درج شده در این ضمانتنامه را در وجه یا حواله کرد نام کارفرما/ذینفع بپردازد.

چنانچه مبلغ این ضمانتنامه در مدت مقرر از سوی نام کارفرما/ذینفع مطالبه نشود، ضمانتنامه در سررسید، خود به خود باطل و از درجه اعتبار ساقط است، اعم از اینکه مسترد گردد یا مسترد نگردد.

در صورتیکه مدت ضمانتنامه بیش از سه ماه مد نظر کارفرما باشد با اعلام در اسناد فرایند ارجاع کار واگهی در روزنامه کثیرالانتشار میسر خواهد بود. در صورت ضبط ضمانت نامه موضوع به اطلاع سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برسد.

دفتر: ... دوات

فرم شماره ۵

بسمه تعالی

ضمانتنامه انجام تعهدات

(کاربرگ شماره دو)

نظر به اینکه باشناسه حقیقی/حقوقی کد پستی به اطلاع داده است قصد انعقاد قرارداد که موضوع ارجاع کار در پایگاه اطلاع رسانی مناقصات/معاملات درج شده را با دارد از در مقابل برای مبلغ کتباً و قبل از انعقاد سررسید این ضمانتنامه به اطلاع دهد که از اجرای هر یک از تعهدات ناشی از قرارداد یاد شده تخلف ورزیده است. تا میزان هر مبلغی را که مطالبه کند به محض دریافت اولین تقاضای کتبی واصله از سوی یا تأیید وزیر یا بالاترین مقام کارفرما بدون آنکه احتیاجی به صدور اظهارنامه یا اقدامی از مجاری قانونی قضایی داشته باشد. با ذکر نوع تخلف در وجه یا حواله کرد بپردازد.

مدت اعتبار این ضمانتنامه تا آخر وقت اداری روز است و بنا به درخواست کتبی واصله قبل از پایان وقت اداری روز تعیین شده، برای مدتی که درخواست شود قابل تمدید می‌باشد و در صورتی که نتواند یا نخواهد مدت این ضمانتنامه را تمدید کند و یا موجب این تمدید را فراهم نسازد و نتواند را حاضر به تمدید نماید متعهد است بدون آنکه احتیاجی به مطالبه مجدد باشد مبلغ درج شده در بالا را در وجه یا حواله کرد پرداخت کند.

در صورت ضبط ضمانت نامه موضوع به اطلاع سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برسد.

دفتر هیئت دولت

فرم شماره ۶

« برگ پیشنهاد قیمت »

« مناقصه: ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار »

این شرکت..... با امضا تعهدآور زیر پس از بررسی، آگاهی کامل، پذیرش تعهد اجرا و مسئولیت در مورد مطالب و مندرجات دعوتنامه شرکت در مناقصه، شرایط مناقصه، شرایط خصوصی مناقصه، تعهد نامه اجرا و قبول مقررات و اسناد و مدارک عمومی مناقصه و پیمان، تعهد نامه عدم شمول قانون منع مداخله کارمندان در معاملات دولتی و به طور کلی تمامی مدارک و اسناد مناقصه فوق الذکر و پس از بازدید کامل از محل کار و با اطلاع کامل از جمیع شرایط و عوامل موجود از لحاظ انجام کارهای مورد مناقصه و همچنین لحاظ نمودن کلیه کسور قانونی (بیمه و مالیات و عوارض و...) به مبلغ پیشنهادی، اعلام می‌نمایم که: **ارائه خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ شرکت آبفا استان فارس و ثبت اطلاعات و درخواست ها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در ایام سال و تهیه گزارشات مورد نیاز طبق مشخصات بر اساس آنالیز قیمت مندرج در "فرم شماره ۷" و به شرح زیر به انجام رسانم:**

شرح	مبلغ به عدد (ریال)	مبلغ به حروف (ریال)
جمع کل قیمت پایه	۱۱,۵۲۰,۰۰۰,۰۰۰	یازده میلیارد و پانصد و بیست میلیون ریال
درصد افزایش/کاهش پیمانکار نسبت به قیمت پایه		
قیمت پیشنهادی پیمانکار		

- ۲- چنانچه این پیشنهاد مورد قبول قرار گیرد و به عنوان برنده مناقصه انتخاب شوم تعهد می‌نمایم که:
 - الف) اسناد و مدارک پیمان را بر اساس مراتب مندرج در اسناد و مدارک مناقصه امضا نموده و همراه ۱۰٪ تضمین انجام تعهدات حداکثر ظرف مدت (۷ روز) از تاریخ اعلام به عنوان برنده مناقصه (به استثنای روزهای تعطیل) تسلیم نمایم.
 - ب) در صورت عدم ارائه تایید صلاحیت مجمع امور صنفی در هر زمان و با تشخیص کارفرما قرارداد این شرکت یک طرفه فسخ و ضمانتنامه تضمین انجام تعهدات موضوع قرارداد به نفع کارفرما ضبط می‌گردد.
 - پ) مسئولیت انجام امور موضوع قرارداد از تاریخ اعلام شده به عهده این شرکت می‌باشد و متعهد می‌گردیم ظرف مدت مقرر در قرارداد و از تاریخ ابلاغ شروع به کار کلیه نیروهای مورد نیاز را در صورت عدم وجود تامین و در محل مستقر و انجام وظیفه نمایم.
 - ۳- تأیید می‌نمایم که اعتبار پیشنهاد قیمت سه ماه می‌باشد و کلیه ضامنه اسناد و مدارک مناقصه جزء لاینفک این پیشنهاد محسوب می‌شود.
 - ۴- اطلاع کامل دارم که دستگاه مناقصه گزار، الزامی برای واگذاری کار به هر یک از پیشنهادها ندارد.
 - ۵- تحت عنوان تضمین شرکت در مناقصه و به منظور تعهد به امضای مبادله پیمان و تسلیم تضمین اجرای تعهد، تضمین درخواست شده دعوتنامه را (چک بانکی و یا ضمانت نامه بانکی) به نفع کارفرما در پاکت « الف » تقدیم داشته‌ام. ضمناً ضمانتنامه نفر دوم مناقصه نیز تا عقد قرارداد نفر اول نزد کارفرما باقی می‌ماند.
- * پیمانکار موظف است نسبت به ارایه آنالیز قیمت پیشنهادی مطابق فرم آنالیز قیمت (فرم شماره ۶) و نحوه به کارگیری و مدیریت نیروها در شیفت های کاری اقدام نماید.

نام شرکت / پیمانکاری (نام و نام خانوادگی پیشنهاد دهنده)

مهر و امضاء تعهد آور پیمانکار:

تاریخ:

فرم شماره ۹



پیش نویس قرارداد

موضوع :

امور خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز

نام پیمانکار : شرکت

مهر و امضا :

شماره :

تاریخ :

قرارداد

به استناد صورتجلسه مناقصه عمومی شماره ۳۷۴۴۳/۱۰۰/۰۱/۱۰۰۳۷۴۴۳ د تاریخ ۱۴۰۱/۰۶/۲۲ این قرارداد بین شرکت آب و فاضلاب استان فارس با شناسه ملی ۱۰۵۳۰۱۷۱۴۲۹ از یک طرف به نمایندگی آقای علی جان صادق پور به عنوان کارفرما و شرکت با شناسه ملی به نمایندگی دارای امضا تعهدآور شرکت از طرف دیگر به عنوان پیمانکار طبق مقررات و شرایطی که در اسناد و مدارک این قرارداد درج شده است منعقد می گردد. و طرفین ملزم به رعایت مفاد آن می باشند.

ماده ۱- موضوع قرارداد:

امور خدمات پاسخگویی به خطوط تلفن مرکز ۱۲۲ و ثبت اطلاعات درخواست ها در نرم افزار به صورت ۲۴ ساعته در تمام ایام سال و پیگیری درخواست ها و تهیه گزارشات مورد نیاز

ماده ۲- تاریخ تنفیذ، مدت قرارداد:

۱-۲- این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۱/۱۰/۰۱ و تا تاریخ ۱۴۰۲/۰۹/۳۰ به مدت ۱۲ (دوازده ماه شمسی) تعیین می گردد.
۲-۲- پیمانکار متعهد است نسبت به پرداخت حق الزحمه پرسنل از تاریخ اعلام شده و بر اساس طرح طبقه بندی مشاغل اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سایر موارد اعلامی در شرایط خصوصی پیوست و همچنین ارائه لیست بیمه اقدام نماید.

ماده ۳- مبلغ قرارداد:

مبلغ اولیه قرارداد معادل می باشد که

براساس صورت وضعیت های ماهیانه و طبق جدول شماره ۱ ذیل با تائید دستگاه نظارت و ارائه مستندات مرتبط قابل پرداخت است.

ردیف	نوع خدمت	تعداد سالانه	قیمت واحد(ریال)	جمع مبلغ سالیانه (ریال)
1	پاسخگویی به تماس های تلفنی	375,000		
2	ثبت اطلاعات تماس در نرم افزار ۱۲۲	132,880		
3	ثبت درخواست های مردمی در نرم افزار ۱۲۲	63,000		
4	ثبت شکایات مردمی در نرم افزار ۱۲۲	27,000		
5	ثبت درخواست در نرم افزار امور مشترکین	3,300		
6	بررسی درخواستهای ثبتی در نرم افزار امور مشترکین	4,000		
7	راهنمایی، مشاوره و گفتگوی آنلاین با مراجعه کنندگان به وبسایت	1,600		
8	دریافت پیامهای صندوق صوتی، بررسی و پاسخگویی به آنها	2,000		
9	پیگیری درخواستها و شکایات مشترکین و اعلام نتیجه آنها	2,700		
10	هماهنگی با واحدهای مختلف درون سازمانی	10,200		
11	ارسال و پیگیری شکایات مردمی به واحدهای اجرایی	3,600		
12	ثبت گزارش و پاسخ واحدهای مختلف در نرم افزار ۱۲۲	1,600		
13	اطلاع رسانی تلفنی و پیامکی به مشترکین و تهیه گزارش	479,936		
14	واگذاری انشعاب از درگاه غیر حضوری (۱۲۲)	120		
15	ارایه خدمات پس از فروش و اصلاح قبض به صورت غیر حضوری	3,360		
16	گزارشگیری از تماسها به صورت روزانه ، ماهانه ، فصلی و سالیانه	390		
17	انجام نظر سنجی تلفنی	6,000		
18	انجام رصد و پایش نحوه ارایه خدمات و حوادث آب و فاضلاب	10,000		
				جمع کل

ماده ۴- نحوه پرداخت :

مبلغ ماهیانه با ارائه صورت وضعیت و درخواست پیمانکار طبق فرم های مورد تایید، و ارائه مدارک و مستندات طبق جدول شماره ۱ و با لحاظ نمودن ضریب افزایش یا کاهش پیشنهادی پس از تایید گزارش مربوطه، توسط دستگاه نظارت و نماینده کارفرما و در پایان هرماه در وجه پیمانکار قابل پرداخت می باشد.

ماده ۵- دستگاه نظارت و نماینده کارفرما :

مدیر دفتر ارتباط با مشتریان و قائم مقام شرکت کارفرما عنوان دستگاه نظارت و معاونت منابع انسانی به عنوان نماینده کارفرما، ناظر بر حسن اجرای کار و تعهدات پیمانکار و با وظایف مشروحه مندرج زیر، ناظر بر تعهدات کارگران شاغل در اجرای کار تعیین می گردد.
الف - نظارت بر اجرای تعهدات قانونی پیمانکار و کارکنان مطبوع آن و رفع موانع و مشکلات موجود به عهده دستگاه نظارت می باشد.
ب - پیگیری ارائه گزارش کارکرد تمامی نیروهای موجود توسط نماینده پیمانکار حداکثر تا پایان هرماه جهت بررسی و پرداخت وجه مربوطه.

ماده ۶- ضمانت نامه تضمین تعهدات :

۶-۱- پیمانکار متعهد می گردد قبل از مبادله قرارداد ضمانتنامه ای معادل ۱۰٪ مبلغ اولیه بابت تضمین انجام تعهدات تسلیم کارفرما نماید.
۶-۲- پس از انقضای قرارداد، با درخواست پیمانکار و تایید دستگاه نظارت مبنی بر رعایت پرداخت کلیه حقوق و مزایای نیروهای تحت اختیار و تصفیه حساب با آنان، نصف مبلغ ضمانتنامه تضمین انجام تعهدات قابل استرداد است، مابقی مبلغ ضمانتنامه با ارائه مفاصا حساب از واحدها و نهادهای ذیربط به پیمانکار مسترد می گردد.

ماده ۷- تعهدات و اختیارات کارفرما :

۷-۱- کارفرما کلیه اطلاعات لازم جهت انجام خدمات در اختیار پیمانکار قرار خواهد داد .
۷-۲- کارفرما هیچگونه تعهدی در قبال تامین و سیله ایاب وذهاب کارگران جهت انجام امور موضوع قرارداد و ادعای آنان در مورد عدم اجرای قوانین و مقررات اداره کار و امور اجتماعی نخواهد داشت.
۷-۳- کارفرما اجازه دارد در طول مدت قرارداد بازرسی های دقیق و مرتب توسط نمایندگان خود از کار پیمانکار به عمل آورده و نواقص را جهت رفع متذکر گردد.
۷-۴- کارفرما در هر زمان و به تشخیص خود در صورت عدم رضایت از نحوه عملکرد هر کدام از پرسنل موضوع قرارداد مجاز به درخواست تعویض آن نیرو خواهد بود .
۷-۵- کارفرما هیچگونه تعهد استخدامی در برابر نیروهای خدماتی موضوع قرارداد نخواهد داشت.

ماده ۸- تعهدات پیمانکار :

۸-۱- پیمانکار موظف است با هماهنگی دستگاه نظارت عملیات موضوع قرارداد را با حداقل ۷ نفر نیروی انسانی مرد با حداکثر سن ۳۰ سال در طول مدت پیمان طبق شرایط خصوصی به انجام برساند. همچنین پیمانکار موظف به معرفی کتبی یک نفر از نیروهای موضوع قرارداد یا غیر به عنوان نماینده تام الاختیار جهت پاسخگویی و ایجاد هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد می باشد.
۸-۲- پیمانکار مکلف است ماهانه تصویر لیست پرداخت حقوق (فیش حقوقی پرسنل به تفکیک نوع مطالبات) و همچنین لیست بیمه ماه قبل کارکنان خود را که به تایید سازمان تامین اجتماعی رسیده است به نماینده کارفرما ارائه نماید. (تایید صورت وضعیت های هرماه منوط به ارائه موارد مذکور می باشد).

۸-۳- پیمانکار موظف است نیروی انسانی واجد شرایط، امکانات و تجهیزات را به میزان کافی جهت انجام خدمات موضوع قرارداد به کار گیرد و آموزش های لازم (تخصصی) را به نیروهای خدماتی خود جهت انجام کار بدهد.

۸-۴- پیمانکار موظف است کلیه مقررات مربوط به قوانین کار و تامین اجتماعی را در انجام وظائف موضوع قرارداد و تعیین و پرداخت مزد و حقوق کارگران (شامل: بن، مسکن، پاداش، سنوات، مرخصی استحقاقی، عائله مندی، حق لباس و...) براساس موارد مندرج در قانون کار و همچنین طرح طبقه بندی مشاغل را رعایت نموده و هرگونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آرای مربوط به هیات های حل اختلاف کارگری و سایر تعهدات قانون کار را به عهده گیرد و کارفرما هیچگونه تعهد و مسئولیتی از این بابت نخواهد داشت. بدیهی است این امر رافع از مسئولیت های شخصی افراد در مقابل قوانین حقوقی و جزائی نمی باشد.

۸-۵- کارکنان پیمانکار طبق قانون بایستی صلاحیت انجام کار را داشته باشند و از حیث مقررات مربوط به نظام وظیفه عمومی ممنوعیت اشتغال به کار نداشته باشند.

۸-۶- پیمانکار موظف به رعایت نظام های جاری دستگاه، حفظ اسرار و نکات ایمنی می باشد.

۸-۷- در صورت فسخ، لغو، یا اتمام قرارداد، تصفیه حساب قانونی کارکنان به عهده پیمانکار می باشد.

۸-۸- پیمانکار متعهد می گردد برای نیروی انسانی شرکت در موارد ضروری که به سلامت افراد مربوط است کارت سلامت و بهداشت ارائه نماید.

۸-۹- ضمانت حسن رفتار و اخلاق کارکنان و کیفیت انجام کار آنان به عهده پیمانکار بوده و در مقابل کارفرما پاسخگو می باشد

۸-۱۰- پیمانکار ملزم به انجام بیمه مسئولیت مدنی جهت کارگران موضوع قرارداد (با افزایش تا سقف ۲۵٪) با حداکثر تعهدات می باشد. بدیهی است ارائه تصویر بیمه نامه مذکور پس از عقد قرارداد به کارفرما الزامی است. در صورت عدم اخذ بیمه های فوق یک درصد از کل مبلغ قرارداد از صورت وضعیت کسر و مسئولیت حوادث و جبران خسارات ناشی از آن به عهده پیمانکار می باشد.

۸-۱۱- در صورت ابلاغ هرگونه دستورالعمل و بخشنامه مبنی بر افزایش آیتم های مربوط به حقوق و دستمزد نیروهای خدماتی شاغل در قرارداد، در هر زمان و در طول مدت مندرج در ماده ۲، پیمانکار ملزم به پرداخت حقوق و دستمزد بر اساس قوانین ابلاغی بوده که پیمانکار می بایست این مطلب را در قیمت های پیشنهادی لحاظ نماید.

ماده ۹- سایر شرایط :

۹-۱- کلیه نیروهای خدماتی تحت پوشش پیمانکار براساس قوانین اداره کل کار و امور اجتماعی مجاز به استفاده از مرخصی در طول مدت قرارداد بوده در صورت اعزام هر کدام از نیروهای خدماتی به مرخصی (با عدم حضور این نیروها) پیمانکار موظف به جایگزینی و استفاده از خدمات نیروی مجرب دیگری می باشد.

۹-۲- با توجه به احتمال دیرکرد در پرداخت مطالبات پیمانکار در انتهای هرماه، پیمانکار متعهد می گردد که توانائی پرداخت حقوق نیروهای موضوع قرارداد را در پایان هرماه یا در صورت افزایش حجم پیش بینی شده به هر تعداد را پیشاپیش و حداقل به مدت دو ماه داشته باشد. تاخیر در پرداخت وجه نیروهای خدماتی توسط پیمانکار در هر زمان از مسئولیت پیمانکار نمی کاهد.

تبصره: در صورت عدم رعایت بند فوق و عدم پرداخت حقوق در موعد مقرر، کارفرما محق به ضبط ضمانتنامه تضمین انجام تعهدات پیمانکار بدون انجام تشریفات قضائی و پرداخت حقوق نیروهای موضوع قرارداد از محل فوق می باشد.

۳-۹- با ارائه گواهی ثبت نام نظام مالیات بر ارزش افزوده توسط پیمانکار مبلغ مالیات مذکور توسط کارفرما پرداخت می گردد.
۴-۹- رعایت کامل مسائل ایمنی مربوط به اموال تحویلی به کارگران به عهده پیمانکار بوده و در صورت عدم رعایت، پیمانکار شخصاً مسئول جبران خسارات ایجاد شده می باشد. بدیهی است چنانچه پیمانکار در انجام موارد فوق قصور ورزد کارفرما نسبت به جبران خسارات وارده اقدام نموده و هزینه های مربوطه به اضافه ۱۵٪ از مطالبات پیمانکار کسر می گردد، تشخیص موارد مذکور به عهده کارفرما می باشد.

۵-۹- کارفرما در حد توان نسبت به معرفی نیروهای مجرب به پیمانکار اقدام می نماید و پیمانکار حتی المقدور موظف به استفاده از خدمات نیروهای معرفی شده تا زمان رضایت از نحوه عملکرد آنان می باشد. در هر صورت استفاده از خدمات نیروهای فوق از مسئولیت پیمانکار نخواهد کاست.

۶-۹- کارگران پیمانکار به هیچ عنوان مجاز به دخالت در امور اداری نمی باشند.

۷-۹- به کارگیری اتباع بیگانه در امور موضوع قرارداد ممنوع می باشد.

۸-۹- هرگونه کسور قانونی (اعم از بیمه و مالیات) که به قرارداد تعلق گیرد به عهده پیمانکاری می باشد.

۹-۹- پیمانکار حداکثر سه ماه پس از پایان مدت مندرج در ماده ۲ ملزم به ارائه صورت وضعیت قطعی خدمات موضوع قرارداد و پیگیری و اخذ مفاصا حساب از سازمان ها و ارگان های مربوطه می باشد. در غیر این صورت کارفرما راساً نسبت به تهیه صورت وضعیت قطعی اقدام و هزینه های مرتبط را به علاوه ۲۰٪ به عنوان خسارت عدم تعهدات پیمانکار از مطالبات وی کسر می نماید.

۹-۱۰- پیمانکار رسماً و با امضای این قرارداد اعلام می نماید کلیه اسناد و مدارک قرارداد را کاملاً مطالعه نموده و از مفاد آن (شامل: موضوع، مبلغ و محل انجام کار) کلاً و جزاً اطلاع حاصل کرده است. و هیچ امر مجهولی باقی نمانده است که بعداً مستند به جهل پیمانکار عنوان شود.

۹-۱۱- روابط کارگران، موضوع قرارداد محدود به پیمانکار بوده و پیمانکار از هر جهت در برابر آنان جوابگو خواهد بود.

ماده ۱۰- روش تغییر، اصلاح و افزایش و کاهش قرارداد:

۱۰-۱- هرگونه افزایش یا کاهش مبلغ اولیه قرارداد در مدت مندرج در ماده ۲، فقط در قالب افزایش و کاهش مقدار و حجم پیش بینی شده و با تصویب کارفرما و ابلاغ به پیمانکار تا سقف ۲۵٪ قابل پرداخت است، مشروط به اینکه قیمت کل کارهای جدید از ۲۵ درصد مبلغ اولیه تجاوز ننماید. پیمانکار ضمن آگاهی از این موضوع ملزم به پرداخت حقوق و دستمزدهای نیروهای تحت اختیار براساس مصوبات اداره کل کار و امور اجتماعی و تایید حجم قرارداد می باشد. در صورت کاهش حجم خدمات موضوع قرارداد بیش از سقف ۲۵٪، پیمانکار حق هیچگونه اعتراضی در تغییر این کاهش حجم را ندارد.

۱۰-۲- کارفرما می تواند در صورت ضرورت و جهت حسن اجرای این قرارداد و رعایت مقررات عمومی، شرایط اختصاصی را که لازم می داند به این قرارداد الحاق نماید.

تبصره ۱- در صورت افزایش حجم پیش بینی شده مربوط به هر نوع عملکرد نیروهای موضوع قرارداد، پیمانکار موظف به پرداخت اضافه حجم مازاد به نیروهای خدماتی بر اساس شرایط مندرج خواهد بود.

ماده ۱۱ - فسخ قرارداد :

در موارد زیر قرارداد از طرف کارفرما قابل فسخ می باشد و ضمانتنامه تضمین انجام تعهدات پیمانکار بدون انجام تشریفات قضائی به نفع کارفرما ضبط می گردد در صورتیکه به واسطه موارد زیر ضرر و زیانی به کارفرما وارد آید (با تشخیص کارفرما) هزینه های مربوطه از مطالبات پیمانکار کسر می گردد .

۱-۱۱- عدم انجام تمام یا قسمتی از تعهدات موضوع قرارداد بیش از دو مرتبه اخطار.

۲-۱۱- عدم توانائی فنی و مالی در انجام خدمات موضوع قرارداد به تشخیص کارفرما یا عدم تمایل وی و اعلام مراتب به طور مکتوب به کارفرما.

۳-۱۱- انحلال ، تعطیلی یا ورشکستگی شرکت پیمانکار .

۴-۱۱- شمول ممنوعیت قانونی پیمانکار فوق در قانون منع مداخله مصوب دی ماه ۱۳۳۷ و اصلاحیه های بعدی آن.

۵-۱۱- هرگاه پیمانکار در انجام هر کدام از موارد قرارداد قصور ورزد یا مسامحه کند یا در صورت عدم تامین شرایط درخواستی کارفرما.

۶-۱۱- واگذاری قرارداد به غیر بصورت کلی یا جزئی بدون اجازه کتبی کارفرما.

۷-۱۱- شمول ممنوعیت قانونی پیمانکار در مفاد ماده یک آئین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرائی.

ماده ۱۲ - حل اختلاف :

در صورت بروز هرگونه اختلاف یا سایر موارد پیش بینی نشده ، اعم از اینکه مربوط به اجرای موضوع قرارداد و یا مربوط به تعبیر و تفسیر هریک از مواد قرارداد و اسناد و مدارک پیوست آن باشد، ابتدا موضوع از طریق گفتگو و اعلام نظر هیئت کارشناسی منتخب دو طرف و در چارچوب مقررات مربوطه حل و فصل می گردد.

در غیر این صورت حکم محاکم ذیصلاح دادگستری برای دو طرف لازم الاجرا خواهد بود. در هر صورت و تا حکم صادره پیمانکار موظف به انجام تعهدات خود طبق شرایط مندرج می باشد.

ماده ۱۳- خاتمه قرارداد :

در صورت تشخیص کارفرما مبنی بر عدم نیاز به ارائه خدمات پیمانکار هر زمان و در طول مدت قرارداد در حالیکه هیچگونه قصوری متوجه پیمانکار نباشد، کارفرما مختار است به صورت یک طرفه به قرار داد خاتمه دهد. در این صورت کارفرما مراتب را به صورت مکتوب به پیمانکار اعلام و مهلتی را برای خاتمه قرار داد تعیین می نماید. در مهلت فوق پیمانکار موظف است نسبت به تصفیه حساب و ارائه صورت وضعیت قطعی اقدام نماید .

ماده ۱۴- خسارات ناشی از عدم تعهدات پیمانکار :

چنانچه کارکنان پیمانکار به هر دلیلی نسبت به انجام تعهدات موارد موضوع قرارداد قصور ورزد (شرایط عمومی و اختصاصی قرارداد) یا بدون هماهنگی در محل کار خود حاضر نگردند. و پیمانکار در اسرع وقت قادر به جایگزینی آنان نشود و یا اینکه براساس گزارش کتبی واحدهای نظارت و نماینده کارفرما، پیمانکار در اجرای تعهدات خود از نظر کمی یا کیفی کوتاهی و قصور داشته باشد و نسبت به انجام امور مورد قرارداد تخطی نماید به شرح زیر رفتار خواهد شد:

در مرحله اول معادل ۵٪ از رقم مورد تعهد مبلغ ماهیانه کسر می گردد.

در مرحله دوم معادل ۱۰٪ از رقم مورد تعهد مبلغ ماهیانه کسر می گردد.

در مرحله سوم معادل ۲۰٪ از رقم مورد تعهد مبلغ ماهیانه کسر می گردد.

در مرحله چهارم موضوع در کمیته ای با حضور نمایندگان کارفرما، پیمانکار و ناظر بررسی و تصمیم گیری می شود، حکم تصمیمات کمیته لازم الاجرا می باشد.

ماده ۱۵ - نشانی دوطرف:

نشانی کارفرما: شیراز، بولوار قدوسی غربی، نبش خیابان سبحانی - تلفن: ۵-۸۴۳۵۱۵۲ نشانی الکترونیکی: info@abfa-fars.ir، و
وبسایت www.abfa-fars.ir

نشانی پیمانکار:

نشانی های فوق به منزله اقامتگاه قانونی طرفین می باشد، لذا مکاتبات رسمی و ارسال مراسلات از طریق نشانیهای فوق الذکر قانونی تلقی می شود در صورت تغییر نشانی طرفین موظفند ظرف مدت ۴۸ ساعت یکدیگر را مطلع نمایند در غیر این صورت کلیه نامه ها ابلاغ شده تلقی و عذر عدم اطلاع پذیرفته نمی باشد.

ماده ۱۶ - نحوه تنظیم قرارداد

این قرارداد با ماده ۱۶ شرایط عمومی و با شرایط خصوصی و پیوست های مربوطه و منحصراً" بر اساس قوانین و مقررات حاکمه کشور جمهوری اسلامی ایران تهیه و تنظیم گردیده. اسناد تکمیلی که در حین اجرای کار و به منظور اجرا و تکمیل عملیات به پیمانکار ابلاغ می شود یا بین طرفین مبادله می گردد نیز جزو اسناد و مدارک قرارداد به شمار می آید. این اسناد باید در چارچوب اسناد و مدارک قرارداد تهیه شود و ممکن است به صورت مشخصات فنی، دستور کار و صورت مجلس باشد. که پیمانکار ضمن آگاهی کامل به مفاد آن می بایست نسبت به مهر و امضای تمام صفحات اقدام نماید.

پیمانکار:

کارفرما: (شرکت اب و فاضلاب استان فارس)

علی جان صادق پور (رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل)

اردوان نیکنام
معاون منابع انسانی

جاسب زنگنه اینالو
قائم مقام

سید محسن موسوی اصل
مدیر امور قراردادها

شرایط اختصاصی و نحوه انجام خدمات

شرایط خصوصی، شرایط خاصی است که در توضیح و تکمیل مواردی از شرایط عمومی این قرارداد با توجه به وضعیت و ماهیت آن تنظیم شده است که پیمانکار ضمن آگاهی به این شرایط و پیوست های مربوطه مبادرت به انجام تعهدات خود خواهد نمود. شرایط خصوصی هیچگاه نمی تواند شرایط عمومی را نقض کند.

- 1- پاسخگویی ۲۴ ساعت در هفت روزه هفته به کلیه تماس های مشترکین با سرشماره ۱۲۲ و ۱۵۲۲ بر اساس کیفیت تعریف شده در مرکز (شیوه نامه پاسخگویی)
- 2- ثبت اطلاعات اولیه تماس شامل شماره تماس، موضوع، منطقه و اشتراک برای کلیه تماس های دریافتی در نرم افزار مدیریت تماس بر اساس شیوه نامه پاسخگویی
- 3- ثبت دقیق اطلاعات تماسی و مکانی (GIS) و موضوعی تماس در نرم افزار ۱۲۲ در مواردی که باید اقدامی برای شخص تماس گیرنده انجام شود و ارسال برای واحد مربوطه از طریق نرم افزار
- 4- ثبت اطلاعات تماسی، مکانی، موضوعی، شکوائیه ها، و شکایات مشتریان در تمام حوزه های کاری شرکت در نرم افزار ۱۲۲ و ارسال برای واحد بازرسی و شکایات از طریق نرم افزار
- 5- ثبت درخواستهای ۲۱ گانه حوزه معاونت امور مشترکین در نرم افزار مشترکین نظیر سماب و سیمابفا و ... و ارسال برای واحد مربوطه
- 6- بررسی درخواستهای ثبت شده در نرم افزار مشترکین، از تمامی درگاهها (وب، پیشخوان، ۱۲۲ و غیره) و ارائه راهنمایی لازم به مشترکین
- 7- پاسخگویی، راهنمایی، مشاوره و گفتگوی آنلاین با مراجعه کنندگان به وبسایت و ارسال و دریافت مدارک و مستندات لازم از طریق بخش گفتگوی آنلاین سایت
- 8- بررسی پیامهای صندوق صوتی ضبط شده در منوی نرم افزار ۱۲۲، بررسی موضوع و پاسخگویی به آنها
- 9- تماس با مشترکین جهت تکمیل اطلاعات شامل ارسال و دریافت مدارک از طریق ایمیل و یا ارائه مستند پرداختی نظیر شناسه قبض و شناسه پرداخت، راهنمایی در خصوص درخواستها یا اعلام نتیجه آنها به مشتریان از طریق تماس تلفنی با پیامک
- 10- پیگیری وقایع و امور جاری از همکاران و پیمانکاران و واحدهای اجرایی مختلف جهت انجام بهتر و سریعتر درخواستها با واحدهای مختلف از طریق تلفن، اتوماسیون و بی سیم
- 11- پیگیری شکایات مشترکین از واحدهای اجرایی در سطوح مختلف بصورت مکاتبه در اتوماسیون یا پیگیری تلفنی
- 12- ثبت کلیه جوابهای دریافت شده از واحدهای مختلف در نرم افزار ۱۲۲ توسط بخش پیگیری، اخذ اطلاعات مورد نیاز از واحدهای مربوطه و استخراج اطلاعات تکمیلی و ورود و پایش اطلاعات در سامانه اطلاع رسانی مرکز بر اساس برنامه های شرکت و مرکز در حوزه های مختلف (قطع آب، آموزشی، پرداخت بدهی و غیره)
- 13- اطلاع رسانی تلفنی و پیامکی در زمینه های مختلف از جمله قطع آب، وصول مطالبات، روابط عمومی و ... با هماهنگی واحدهای مربوطه به مشترکین هدف
- 14- پیگیری درخواستهای ثبت شده در نرم افزار خدمات مشترکین در زمینه (خرید انشعاب آب و فاضلاب و کنتور فرعی) و ثبت اقدامات در کار تابل مربوطه

- 15- پیگیری درخواستهای ثبت شده در نرم افزار خدمات مشترکین به غیر از موارد ردیف بالا(سایر موضوعات)
- 16- تهیه گزارش های روزانه ، ماهیانه ، فصلی و سالیانه از تماسها و خدمات مختلف مرکز برای ارایه به سطوح مدیریتی
- 17- نظرسنجی از مشترکین دریافت خدمات شرکت در حوزه های حوادث آب و فاضلاب و خدمات دریافتی حوزه مشترکین شامل فروش و پس از فروش از درگاه های مختلف و نظر سنجی های موردی
- 18- اخذ اطلاعات مورد نیاز از واحدها و نرم افزارهای مربوطه و استخراج اطلاعات تکمیلی و پایش نحوه و کیفیت ارایه خدمات بر اساس اطلاعات در حوزه های حوادث آب و فاضلاب و خدمات مشترکین
- 19- اطلاع رسانی قطعی آب در محدوده های اعلامی از طریق خدمات تماس
- 20- پیگیری کلیه تماس ها از طریق ادارات و معاونت ها تا حصول نتیجه

شرایط اختصاصی:

- ۱- ۱) پیمانکار باید دارای توانایی ها و تجربه های لازم در رابطه با موضوع قرارداد را داشته باشد.
- ۱- ۲) تأمین کلیه وسائط نقلیه (جهت ایاب و ذهاب نیروها و رفاهی ، تغذیه) و وسایل مورد نیاز دیگر بعهده پیمانکار است
- ۱- ۳) پیمانکار متعهد می شود نیروی انسانی مورد نیاز را از افراد دارای شرایط مندرج در بند تأمین نماید.
- ۱- ۴) پیمانکار موظف است قبل از به کارگیری عوامل(نیروها) یا هرگونه تغییر (در نیروها) ، اسامی و مشخصات آنها را به کارفرما ارایه نماید (۲ برابر افراد مورد نیاز) و بعد از تایید صلاحیت توسط کارفرما نسبت به کارگیری آنان اقدام نماید.
- ۱- ۵) پس از بکارگیری نیروها توسط پیمانکار چنانچه کار یا رفتار آنان مورد تایید کارفرما نباشد پیمانکار موظف است بدون هیچ گونه اعتراض و اظهار نظری نسبت به جایگزینی آنان اقدام نماید و در این خصوص هیچ گونه خسارتی متوجه کارفرما نخواهد بود.
- ۱- ۶) پیمانکار موظف است کلیه تماس های مرکز را با رعایت اصول ابلاغی از طرف ناظر کارفرما پاسخگویی نموده و درخواست های مشتریان را در نرم افزارهای موجود ثبت نماید.
- ۱- ۷) پیمانکار باید نیروهای خود را ملزم به فراگیری دوره های آموزشی که توسط کارفرما ارایه می شود نماید و از بکارگیری نیروهای غیر آموزش دیده خودداری نماید ،هزینه های دوره های مورد نیاز بر عهده پیمانکار می باشد.
- ۱- ۸) پیمانکار ملزم به تهیه لوح شیفته ماهیانه است، که باید آن را با نظر و هماهنگی دستگاه نظارت، تهیه و ۲ روز قبل از شروع هر ماه در اختیار دستگاه نظارت قرار دهد.
- ۱- ۹) پیمانکار موظف است در صورت نیاز به نیروی جایگزین با معرفی ۳ نفر در ازای هر نیروی مورد نیاز برای دوره آزمایشی یک ماهه اقدام نماید
- تبصره ۳) نیروهای پاسخگویی موظف هستند در خارج از شیفته کاری آنلاین بوده تا در صورت نیاز و تماس های بحرانی در محل خدمت حاضر گردند. (ثبت شماره تماس های ضروری اول ، دوم و محل سکونت در لوح شیفته آورده شود.)
- تبصره ۴) تغییرات لوح شیفته بر اساس شرایط در اختیار دستگاه ناظر می باشد.
- ۱- ۱۰) پیمانکار موظف است در صورت درخواست مرخصی ساعتی و روزانه و یا استعلاجی هر یک از پرسنل مراتب را حداقل ۲ روز قبل از زمان آن به ناظر کارفرما اعلام و در صورت تایید بر مبنای آن اقدام نماید.در مواقعی که مرخصی استعلاجی بیش از ۳ روز نیاز باشد پیمانکار باید نیروی جایگزین مناسب و مورد تایید کارفرما را معرفی کند.
- تبصره ۵) در صورت غیبت هر یک از نیروهای پیمانکار به ازای هر ساعت مبلغ ۴۰۰,۰۰۰ (چهارصد هزار) ریال از صورت وضعیت پیمانکار کسر خواهد گردید.

- ۱۱- ۱) در صورت شکایت از نحوه پاسخگویی در رسانه ها پیمانکار ملزم به پاسخگویی به دستگاه نظارت می باشد.
- ۱۲- ۱) نحوه پاسخگویی بر اساس دستورالعمل ابلاغی توسط دستگاه نظارت می باشد.
- تبصره ۶) در صورت پاسخگویی نا مناسب، دستگاه نظارت می تواند به ازای هر شکایت نسبت به کسر مبلغ (۵۰۰,۰۰۰ پانصد هزار) ریال از صورت وضعیت پیمانکار کسر نماید.
- ۱۳- ۱) نگهداری و تعمیر سیستم های کامپیوتری بر عهده پیمانکار است و چنانچه به دلیل اهمال یا استفاده نادرست خسارتی به آنها وارد شود پیمانکار ملزم به جبران خسارت می باشد.
- تبصره ۷) با توجه حساسیت اطلاعات سیستم های کامپیوتری، تعمیرات احتمالی از طریق کارفرما انجام و هزینه آن از پیمانکار کسر خواهد شد.
- ۱۴- ۱) نگهداری و مراقبت از تجهیزات اداری تحویلی به پیمانکار بر عهده پیمانکار است و خسارت های احتمالی از صورت وضعیت پیمانکار کسر خواهد شد.
- ۱۵- ۱) پیمانکار و عوامل او حق در اختیار قرار دادن اطلاعات ثبت شده مشترکین در سامانه به غیر را نداشته و در صورت بروز این مساله تخلف به دستگاه قضایی احاله و پیگیری خواهد شد.
- ۱۶- ۱) پاسخگویی به تماس ها باید با رعایت ادب و احترام و حسن خلق و متانت صورت گیرد و در صورت بروز مشکل پیمانکار ملزم به اقدام براساس نظر دستگاه نظارت می باشد
- ۱۷- ۱) ثبت اطلاعات باید به دقت انجام شود و در صورت اشتباه منجر به خسارت، پیمانکار ملزم به جبران آن خواهد بود.
- ۱۸- ۱) تهیه و تامین سالن محل استقرار، تهیه و تامین رایانه و تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری لازم، تهیه تجهیزات اداری لازم از قبیل میز، صندلی، پنل های اپراتور، پشتیبانی نرم افزار و شبکه ارتباطی بر عهده کارفرما می باشد.
- ۱۹- ۱) تامین لوازم مصرفی و رفاهی پرسنل شامل قند، چای، پذیرایی لوازم مصرفی اداری به عهده پیمانکار می باشد که به صورت ماهیانه حداکثر تا پنجم هر ماه طبق لیست اعلامی توسط کارفرما، باید تهیه و تحویل گردد.
- ۲۰- ۱) پیمانکار موظف است با توجه به حساسیت موضوع پیمان، حفظ کیفیت مناسب پاسخگویی، حقوق و مزایای نیروهای تحت امر خود را مطابق با قانون کار و عرف کارگاه، در پایان هر ماه به صورت واریز نقدی در حساب بانکی ایشان پرداخت نماید. (حتی در صورت عدم دریافت مبالغ ریالی صورت وضعیت) ضمن اینکه حقوق و مزایای پرداختی به کارکنان بایستی مطابق با نوع و سختی فعالیت براساس گروه ۷ جدول دستمزد طرح هماهنگ طبقه بندی مشاغل شرکت های خدماتی، پشتیبانی و فنی مهندسی انجام شود. با توجه به اینکه عملیات موضوع قرارداد به صورت حجمی و طبق جدول ۱ انجام می پذیرد و به واسطه الزام به انجام امور محوله در تمام روزهای هفته به صورت شبانه روزی و حتی ایام تعطیلات، پیمانکار می بایست با رعایت قوانین اداره کار و تامین اجتماعی (نظیر اضافه کار، تعطیل کاری و ..) نسبت به پرداخت حقوق و مزایای پرسنل اقدام نماید. لازم به ذکر است در صورت تأخیر در پرداخت موضوع فوق الذکر بیش از ۳ روز پس از پایان هر ماه بزاء هر روز تاخیر تا ۲ (دو) درصد مبلغ صورت وضعیت به عنوان خسارت عدم تعهدات پیمانکار از مطالبات پیمانکار کسر می گردد. بدیهی است پرداخت حقوق و مزایای نیروهای تحت امر پیمانکار منوط به پرداخت صورت وضعیت توسط کارفرما نمی باشد.
- تبصره ۸) پیمانکار می بایست ماهانه فیش حقوقی ممهور به مهر و امضای شرکت برای کلیه پرسنل خود صادر و اصل یا رونوشت آن را همراه صورت وضعیت ارائه نماید.
- تبصره ۹) پیمانکار می بایست به صورت ماهانه پس از واریز حقوق پرسنل، فرم تسویه حساب ماهانه با مهر و امضا تک تک پرسنل تهیه و با صورت وضعیت آن ماه تقدیم دستگاه نظارت نماید
- تبصره ۱۰) تایید و پرداخت صورت وضعیت ماهیانه پیمانکار منوط به تسویه حساب حقوق و مزایای ماه قبل پرسنل خواهد بود.

تبصره (۱۱) پیمانکار متعهد است نسبت به تهیه و تأمین لباس کار (۲ دست در سال) شامل پیراهن، شلوار، کمر بند، دمپایی یا کفش مناسب، جوراب، متناسب با اندازه پرسنل و مورد تایید ناظر کارفرما اقدام نماید.

۲۱ - ۱) حداقل نیروی مورد نیاز جهت انجام امور موضوع قرارداد ۷ (هفت) نفر نیروی انسانی مرد با حداکثر سن ۳۰ سال و مشخصات ذیل تعیین گردیده، پیمانکار موظف است با هماهنگی دستگاه نظارت عملیات مندرج در فرم شماره ۶ (فرم آنالیز قیمت خدمات) بر حسب نیاز در طول مدت پیمان به انجام برساند.

- حداقل مدرک تحصیلی فوق دیپلم و حداکثر لیسانس
- آشنا به کامپیوتر و گذراندن دوره های ICDL
- آشنایی با نرم افزارهای دفتر ارتباط با مشتریان
- توانایی تایپ ۱۰ انگشتی
- لحن و تن صدای مناسب
- سرعت عمل و سرعت انتقال بالا
- صبر و تحمل بالا
- سایر شرایط با نظر کارفرما

۲۲ - ۱) پیمانکار موظف است کلیه کارکنان خود را توجیه نماید که انجام وظیفه آنان در محل شرکت هیچگونه تعهد استخدامی یا بکارگیری مجدد آنان را پس از اتمام پیمان برای شرکت کارفرما ایجاد نمی کند.

۲۳ - ۱) پیمانکار می بایست نسبت به عقد قرارداد با کارکنان خود در ماه اول قرارداد اقدام و یک نسخه ی ممهور به مهر و امضای شرکت را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۲۴ - ۱) پیمانکار موظف است برای کارکنان خود قبل از شروع به کار برگ تأیید سلامت جسمی و روحی از مرکز بهداشت و برگ عدم سوء پیشینه و برگ پایان خدمت و وظیفه را تهیه و به کارفرما ارائه نماید

۲۵ - ۱) پیمانکار موظف است برای سلامت بیشتر کارکنان، نسبت به تست سلامت و آزمایشهای پزشکی ظرف سه ماه اول شروع قرارداد برای پرسنل تحت امر خود در یکی از مراکز درمانی به صلاحدید کارفرما اقدام نماید.

۲۶ - ۱) پیمانکار موظف است برای کارکنان خود با هماهنگی دفتر حراست و امور محرمانه شرکت نسبت به اخذ کارت شناسایی اقدام نماید.

۲۷ - ۱) پیمانکار متعهد است ابتدای سال جدید شمسی ، حقوق و مزایای نیروهای تحت امر خود را مطابق بخشنامه وزارت کار و تأمین اجتماعی افزایش دهد. (افزایش را پیمانکار لازم است در آنالیز قیمت خود منظور نماید)

۲۸ - ۱) پیمانکار موظف می باشد که کلیه کارکنان موضوع مناقصه را نزد سازمان تأمین اجتماعی بیمه نماید. در ضمن پیمانکار می بایست ماهیانه لیست بیمه ماه قبل کارکنان خود را که به تأیید سازمان تأمین اجتماعی رسیده است را به کارفرما ارائه نماید.

۲۹ - ۱) پیمانکار متعهد می باشد که نسبت به انجام کلیه کارهای ارجاعی در چارچوب موضوع قرارداد که توسط دستگاه نظارت ارائه می گردد اقدام نماید. در ضمن در صورت تأخیر در انجام کارهای ارجاعی به تشخیص ناظر کارفرما جریمه ای در نظر گرفته و از صورت وضعیت پیمانکار کسر خواهد شد.

۳۰ - ۱) پیمانکار موظف است یک دفتر و یک نفر نیروی با تجربه و ذیصلاح خود را بعنوان نماینده تام الاختیار خود همراه با آدرس محل دفتر و شماره تلفن دفتر و شماره تلفن نیروی مذکور (قابل تماس در ساعات اداری و غیر اداری) را به کارفرما معرفی نماید. شخص مزبور می بایست نظارت کمی و کیفی بر امور مربوط به نیروهای تحت امر پیمانکار از قبیل (کنترل ورود و خروج) و پیگیری موارد ارجاعی از سوی کارفرما را در این رابطه به انجام برساند. (به صورت آنلاین در ۲۴ ساعت)

۳۱ - ۱) پیمانکار موظف به رعایت کلیه مقررات و ضوابط اداری محل انجام تعهدات خود که کتباً به وی ابلاغ گردیده است می باشد.

- ۳۲ - ۱) میزان ساعات کاری و تعداد روز کاری در هر ماه برای نیروهای پیمانکار مطابق قوانین و مقررات وزارت کار و امور اجتماعی و مقررات شرکت آب و فاضلاب استان فارس می‌باشد که می‌بایست هماهنگی لازم با ساعت کار شرکت داشته باشد.
- ۳۳ - ۱) هرگونه تغییر، جابجایی و خروج و ورود پرسنل پیمانکار در طول ساعات انجام وظیفه صرفاً با نظر دستگاه نظارت امکان پذیر می‌باشد.
- ۳۴ - ۱) کارفرما تأسیسات و ابنیه مورد توافق را طی صورتجلسه‌ای به پیمانکار تحویل خواهد داد و پیمانکار متعهد است در طول مدت قرارداد از اموال مزبور به نحو احسن نگهداری و بهره برداری نماید، این صورتجلسه پیوست و جزء لاینفک قرارداد مذکور خواهد بود.
- ۳۵ - ۱) پرداخت آخرین صورت وضعیت و حسن انجام کار منوط به رایحه مفاصا حساب از سازمان تأمین اجتماعی، اداره دارایی و تسویه حساب با پرسنل تحت امر می‌باشد (۱۲ برگ تسویه حساب ماهانه، ۱۲ فیش حقوقی ماهانه و یک برگ تسویه حساب سالانه)
- ۳۶ - ۱) نیروهای پیمانکار می‌بایست از جهت صلاحیت اخلاقی، اجتماعی، تحصیلات، قدرت یادگیری مورد تأیید ناظر کارفرما باشند.
- ۳۷ - ۱) کارفرما با اعلام و تشخیص دستگاه نظارت، در صورت عدم رعایت الزامات مقرر توسط نیروهای بخش پاسخگویی، می‌تواند در خواست تعویض هرکدام از این نیروها را بدهد، در اینصورت پیمانکار موظف است حداکثر ظرف مدت سه روز نسبت به جایگزینی وی اقدام نماید. و در این خصوص هیچ گونه خسارتی بر عهده کارفرما نخواهد بود.
- ۳۸ - ۱) با امضاء این قرارداد پیمانکار متعهد می‌شود که در صورت تغییر در وضعیت شرکت، صاحبان سهام، مدیران، صاحبان امضاء موارد را به کارفرما اطلاع دهد. در ضمن اذعان می‌نماید که آخرین مدارک و اطلاعات مربوط به شخص حقوقی را ارائه نموده است.
- ۳۹ - ۱) پیمانکار ملزم است در اجرای قرارداد از بکارگیری منابع غیر مشروع (نا مشروع) خودداری نماید.
- ۴۰ - ۱) پیمانکار ملزم به رعایت اصول صلاحیت ایمنی HSE است و می‌بایست یکی از پرسنل موجود را به عنوان مسئول HSE کتبا به کارفرما معرفی نماید.
- ۴۱ - ۱) پیمانکار موظف به نصب تجهیزات HSE و ایمنی در محیط کار پاسخگویی و دفتر ارتباط با مشتریان می‌باشد.
- ۴۲ - ۱) پیمانکار موظف به ایمن سازی محیط کار و تجهیزات موجود در سالن پاسخگویی می‌باشد.
- ۴۳ - ۱) پیمانکار ملزم است که منشور اخلاقی شرکت آب و فاضلاب استان فارس را که در سایت شرکت موجود می‌باشد به اطلاع پرسنل خود برساند. بدیهی است کلیه نیروهای پیمانکار ملزم به رعایت مفاد منشور اخلاقی می‌باشند.
- ۴۴ - ۱) پیمانکار موظف است در صورت مرخصی نیروهایی که با ارباب رجوع در ارتباط هستند به نحو مناسب (از طریق تابلو اعلانات یا تابلو مشخصات) فرد جایگزین به اطلاع مراجعین و نیز بصورت مکتوب به ناظر مربوطه برسانند.
- تبصره ۱۲) در صورت عدم انجام موارد فوق توسط پیمانکار یا اهمال در انجام وظایف، کارفرما می‌تواند تا ۲۰٪ از هر صورت وضعیت، پیمانکار به عنوان خسارت عدم تعهدات کسر نماید.

(۱) شرایط عمومی :

(۱-۲) مبلغ مالی مربوط به قرارداد براساس صورت وضعیت های ارایه شده به صورت ماهیانه براساس قرارداد منعقد شده قابل پرداخت می باشد.

(۲-۲) کارفرما اختیار دارد مقادیر کار را تا معادل ۲۵٪ مبلغ کل قرارداد با قیمت های فعلی کاهش و یا افزایش دهد. رعایت کلیه اقدامات ایمنی و حفاظتی قبل از انجام و حین عملیات جهت جلوگیری از وقوع هر نوع حادثه به عهده پیمانکار است و در صورت بروز حادثه برای کارگران و عوامل پیمانکار، اشخاص ثالث و یا اموال آنها پیمانکار موظف به جبران خسارت است و هیچگونه مسئولیتی متوجه کارفرما نمی باشد.

(۲-۳) مناقصه گران می توانند در جلسه بازگشایی پاکت های پیشنهاد قیمت شرکت نمایند.

تبصره ۱ مناقصه گران موظف می باشند که مدت اعتبار پیشنهاد قیمت های خود را حداقل ۳ ماه در نظر بگیرند.

تبصره ۲ همچنین کمیسیون مناقصات حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پیشنهادها را بررسی و برنده مناقصه را اعلام خواهد نمود.

تبصره ۳ کمیته فنی بازرگانی با توجه به رعایت دلایل یا استانداردهای داخلی یا بین المللی، داشتن صلاحیت یا پروانه بهره برداری مناقصه گران، سابقه اجرای پروژه های مشابه، مشخصات و جزئیات فنی اجرای عملیات موضوع مناقصه، توان مالی، کادر فنی، ماشین آلات، تجهیزات و امکانات فنی مهندسی مناسب، آنالیز و برآورد هزینه مطابق با واقعیت، ظرفیت کاری مناسب جهت عقد قرارداد تا مبلغ فوق و همچنین رضایت کارفرما نسبت به انجام بررسی فنی اقدام و گزارش خود را به کمیسیون مناقصات شرکت اعلام می نماید.

تبصره ۴ در صورتیکه یک متقاضی در مناقصه شرکت کند چنانچه قیمت پیشنهادی از نظر کمیسیون عادلانه باشد، و از نظر فنی پیشنهاد ارایه شده نیز قابل قبول باشد، با تشخیص کمیسیون مناقصات و کمیته فنی، به شرط به صرفه و صلاح بودن قیمت پیشنهادی نام برده به عنوان برنده اعلام می گردد.

تبصره ۵ پیمانکار حق واگذاری تمام و یا بخشی از موضوع مناقصه را بدون موافقت کتبی شرکت به دیگری ندارد.

(۲-۴) پیمانکار در مورد استفاده از نیروهای خود در مورد اجرای عملیات موضوع مناقصه ملزم به اجرای موارد ذیل می باشد :

تبصره ۱ پیمانکار موظف است از میان کارگران متقاضی کار، افرادی را که دارای گواهینامه مهارت فنی و حرفه ای صادره از سوی سازمان آموزش فنی و حرفه ای هستند را به کار گمارند.

تبصره ۲ پیمانکار متعهد است تا بویژه مفاد ماده ۱۸۱ قانون کار را در خصوص عدم بکارگیری غیر مجاز اتباع بیگانه بطور کامل رعایت نماید. در غیر اینصورت شخصاً مسئولیت این تخطی را بعهده داشته و موظف در پاسخگویی به مراجع قانونی می باشد و همچنین لازم به ذکر است که در صورت به کارگیری کارگران افغانی بدون پروانه کار، قرارداد فسخ و نسبت به ضبط ضمانت نامه پیمانکار اقدام خواهد شد.

پیمانکار در ارتباط با کلیه نیروهای خود موظف به رعایت قوانین و مقررات کار، بیمه های تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات ذیربط از جمله حداقل حقوق قانونی، حق عائله مندی، حق مسکن، عیدی، سنوات، مرخصی، بن کارگری و سایر مزایای قانونی بوده و مسئولیت پاسخگویی به مراجع قانونی بعهده وی خواهد بود.

(۲-۵) پیمانکار اعلام و تأیید می نماید که مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولتی (منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت) مصوب دی ماه سال ۱۳۳۷ نیست و همچنین پیمانکار موظف به افشاء سمت و میزان سهام (در شرکت های سهامی خاص) متعلق به اشخاص و اقرباء کلیه سهامداران خود طبق موضوع تبصره ۱ ماده ۱ قانون یاد شده می باشد.

(۲-۶) چنانچه پیمانکار مرتکب یکی از اعمال بندهای ماده (۱) آئین نامه مربوط به تصویب نامه هیأت وزیران به شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۳ شود کارفرما مجاز به فسخ قرارداد می باشد و تا مدت ۵ سال با اشخاص مذکور قرارداد منعقد نمی گردد.

۷- ۲) پیمانکار تأیید می نماید که هنگام تسلیم پیشنهاد مطالعات کافی را در خصوص چگونگی انجام عملیات موضوع مناقصه (از جمله مشخصات اجرای عملیات موضوع مناقصه، امکان تهیه کارگران ساده و متخصص به تعداد کافی، میزان دستمزدها و هزینه‌ها تا پای کار، مقتضیات محل تحویل و ...) به عمل آورده و هیچ امر مجهولی باقی نمانده است که بعداً بتواند در مورد آن مستند به جهل خود نماید.

۸- ۲) همچنین پیمانکار تأیید می نماید از جمیع قوانین و مقررات مربوط به کار، بیمه‌های تأمین اجتماعی و حفاظت فنی و قوانین حاکم بر مالیاتها و عوارض و نظام وظیفه و ... کاملاً مطلع بوده و متعهد به رعایت همه آنها می باشد. ر ضمن مسئولیت عدم اجرای قوانین و مقررات فوق الذکر متوجه کارفرما نخواهد بود.

۹- ۲) شرکت در مناقصه بمنزله اطلاع و آگاهی کامل از کلیه مقررات و آیین نامه معاملات کارفرما و پذیرش آنها می باشد. در ضمن در موارد غیر مطرح در این قرارداد، با توجه به آیین نامه معاملات کارفرما و همچنین توافق طرفین تصمیم گیری خواهد شد.

۱۰- ۲) قبل از انعقاد قرارداد و تسلیم ضمانت انجام تعهدات از طرف برنده مناقصه سپرده نفر دوم مسترد نخواهد شد.

۱۱- ۲) کسور قانونی که در هنگام پرداخت های مالی از صورت وضعیت های پیمانکار کسر می گردد به شرح ذیل می باشد :

از مبلغ هر یک از پرداخت هایی که مطابق قرارداد منعقدہ فیما بین به برنده مناقصه صورت می گیرد بمیزان ۱۰٪ کسر گردیده و به عنوان تضمین حسن انجام کار نزد کارفرما نگهداری خواهد شد. در صورتیکه پیمانکار به کلیه تعهدات خود بنحو احسن عمل نموده باشد با گذشت یک سال از زمان تحویل موقت به وی مسترد خواهد گردید.

۱۰ شرایط ارزیابی :

۱- ۳) متقاضیان شرکت در مناقصه می‌توانند درخواست های رفع ابهام در خصوص اسناد مناقصه را به صورت کتبی با شرکت آب و فاضلاب استان فارس به آدرس شیراز، میدان شهید مطهری ، ابتدای بلوار قدوسی غربی، نبش خیابان سبحان ستاد مرکزی شرکت آب و فاضلاب استان فارس ارسال یا با تلفن ۰۹۳۷۴۳۱۹۹۱۸ و یا شماره ۱۲۲ تماس حاصل نمایند.

۲- ۳) کارفرما به درخواست های رفع ابهام شرکت کنندگان در مناقصه در صورتیکه حداقل ۵ روز قبل از مهلت تحویل مدارک دریافت شده باشد، پاسخ خواهد داد. در ضمن توضیحات و پاسخ به پرسشهای مناقصه گران و همچنین در صورت تشکیل « جلسه توضیح اسناد » رونوشت صورت جلسه آن به طور یکسان برای همه شرکت کنندگان مناقصه گر ارسال خواهد شد. کلیه مدارک درخواستی مناقصه می‌بایست به زبان فارسی باشد. آن دسته از اطلاعات که به زبان دیگری می‌باشد می‌بایست همراه با ترجمه دقیق آورده شده باشد. این ترجمه در تفسیر اطلاعات مورد استفاده قرار خواهد گرفت. در صورتیکه شرکت کننده در مناقصه در ارایه مدارک و اطلاعات و مستندات هر یک از بخشها و یا تکمیل دقیق اسناد خواسته شده تأخیر یا قصور نماید دستگاه اجرایی مختار است بر اساس نظر هیئت ارزیابی، در این خصوص اقدام نموده و هیچگونه اعتراض و یا ادعایی از جانب شرکت کننده در مناقصه در این رابطه قابل پذیرش نخواهد بود. هر گونه تغییر در اطلاعات و مدارک ارسالی که در مرحله ارزیابی اولیه مشروط تشخیص داده شده‌اند می‌بایست توسط شرکت کنندگان برای کارفرما ارسال گردد.

۳- ۳) کارفرما حق خود جهت انجام موارد ذیل را محفوظ داشته و موظف به ارایه هیچ توضیحی نمی‌باشد.

- برای انجام صحیح مناقصه و حفظ منافع پروژه موضوع مناقصه و بهینه کردن هزینه‌ها به انتخاب خود از پیمانکارانی که صلاحیت آنها برای شرکت در مناقصه تأیید شده و شرایط آنها منطبق با نیازهای پروژه می‌باشد، برای شرکت در مناقصه و ارایه پیشنهاد دعوت به عمل می‌آورد.
- تشخیص صلاحیت از اختیارات کارفرما می‌باشد و کارفرما هیچگونه تعهدی نسبت به شرکت کنندگان در مناقصه ندارد.
- حق چشم پوشی از برخی نقایص کوچک در خصوص ضوابط تعیین صلاحیت که تأثیر زیادی بر تعیین توانایی صلاحیت واجد شرایط ارزیابی نماید.

فرم شماره ۶ - فرم انالیز قیمت خدمات و برآورد

ردیف	نوع خدمت	تعداد سالانه	قیمت واحد (ریال)	جمع مبلغ سالیانه (ریال)
1	پاسخگویی به تماس های تلفنی	375,000	18,000	6,750,000,000
2	ثبت اطلاعات تماس در نرم افزار ۱۲۲	132,880	10,000	1,328,800,000
3	ثبت درخواست های مردمی در نرم افزار ۱۲۲	63,000	10,000	630,000,000
4	ثبت شکایات مردمی در نرم افزار ۱۲۲	27,000	10,000	270,000,000
5	ثبت درخواست در نرم افزار امور مشترکین	3,300	15,000	49,500,000
6	بررسی درخواستهای ثبتی در نرم افزار امور مشترکین	4,000	26,000	104,000,000
7	راهنمایی، مشاوره و گفتگوی آنلاین با مراجعه کنندگان به وبسایت	1,600	40,000	64,000,000
8	دریافت پیامهای صندوق صوتی، بررسی و پاسخگویی به آنها	2,000	38,500	77,000,000
9	پیگیری درخواستها و شکایات مشترکین و اعلام نتیجه آنها	2,700	56,000	151,200,000
10	هماهنگی با واحدهای مختلف درون سازمانی	10,200	46,500	474,300,000
11	ارسال و پیگیری شکایات مردمی به واحدهای اجرایی	3,600	55,000	198,000,000
12	ثبت گزارش و پاسخ واحدهای مختلف در نرم افزار ۱۲۲	1,600	40,000	64,000,000
13	اطلاع رسانی تلفنی و پیامکی به مشترکین و تهیه گزارش	479,936	1,500	719,904,000
14	واگذاری انشعاب از درگاه غیر حضوری (۱۲۲)	120	188,000	22,560,000
15	ارایه خدمات پس از فروش و اصلاح قبض به صورت غیر حضوری	3,360	100,000	336,000,000
16	گزارشگیری از تماسها به صورت روزانه ، ماهانه ، فصلی و سالیانه	390	22,400	8,736,000
17	انجام نظر سنجی تلفنی	6,000	35,000	210,000,000
18	انجام رصد و پایش نحوه ارایه خدمات و حوادث اب و فاضلاب	10,000	6,200	62,000,000
	جمع کل			11,520,000,000

جدول ارزیابی متقاضیان حضور در مناقصه پاسخگویی

روش و ضوابط ارزیابی توان اجرای کار

کلیات :

هدف از ارزیابی اولیه، تشخیص صلاحیت شرکت کنندگان در مناقصه براساس حداقل ضوابط رد/پذیرش می باشد. این ضوابط در خصوص تجربیات عمومی و تخصصی از قبیل سابقه اجرایی و تجربه انجام کارهای مشابه یا در دست اقدام، حسن سابقه و رضایت در کارهای قبلی، سطح تحصیلات کادر فنی و عناصر کلیدی از نظر دانش و تجربه، میزان سرمایه و توان مالی و پشتیبانی، بومی بودن پیمانکار و داشتن تجربه در محل اجرای پروژه و سایر اطلاعات مربوط می باشد که توسط متقاضی شرکت در مناقصه (با تکمیل فرمهای اطلاعاتی) ارائه خواهد شد. برای این منظور مجموع اطلاعات مربوط به هر یک از شرکتها به شرح ذیل، برای تأمین و اجرای ضوابط تشخیص صلاحیت مد نظر قرار خواهد گرفت.

جدول شماره ۲ - جدول ارزیابی اولیه (ارزیابی توان اجرای کار)			
ردیف	معیارهای ارجاع کار	امتیاز	امتیاز اخذ شده
۱	سابقه کاری در زمینه مراکز تماس	۲۰	
۲	سابقه کاری در زمینه خدمات مشترکین	۱۵	
۳	داشتن گواهی شرکت در دوره های مربوط به مراکز تماس	۵	
۴	مدیریت کارآمد و سیستم مدیریتی مناسب برای اجرای کار	۵	
۵	قدرت مالی و پشتیبانی	۱۵	
۶	کفایت و سطح تحصیلات هیئت مدیره و اعضای کلیدی	۱۰	
۷	حسن سابقه در کارهای قبلی و عدم سوء پیشینه حرفه ای	۱۵	
۸	بومی بودن پیمانکار و داشتن دفتر و نماینده در استان فارس	۱۵	
۹	جمع کل	۱۰۰	

توضیح هیأت ارزیابی پیمانکاران با توجه به ویژگی ها و مشخصات هر پروژه، ضریب وزنی هر یک از عوامل را در بازه یاد شده در جدول تعیین و به همراه اسناد ارزیابی توان اجرای کار به پیمانکاران می دهد و پس از دریافت اسناد برای هر پیمانکار به ازای امتیاز هر معیار، امتیاز هر یک از معیارها را محاسبه می کند. امتیاز کل، برابر مجموع امتیاز کسب شده برای هر معیار خواهد بود. کسب حداقل ۶۵ امتیاز از مجموع امتیازها الزامی می باشد.

نحوه امتیاز دهی به هر یک از معیارهای ارزیابی

۱) سابقه کاری در زمینه مرکز تماس:

جدول شماره ۳ - جدول ارزیابی سابقه کاری در ۱۲۲			
ردیف	نوع عملیات	امتیاز (کل)	امتیاز پیمانکار
۱	انجام کار در مراکز تماس آبفا ۱۲۲	۱۵	
۲	انجام کار در دیگر مراکز تماس	۵	
۳	جمع	۲۰	

توضیح (یک دوره کار در مراکز مربوطه امتیازات لازم را کسب می نماید. (حداقل یکساله)

۲) سابقه کاری در زمینه خدمات مشترکین:

منظور از این مورد سابقه کاری پیمانکار در شرکت های خدمات شهری مثل آب، برق، گاز، شهرداری ها و ... می باشد. به ازای هر شرکت ۵ امتیاز و تا ۳ شرکت متمایز از هم (مجموعاً ۱۵ امتیاز) جهت امتیاز دهی به پیمانکاران مدنظر قرار خواهد گرفت.

۳) داشتن گواهی شرکت در دوره های مربوط به مراکز تماس:

این معیار ۵ امتیاز دارد. این امتیاز فقط با ارائه مدرکی مبنی بر گواهی شرکت در دوره، کارگاه آموزشی، سمینار، همایش یا ... در زمینه ایجاد و مدیریت مراکز تماس که توسط موسسات معتبر برگزار شده باشد تعلق خواهد گرفت. گواهی مربوطه باید به نام یکی از اعضای هیات مدیره یا اعضای کلیدی پیمانکار باشد که حداقل یک سال سابقه کار برای پیمانکار را داشته باشد.

۴) مدیریت کارآمد و سیستم مدیریتی مناسب برای اجرای کار:

این معیار ۵ امتیاز دارد که بر اساس نظر ارزیابان و با توجه به مدارکی که پیمانکار دال بر کارآمد بودن، علمی بودن و تایید سیستم مدیریتی خود از سوی مراکز معتبر ارائه خواهد داد تعیین می شود.

۵) قدرت مالی و پشتیبانی:

ضریب وزنی این معیار با توجه به مندرجات جدول شماره ۲ ردیف ۵، به میزان ۱۵ تعیین شده است. شرکت کننده در مناقصه می بایست اطلاعات پرینت حساب بانکی خود را ضمیمه مستندات ارزیابی کیفی نماید.

تبصره ۱) مبالغ ریالی کارکرد یا قرارداد در ۵ سال اخیر به مبلغ برآورد مناقصه امتیاز کامل و به نسبت کسر میگردد

تبصره ۲) موجودی حساب مشخص شود چه مبلغی باشد تا امتیاز کامل تعلق گیرد

تبصره ۳) مفاصا حساب از تأمین اجتماعی در ۵ سال اخیر به اندازه ۵ درصد مبلغ برآورد امتیاز کامل و معیار مالی پشتیبانی کاملاً مشخص باشد.

۶) کفایت و سطح تحصیلات هیئت مدیره و اعضای کلیدی:

ضریب وزنی این معیار به میزان ۱۰ تعیین شده است و برای هر مدرک تحصیلی کارشناسی یا بالاتر و یا هر گواهی شرکت در دوره های مدیریتی ۲ امتیاز و تا سقف ۵ مدرک قابل تخصیص خواهد بود.

۷) حسن سابقه در کارهای قبلی و عدم سوء پیشینه حرفه‌ای:

ضریب وزنی این معیار با توجه به مندرجات جدول شماره ۲ ردیف هفت به میزان ۱۵ تعیین شده است. ریز امتیازات این معیار در جدول زیر (جدول شماره ۴ - جدول ارزیابی حسن سابقه) درج گردیده و اطلاعات مربوطه بایستی در قالب فرم شماره ۳ ارائه گردد.

در صورت داشتن سوء پیشینه حرفه‌ای پیمانکار ملزم به اعلام موضوع می‌باشد در صورت عدم اعلام موضوع و اثبات آن در هر مرحله از مناقصه و ابلاغ مناقصه کارفرما نسبت به حذف پیمانکار از لیست اقدام می‌نماید و مراتب را به امور پیمانکاران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اطلاع خواهد داد.

جدول شماره ۴ - جدول ارزیابی حسن سابقه			
ردیف	شرح	امتیاز	امتیاز پیمانکار
۱	صلاحیت اداره کار و امور اجتماعی	۱۰	
۲	رضایت نامه از مراکز ۱۲۲ یا مشابه شرکت های خدماتی	۱	
۳	تقدیر نامه از استانداری، فرمانداری و شرکت های مادر تخصصی	۲	
۴	تشویق نامه از مدیران عامل	۲	
۵	جمع	۱۵	

تبصره (۱) حداکثر تعداد رضایت نامه، تشویق نامه هر کدام دو مورد در ۵ سال گذشته امتیاز کامل و به نسبت کسر میگردد

۸) بومی بودن پیمانکار و داشتن دفتر و نماینده در محل اجرا:

ضریب وزنی این معیار با توجه به مندرجات جدول شماره ۲ (جدول ارزیابی اولیه، ردیف ۸)، به میزان ۱۵ تعیین شده است. در تعیین موقعیت دفتر مرکزی پیمانکار آخرین نشانی ثبت شده (درج شده در روزنامه رسمی) ملاک عمل خواهد بود و ارائه قرارداد مرتبط طبق ردیف های ۱ و ۲ (معیارها) یا شرکت های خدماتی در سطح استان فارس ۵۰ درصد امتیاز و در خصوص ثبت شرکت در سطح استان امتیاز کامل و در غیر اینصورت هیچگونه امتیازی تعلق نمیگیرد.

دستورالعملهای ارزیابی کیفی پیمانکاران جهت شرکت در مناقصه

۱) شرکتهای مجاز به شرکت در مناقصه :

شرکت کنندگان در مناقصه باید دارای توانایی ها و تجربه های لازم در رابطه با موضوع مناقصه بوده و بر اساس جداول ارزیابی امتیاز لازم را برای حضور در مناقصه کسب نمایند.

۲) اطلاعات درخواستی از پیمانکار :

فرم شماره ۱ - اطلاعات کلی پیمانکار

نام شرکت :	موضوع فعالیت شرکت (طبق اساسنامه) :
شماره ثبت :	محل ثبت :
تاریخ ثبت :	تاریخ ثبت :
سرمایه ثبت شده :	سرمایه پرداخت شده :
رتبه پیمانکاری :	رتبه پیمانکاری :
رشته کاری :	تاریخ اخذ رتبه :
محل اخذ رتبه :	محل اخذ رتبه :
آخرین تاریخ چاپ روزنامه رسمی جهت تغییر اعضاء هیأت مدیره :	کد پستی :
نشانی شرکت :	شماره فاکس :
تلفن همراه :	شماره تلفن :

فرم شماره ۲ - مشخصات اعضاء هیأت مدیره و سایر سهامداران

ردیف	سمت	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	تاریخ اخذ مدرک	درصد سهام	تاریخ ورود به شرکت	تلفن همراه
۱	مدیر عامل				%		
۲	رئیس هیأت مدیره				%		
۳	نائب رئیس هیأت مدیره				%		
۴	عضو هیأت مدیره				%		
۵	عضو هیأت مدیره				%		



فرم شماره ۳ - پیمانهای منعقد شده در رابطه با موضوع مناقصه و یا کارهای مشابه پروژه

ردیف	موضوع پیمان	شماره و تاریخ قرارداد	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	تاریخ تحویل موقت	نام کارفرما	نام مشاور
۱							
۲							
۳							
۴							
۵							
۶							
۷							
۸							

فرم شماره ۴ - صورت اسامی مدیران و کارکنان فنی و کلیدی در کارگاههای مهم

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدیرک و رشته تحصیلی	تاریخ اخذ مدرک	تاریخ همکاری با شرکت	سوابق کاری در خارج از شرکت	سمت در آن شرکت
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						
۸						

فرم شماره ۵ - خلاصه سوابق کاری اعضاء هیأت مدیره شرکت و سایر سهامداران

ردیف	نام و نام خانوادگی	تاریخ شروع	تاریخ خاتمه	سمت	نوع و فعالیت کاری	نام کارفرما
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						
۸						

۳) سایر مدارکی که پیمانکار می بایست ضمیمه اسناد مناقصه نماید :

- ۱- ۳) رایحه فتوکپی مصدق پیمانهای منعقد شده به انضمام گواهینامه خاتمه پیمان مربوطه همراه با تأییدیه کارهای انجام شده در سالهای گذشته به تفکیک کارهای مشابه با پروژه و موارد دیگر.
- ۲- ۳) فهرست مدیران، کارکنان فنی و کلیدی در کارگاههای مهم به مطابق با مشخصات مندرج در فرم شماره ۴ همراه با سوابق و تخصص هر یک (مرتبط با موضوع کار) و فتوکپی آخرین مدرک تحصیلی آنها و همچنین فتوکپی مصدق لیست بیمه تأمین اجتماعی با اصل گواهی سازمان تأمین اجتماعی.
- ۳- ۳) رایحه یک نسخه از مصدق اساسنامه شرکت به انضمام آخرین تغییرات انجام شده (روزنامه رسمی) الزامی است.
- ۴- ۳) براساس مشخصات مندرج در فرم شماره ۲ و فرم شماره ۵ رایحه آخرین فتوکپی آخرین مدرک تحصیلی و سوابق کاری اعضاء هیأت مدیره و سایر سهامداران.

تبصره ۱) کلیه موارد درخواست شده در اسناد صرفاً به منظور تعیین امتیاز پیمانکاران واجد صلاحیت جهت شرکت در مناقصه می باشد و چیزی از تعهدات درج شده در اسناد مناقصه و یا اسناد پیمان نخواهد کاست. در ضمن مدارک ارسالی مسترد نخواهد شد.

تبصره ۲) کلیه صفحات اسناد ارزیابی بایستی به امضاء تعهدآور آن شرکتها رسیده و ممهور به مهر شده باشند.

فرم شماره ۱۱

مشخصات ثبتی

پیمانکار/شرکت : شماره و محل ثبت :

شناسه ملی : کد اقتصادی :

رتبه :

آدرس :

کد پستی :

تلفن / فکس / تلفن همراه :

شماره و تاریخ گواهی صلاحیت :

کد کاربری سایت مناقصه ها :

نام بانک و شماره حساب بانکی جهت دریافت ضمانتنامه تضمین تعهدات :

نمونه امضا	سمت	کد ملی	نام و نام خانوادگی	
				صاحبان امضا مجاز طبق آگهی تغییرات شرکت

مهر شرکت

فرم شماره ۶ - فرم انالیز قیمت خدمات

ردیف	نوع خدمت	تعداد سالانه	
1	پاسخگویی به تماس های تلفنی	375,000	
2	ثبت اطلاعات تماس در نرم افزار ۱۲۲	132,880	
3	ثبت درخواست های مردمی در نرم افزار ۱۲۲	63,000	
4	ثبت شکایات مردمی در نرم افزار ۱۲۲	27,000	
5	ثبت درخواست در نرم افزار امور مشترکین	3,300	
6	بررسی درخواستهای ثبتی در نرم افزار امور مشترکین	4,000	
7	راهنمایی، مشاوره و گفتگوی آنلاین با مراجعه کنندگان به وبسایت	1,600	
8	دریافت پیامهای صندوق صوتی، بررسی و پاسخگویی به آنها	2,000	
9	پیگیری درخواستها و شکایات مشترکین و اعلام نتیجه آنها	2,700	
10	هماهنگی با واحدهای مختلف درون سازمانی	10,200	
11	ارسال و پیگیری شکایات مردمی به واحدهای اجرایی	3,600	
12	ثبت گزارش و پاسخ واحدهای مختلف در نرم افزار ۱۲۲	1,600	
13	اطلاع رسانی تلفنی و پیامکی به مشترکین و تهیه گزارش	479,936	
14	واگذاری انشعاب از درگاه غیر حضوری (۱۲۲)	120	
15	ارایه خدمات پس از فروش و اصلاح قبض به صورت غیر حضوری	3,360	
16	گزارشگیری از تماسها به صورت روزانه ، ماهانه ، فصلی و سالیانه	390	
17	انجام نظر سنجی تلفنی	6,000	
18	انجام رصد و پایش نحوه ارایه خدمات و حوادث اب و فاضلاب	10,000	
			جمع کل