

## وزارة النقل

إعلان طرح عطاء شراء خدمات (تقييم ومتابعة مستوى الأداء التشغيلي لمطار الملكة علياء الدولي) رقم (2025/48)

| الرقم المتسلسل | رقم العطاء | اللوازم/ الخدمات المطلوبة                                     | آخر موعد لبيع دعوة العطاء نهاية دوام يوم | آخر موعد لتقديم العروض                                         |
|----------------|------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1-             | 2025/48    | تقييم ومتابعة مستوى الأداء التشغيلي لمطار الملكة علياء الدولي | الخميس الموافق لـ<br>2025/11/27          | الثلاثاء الموافق لـ<br>2025/12/2<br>الساعة الحادية عشرة صباحاً |

على مقدمي الخدمة الراغبين في الاشتراك بهذا العطاء الالتزام بأحكام نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعديلاته وملاحقه، مع مراعاة ما يلي: -

1. مراجعة مبنى وزارة النقل/ أم اذينة - شارع سعد بن أبي وقاص، لشراء نسخة ورقية مختومة من الشروط الخاصة والمواصفات الفنية الخاصة بالعطاء مقابل مبلغ مالي قدره (75) ديناراً غير مسترد مصطحبين معهم نسخة عن رخصة المهن سارية المفعول والسجل التجاري.
2. أن تكون الأسعار بالدينار الأردني وشاملة لضريبة المبيعات وأية رسوم أخرى مع الالتزام بدفع الرسوم المقررة.
3. الالتزام بالتسعير حسب المواصفات الفنية وشروط دعوة العطاء.
4. تقديم العطاء بالظرف المختوم شاملاً تأمين الدخول في العطاء لا يقل عن 3% من قيمة العرض الاجمالية، على شكل شيك مصدق أو كفالة بنكية فقط سارية المفعول لمدة (120) يوماً ووضعها/ ووضعها في الصندوق الخاص لدى لجنة الشراء الرئيسية/ لوازم وخدمات استشارية، الموجود في مبنى وزارة النقل لدى أمين سر لجنة الشراء وقبل الموعد المحدد أعلاه ولن يُقبل أي عرض بعد انتهاء الوقت المخصص لذلك.
5. أن يكون تأمين الدخول المطلوب بإسم معالي وزير النقل بالإضافة لوظيفته.
6. لن يُنظر بالعروض التي لا تتضمن تأمين الدخول و/ أو التي تتضمن أي شروط أو تحفظات أو مخالفات للشروط والتعليمات المرفقة بالعطاء مع مراعاة ختم وتوقيع كافة وثائق العطاء.
7. الالتزام بتوقيع كافة الوثائق المرفقة ضمن دعوة العطاء من قبل المفوض وختمها بختم الشركة.
8. يلتزم المناقص بتقديم سيرة ذاتية للكادر المشرف والعامل في العطاء أعلاه.
9. تقدم الاستفسارات خطياً إلى أمين سر لجنة الشراء الرئيسية قبل آخر موعد لتقديم العروض ب (3) أيام عمل على الأقل.
10. أن لا تقل مدة صلاحية العرض عن (90) يوم.
11. الالتزام بأحكام المادة (89/أ) من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022.
12. يحق للوزارة رفض وإلغاء العروض المقدمة أو إلغاء إجراءات العطاء في أية مرحلة من مراحلها، ودون إبداء الأسباب ودون تحمل أية مسؤولية قانونية أو مالية.
13. على المناقص متابعة موقع الوزارة للاطلاع على أية ملاحق تطرأ على العطاء ونتائج الإحالة المبدئية.
14. أن يكون مزود الخدمة مسجلاً على نظام الفوترة الإلكتروني والمتوافق مع متطلبات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
15. موعد فتح العروض سيكون في مبنى وزارة النقل يوم الثلاثاء الموافق 2025/12/02 عند الساعة ال 11.05 صباحاً.

وزارة النقل  
وثيقة دعوة عطاء

## مسودة وثيقة عطاء

عطاء: خدمات تقييم ومتابعة مستوى الأداء التشغيلي لمطار الملكة علياء الدولي

## وزارة النقل وثيقة دعوة عطاء

### ١. مقدمة

ترغب وزارة النقل بالتعاقد مع شركة متخصصة في إدارة وقياس الأداء التشغيلي للمطارات، وذلك بهدف:

- رفع كفاءة العمليات اليومية والخدمات المقدمة للمسافرين.
- توفير تقارير دورية (يومية، أسبوعية، شهرية، ربع سنوية، وسنوية) حول مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، تتوافق مع مؤشرات القياس المتفق عليها في اتفاقية الموقعة ما بين الحكومة الأردنية ومجموعة المطار الدولي ومقارنتها مع نتائج (ASQ) و (ACI).
- تطبيق آلية تقنية حديثة لربط النتائج مع الوزارة ومكاتبها في عمان بشكل مباشر وآني.

### ٢. نطاق العمل (Scope of Work)

يشمل نطاق العمل ما يلي:

- تجربة المسافر (Passenger Journey Monitoring)
  - تقييم وقياس جميع مراحل رحلة المسافر ابتداءً من لحظة نزوله من السيارة عند المطار وحتى دخوله الطائرة.
  - تقييم وقياس مؤشرات الأداء الخاصة بسهولة الوصول، الانسيابية، وضوح اللوحات، كفاءة خدمة الحقائب، مدة الانتظار عند الكاونترات، زمن الانتظار في الأمن والجوازات، سرعة الإجراءات، جاهزية المرافق، الخدمات الخاصة، الازدحام في الصالات، وضوح الاتجاهات، وزمن الانتظار حتى الصعود إلى الطائرة.
- الخدمات التشغيلية (Operational Services Monitoring)
  - تقييم وقياس أداء الكاونترات والمناولة الأرضية والأمن والسلامة.
- النظافة والمرافق (Facilities & Cleanliness)
  - تقييم مستوى النظافة ومراقبة توفر المرافق.
- التقارير والتحليلات (Reports & Analytics)
  - تقارير يومية، أسبوعية، شهرية، ربع سنوية، وسنوية، مع لوحة متابعة إلكترونية في وزارة النقل.
- بناء القدرات (Capacity Building)
  - تدريب موظفي المطار والوزارة، وإعداد أدلة تشغيلية، وورش عمل فصلية.

### ٣. متطلبات الشركة المتقدمة

- خبرة مثبتة لا تقل عن ٥ سنوات في تشغيل وتقييم أداء المطارات.
- خبرة في تطوير وتشغيل أنظمة قياس مؤشرات الأداء (KPIs).
- امتلاك حلول تقنية متقدمة (Platforms/Dashboards).
- فريق متخصص يشمل خبراء تشغيل، تقنية معلومات، إدارة ازدحام، وجودة خدمة.
- القدرة على تقديم تقارير تحليلية باللغتين العربية والإنجليزية.
- تقديم ثلاث شهادات خبرة مثبتة من مطارات أو مؤسسات مرجعية مشابهة.

### ٤. مخرجات المشروع (Deliverables)

- نظام رقمي متكامل لمتابعة الأداء التشغيلي.
- لوحة متابعة إلكترونية مرتبطة بالوزارة ومكتب الوزارة المطار.
- توريد وتركيب نظام متابعة لمرافق المطار (شاشات مراقبة ولابتوب) للربط مع مكاتب المديرية في مبنى المطار ومبنى الوزارة.
- تقارير تشغيلية دورية (يومية، أسبوعية، شهرية، ربع سنوية، سنوية) تتعلق بما يلي على سبيل الذكر لا الحصر:

## وزارة النقل وثيقة دعوة عطاء

- تتبع زمن الانتظار.
- تقييم رضا المسافرين.
- متابعة النظافة والمرافق.
- قياس انتظار الامة الامتعة.
- تنبيهات مبكرة عند تراجع مؤشرات الأداء.
- خطة تحسين تشغيلية كل ثلاثة أشهر.
- تدريب ونقل المعرفة للكوادر المحلية.
- إعداد مؤشرات أداء خاصة مرتبطة بمتطلبات عقد التشغيل.
- تقرير سنوي استراتيجي يشمل مقارنة إقليمية ودولية.

### ٥. الشروط العامة

- مدة العقد سنة قابلة للتجديد.
- تقديم كفالة حسن تنفيذ بقيمة ١٠ % من قيمة العقد.
- تقديم خطة زمنية واضحة للتنفيذ.
- تسليم نسخة تجريبية من الأنظمة قبل التشغيل الكامل.
- الالتزام بمعايير ICAO وACI الدولية.
- الالتزام بجودة الخدمة وفق معايير اتفاقية الامتياز (REOA).
- اصدار التصاريح اللازمة لموظفي الشركة وكلف تامين المواقف والتنقل على مسؤولية الشركة

### ٦. آلية تقييم العطاء

| المعيار               | الوزن (%) | التفاصيل                               |
|-----------------------|-----------|----------------------------------------|
| الخبرة السابقة        | ٣٠%       | عدد المشاريع المشابهة، شهادات المرجعية |
| الحل التقني المقترح   | ٣٠%       | مدى شمولية الأنظمة والتكامل التقني     |
| خطة التنفيذ والتقارير | ٢٠%       | الجدول الزمني وجودة آليات المتابعة     |
| العرض المالي          | ٢٠%       | مدى التنافسية والتوازن مع الجودة       |

### ٧. الجدول الزمني للتنفيذ

- مدة تجهيز النظام التجريبي: ٣ أشهر من توقيع العقد.
- مدة التشغيل الكامل: خلال ٦ أشهر من توقيع العقد.
- بدء تقديم التقارير: من الشهر الأول بعد التشغيل الكامل.
- مراجعة فصلية للتأكد من سير التنفيذ.

### ٨. الملاحق والمرفقات

تقديم الملاحق التالية:

- ملحق (١): قائمة مؤشرات الأداء المقترحة.
- ملحق (٢): نموذج للتقرير اليومي.
- ملحق (٣): نموذج للتقرير الشهري.
- ملحق (٤): جدول تقييم العطاء (Scoring Table).

٩. الدفعات.

- ٢٥ % بعد تجهيز النظام التجريبي
- ٢٥ % بعد التشغيل الكامل.
- ٢٥ % بعد مرور ٣ اشهر على التشغيل الكامل
- ٢٥ % عند انتهاء العقد واستلام كافة المخرجات.