

## Annex 2 : Terms & Conditions - T2

### 1. Technical Specifications

- Mercy-USA is looking to contract with a service provider for sending SMSes to beneficiaries
- Bulk SMS messages in arabic language contain up to 560 characters Including spaces
  - Dynamic content adjustment: personalized messages (Same body but different name, ID, time and date)
  - Ability to send SMSes to multiple specific users defined by IDs only
  - Ability to send from mobile device through android app
  - Web portal access
  - Guaranteed delivery on any Lebanese network
  - Fast 24/7 technical support service
  - Admin account access and at least 2 user accounts
  - Easy data tracking and ability to export reports into excel and pdf
  - Data backup and recovery mechanism
  - Total number of SMSes might vary.

### 2. Evaluation Criteria

- Financial ..... 40%
- Technical ..... 50%
- Reputation & Reference Check: the bidder must submit at least two references, with a score of 5 awarded for each positive feedback received ..... 10%

### 3. Technical Criteria

The service provider must receive a minimum score of 60/100 in the technical evaluation; otherwise, the offer will be rejected

- The system supports Arabic text: **maximum score 12 points** awarded if the criteria is met. If the system doesn't support arabic text, the bid will be rejected (disqualifying criteria)
- Dynamic content adjustment personalized messages (Same body but different name, ID, time and date): **maximum score 12 points** awarded if the criteria is met. If the system doesn't support dynamic content adjustment, the bid will be rejected (disqualifying criteria)
- Ability to send SMSes to multiple specific users defined by IDs only: **maximum score 10 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Ability to send from mobile device through android app: **maximum score 8 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Web portal access: **maximum score 6 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Fast 24/7 technical support service: **maximum score 6 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Admin account access: **maximum score 6 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Provision of at least 2 user accounts: **maximum score 5 points, 2.5 points awarded for each user account.**

- Easy data tracking and ability to export reports into excel: **maximum score 10 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Easy data tracking and ability to export reports into PDF: **maximum score 5 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero
- Data backup and recovery mechanism: **maximum score 20 points** awarded if the criteria is met, if not the score will be zero

#### 4. Delivery

- Online services
- The contractor will provide the services outlined in this document (T2) from March 1, 2024, to February 28, 2025. The selected service provider must remain available and ready to respond promptly upon Mercy-USA's requests at any given time throughout the contract duration.

#### 5. Delay Penalty

- Delays in resolving technical issues of **2 hours or more** (excluding Force Majeure) will incur a penalty of **5% of the total quarterly invoice** for every one hour of delay

#### 6. Payment Terms

- Mercy-USA will issue payments to the selected service provider on a quarterly basis, subject to the satisfactory completion of services in accordance with the outlined specifications.
- Mercy-USA shall pay **within 10 to 15 days after the date of the invoice approval.**
- Payments will be made only through **bank transfer or delegation Letter (Bank of Beirut), or via BOB Finance.**
- Payments will only be made in USD. The invoice should explicitly state the total VAT amount in accordance with the Lebanese Laws.

#### 7. Contract Duration

- The contract will become effective once both parties have signed it and will govern the provision of the services specified in the contract from the Date of Signing **until Feb 28, 2025** subject to extension based on performance and the availability of funds.

#### 8. Important Notes

- **The contract may be subject to changes if requested by the donor.**
- **Mercy-USA reserves the right to terminate the contract at any time after notifying the service provider two weeks in advance**
- **The bidder should submit a rate per SMS as the number of SMSes may change as per the Donors request. The mentioned number of SMSes in the quotation is tentative.**
- **In the event of any discrepancy between translations, the English version of the document shall prevail**

## ملحق 2 : الشروط والأحكام - T2

### 1. المواصفات الفنية

- تتطلع Mercy-USA إلى التعاقد مع مزود خدمة لإرسال رسائل نصية قصيرة إلى المستفيدين
- تحتوي الرسائل النصية القصيرة المجمعة باللغة العربية على ما يصل إلى 560 حرفاً بما في ذلك المسافات
  - تعديل المحتوى الديناميكي: رسائل مخصصة (نفس النص ولكن الاسم ورقم التعريف والوقت والتاريخ مختلفان)
  - القدرة على إرسال رسائل نصية قصيرة إلى عدة مستخدمين محددين يتم تحديدهم بواسطة رقم التعريف فقط
  - القدرة على الإرسال من الجهاز المحمول من خلال تطبيق Android
  - الوصول إلى بوابة الويب
  - توصيل الرسائل مضمون على أي شبكة خلوي لبنانية
  - خدمة دعم فني سريعة 24/7
  - وجود حساب مسؤول وحسابين مستخدمين على الأقل
  - سهولة تتبع البيانات والقدرة على إصدار التقارير إلى PDF و Excel
  - وجود آلية النسخ الاحتياطي للبيانات واستعادتها
  - قد يتغير العدد الإجمالي للرسائل القصيرة.

### 2. معيار التقييم

- المالية ..... %40
- فني ..... %50
- السمعة والتحقق من المراجع: يجب على مقدم العرض تقديم مرجعين على الأقل، تمنح 5 درجات لكل تقييم إيجابي يتلقاه مقدم الخدمة..... %10

### 3. المعايير الفنية

يجب أن يحصل مقدم الخدمة على درجة لا تقل عن 60/100 في التقييم الفني. وإلا سيتم رفض العرض

- يدعم النظام النص العربي: الحد الأقصى للدرجات هو 12 نقطة إذا تم استيفاء المعايير. إذا كان النظام لا يدعم النص العربي، سيتم رفض العرض (معايير عدم الأهلية)
- رسائل مخصصة لضبط المحتوى الديناميكي (نفس النص ولكن الاسم ورقم التعريف والوقت والتاريخ مختلفان): الحد الأقصى للنقاط الممنوحة هو 12 نقطة إذا تم استيفاء المعايير. إذا كان النظام لا يدعم تعديل المحتوى الديناميكي، فسيتم رفض العرض (معايير الاستبعاد)
- القدرة على إرسال رسائل نصية قصيرة إلى عدة مستخدمين محددين بواسطة رقم التعريف فقط: الحد الأقصى للنقاط 10 نقاط تُمنح إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء المعايير ستكون النتيجة صفراً
- القدرة على الإرسال من جهاز محمول من خلال تطبيق Android: الحد الأقصى للدرجات 8 نقاط تُمنح إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء المعايير ستكون النتيجة صفراً
- الوصول إلى بوابة الويب: يتم منح الحد الأقصى للدرجات 6 نقاط إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء النتيجة ستكون صفراً
- خدمة دعم فني سريعة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع: يتم منح الحد الأقصى للنقاط 6 نقاط إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء المعايير ستكون النتيجة صفراً
- وجود حساب المسؤول: يتم منح الحد الأقصى للدرجات 6 نقاط إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء النتيجة ستكون صفراً
- توفير حسابين مستخدمين على الأقل: الحد الأقصى للنقاط 5 نقاط، ويتم منح 2.5 نقطة لكل حساب مستخدم.
- سهولة تتبع البيانات والقدرة على تصدير التقارير إلى برنامج Excel: يتم منح الحد الأقصى للنقاط 10 نقاط إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء المعايير ستكون النتيجة صفراً
- سهولة تتبع البيانات والقدرة على تصدير التقارير إلى PDF: يتم منح الحد الأقصى للنقاط 5 نقاط إذا تم استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاء المعايير ستكون النتيجة صفراً
- آلية النسخ الاحتياطي للبيانات واستعادتها: يتم منح الحد الأقصى للنقاط 20 نقطة في حالة استيفاء المعايير، وإذا لم يتم استيفاءها ستكون النتيجة صفراً

#### 4. توصيل

- خدمات عبر الانترنت
- سيقدم مقدم الخدمة الخدمات الموضحة في هذه الوثيقة (T2) من 1 مارس (آذار) 2024 إلى 28 فبراير (شباط) 2025. يجب أن يظل مزود الخدمة المحدد متاحًا وجاهزًا للرد الفوري على طلبات Mercy-USA في أي وقت محدد طوال مدة العقد .

#### 5. غرامة التأخير

- التأخير في حل المشكلات الفنية والتقنية لمدة ساعتين أو أكثر (باستثناء القوة القاهرة) سيؤدي إلى غرامة قدرها 5% من إجمالي الفاتورة الفصلية عن كل ساعة تأخير

#### 6. شروط الدفع

- ستقوم Mercy-USA بإصدار مدفوعات لمزود الخدمة المحدد على أساس فصلي (كل 3 أشهر)، بشرط إكمال الخدمات بشكل مرضي وفقاً للمواصفات المحددة.
- يجب على Mercy-USA الدفع خلال 10 إلى 15 يومًا بعد تاريخ الموافقة على الفاتورة.
- سيتم الدفع فقط من خلال التحويل المصرفي أو خطاب التفويض (بنك بيروت)، أو عبر BOB Finance.
- سيتم الدفع بالدولار الأمريكي فقط. يجب أن تشير الفاتورة بوضوح إلى إجمالي مبلغ ضريبة القيمة المضافة وفقاً للقوانين اللبنانية.

#### 7. مدة العقد

- سيصبح العقد ساري المفعول بمجرد توقيع الطرفين عليه وسيحكم تقديم الخدمات المحددة في العقد من تاريخ التوقيع حتى 28 فبراير (شباط) 2025، ويخضع للتمديد بناءً على الأداء وتوافر الأموال.

#### 8. ملاحظات هامة

- قد يخضع العقد للتغييرات إذا طلب المانح ذلك.
- تحتفظ Mercy-USA بالحق في إنهاء العقد في أي وقت بعد إخطار مزود الخدمة قبل أسبوعين
- يجب على مقدم العرض تقديم سعر لكل رسالة نصية قصيرة حيث أن عدد الرسائل النصية القصيرة قد يتغير حسب طلب المانحين. العدد المذكور من الرسائل القصيرة في عرض الأسعار هو عدد محتمل.
- في حالة وجود أي تعارض بين الترجمات، تسود النسخة الإنجليزية من الوثيقة