

**Invitation to Tender (ITT) for health insurance for GOAL Staff in Jordan**

**under a Framework Agreement (FWA)**

**REF: JOR-BK-33992**

**دعوة لمناقصة للتأمين الصحي لموظفي منظمة غول في الأردن**

**ضمن اتفاقية إطارية ذات الرقم المرجعي: JOR-BK-33992**

|  |
| --- |
| **GOAL is completely against fraud, bribery and corruption.**  تقف غول بشكل كامل ضد الاحتيال والرشوة والفساد  **GOAL does not ask for money for bids.**  **If you have any serious concern over wrong doing please report it at**[**www.safecall.co.uk/report**](http://www.safecall.co.uk/report)**or email** [**goal@safecall.co.uk**](mailto: goal@safecall.co.uk) **. All information is treated confidentially by Safecall and you may remain anonymous if you wish**  لا تطلب غول المال مقابل العروض. إذا كانت لديك أية شكوك حول محاولات للاحتيال أو الرشوة أو الفساد، نرجو الإبلاغ عنها فوراً من خلال [**www.safecall.co.uk/report**](http://www.safecall.co.uk/report) أو إرسال رسالة على البريد الإلكتروني: [**goal@safecall.co.uk**](mailto: goal@safecall.co.uk) **يتم التعامل مع جميع المعلومات بسرية من قبل Safecall ويمكنك عدم الإفصاح عن هويتك إذا كنت ترغب في ذلك** |

# About GOALمن هي غول

Established in 1977, GOAL is an international humanitarian and development agency committed to working with communities to achieve sustainable and innovative early response in crises and to assist them to build lasting solutions to mitigate poverty and vulnerability. For more information on GOAL and its operations please visit <https://www.goalglobal.org/>.

تأسست منظمة غول في عام 1977، وهي وكالة إنسانية وتنموية دولية ملتزمة بالعمل مع المجتمعات المحلية لتحقيق استجابة مبكرة مستدامة ومبتكرة في الأزمات ومساعدتها على إيجاد حلول دائمة للتخفيف من حدة الفقر والضعف. لمزيد من المعلومات عن غول وعملياتها، يرجى زيارة الموقع التالي: <https://www.goalglobal.org/>

In 2017, GOAL established a regional office in Jordan to support its projects in the Middle East. GOAL’s work focuses on assisting communities in need by enhancing livelihoods, improving access to markets, and providing critical services in protection, health, nutrition, water, and sanitation.

في عام 2017، أنشأت منظمة غول مكتبًا إقليميًا في الأردن لدعم مشاريعها في الشرق الأوسط. حيث يركز عمل منظمة غول على مساعدة المجتمعات المحتاجة من خلال تحسين سبل العيش، وتحسين الوصول إلى الأسواق، وتوفير الخدمات الأساسية في مجال الحماية والصحة والتغذية والمياه والصرف الصحي.

# Proposed Timelines الجداول الزمنية المقترحة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Line**  **السطر** | **Itemالعنصر** | **Date, Time and Time Zone**  **التاريخ والوقت والمنطقة الزمنية** |
| 1 | ITT published نشر الدعوة لتقديم العروض | Monday 9th September 2024.  الاثنين 9 أيلول 2024 |
| 2 | Closing date for clarifications  الموعد النهائي للتوضيحات | Monday 16th September 2024 at 23:59 (Arabia Standard Time (AST) (UTC+03:00).  الاثنين 16 أيلول 2024 الساعة 23:59 (بتوقيت الجزيرة العربية القياسي (AST) (UTC+03:00). |
| 3 | Closing date and time for receipt of tenders  الموعد والوقت النهائي لتلقي العطاءات | Monday 30th September 2024 at 23:59 (Arabia Standard Time (AST) (UTC+03:00).  الاثنين 30 أيلول 2024 الساعة 23:59 (بالتوقيت الرسمي للجزيرة العربية (AST) (UTC+03:00). |
| 4 | Tender opening date  تاريخ فتح العطاءات | Tuesday 1st October  الثلاثاء 1 أكتوبر 2024 |

# Overview of requirements لمحة عامة عن المتطلبات

GOAL invites prospective service providers to submit proposals that meet or exceed GOAL’s requirements as outlined in Annex 1 - Terms of Reference (ToR) for the provision of health insurance for GOAL staff and their families in Jordan.

The service provider will be responsible for offering comprehensive health insurance coverage tailored to the needs of GOAL staff and their dependents. This includes, but is not limited to, inpatient and outpatient services, emergency care, specialist consultations, and prescribed medications. The current number of individuals to be covered under the plan is estimated at approximately 57, including around 21 staff members and 36 dependents, with potential for an increase in the future. The breakdown of those to be covered is as follows:

Staff Members:

* 26-35 years: 12 individuals
* 36-45 years: 10 individuals
* 46-55 years: 6 individuals
* 56-65 years: 2 individuals

Family Members:

* 0-5 years: 8 individuals
* 6-12 years: 6 individuals
* 13-18 years: 8 individuals
* 19-25 years: 7 individuals

The specification requirements are outlined in Annex 1 – ToR.

تدعو منظمة غول مقدمي الخدمات المحتملين إلى تقديم مقترحات تلبي أو تتجاوز متطلبات غول الموضحة في المرفق 1 - الشروط المرجعية (ToR) لتوفير التأمين الصحي لموظفي غول وعائلاتهم في الأردن.

وسيكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن تقديم تغطية تأمينية صحية شاملة مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات موظفي غول وأفراد أسرهم. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، خدمات المرضى الداخليين والخارجيين، والرعاية الطارئة، والاستشارات التخصصية، والأدوية الموصوفة. ويقدر العدد الحالي للأفراد الذين سيتم تغطيتهم بموجب الخطة بحوالي 57 فردًا، يشملون حوالي 21 موظفا و36 فردًا من أفراد أسرهم، مع إمكانية زيادة هذا العدد في المستقبل. وفيما يلي تفصيل الأفراد الذين سيتم تغطيتهم:

الموظفين:

* 26-35 سنة: 12 فردًا
* 36-45 سنة: 10 أفراد
* 46-55 سنة: 6 أفراد
* 56-65 سنة: فردان

أفراد العائلة:

* 0-5 سنوات: 8 أفراد
* 6-12 سنة: 6 أفراد
* 13-18 سنة: 8 أفراد
* 19-25 سنة: 7 أفراد

تم توضيح متطلبات المواصفات في المرفق 1 – الشروط المرجعية.

# Type of contract نوع العقد

Following this procurement process, GOAL aims to sign a Framework Agreement (FWA) for a period of three years from December 2024 until November 2027.

The proposed Framework Agreement (FWA) will be for an initial twelve (12) month period, which may be extended at GOAL’s discretion to two (2) additional twelve (12) month periods, depending on supplier performance, GOAL funding and requirements. Service quality and pricing will be reviewed annually to ensure they remain satisfactory and aligned with current market standards

Note that a framework agreement (FWA) is an agreement with a single supplier (or group of suppliers) to establish terms governing contracts that may be awarded during the period of the FWA. GOAL, as contracting authority, does not guarantee any volume of orders under FWAs as all purchases will be based on the needs and activities of GOAL.

To participate in the FWA, respondents will need to be successful in this tender exercise. When a FWA is established with a supplier, the purchasing mechanism will be based on a call-off contract or Purchase Order. Each Purchase Order will be an individual contract based on the agreed terms in the FWA.

In case of establishing a multi-supplier Framework Agreement the purchasing mechanism will be decided at the time of contract award, with individual orders placed according to GOAL’s internal priorities at the time of order*.*

من خلال اتباع عملية الشراء هذه، تهدف غول إلى توقيع اتفاقية إطارية (FWA) لمدة ثلاث سنوات من كانون الأول 2024 حتى تشرين الثاني 2027.

ستكون الاتفاقية الإطارية المقترحة (FWA) لفترة أولية قوامها اثني عشر (12) شهرًا، ويمكن تمديدها وفقًا لتقدير غول إلى فترتين (2) إضافيتين مدتهما اثني عشر (12) شهرًا، اعتمادًا على أداء المورد وموارد غول ومتطلباتها. سيتم مراجعة جودة الخدمة وأسعارها سنويًا لضمان بقائها مرضية ومتماشية مع معايير السوق الحالية

لاحظ أن الاتفاقية الإطارية هي اتفاقية مع مورد واحد (أو مجموعة من الموردين) لتحديد الشروط التي تحكم العقود التي قد يتم منحها خلال فترة الاتفاقية الإطارية. لا تضمن منظمة غول، بصفتها الجهة المتعاقدة، أي حجم من الطلبات بموجب الاتفاقيات الإطارية حيث ستعتمد جميع المشتريات على احتياجات وأنشطة منظمة غول.

للمشاركة في الاتفاقية الإطارية، يجب أن ينجح المستجيبون في هذه المناقصة. عندما يتم إبرام اتفاقية إطارية مع أحد الموردين، ستعتمد آلية الشراء على عقد الشراء الفوري أو أمر الشراء. سيكون كل أمر شراء عقدًا فرديًا يعتمد على الشروط المتفق عليها في الاتفاقية الإطارية.

في حالة إبرام اتفاقية إطارية مع عدة موردين، سيتم تحديد آلية الشراء في وقت منح العقد، مع وضع الطلبات الفردية وفقًا لأولويات غول الداخلية في وقت الطلب.

# Terms of the Procurement بنود عملية الشراء

## Procurement Processعملية الشراء

### This competition is being conducted under GOAL's national tender procedure.

### The contracting authority for this procurement is GOAL.

5.1.3 This procurement is funded by multiple donors and the tender and any contracts or agreements that may arise from it are bound by the regulations of those donors.

يتم اجراء هذه المنافسة بموجب إجراءات المناقصات الوطنية الخاصة بـغول.

الجهة المتعاقدة لعملية الشراء هذه هي غول.

يتم تمويل عملية الشراء هذه الشراء من خلال قائمة عدة مانحين والمناقصة وأي عقود أو اتفاقيات قد تنشأ عنها ملتزمة بلوائح هؤلاء المانحين.

## Clarifications and Query Handlingالتوضيحات والتعامل مع الاستفسارات

### GOAL has taken care to be as clear as possible in the language and terms it has used in compiling this ITT. Where any ambiguity or confusion arises from the meaning or interpretation of any word or term used in this document or any other document relating to this tender, the meaning and interpretation attributed to that word or term by GOAL will be final. GOAL will not accept responsibility for any misunderstanding of this document or any others relating to this tender.

### Requests for additional information or clarifications can be made before the deadline noted in section 2 above, and no later. Any queries about this ITT should be addressed in writing to GOAL via email at [Clarifications@goal.ie](mailto:Clarifications@goal.ie) with the reference **JOR-BK-33992.** Clarifications and answers shall be published online at www.Goalglobal.Org/tenders in a timely manner.

حرصت غول على أن تكون واضحة قدر الامكان في اللغة والمصطلحات التي استخدمتها في صياغة هذه الدعوة للمناقصة. وفي حال ظهور أي غموض أو التباس في معنى أو تفسير أي كلمة أو مصطلح مستخدم في هذه الوثيقة أو أي وثيقة أخرى تخصها، سيكون المعنى والتفسير الذين تقصدهما غول لهذه الكلمة أو المصطلح هو المعنى المعتمد. ولن تقبل غول تحمل مسؤولية أي سوء فهم لهذه الوثيقة أو أي وثائق أخرى مرتبطة بهذه المناقصة.

يمكن تقديم طلبات الحصول على معلومات أو توضيحات إضافية قبل الموعد النهائي المذكور في القسم 2 أعلاه، وليس بعد ذلك. يجب توجيه أي استفسارات حول هذه الدعوة كتابيًا إلى غول عبر البريد الإلكتروني على [Clarifications@goal.ie](mailto:Clarifications@goal.ie) مع تحديد الرقم المرجعي **JOR-BK-33992**. سيتم نشر التوضيحات والإجابات عبر الإنترنت على www.Goalglobal.Org/tenders في الوقت المناسب.

## Conditions Of Tender Submission شروط تقديم العطاء

### Tenders must be completed in English or Arabic.

يجب أن تكون العطاءات باللغة الإنكليزية أو العربية.

### Tenderers must respond to all requirements set out in this ITT and complete their bid in the response format outlined in Section 7.

يجب أن يستوفي المتقدمون للمناقصة جميع المتطلبات المحددة في وثيقة الدعوة إلى المناقصة هذه واستكمال عطاءاتهم وفق نموذج الاستجابة الموضح في القسم 7.

### Failure to submit tenders in the required format will, in almost all circumstances, result in the rejection of the bid.

سيؤدي عدم تقديم العطاءات وفق النموذج المطلوب، في كل الحالات تقريبا، إلى رفض العطاء.

### Tenderers must disclose all relevant information to ensure that all tenders are fairly and legally evaluated. Additionally, tenderers must provide details of any implications they know or believe their response will have on the successful operation of the contract or on the normal day-to-day operations with GOAL. Any attempt to withhold any information that the tenderer knows to be relevant or to mislead GOAL and/or its evaluation team in any way will result in the disqualification of the tender.

يجب على مقدمي العطاءات الإفصاح عن كل المعلومات المناسبة لضمان تقييم كافة العروض بشكل عادل وقانوني. إضافة لهذا، يجب على مقدمي العطاءات تقديم تفاصيل عن أي آثار ممكنة يعلمون أو يعتقدون أن استجابتهم ستسببها بالنسبة لنجاح عمل العقد أو سير العمل اليومي مع غول. كما ستؤدي أي محاولة لحجب أي معلومات يعرف مقدم العطاءات أنها مناسبة أو لتضليل غول و/أو فريق التقييم فيها بأي شكل، عندها ستؤدي هذه المحاولة الى استبعاد العطاء.

### Tenders must detail all costs identified in this ITT. Additionally, tenders must detail any other costs whatsoever that could be incurred by GOAL in the usage of services and/or the availing of options that may not be explicitly identified/requested in this ITT. Tenderers’ attention is drawn to the fact that, in the event of a Contract/ Framework Agreement being awarded to them, the attempted imposition of undeclared costs will be considered a condition for default.

يجب أن تذكر العطاءات جميع التكاليف المحددة في هذه الدعوة بالتفصيل. إضافة لذلك، يجب أن يذكر في العطاء أي تكاليف أخرى، مهما كانت، من الممكن أن تتحملها غول أثناء استخدام الخدمات و \ أو الاستفادة من الخيارات التي قد لا تكون محددة / مطلوبة بوضوح في هذه الدعوة. كما يجب لفت انتباه مقدمي العطاءات إلى حقيقة أنه في حال إرساء عقد \ اتفاقية إطارية عليهم، فسيتم اعتبار محاولة فرض تكاليف غير معلنة سيتم اعتبارها حالة تقصير.

### Any conflicts of interest (including any family relations to GOAL staff) involving a tenderer must be fully disclosed to GOAL particularly where there is a conflict of interest in relation to any recommendations or bids put forward by the tenderer.

يجب ابلاغ غول بشكل كامل عن أي حالة تضارب مصالح (بما في ذلك أي علاقات عائلية مع موظفي غول) يكون مقدم العطاء طرفاً فيها، وخاصة إذا كان تضارب المصالح يخص أي توصيات أو عروض قدمها مقدم العطاء.

### GOAL will not be liable in respect of any costs incurred by respondents in the preparation and submission of tenders or any associated work effort.

لن تكون غول مسؤولة عن أي تكاليف يتكبدها المستجيبون عند تحضير وتسليم العطاءات أو أي جهود أخرى.

### GOAL will conduct this tender, including the evaluation of responses and final awards in accordance with the detail set out at in the Evaluation process. Tenders will be opened by at least three designated officers of GOAL.

تقوم غول بإجراء هذه المناقصة والتي تتضمن عملية تقييم الاستجابات وقرارات الإرساء النهائية وفقا للتفاصيل الموضحة في عملية التقييم. سيتم فتح العطاءات من قبل 3 موظفين - على الأقل - موكلين من غول.

### GOAL is under no obligation to accept the lowest or any other bid received in response to this tender and reserves its right to reject any or all the bids(part/full) including incomplete bids without assigning reason whatsoever.

منظمة غول غير ملزمة بقبول السعر الأدنى أو أي عرض آخر تم استلامه استجابة لهذه المناقصة، وتحتفظ بالحق في رفض أي من أو كل العروض (جزئيًا \ كليا) بما في ذلك العروض غير المكتملة دون إبداء الأسباب.

### GOAL reserves the right to split the award of this contract between different bidders in any combination it deems appropriate, at its sole discretion.

تحتفظ غول بحقها في تقسيم هذا العقد بين مقدمي عروض مختلفين في أي صيغة تراها مناسبة وحسب تقديرها وحدها.

### The tenderer shall seek written approval from GOAL before entering into any sub-contracts for the purpose of fulfilling this contract. Full details of the proposed subcontracting company and the nature of envisioned engagement of sub-contractor/s into this contract shall be included in tenderer’s bid.

يطلب مقدم العرض موافقة خطية من غول قبل ابرام أي عقود فرعية بهدف تنفيذ هذا العقد. ضمن العطاء يتم إضافة تفاصيل كاملة عن الشركة المفترض التعاقد معها فرعياً وطبيعة المشاركة المتوقعة للمتعاقد\ين الفرعي\يين في هذا العقد

### GOAL reserves the right to refuse any subcontractor that is proposed by the bidder.

تحتفظ غول بحقها في رفض أي متعاقد فرعي يقترحه مقدم العطاء.

### GOAL reserves the right to negotiate with the bidder who has submitted the lowest Bid that fully meets the technical requirements, for the purpose of seeking revisions of such Bid to enhance its technical aspects and/or to reduce the price.

تحتفظ غول بحقها في التفاوض مع مقدم العطاء الذي قدم العرض ذو السعر الأدنى والذي يلبي المتطلبات التقنية بالكامل، بهدف إحداث تعديلات على العرض لتعزيزه من النواحي التقنية و \ أو لتقليل السعر.

### Information supplied by respondents will be treated as contractually binding. However, GOAL reserves the right to seek clarification or verification of any such information.

سيتم التعامل مع المعلومات التي يقدمها المجيبون على أنها ملزمة من الناحية التعاقدية. ولكن تحتفظ غول بحقها في طلب التوضيح أو التحقق من هذه المعلومات.

### GOAL reserves the right to terminate this competition at any stage.

تحتفظ غول بحقها في انهاء هذه المناقصة في أي مرحلة.

### Unsuccessful tenderers will be notified.

سيتم ابلاغ مقدمي العروض غير الفائزين.

### GOAL’s standard payment terms are by bank transfer within 30 days after satisfactory implementation and receipt of documents in order. Satisfactory implementation is decided solely by GOAL.

تطبق بنود الدفع المعتمدة الخاصة بغول من خلال التحويل المصرفي خلال 30 يوم من بعد التنفيذ الناجح واستلام الوثائق بالترتيب. غول وحدها من يحكم على نجاح التنفيذ.

### This document is not construed in any way as an offer to contract.

لا يمكن بأي حال تفسير هذه الوثيقة على أنها عرضاً للتعاقد.

### GOAL and all contracted suppliers must act in all its procurement and other activities in full compliance with donor requirements. Any contract(s) that arise from this ITT may be financed by multiple donors and those donors and/or their agents have rights of access to GOAL and/or any of its suppliers or contractors for audit purposes. These donors may also have additional regulations that it is not practical to list here. Submission of a bid under this ITT assumes Tenderer acceptance of these conditions.

يجب على كل من غول وجميع الموردين المتعاقدين معها الالتزام التام في كل عمليات الشراء الخاصة بها (غول) وفي النشاطات الأخرى بمتطلبات وشروط المانح. قد يتم تمويل أي عقد \ عقود تنشأ عن هذه الدعوة للمناقصة من قبل عدة مانحين، ولهؤلاء المناحين و\أو وكلائهم الحق في الوصول الى غول و \أو أي من مورديها أو المتعاقدين معها لأهداف خاصة بالتدقيق. قد يكون لدى هؤلاء المانحين أيضاً قوانين أخرى من غير الممكن ذكرها جميعها هنا. تقديم العرض بموجب هذه الدعوة لتقديم العطاءات يعني قبول مقدم العطاء بهذه الشروط.

### **Terrorism and Sanctions:** GOAL does not engage in transactions with any terrorist group or individual or entity involved with or associated with terrorism or individuals or entities that have active exclusion orders and/or sanctions against them. GOAL shall therefore not knowingly purchase supplies or services from companies that are associated in any way with terrorism and/or are the subject of any relevant international exclusion orders and/or sanctions. If you submit a bid based on this request, it shall constitute a guarantee that neither your company nor any affiliate or a subsidiary controlled by your company are associated with any known terrorist group or is/are the subject of any relevant international exclusion order and/or sanctions. A contract clause confirming this may be included in an eventual purchase order based on this request.

**الإرهاب والعقوبات:** لا تدخل غول بأي صفقات أو تعاملات مع أي مجموعة إرهابية أو أي فرد أو هيئة متورطة في أو مرتبطة بالإرهاب أو مع أي أفراد أو هيئات طبقت بحقهم أوامر استبعاد و / أو عقوبات سارية. لذلك لا تقوم غول – عن علم - بشراء المعدات أو الخدمات من الشركات المرتبطة بالإرهاب بأي شكل و / أو الخاضعة لأوامر استبعاد و / أو عقوبات دولية ذات صلة. إن تقديمك للمناقصة بناء على هذه الطلب يعني ضمان عدم ارتباط شركتك أي شركة تابعة أو مدارة من قبل شركتك بأي مجموعة ارهابية معروفة وأنهم ليسوا خاضعين لأوامر استبعاد و \أو عقوبات دولية. ويمكن إدراج بند في العقد يؤكد على هذا الأمر في أي أمر شراء ينشأ عن هذا الطلب.

### GOAL requires all contracted suppliers and sub-contractors to observe the highest standard of ethics during the procurement process, selection and contract execution of goal’s contracts, and refrain from fraud and corruption. GOAL has zero tolerance for fraud, bribery or corruption in any form and will reject any bids if the organization determines that the bidding company, any of its personnel, or its sub-contractors, has, directly or indirectly, engaged in corrupt, fraudulent, collusive, coercive, or obstructive practices in competing for the contract in question;

تلزم منظمة غول جميع الموردين المتعاقدين معها والموردين الفرعيين بمراعاة أعلى المعايير الأخلاقية أثناء عملية الشراء والاختيار وتنفيذ عقود غول، والامتناع عن الاحتيال والفساد. ولا تتسامح منظمة غول مطلقًا مع الاحتيال أو الرشوة أو الفساد بأي شكل من الأشكال، وسترفض أي عطاءات إذا قررت المنظمة أن الشركة المتقدمة للعطاءات أو أي من موظفيها أو مورديها الفرعيين، شاركوا بشكل مباشر أو غير مباشر في ممارسات فاسدة أو احتيالية أو تواطؤية أو قسرية أو معوقة في التنافس على العقد المعني؛

## Quality Controlضبط الجودة

3rd party companies may be contracted by GOAL to carry out random quality inspections of work carried out by the contracted party. The cost of the quality control inspections will be covered by GOAL.

GOAL may choose to visit vendors' premises, including sub-contractors (if any) to perform additional checks as part of the evaluation process. Vendors will be notified in advance of a visit.

من الممكن أن تتعاقد غول مع شركات طرف ثالث للقيام بعمليات معاينة عشوائية للتأكد من جودة الأعمال التي نفذها الطرف المتعاقد. وستغطي غول تكاليف عمليات معاينة فحص الجودة.

يحق لغول أن تختار زيارة الموردين، بما في ذلك أي مقاولين فرعيين (إن وجدوا) للقيام بفحوصات إضافية كجزء من عملية التقييم. وسيتم إخطار الموردين مسبقا بالزيارة.

## Submission of Tendersتسليم العطاءات

Tenders must be delivered in the following way:

1. Electronically with your financial and technical offers to [hqtenders@goal.ie](mailto:hqtenders@goal.ie) and in the subject field state:
   1. ***JOR-BK-33992 Staff Health Insurance***
   2. ***Name of your firm with the title of the attachment***
   3. ***Number of emails that are sent e.g. 1 of 3, 2 of 3, 3 of 3.***

**All documents attached to emails must be in PDF or scan form. Any excel or word documents must be accompanied by a PDF or scan version of the document.**

Links to share drives will not be accepted unless it is necessary due to file size. All documents submitted via links to shared drive must not be modified after the closing date and time for the receipt of bids (timestamp must clearly indicate that they haven't been modified). Documents submitted via links to a shared drive that have been modified after the closing date and time will not be accepted.

* **Proof of sending is not proof of reception, either electronically or with post/courier/other physical service. Late delivery will result in your bid being rejected. Envelopes found open at the tender opening will be rejected. All information provided must be perfectly legible.**

يجب تسليم العطاءات كما يلي:

1. إلكترونياً من خلال إرسال عرضك المالي والفني إلى [hqtenders@goal.ie](mailto:hqtenders@goal.ie) مع ذكر ما يلي في خانة الموضوع:
2. **التأمين الصحي للموظفين  *JOR-BK-33992***
3. *اسم شركتك مع عنوان المرفق*
4. *عدد الإيميلات المرسلة، مثلاً 1 من 3، 2 من 3، 3 من 3.*

*يجب أن تكون جميع الوثائق المرفقة مع الإيميلات في صيغة بي دي إف أو صورة ممسوحة ضوئياً. ويجب أن تترافق ملفات الوورد والإكسل بنسخة بي دي إف أو صورة ممسوحة ضوئياً للوثيقة.*

***لن يتم قبول الروابط إلى محركات الأقراص المشتركة إلا إذا كان ذلك ضروريًا بسبب حجم الملف. يجب ألا يتم تعديل أي من المستندات المرسلة عبر الروابط إلى محرك الأقراص المشترك بعد تاريخ ووقت الإغلاق لتلقي العطاءات (يجب أن يشير الطابع الزمني بوضوح إلى عدم تعديلها). لن يتم قبول المستندات المرسلة عبر الروابط إلى محرك أقراص مشترك والتي تم تعديلها بعد تاريخ ووقت الإغلاق.***

* **الدليل على ارسال الطلب ليس دليلاً على استلامه، سواء إلكترونيًا أو من خلال خدمة البريد \ التوصيل\ الخدمات المادية الأخرى. كما يؤدي التسليم المتأخر الى رفض طلبك. وسيتم رفض المظاريف التي نجدها مفتوحة عند فتح العطاءات. يجب أن تكون كافة المعلومات المقدمة واضحة ومقروءة تماماً.**

## 5.6 Tender Opening Meetingاجتماع فتح العطاءات

Tenders will be opened as per Section 2 Proposed Timelines above at the following location:

سيتم فتح العطاءات وفقا للجدول الزمني المقترح في القسم 2 أعلاه في الموقع التالي:

**GOAL Head Office,**

**First Floor, Carnegie House,**

**Library Road,**

**Dun Laoghaire,**

**Co. Dublin,**

**A96 C7W7,**

**Republic of Ireland**

**المكتب الرئيسي لغول، الطابق الأول، Carnegie House، Library Road، Dun Laoghaire، Co. Dublin، A96 C7W7، أيرلندا**

One **authorised representative** of each tenderer may attend the opening of the bids. Companies wishing to attend are requested to notify their intention by sending an e-mail at least 48 hours in advance to the following e-mail address: [tenders@goal.ie](mailto:tenders@goal.ie) . This notification must be signed by an authorised officer of the tenderer and specify the name of the person who will attend the opening of the bids on the tenderer's behalf.

Bidders are invited to attend the Tender Opening Meeting at their own cost.

من المسموح حضور **مندوب واحد مفوض** عن كل مقدم عرض لعملية فتح العطاءات. وعلى مقدمي العطاءات الراغبين بالحضور إخطار غول بنيتهم الحضور من خلال إرسال رسالة الكترونية قبل 48 ساعة على الأقل مقدماً الى عنوان البريد الالكتروني التالي: [tenders@goal.ie](mailto:tenders@goal.ie). ويجب التوقيع على هذا الاشعار من قبل موظف موكل من قبل المتقدم للمناقصة إضافة الى ذكر اسم الشخص الذي سيحضر عملية فتح العطاءات نيابة عن المتقدم للمناقصة.

مقدمو العطاءات\ العروض مدعوون لحضور اجتماع فتح العطاءات على نفقتهم الخاصة.

# Evaluation Process عملية التقييم

## Evaluation stagesمراحل التقييم

Tenderers will be considered for participation in the Contract subject to the following qualification process:

سيتم السماح بمشاركة المتقدمين للمناقصة موضوع العقد بناء على العملية التأهيلية التالية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phase #**  **رقم المرحلة** | **Evaluation Process Stage**  **مرحلة عملية التقييم** | **The basic requirements with which bids must comply with**  المتطلبات الأساسية التي يجب أن تمتثل لها العطاءات |
| *The first phase of evaluation of the responses will determine whether the tender has been submitted in line with the administrative instructions and meets the essential criteria. Only those tenders meeting the essential criteria and do not fall under any of the listed exclusion criteria will go forward to the second phase of the evaluation.*  ***تحدد المرحلة الأولى لتقييم الاستجابات ما إذا تم تسليم العطاء وفق التعليمات الإدارية وما اذا كان يلبي المعايير الأساسية. مقدمو العطاءات الذين يلبون المعايير الأساسية ولا يندرجون ضمن أي من معايير الاستبعاد المذكورة هم فقط من سينتقلون إلى المرحلة الثانية من التقييم.*** | | |
| 1 | **Administrative instructions**  **التعليمات الإدارية** | 1. **Closing time and date for the submission of bids:**   Bids must have met the deadline stated in section 2 of these Instructions to Tenderers, or such revised deadline as may be notified to Tenderers by GOAL. Tenderers must note that GOAL is prohibited from accepting any bids after that deadline.   1. الموعد والتاريخ النهائي لتقديم العطاءات:   يجب أن تكون العطاءات قد اِلتزمت بالموعد النهائي المشار اليه في القسم 2من هذه التعليمات للمتقدمين للمناقصة، أو بالموعد النهائي المعدل الذي قد تقوم غول بإبلاغ مقدمي العروض \العطاءات عنه. نلفت انتباه المتقدمين للمناقصة أنه من غير المسموح لغول قبول أي عروض بعد انقضاء الموعد النهائي.   1. **Submission Method:**   Bids must be delivered in the method specified in section 5.5 of this document. GOAL will not accept responsibility for tenders delivered by any other method. Responses delivered in any other method may be rejected.   1. **طريقة التقديم:**   يجب تسليم العروض\ العطاءات بالطريقة المحددة في القسم 5.5 من هذه الوثيقة. ولن تكون غول مسؤولة عن العروض التي تم تسليمها بأي طريقة أخرى. ومن الممكن رفض الاستجابات التي تُسلم بأي طريقة أخرى.   1. **Format and Structure of the Bids:**   Bids must conform to the Response Format laid out in section 7 of these Instructions to Tenderers or such revised format and structure as may be notified to Tenderers by GOAL. **Failure to comply with the prescribed format and structure may result in your response being rejected at this stage.**   1. صيغة وشكل العروض\ العطاءات   يجب أن تخضع العروض \العطاءات لصيغة الاستجابة المبينة في القسم 7 من هذه التعليمات الموجهة لمقدمي العطاءات أو للصيغة والشكل المُعدلَين اللذين قد تقوم غول بإبلاغ مقدمي العطاءات عنهما. **قد يؤدي عدم الامتثال للصيغة والشكل المحددين إلى رفض عرضكم في هذه المرحلة.**   1. **Confirmation of validity of your bid:**   The Tenderers must confirm that the period of validity of their bid is not less than 90 (ninety) days.   1. **تأكيد مدة صلاحية العرض\العطاء**   يجب أن يؤكد المتقدمون للمناقصة أن فترة صلاحية عرضهم لا تقل عن 90(تسعون) يوماً. |
| **2** | **Essential Criteria** المعايير الأساسية | 1.Tenderers must possess the necessary permissions, licenses, and registrations to legally provide health insurance services within the Kingdom of Jordan.  Verification: 1) Insurance Provider Licensing Document: An official license issued by the Insurance Commission of Jordan.2) Registration Certificate: Proof of registration with the Insurance Commission  (For tenderers based outside of Jordan, equivalent verification documents are required to demonstrate the necessary permissions and licenses to provide health insurance services within the Kingdom of Jordan.)  1- يجب أن يكون لدى مقدمي العطاءات الأذونات والتراخيص والتسجيلات اللازمة لتقديم خدمات التأمين الصحي بشكل قانوني داخل المملكة الأردنية.  **التحقق:** 1) وثيقة ترخيص مقدمي التأمين: ترخيص رسمي صادر عن هيئة التأمين الأردنية.  2) شهادة تسجيل: إثبات التسجيل لدى هيئة التأمين  (بالنسبة لمقدمي العطاءات المقيمين خارج الأردن، مطلوب تقديم وثائق التحقق المعادلة لإثبات وجود الأذونات والتراخيص اللازمة لتقديم خدمات التأمين الصحي ضمن المملكة الأردنية)  2. Tenderers must be registered for General Sales Tax in the Kingdom of Jordan.  **Verification:** Valid General Sales Tax Certificate   1. يجب أن يكون مقدمو العطاءات مسجلين في ضريبة المبيعات العامة في المملكة الأردنية الهاشمية.   **التحقق:** شهادة ضريبة المبيعات العامة سارية المفعول  3.Tenderers must demonstrate the capacity to provide a comprehensive health insurance plan that aligns with GOAL’s requirements. The proposed plan must:   * Specify the annual cases ceiling. * Include an inpatient and outpatient health insurance plan that covers medications, X-rays, and laboratory tests. * Include coverage for physiotherapy, optical, and dental services. * Provide a minimum of nine additional out-of-hospital visits specifically for maternity care. * Include coverage for chronic medications within the annual insurance limit. * Allow GOAL to add family members of staff, such as spouses and children, to the health insurance plan.   **Verification:** 1) A detailed health insurance proposal outlining the full scope of coverage that meets or exceeds the requirements listed above. Refer to Annex 1 – ToR for further details on GOAL’s specific requirements.   1. يجب على مقدمي العطاءات إثبات قدرتهم على توفير خطة تأمين صحي شاملة تتوافق مع متطلبات غول. يجب أن تتضمن الخطة المقترحة ما يلي:  * تحديد سقف الحالات السنوية. * تضمين خطة تأمين صحي للمرضى الداخليين والخارجيين تغطي الأدوية والأشعة السينية والفحوصات المخبرية. * تضمين تغطية خدمات العلاج الطبيعي والبصريات وطب الأسنان. * توفير ما لا يقل عن تسع زيارات إضافية خارج المستشفى لرعاية الأمومة. * تضمين تغطية الأدوية المزمنة ضمن حد التأمين السنوي. * السماح لـغول بإضافة أفراد أسرة الموظفين، مثل الأزواج والأطفال، إلى خطة التأمين الصحي.   **التحقق:** 1) مقترح تأمين صحي مفصل يحدد النطاق الكامل للتغطية التي تلبي أو تتجاوز المتطلبات المذكورة أعلاه. راجع المرفق 1 – شروط مرجعية لمزيد من التفاصيل حول متطلبات غول المحددة. |
| **3** | **Financial Capacity Assessment** **تقييم القدرة المالية** | The bidder must demonstrate financial stability and credibility.  Verification: Financial reports for the last two fiscal years (2022 and 2023). These reports should include balance sheets, income statements, and cash flow statements.  يجب على مقدم العرض أن يثبت تمتعه بالاستقرار المالي والمصداقية.  **التحقق:** التقارير المالية للسنتين الماليتين الأخيرتين (2022 و2023). يجب أن تتضمن هذه التقارير الميزانيات العمومية وقوائم الدخل وقوائم التدفق النقدي |
| *Each bid that conforms to the Exclusion and Essential Criteria will be evaluated according to the Award Criteria given below by GOAL.*  *سيتم تقييم كل عرض يتوافق مع معايير الاستبعاد والمعايير الأساسية وفقًا لمعايير الإرساء الموضحة أدناه من قبل غول.* | | |
| **4** | **Award Criteria**  معايير الإرساء | Tenders will be awarded marks under each of the award criteria listed in this section to determine the best value for money bids.   1. Quality 40% 2. Price 60%   سيتم منح العطاءات درجات وفقًا لكل معيار من معايير الإرساء المدرجة في هذا القسم لتحديد أفضل العطاءات من حيث القيمة مقابل المال.  1. الجودة 40%  2. السعر 60% |
| **5** | **Due Diligence Checks**  **فحوصات العناية الواجبة** | Successful bidder/s will be screened in line with Anti-Terrorism and Sanction checks. GOAL will not contract with bidders who do not pass those checks as per clause 5.3.20 of this document.  References and other checks will be completed, and quality assessed.  In-depth review of financial accounts and other documents submitted will be completed; bidder is judged to have requisite financial stability and legal status.  سيتم فحص مقدمي العطاءات الناجحين وفقًا لفحوصات مكافحة الإرهاب والعقوبات. ولن تتعاقد غول مع مقدمي العطاءات الذين لا يجتازون هذه الفحوصات وفقًا للبند 5.3.20 من هذه الوثيقة.  سيتم استكمال المراجع والفحوصات الأخرى وتقييم الجودة.  سيتم استكمال المراجعة المتعمقة للحسابات المالية والمستندات الأخرى المقدمة؛ وسيتم الحكم على مقدمي العطاءات بأنهم يتمتعون بالاستقرار المالي والوضع القانوني المطلوبين. |

## Tender Evaluationتقييم العطاءات

GOAL is committed to the highest standards of fairness and equality across our organisation and ensures impartiality in tender evaluations. GOAL will convene a comprehensive evaluation team which may draw from diverse expertise including Finance, Logistics, Programmes, Donor Compliance and Internal Audit, as well as 3rd Party technical input.

During the evaluation period clarifications may be sought by e-mail from Tenderers. Clarifications may include testimonials from customers in support of particular aspects of a tender, whether such aspects are contained in the original submission or in subsequent responses to requests for clarification. Deadlines will be imposed for the receipt of such clarifications and failure to meet these deadlines may result in the disqualification of the tender or loss of marks. Responses to requests for clarification shall not materially change any of the elements of the tenders submitted. Unsolicited communications from tenderers will not be entertained during the evaluation period.

تلتزم غول بأعلى معايير الإنصاف والمساواة في جميع أنحاء مؤسستنا وتضمن الحياد في تقييم العطاءات. ستشكل غول فريق تقييم شامل قد يستعين بخبرات متنوعة بما في ذلك خبرات من الأقسام المالية واللوجستية والبرامج والامتثال للجهات المانحة والتدقيق الداخلي، بالإضافة إلى المدخلات الفنية من جهات خارجية.

وخلال فترة التقييم، يمكن طلب التوضيحات من المتقدمين على المناقصة عن طريق البريد الإلكتروني، وقد تتضمن التوضيحات تزكيات وشهادات من زبائن دعماً لجوانب محددة من العطاء، وما إذا كانت مثل تلك الجوانب مشتمل عليها في العرض الأصلي أو في أي استجابات لاحقة لطلبات الإيضاح. كما سيجري وضع مواعيد نهائية لاستلام مثل هذه التوضيحات، وقد يؤدي عدم الوفاء بهذه المواعيد النهائية إلى رفض العطاء أو فقدان علامات. ولن تؤدي الردود على طلبات التوضيح إلى أي تغيير جوهري في أي عنصر من عناصر العروض المقدمة. ولن يتم النظر بالمراسلات غير المطلوبة من المتقدمين للمناقصة خلال فترة التقييم.

## Award Criteria:معايير الإرساء

**Suppliers will be awarded marks under each of the award criteria listed in this section to determine best Value for Money (VFM).**

**Quality** - Technical Capacity (40 Points)

**سيتم منح الموردين علامات بموجب كل معيار من معايير الإرساء المدرجة في هذا القسم لتحديد أفضل قيمة مقابل المال (VFM).**

**الجودة -** القدرة الفنية (40 نقطة)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qualitative Award Criteria**  **معايير الإرساء النوعية** | **Comments**  **ملاحظات** | **Weighting** (maximum points)  **الترجيح** (الحد القصى من النقاط) |
| **Coverageالتغطية** | Level of cover proposed: The bidder must submit a technical proposal outlining the full details of the offered policy. This will be assessed against the requirements outlined in Annex 1 – ToR.  مستوى التغطية المقترح: يجب على مقدم العرض تقديم عرض فني يوضح التفاصيل الكاملة للسياسة المعروضة. وسيتم تقييمه وفقًا للمتطلبات الموضحة في المرفق 1 – الشروط المرجعية. | 20 |
| **Service Providedالخدمة المقدمة** | The following aspects of service provision will be assessed based on your responses to Appendix 2 Technical Offer:   * Claims process efficiency * Customer support quality and accessibility * Network of hospitals and clinics * Digital tools and online services   سيتم تقييم الجوانب التالية لتقديم الخدمة بناءً على ردودك على العرض الفني الملحق 2:   * كفاءة عملية المطالبات * جودة وإمكانية الوصول إلى دعم العملاء * شبكة المستشفيات والعيادات * الأدوات الرقمية والخدمات عبر الإنترنت | 15 |
| **Previous experience الخبرة السابقة** | Evidence of Similar Services: Bidders are requested to submit up to three previous contracts from the last three years demonstrating their experience in providing staff health insurance services to NGOs, INGOs, or private companies in Jordan. These should preferably exclude contracts with GOAL. The submitted contracts should include the scope of services provided, duration, and contact information for client references.  إثباتات على خدمات مماثلة: يُطلب من مقدمي العطاءات تقديم ما يصل إلى ثلاثة عقود سابقة من السنوات الثلاث الماضية تثبت خبرتهم في تقديم خدمات التأمين الصحي للموظفين للمنظمات غير الحكومية أو المنظمات غير الحكومية الدولية أو الشركات الخاصة في الأردن. ومن الأفضل استبعاد العقود مع منظمة غول. يجب أن تتضمن العقود المقدمة نطاق الخدمات المقدمة ومدتها ومعلومات الاتصال بالمراجع الخاصة بالعملاء. | 5 |
|  | **Total Number of Points**  **إجمالي عدد النقاط** | **40** |

**Price** (60 Points) **السعر** (60 نقطة)

All prices must be in Jordanian Dinar. Please round to two (2) decimal places throughout. Any financial offers that contain more than two (2) decimal places will be rounded.

Prices offered will be evaluated on full cost basis (including all fees and taxes) as per Appendix 3

Price offers will be scored according to the calculation formula below:

**Score supplier = 60 x (Price Minimum / Price Supplier)**

يجب أن تكون جميع الأسعار بالدينار الأردني. يرجى التقريب دائما إلى أقرب منزلتين (2) عشريتين في العرض. سيتم تقريب أي عروض مالية تحتوي على أكثر من منزلتين (2) عشريتين.

سيتم تقييم الأسعار المعروضة على أساس التكلفة الكاملة (بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب) وفقًا للملحق 3

سيتم منح النقاط لعروض الأسعار وفقًا لصيغة الحساب أدناه:

**درجة المورد = 60 × (الحد الأدنى للسعر / سعر المورد)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**  **الرقم** | **Qualitative award criteria**  **معايير الإرساء النوعية** | **Weighting (maximum points)**  الترجيح (الحد الأقصى من النقاط) |
| 1. | Quality (Technical capacity) الجودة (القدرة الفنية) | 40 |
| 2. | Priceالسعر | 60 |
|  | **Total number of points** **إجمالي عدد النقاط** | **100** |

**Price:**

All prices must be in Jordanian Dinar and a comprehensive and clear breakdown of prices must be shown as part of the financial offer.

During the analysis of bids, if bids were not submitted in the required currency, we will convert all bids in Jordanian Dinar at the InforEuro rate for the date of bid opening. (See http://ec.europa.eu/budget/contracts\_grants/info\_contracts/inforeuro/index\_en.cfm)

Prices offered will be evaluated on full cost basis (including all fees and taxes).

Marks for cost will be awarded on the inverse proportion principle (shown below):

Score = points available x (lowest price offered/ bidder offer price)

**All financial offers must be made on the basis of ‘best and final offer’.**

**السعر:**

يجب أن تكون جميع الأسعار بالدينار الأردني ويجب تقديم تفصيل شامل وواضح للأسعار كجزء من العرض المالي.

خلال تحليل العطاءات، إذا لم يتم تقديم العطاءات بالعملة المطلوبة، فسوف نقوم بتحويل جميع العطاءات إلى الدينار الأردني بسعر InforEuro لتاريخ فتح العطاءات. (انظر http://ec.europa.eu/budget/contracts\_grants/info\_contracts/inforeuro/index\_en.cfm)

سيتم تقييم الأسعار المعروضة على أساس التكلفة الكاملة (بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب).

سيتم منح الدرجات للتكلفة وفقًا لمبدأ التناسب العكسي (كما هو موضح أدناه):

النتيجة = النقاط المتاحة × (أقل سعر معروض / سعر مقدم العطاء)

**يجب تقديم كافة العروض المالية على أساس "العرض الأفضل والنهائي".**

# Response Formatنموذج الاستجابة

All bids must conform to the response format laid out below.

By responding to this ITT, each Tenderer is required to accept the terms and conditions of this ITT. Should a Tenderer not comply with these requirements, GOAL may, at their sole discretion, reject the response.

If the Tenderer wishes to supplement their response to any section of the ITT specifications with a reference to further supporting material, this reference must be clearly identified, including section and page number.

يجب أن تتوافق جميع العطاءات مع نموذج الاستجابة الموضح أدناه.

من خلال الاستجابة لهذه الدعوة، يتعين على كل مقدم عطاء قبول الشروط والأحكام الواردة في هذه الدعوة. في حالة عدم امتثال مقدم العطاء لهذه المتطلبات، يجوز غول، وفقًا لتقديرها الخاص، رفض الاستجابة.

إذا رغب مقدم العطاء في استكمال رده لأي قسم من أقسام المواصفات المدرجة في هذه الدعوة بمرجع لتعزيزمواد داعمة، فيجب تحديد هذا المرجع بوضوح، بما في ذلك القسم ورقم الصفحة.

## Submission Checklistقائمة تفقد التقديم

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Line**  السطر | **Item**العنصر | **How to submit** طريقة التقديم | **Tick attached**  ضع علامة تم الإرفاق |
| 1 | Appendix 1- Company Information  الملحق 1- معلومات عن الشركة | Complete, sign, stamp and submit titled ‘Company Information’.  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإرساله باسم "معلومات عن الشركة" |  |
| 2 | Appendix 2 - Technical Offer Part 1 Questionnaire & Part 2 Insurance Plan Proposal  الملحق 2- العرض الفني القسم 1 استبيان والقسم 2 مقترح خطة التأمين | Complete, sign, stamp and submit titled ‘Technical Offer: Part 1 & 2’.  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإرساله باسم "العرض الفني: القسم 1و2" |  |
| 3 | Appendix 2 Technical Offer, Part 3: Coverage  الملحق 2 العرض الفني، القسم 3: التغطية | Complete, sign, stamp and submit titled ‘Technical Offer: Part 3).  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإرساله باسم "العرض الفني: القسم 3" |  |
| 3 | Appendix 3 - Financial Offer  الملحق 3- العرض المالي | Complete, sign, stamp and submit titled ‘Financial offer’.  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإرساله باسم "العرض المالي" |  |
| 4 | Appendix 4 – GOAL Standard Terms and Conditions  الملحق 4- شروط وأحكام غول القياسية | Complete, sign, stamp and return as separate PDF entitled ‘Appendix 6 GOAL Standard Terms and Conditions’  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإعادته بصيغة ملف PDF منفصل باسم "ملحق 6 شروط وأحكام غول القياسية" |  |
| 5 | Appendix 5 – GOAL Supplier Code of Conduct  الملحق 5- مدونة سلوك مزودي غول | Complete, sign, stamp and return as separate PDF entitled ‘Appendix 7 GOAL Supplier Code of Conduct’  قم بتعبئته وتوقيعه وختمه وإعادته بصيغة ملف PDF منفصل باسم "ملحق 7 مدونة سلوك مزودي غول" |  |
| 6 | Annex 1 – Terms of Reference (ToR)  المرفق 1- شروط مرجعية | Please review this document.  يرجى مراجعة هذه الوثيقة |  |
| 7 | Annex 2 – Sample Framework Agreement  المرفق 2- نموذج اتفاقية إطارية | Please review this document.  يرجى مراجعة هذه الوثيقة |  |
| 8 | Additional documents to be submitted:   * Insurance Provider Licensing Document: An official license issued by the Insurance Commission of Jordan. * Proof of registration with the Insurance Commission, detailing the registration number * For tenderers based outside of Jordan, equivalent verification documents are required to demonstrate the necessary permissions and licenses to provide health insurance services within the Kingdom of Jordan * Valid General Sales Tax Certificate * A comprehensive breakdown of the health insurance policy (see Appendix 2 Technical Offer Part 1 Questionnaire & Part 2 Insurance Plan Proposal – Technical Offer for more details). * Up to three previous contracts from the last three years demonstrating their experience in providing staff health insurance services to NGOs, INGOs, or private companies in Jordan. * Financial reports for the last two fiscal years (2022 and 2023).   المستندات الإضافية المطلوب تقديمها:   * وثيقة ترخيص مقدم التأمين: ترخيص رسمي صادر عن هيئة التأمين الأردنية * إثبات التسجيل لدى هيئة التأمين موضحا فيه رقم التسجيل * بالنسبة لمقدمي العطاءات المقيمين خارج الأردن، مطلوب تقديم وثائق التحقق المعادلة لإثبات وجود الأذونات والتراخيص اللازمة لتقديم خدمات التأمين الصحي ضمن المملكة الأردنية * شهادة ضريبة المبيعات العامة سارية المفعول      * تفصيل شامل لسياسة التأمين الصحي (راجع الملحق 2 العرض الفني القسم 1 الاستبيان والقسم 2 مقترح خطة التأمين - العرض الفني لمزيد من التفاصيل). * ما يصل إلى ثلاثة عقود سابقة خلال السنوات الثلاث الماضية تثبت خبرتهم في تقديم خدمات التأمين الصحي لموظفي المنظمات غير الحكومية أو المنظمات غير الحكومية الدولية أو الشركات الخاصة في الأردن. * التقارير المالية للسنتين الماليتين الأخيرتين (2022 و 2023). |  |  |

# Appendix 1 – Company Informationالملحق 1- معلومات عن الشركة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Company Nameاسم الشركة |  | |
| Registered address of the prime Tenderer  العنوان المسجل للمتقدم على المناقصة الرئيسي |  | |
| Year Establishedسنة التأسيس |  | |
| Please state the name of any other persons/organisations (except your company) who will benefit from this contract (GOAL compliance matter)  يرجى ذكر اسم أي أشخاص\منظمات أخرى (باستثناء شركتك) التي ستستفيد من هذا العقد (مسألة تتعلق بالامتثال في GOAL) |  | |
| Parent companyالشركة الأم |  | |
| Ownershipالملكية |  | |
| Do you have associated companies? Tick relevant box. If YES – provide details for each company in the line below.  هل لديك شركات مرتبطة؟ ضع إشارة على الصندوق المناسب. اذا كان الجواب نعم – قدم تفاصيل عن كل شركة على شكل في السطر أدناه | Yes/No  نعم\ لا | |
|  | |
| Associated company details (if applicable)  تفاصيل عن الشركات المرتبطة (إن أمكن) |  | |
| If successful, do you agree to work under GOAL’s Terms and Conditions of contract (attached as Appendix 4).  في حالة نجاحك، هل توافق على العمل بموجب شروط وأحكام عقد غول (مرفق كملحق 4). | Yes/No  نعم\ لا | Comments/Attachments  الملاحظات\ المرفقات |
|  |  |
| If successful, do you agree to sign the contract as per GOAL’s contract template (attached as Appendix 5)  في حالة نجاحك، هل توافق على توقيع العقد وفقا لنموذج عقد غول (مرفق كملحق 5). | Yes/No  نعم\ لا | Comments/Attachments  الملاحظات\ المرفقات |
|  |  |
| If successful, do you agree to abide by GOAL’s Supplier code of conduct for the delivery of goods/services/works?  (attached as Appendix 6)  في حالة نجاحك، هل توافق على الإلتزام بمدونة سلوك موردي غول لتسليم البضائع\ الخدمات\ الأعمال؟ (مرفقة كملحق 6) | Yes/No  نعم\ لا | Comments/Attachments  الملاحظات\ المرفقات |
|  |  |
| **Authorised Focal Point** **نقطة اتصال معتمدة** | | |
| Name:الاسم |  |  |
| Current role in organisation:  الدور الحالي في المنظمة: |  |  |
| Number of years working with the organisation:  عدد سنوات العمل مع المنظمة: |  |  |
| Email address:  عنوان البريد الالكتروني: |  |  |
| Telephone number:  رقم الهاتف: |  |  |

Note that winning bidder/s will be required to submit further information as part of supplier registration process before finalisation of contract award.

يرجى ملاحظة أنه سيتعين على مقدم\مقدمي العطاءات الفائزين تقديم مزيد من المعلومات كجزء من عملية تسجيل الموردين قبل الانتهاء من منح العقد.

|  |
| --- |
| By submitting a bid under this Invitation to Tender (ITT) JOR-HR-33894, the bidder hereby asserts that the following statements are correct at the time of submission; and further undertakes to inform GOAL of any changes in status of these matters.  من خلال تقديم عطاء بموجب هذه الدعوة لتقديم العطاءات (ITT) JOR-HR-33894، يؤكد مقدم العرض\العطاء أن البيانات التالية صحيحة في وقت التقديم؛ ويتعهد أيضًا بإبلاغ غول بأي تغييرات في حالة هذه الأمور. |
| The bidder is not bankrupt or is being wound up, neither are its affairs are being administered by the court nor has entered into an arrangement with creditors or has suspended business activities or is in any analogous situation arising from a similar procedure under national laws and regulation.  المتقدم للمناقصة ليس مفلسا أو بمرحلة التصفية ولا تدار شؤونه من قبل المحكمة ولم يدخل في اتفاق مع الدائنين ولم يقم بتعليق نشاطات العمل أو في وضع مشابه ناتج عن إجراء مشابه بموجب القوانين والقواعد الوطنية.  The bidder is not the subject of proceedings for a declaration of bankruptcy, for an order for compulsory winding up or administration by the court or for an arrangement with creditors or of any other similar proceedings under national laws and regulations.  المتقدم للمناقصة ليس خاضعا لإجراءات إعلان حالة الإفلاس، أو لقرار تصفية إلزامي أو للإدارة من قبل المحكمة أو لترتيبات مع الدائنين أو أي دعاوى مشابهة بموجب القوانين والقواعد المحلية.  Neither the bidder, a Director or Partner, has been convicted of an offence concerning his professional conduct by a judgement which has the force of res judicata nor been guilty of grave professional misconduct in the course of their business.  لم تتم إدانة المتقدم للمناقصة أو مدير أو شريك له بمخالفة متعلقة بسلوكه المهني بموجب حكم له حجية الأمر المقضي به، ولم تثبت إدانته بسوء سلوك مهني جسيم أثناء أنشطته التجارية.  The bidder has fulfilled all its obligations relating to the payment of taxes or social security contributions in Ireland or any other state or country in which the tenderer is located or doing business.  أدى المتقدم للمناقصة جمبع التزاماته المتعلقة بدفع الضرائب ومساهمات الضمان الاجتماعي في أيرلندا أو أي دولة أخرى يعمل فيها الشخص المتقدم للمناقصة.  Neither the bidder, a Director or Partner has been found guilty of: fraud, money laundering, corruption; convicted of being a member of a criminal organisation; nor of serious misrepresentation in providing information to a public buying agency  لم تثبت إدانة المتقدم للمناقصة أو مدير أو شريك له بقضايا احتيال أو غسيل أموال أو فساد، كما لم تتم إدانته بتهمة كونه عضواً في منظمة إجرامية أو تقديم معلومات كاذبة بشكل خطير إلى وكالة شراء عامة  The bidder has not contrived to misrepresent its Health & Safety information, Quality Assurance information, or any other information relevant to this application.  لم يحاول مقدم العرض تقديم معلومات خاطئة بشأن الصحة والسلامة، أو معلومات ضمان الجودة، أو أي معلومات أخرى ذات صلة بهذا الطلب.  That all data subjects have specifically consented to the use and storage of their data by GOAL for the purpose of analysing the bids and awarding a contract under this tender; and further understood that the personal data may be shared internally within GOAL and externally if required by law and donor regulations; and may be stored for a period of up to 7 years from the award of contract.  أن جميع أصحاب البيانات قد وافقوا بشكل خاص على استخدام وتخزين بياناتهم من قبل غول لغرض تحليل العطاءات ومنح عقد بموجب هذا العطاء؛ وفهموا أيضًا أنه يمكن مشاركة البيانات الشخصية داخليًا داخل غول وخارجيًا إذا كان ذلك مطلوبا وفقا للقانون ولوائح الجهات المانحة ؛ ويمكن تخزينها لمدة تصل إلى 7 سنوات من تاريخ منح العقد. |

I confirm that my bid has a validity of **90 calendar days.** *If your bid does not have this validity, please state what bid validity you offer.*

I confirm that the bid and the costs provided to accompany it are an accurate reflection of the costs that will be charged to GOAL according to the information provided in this Invitation to Tender; and that there are no other costs associated. I also confirm that I have the authority to sign on behalf of the company that is bidding.

أؤكد أن عرضي صالح لمدة **90 يومًا تقويميًا**. *إذا لم يكن عرضك صالحًا لهذه المدة، فيرجى تحديد مدة صلاحية العرض الذي تقدمه.*

أؤكد أن العرض والتكاليف المرفقة به تعكس بدقة التكاليف التي سيتم فرضها على غول وفقًا للمعلومات الواردة في هذه الدعوة لتقديم العطاءات؛ وأنه لا توجد تكاليف أخرى مرتبطة بذلك. كما أؤكد أنني أمتلك السلطة للتوقيع نيابة عن الشركة التي تقدم العرض.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Signed:  التوقيع: |  | | |
| Print name:  اكتب الإسم: |  | Position:  المنصب: |  |
| Company Name:  اسم الشركة: |  | Date:  التاريخ: |  |
| Address:  العنوان: |  | | |

# Appendix 2 Technical Offer Part 1 Questionnaire & Part 2 Insurance Plan Proposal

# الملحق 2 العرض الفني القسم 1 استبيان والقسم 2 مقترح خطة التأمين

1. **Questionnaire on Service Provided:استبيان عن الخدمة المقدمة**

|  |  |
| --- | --- |
| **Claim Process Efficiency** **كفاءة عملية المطالبة** | |
| **Questionالسؤال** | **Answerالإجابة** |
| Describe the process for submitting claims. Is it available online, via email, or both?  صف عملية تقديم المطالبات. هل هي متاحة عبر الإنترنت، أو عبر البريد الإلكتروني، أو كليهما؟ |  |
| What is the average time taken to process and settle a claim from the date of submission?  ما هو متوسط ​​الوقت المستغرق لمعالجة وتسوية المطالبة من تاريخ تقديمها؟ |  |
| What percentage of claims are approved on the first submission?  ما هي نسبة المطالبات التي تمت الموافقة عليها عند للمرة الأولى؟ |  |
| What documentation is required for claim submission? Are there any common reasons for claim rejection?  ما هي المستندات المطلوبة لتقديم المطالبة؟ هل هناك أسباب شائعة لرفض المطالبة؟ |  |
| How can members track the status of their claims?  كيف يمكن للأعضاء متابعة حالة مطالباتهم؟ |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer Support Quality and Accessibility**  **جودة دعم العملاء وإمكانية الوصول إليها** | |
| **Questionالسؤال** | **Answerالإجابة** |
| Will there be a dedicated account manager (a nominated point of contact for GOAL with the authority to deal with all matters in relation to the contract)?  هل سيكون هناك مدير حساب مخصص (نقطة اتصال محددة لغول مع السلطة للتعامل مع جميع الأمور المتعلقة بالعقد)؟ |  |
| What customer support channels are available (e.g., phone, email, live chat, in-person)?  ما هي قنوات دعم العملاء المتاحة (على سبيل المثال: الهاتف، البريد الإلكتروني، الدردشة المباشرة، شخصيًا)؟ |  |
| What are the operating hours for customer support? Is support available 24/7?  ما هي ساعات عمل خدمة العملاء؟ هل الدعم متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؟ |  |
| What is the average response time for customer inquiries via different channels?  ما هو متوسط ​​وقت الاستجابة لاستفسارات العملاء عبر القنوات المختلفة؟ |  |
| How do you measure customer satisfaction? Can you provide recent satisfaction scores or feedback?  كيف تقيس رضا العملاء؟ هل يمكنك تقديم درجات أو تغذية راجعة عن رضا العملاء في الفترة الأخيرة؟ |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Network of Hospitals and Clinics** **شبكة المستشفيات والعيادات** | |
| **Questionالسؤال** | **Answerالإجابة** |
| Please provide a detailed list of hospitals, clinics, and specialists included in your network. Highlight any partnerships with renowned medical institutions and specialists.  يرجى تقديم قائمة مفصلة بالمستشفيات والعيادات والمتخصصين المشمولين في شبكتك. مع إبراز أي شراكات مع مؤسسات طبية ومتخصصين مشهورين. |  |
| Describe the geographical distribution of your network providers. How do you ensure that employees in various regions have convenient access to healthcare services?  صف التوزيع الجغرافي لمقدمي خدمات الشبكة لديك. كيف تضمن أن الموظفين في مختلف المناطق لديهم إمكانية الوصول بسهولة إلى خدمات الرعاية الصحية؟ |  |
| How do you manage and update your network of providers? Please provide details on how often the network is reviewed and any recent changes or additions to the network.  كيف تدير شبكة مقدمي الخدمة لديك وتحديثها؟ يرجى تقديم تفاصيل حول عدد مرات مراجعة الشبكة وأي تغييرات أو إضافات حديثة إلى الشبكة. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Digital tools and online services** **الأدوات الرقمية والخدمات عبر الإنترنت** | |
| **Question السؤال** | **Answerالإجابة** |
| Do you have an online portal? If yes, can you please describe the features of your online member portal. What services can members access through it?  هل لديكم بوابة إلكترونية؟ إذا كانت الإجابة نعم، هل يمكنكم وصف ميزات بوابة الأعضاء الإلكترونية الخاصة بكم؟ ما هي الخدمات التي يمكن للأعضاء الوصول إليها من خلالها؟ |  |
| Do you offer a mobile app for members? If so, what functionalities does it provide?  هل تقدمون تطبيقًا للجوال للأعضاء؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي الوظائف التي يوفرها؟ |  |
| Can members submit claims and track their status digitally?  هل يمكن للأعضاء تقديم المطالبات ومتابعة حالتها رقميًا؟ |  |
| Do you offer telehealth services? If so, please describe the range of services available.  هل تقدمون خدمات الرعاية الصحية عن بعد؟ إذا كان الأمر كذلك، فيرجى وصف مجموعة الخدمات المتاحة |  |

1. **Insurance Plan Proposal:مقترح خطة التأمين**

Tenderers are invited to submit a comprehensive proposal outlining the health insurance coverage and services offered for GOAL staff in Jordan, in accordance with the requirements specified in Annex 1 - TOR. The proposal should provide a detailed breakdown of coverage, including but not limited to diagnostic scans, consultations with specialists, casualty and emergency services, physiotherapy, dental care, various therapies, GP visits, optical services, and any additional services offered. Tenderers are also expected to highlight any added value or unique benefits provided under the insurance plan, specifically tailored for GOAL staff.

In addition to the coverage details, tenderers should clearly describe the potential impacts on both the company and the plan members in the event of changing the insurance provider. This includes any transitional arrangements or potential disruptions.

Furthermore, tenderers must demonstrate robust processes for setting up staff members on the plan, managing enquiries and complaints, administering claims, and ensuring efficient communication with GOAL staff throughout the duration of the policy.

ندعو مقدمي العطاءات إلى تقديم اقتراح شامل يحدد تغطية التأمين الصحي والخدمات المقدمة لموظفي غول في الأردن، وفقًا للمتطلبات المحددة في المرفق 1 – الشروط المرجعية. يجب أن يوفر الاقتراح تفصيلاً للتغطية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الفحوصات التشخيصية، والاستشارات مع المتخصصين، وخدمات الحوادث والطوارئ، والعلاج الطبيعي، ورعاية الأسنان، والعلاجات المختلفة، وزيارات الطبيب العام، والخدمات البصرية، وأي خدمات إضافية مقدمة. ومن المتوقع أيضًا أن يسلط مقدمو العطاءات الضوء على أي قيمة مضافة أو فوائد فريدة مقدمة بموجب خطة التأمين، والمصممة خصيصًا لموظفي غول.

بالإضافة إلى تفاصيل التغطية، يجب على مقدمي العطاءات وصف التأثيرات المحتملة على كل من الشركة وأعضاء الخطة بوضوح في حالة تغيير مزود التأمين. ويشمل ذلك أي ترتيبات انتقالية أو اضطرابات محتملة.

وعلاوة على ذلك، يجب على مقدمي العطاءات إثبات وجود عمليات قوية لإعداد أعضاء الموظفين في الخطة، وإدارة الاستفسارات والشكاوى، وإدارة المطالبات، وضمان التواصل الفعال مع موظفي غول طوال مدة الوثيقة.

# Appendix 2 Technical Offer: Part 3 – Coverage

# الملحق 2 العرض الفني: القسم 3- التغطية

Attached as a separate document.مرفق كمستند منفصل

# Appendix 3 - Financial Offer الملحق 3- العرض المالي

Attached as a separate document. مرفق كمستند منفصل

# Appendix 4 - GOAL terms and conditionsالملحق 4- شروط وأحكام غول

Attached as a separate document. مرفق كمستند منفصل

# Appendix 5 - GOAL contract templateالملحق 5- نموذج عقد غول

Attached as a separate document. مرفق كمستند منفصل

# Appendix 6 - GOAL Supplier code of conduct

# الملحق 6- مدونة سلوك مزودي غول

Attached as a separate document. مرفق كمستند منفصل

# Annex 1- Terms of Referenceالمرفق 1- شروط مرجعية

Attached as a separate document. مرفق كمستند منفصل