



**International Rescue Committee
YEMEN COUNTRY OFFICE**

Request for Proposal (RFP)

**MASTER SERVICE
AGREEMENT FOR AIR
TRAVEL SERVICES, YEMEN
COUNTRY PROGRAM**

Reference IRC: 5YE/ADE/018

**لجنة الإنقاذ الدولية
مكتب اليمن القطري**

طلب مقترح العرض (RFP)

**اتفاقية الخدمة الرئيسية لخدمات السفر الجوي، برنامج
اليمن القطري**

مرجع رقم: 5YE/ADE/018

Planned Timetable

الجدول الزمني المخطط

Issue Request for Proposal	9 th July, 2025	إصدار دعوة لتقديم العطاءات
Supplier Returned Signed Intent to Bid Form due date	13 th July, 2025	نية المورد المرتجعة إلى نموذج العطاء تاريخ الاستحقاق
Questions from Supplier due date	15 th July, 2025	أسئلة الموردين حول تاريخ الاستحقاق
Deadline for reply	17 th July, 2025	الموعد النهائي للرد
Deadline for Submission of bids	22 nd July, 2025	الموعد النهائي لتسليم العطاءات
Bid Opening and Evaluation date	24 th July, 2025	تاريخ فتح و تقييم العطاءات
Supplier site visit	30 th August, 2025	زيارة مواقع المورد
Award of Contracts	1 st September, 2025	إرساء العقود
Contract Start	1 st September, 2025	بدء العقد

Table of Content

INTRODUCTION:

1. The International Rescue Committee
2. *The Purpose of this Request for Proposal (RFP)*
3. Cost of Bidding.....

BIDDING DOCUMENTS:

4. The Bidding Documents
5. Clarification of Bidding Documents

PREPARATION OF BIDS:

6. Language of Bid
7. Documents Comprising the Bid
8. Bid Prices.....
9. Bid Currencies.....
10. Document Establishing Good's Eligibility and Conformity to Bidding Documents
11. Bid Security.....
12. Period of Validity of Bids
13. Format and Signing

SUBMISSION OF BIDS:

14. Submission and Marking of Bids
15. Deadline for Submission of Bids
16. Samples
17. Modification and Withdrawal of Bids

Bid OPENING AND EVALUATION

18. Preliminary Examination
19. Evaluation and Comparison of Bids
20. Contacting the PURCHASER
21. Notification of Award.....

CONTRACTING

22. Contract award and notification
23. Warranty
24. Inspection.....
25. Price schedules ...
26. Attachments.....

جدول المحتويات

أولاً: مقدمة:

1. لجنة الإنقاذ الدولية
2. الغرض من طلب العرض
3. تكلفة العطاءات.....

ثانياً: وثائق العطاءات:

4. وثائق العطاء
5. توضيح وثائق العطاء

ثالثاً: تحضير العروض:

6. لغة العرض
7. المستندات التي تتضمن العرض
8. أسعار العطاءات...
9. عملات عروض الأسعار ...
10. وثيقة إثبات الأهلية الجيدة والتوافق مع وثائق العطاء
11. ضمان العطاء ...
12. فترة صلاحية العطاءات
13. الشكل والتوقيع

رابعاً: تقديم العروض:

14. تقديم وتمييز العطاءات
15. الموعد النهائي لتقديم العطاءات
16. العينات
17. تعديل وسحب العطاءات

خامساً: فتح مظاريف العطاءات وتقييمها

18. الفحص التمهيدي
19. تقييم ومقارنة العطاءات
20. الاتصال بالمشتري
21. الإخطار بإرساء العطاء

سادساً: التعاقد

22. منح العقد والإخطار
23. الضمانة.....
24. التفقيش
25. جداول الأسعار والمكان
- 26 - المرفقات

1. The International Rescue Committee

The International Rescue Committee, hereinafter referred to as "the IRC", is a non-profit, humanitarian agency that provides relief, rehabilitation, protection, resettlement services, and advocacy for refugees, displaced persons and victims of oppression and violent conflict. The IRC has been operating in Yemen, implementing an integrated WASH, Health, Nutrition and Reproductive Health emergency program.

2. The Purpose of this Request for Proposal (RFP)

It is the intent of this RFP to secure competitive proposals to select service provider(s) for Master Service Agreement for Air Travel Services, Yemen Country Program

The winning bidder(s) will enter into a fixed price Master Service Agreement (MSA) for two (2) years. Bidders shall be domiciled and must have complied with all Government legal Regulations to operate in Yemen and be a regular taxpayer to offer such goods or services as specified in the tender and shall furnish copy of its operating license/certificate of registration valid for the fiscal year 2022/2023. The Bidder shall not be under a declaration of ineligibility for corrupt or fraudulent practices.

3. Cost of Bidding

The Bidder shall be responsible for all costs associated with the preparation and submission of its bid, and IRC hereinafter referred to as "the Purchaser", will in no case be responsible or liable for those costs, regardless of the conduct or outcome of the bidding process.

1. لجنة الإنقاذ الدولية

لجنة الإنقاذ الدولية المشار إليها فيما يلي باسم "اللجنة الإنقاذ الدولية"، هي وكالة إنسانية غير ربحية تقدم خدمات الإغاثة، وإعادة التأهيل، والحماية، وإعادة التوطين، والدفاع عن اللاجئين والمشردين وضحايا الظلم والصراعات العنيفة. وتعمل لجنة الإنقاذ الدولية (IRC) في اليمن في تنفيذ برنامج طوارئ متكامل للمياه والصرف الصحي والنظافة والتغذية والصحة الإنجابية.

2. الغرض من طلب العرض (RFP)

يهدف طلب العروض هذا إلى تأمين عروض تنافسية لاختيار مزود(ي) اتفاقية الخدمة الرئيسية لخدمات السفر الجوي، برنامج اليمن القطري

سيدخل العارضون الفائزون في اتفاقية خدمة رئيسية بسعر ثابت (MSA) لمدة عامين (2). يجب أن يكون مقدمو العطاءات مقيمين ويجب أن يكونوا قد امتثلوا لجميع اللوائح القانونية الحكومية للعمل في اليمن وأن يكونوا دافعي ضرائب منتظمين لتقديم مثل هذه السلع أو الخدمات على النحو المحدد في العطاء ويجب عليهم تقديم نسخة من رخصة التشغيل / شهادة التسجيل الصالحة للسنة المالية 2023/2022. ألا يكون مقدم العطاء تحت إعلان عدم أهليته لممارسات فاسدة أو احتيالية.

3. تكلفة العطاءات

سيكون مقدم العطاء مسؤولاً عن جميع التكاليف المرتبطة بإعداد وتقديم عرضه، ولن تكون لجنة الإنقاذ الدولية المشار إليها فيما بعد باسم "المشتري"، مسؤولة بأي حال من الأحوال عن هذه التكاليف، بغض النظر عن إدارة أو نتيجة عملية العطاءات.

II. THE BIDDING DOCUMENTS:**ثانياً: وثائق العطاءات****4. The Bidding Documents**

The Bidder is expected to examine all instructions, forms, terms and specifications in the bidding documents prepared for the selection of authorized Contractors. Failure to furnish all information required as per the bidding documents or to submit a bid not substantially responsive to the bidding

4. وثائق العطاء

يتوقع أن يدرس مقدم العطاء جميع التعليمات، والنماذج، والشروط، والمواصفات الواردة في وثائق المناقصة المعدة لاختيار المقاولون المعتمدين. إن عدم تقديم جميع المعلومات المطلوبة وفقاً لوثائق المناقصة، أو تقديم عرض لا يستجيب جوهرياً لوثيقة المناقصة من جميع النواحي سيكون على مسؤولية مقدم العطاء، وقد يؤدي إلى رفض العطاء.

document in every respect will be at the Bidder's risk and may result in bid rejection.

The Bidding documents shall include the following documents:

- *The Request for Proposal – RFP (this document);*
- *Intent to Bid Form (Annex A)*
- *Vendor Information Form & Suppliers Code of Conduct (Annex B)*
- *Price offering sheet (space provided on the list-Annex C)*
- *Annex D Scope of work and Technical offer*
- *Annex E: Clarifications List*

5. Clarification of Bidding Documents

A prospective Bidder requiring any clarification of the Bidding Documents may notify the Purchaser in writing at the procurement.aden@rescue.org. The request for clarification must reach the purchaser not later than **15th July 2025** the Purchaser will respond by e-mail providing clarification on the bid documents not later than the **17th July 2025**. Written copies of the Purchaser's response (including an explanation of the query but without identifying the source of inquiry) will be communicated to all prospective Bidders, who had received the bidding documents.

III. PREPARATION OF BIDS:

6. Language of Bid

The bid and all relative correspondence and documents exchanged between the bidders and the Purchaser shall be written in **English language** only. Any printed literature furnished by the bidder and written in another language must be accompanied by an English translation of its pertinent passages, in which case, for purposes of interpretation of the bid, the English translation shall prevail. Any translations must be performed by a licensed translator as recognized and notarized by the Courts and Government of Yemen.

7. Documents Comprising the Bid

The submitted bid must include the following information. Failure to supply all requested information or comply with the specified formats may disqualify the bidder from consideration:

- Cover letter explaining interest to be a contracted vendor or supplier
- A Bid detailing the unit price only in the sheet given for the purpose (Annex C) **(Mandatory)**.

يجب أن تتضمن وثائق العطاء المستندات التالية:

- طلب تقديم العروض – RFP (هذه الوثيقة);
- نموذج النية لتقديم العطاء (الملحق أ)
- نموذج معلومات البائع ومدونة قواعد سلوك الموردين (الملحق ب)
- ورقة عرض الأسعار (المساحة متوفرة في القائمة - الملحق ج)
- الملحق د نطاق العمل والعرض الفني
- الملحق هـ: قائمة التوضيحات

5. توضيح وثائق العطاءات

يمكن لمقدم العطاء المحتمل الذي يحتاج أي توضيح لوثائق المزايادة إخطار المشتري كتابةً على procurement.aden@rescue.org. ويجب أن يصل طلب التوضيح إلى المشتري في موعد لا يتجاوز **15 يوليو 2025**. وسيقوم المشتري بالرد عن طريق البريد الإلكتروني مقدماً إيضاحات لوثائق العطاء في **17 يوليو 2025**. سيتم إيصال نسخ مكتوبة من رد المشتري (بما في ذلك شرح الاستفسار لكن دون تحديد مصدره) إلى جميع مقدمي العطاءات المحتملين الذين تلقوا وثائق العطاءات.

ثالثاً: إعداد العطاءات

6. لغة العطاءات

ستكون جميع مراسلات ومستندات العطاء المتبادلة بين مقدمي العطاءات والمشتري باللغة الإنجليزية فقط. يجب أن تكون أي مطبوعة يقدمها مقدم العطاء مكتوبة بلغة أخرى مصحوبة بترجمة إنجليزية لفقراتها ذات الصلة، وفي هذه الحالة، ولغرض تفسير العطاء يجب أن تكون الترجمة الإنجليزية هي السائدة. وأي ترجمات يجب أن يقوم بها مترجم مرخص معترف به وموثق من قبل المحاكم والحكومة اليمنية.

7. وثائق العرض

يجب أن يتضمن العطاء المقدم المعلومات التالية. وقد يؤدي عدم توفير جميع المعلومات المطلوبة، أو الالتزام بالتنسيقات المحددة إلى استبعاد مقدم العطاء:

- خطاب توضيحي يوضح الرغبة في أن تكون بائعاً أو مورداً متعاقدًا
- عطاء يوضح سعر الوحدة فقط في الورقة المعدة لهذا الغرض (الملحق ج) **(إلزامي)**.

- Certificate of Business registration or Trading License in Yemen (Mandatory)
- A valid Tax Compliance certificate (Mandatory)
- ID or passport copies for individual owner/s. (Mandatory)
- Profile of the company (no more than 5 pages).
- Supplier information form & COI (Annex B) – completed, signed and stamped (Mandatory)
- Three (3) References from current or past clients (at least in the last one year, name, email & telephone number). (Mandatory)
- Quality accreditation (example ISO 9001, IATA approved, Civil Aviation certification or equivalent).

8. Bid Prices & Price Changes

The Bidder shall clearly indicate the unit price of the goods it proposes to supply. All unit prices shall be clearly indicated in the space provided in the price schedule, and all unit prices quoted in the RFP response shall be agreed to be in effect for a minimum of twelve (12) months beginning on the date when the contract is executed, with the exception of products or services which are subject to significant and unavoidable market forces which prevent this, in which case the Bidder shall describe and justify the driver(s) of potential price fluctuation during the first twelve (12) months of the agreement. The Bidder shall sign the price schedule and shall stamp the price schedule with the Bidding Company's seal where feasible.

9. Bid Currencies

All rates and amounts entered in the Bid Form and Price Schedule and used in any documents, correspondence or operations pertaining to this tender shall be expressed in **US Dollars (USD)**

10. Document Establishing Good's Eligibility and Conformity to Bidding Documents

Pursuant to Clause 7, the bidder shall furnish, as part of its bid, documents establishing the eligibility and conformity to the Bidding Documents of all goods and services, which the Bidder proposes to supply under the Contract.

The Documentary evidence of the goods' and services' conformity to the Bidding Documents may be in the form of technical specifications, literature, drawings, data (tables, graphs etc.), and shall furnish:

- A detailed description of the goods' essential technical and performance characteristics.
- A **clause-by-clause** commentary on the Purchaser's Technical Specifications demonstrating the goods' and services' substantial responsiveness to those specifications or a

• شهادة تسجيل الأعمال أو الرخصة التجارية في اليمن (الزامية)

• شهادة امتثال ضريبي سارية (الزامية)

• نسخ من بطاقة الهوية أو جواز السفر للمالك/المالكين الأفراد.

(الزامي)

• نبذة عن الشركة (لا تزيد عن 5 صفحات).

• نموذج معلومات المورد وأداة استمرارية العمليات (الملحق

ب) - مكتملة وموقعة ومختومة (الزامية)

• ثلاثة (3) مراجع من العملاء الحاليين أو السابقين (على الأقل

في العام الماضي، الاسم والبريد الإلكتروني ورقم

الهاتف). (الزامي)

• اعتماد الجودة (مثال ISO 9001، IATA المعتمدة، شهادة

الطيران المدني أو ما يعادلها).

8. أسعار العروض وتغيرات الأسعار

يجب على مقدم العطاء أن يشير بوضوح إلى سعر الوحدة للسلع التي يقترح توريدها. يجب الإشارة إلى جميع أسعار الوحدات بوضوح في المساحة المتوفرة في جدول الأسعار ، ويجب الاتفاق على أن تكون جميع أسعار الوحدات المذكورة في استجابة RFP سارية لمدة لا تقل عن اثني عشر (12) شهراً تبدأ من تاريخ تنفيذ العقد ، باستثناء المنتجات أو الخدمات التي تخضع لقوى سوقية كبيرة وحتمية تمنع ذلك ، وفي هذه الحالة يجب على مقدم العطاء أن يصف ويبرر محرك (محركات) التقلبات المحتملة في الأسعار خلال الاثني عشر (12) شهراً الأولى من الاتفاقية . يوقع مقدم العطاء جدول الأسعار ويختتم جدول الأسعار بختم شركة العطاء حيثما أمكن ذلك.

9. عملات العطاء

ستكون جميع الأسعار والمبالغ في نموذج العطاءات، والجدول الزمني، وفي أي مستندات، أو مراسلات، أو عمليات تتعلق بهذه المناقصة بالدولار الأمريكي.

10. وثيقة إثبات أهلية جيد ومطابقة لوثائق المناقصة

عملاً بالفقرة 8 يجب على مقدم العطاء أن يقدم كجزء من عرضه وثائق تثبت الأهلية والمطابقة لمستندات عطاء جميع السلع والخدمات التي يقترح مقدم العطاء تقديمها بموجب العقد.

يمكن أن يكون الدليل المستندي على مطابقة البضائع والخدمات لمستندات العطاء في شكل مواصفات فنية، ومطبوعات، ورسومات، وبيانات (جداول، ورسوم بيانية... إلخ)، ويجب أن توفر:

- وصفاً تفصيلياً للخصائص الأساسية الفنية وخصائص أداء السلع.
- التعليق على مواصفات المشتري الفنية فقرة، فقرة يبين استيفاء السلع والخدمات بشكل جوهري لتلك المواصفات أو بيان الاختلافات والاستثناءات لشروط المواصفات الفنية.

statement of deviations and exceptions to the provisions of the Technical Specifications.

The bidder shall note that standards for workmanship, material and equipment, and references to brand names or catalogue numbers designated by the Purchaser in its Technical Specifications are intended to be restrictive. However, the Bidder may substitute alternative standards, brand names and/or catalogue numbers in its bid, provided that it demonstrates to the Purchaser's satisfaction that the substitutions are substantially equivalent or superior to those designated in the Technical Specifications.

11. Bid Security

For the Purpose of This Tender or MSA Process, Bid Security or Bond is not applicable.

12. Period of Validity of Bids

Bids shall remain valid for twelve months after the date of the contract is executed prescribed by the Purchaser, a bid valid for a shorter period may be rejected by the Purchaser as non-responsive.

In exceptional circumstances, the Purchaser may request the Bidders to extend the period of validity. The request and the responses thereto shall be made in writing by letter or e-mail. A bidder agreeing to the request will not be required nor permitted to modify his bid.

13. Format and Signing

The original bid shall be signed by the Bidder or a person or persons duly authorized to bind the Bidder to the contract. Financial proposal pages of the bid shall be initialed by the person or persons signing the bid and stamped with the company seal.

Interlineations, erasures, annotations, or overwriting shall be valid only if they are initialed by the person or persons signing the bid.

Note: A single bidder may not bid on the same tender via more than one company under his or her ownership. In addition, bidders having close relationships with other bidders (members of the same family, subsidiary, or daughter companies, etc.) may not bid on the same tender. This type of action, or any other action judged by the Purchaser to constitute collusive behavior, will lead to the bidder(s) being automatically eliminated from this tender and disqualified from participating in future IRC tenders. On the other hand, one bidder may submit more than one offer in response to the same tender only if the offers demonstrate clear differences in specifications, quality, lead time, and other characteristic of the goods and services offered.

يجب أن يلاحظ مقدم العطاء أن معايير إتقان العمل، والمواد والمعدات، ومراجع الأسماء التجارية أو أرقام الكتالوج التي يحددها المشتري في مواصفاته الفنية الهدف منها أن تكون مقيدة. ومع ذلك يجوز لمقدم العطاء أن يستبدلها بمعايير بديلة وأسماء تجارية و/أو أرقام كتالوج أخرى في عرضه بشرط أن ينال رضا المشتري أن البدائل مكافئة جوهرياً أو متفوقة على تلك المعينة في المواصفات الفنية.

11. ضمان العطاء

لغرض هذه المناقصة أو عملية MSA، لا ينطبق ضمان العطاء أو السندات.

12. فترة صلاحية العطاءات

يجب أن تظل العطاءات سارية لمدة اثني عشر شهراً بعد تاريخ تنفيذ العقد الذي يحدده المشتري، وقد يرفض المشتري العطاء الصالح لفترة أقصر باعتباره غير مستجيب.

في ظروف استثنائية، يجوز للمشتري أن يطلب من مقدمي العطاءات تمديد فترة الصلاحية. يجب أن يكون الطلب والردود عليه كتابياً أو بالبريد الإلكتروني. لن يُطلب من العارض الذي يوافق على الطلب ولا يُسمح له بتعديل عرضه.

13. الشكل والتوقيع

يجب أن يوقع العرض الأصلي من قبل مقدم العطاء، أو الشخص أو الأشخاص المخولين قانوناً بالزام مقدم العطاء بالعقد. ويتم التوقيع على صفحات المقترح المالي للعطاء من قبل الشخص أو الأشخاص الذين سيوقعون على العطاء ويختم بختم الشركة.

لن تكون أي كتابة بين الأسطر، أو أي محو، أو كتابة بيانات فوق البيانات الموجودة قانونية إلا إذا تم التوقيع عليها بالأحرف الأولى من قبل الشخص أو الأشخاص الذين وقعوا على العطاء.

ملحوظة: لا يجوز لمقدم عطاء واحد المزايدة على نفس العطاء عن طريق أكثر من شركة واحدة تحت ملكيته. بالإضافة إلى ذلك، لا يجوز لمقدمي العروض الذين لديهم علاقات وثيقة مع مقدمي العروض الآخرين (أعضاء من نفس العائلة أو شركة تابعة أو الشركات التابعة لها، وما إلى ذلك) تقديم عطاءات في نفس المناقصة. هذا النوع من الإجراءات، أو أي إجراء آخر يراه المشتري على أنه سلوك تواطؤي، سيؤدي إلى استبعاد العارض (مقدمي العروض) تلقائياً من هذا العطاء وإلغاء أهليته من المشاركة في عطاءات لجنة الإنقاذ الدولية المستقبلية. من ناحية أخرى، لا يجوز لأحد المزايديين تقديم أكثر من عرض استجابة لنفس العطاء إلا إذا أظهرت العروض اختلافات واضحة في المواصفات والجودة والمهلة الزمنية وغيرها من الخصائص المميزة للسلع والخدمات المقدمة.

IV. SUBMISSION OF BIDS

رابعاً: تسليم العطاءات

14. Submission and Marking of Bids:

Bidder shall submit sealed bids addressed to the Tender Committee;

International Rescue Committee

IRC Aden Office

Khormaksar – Amin Nasher Street – Land No. 7

14. تقديم وتمييز العطاءات:

سيسلم مقدم العطاء عطاءات مختومة موجهة إلى لجنة المناقصات.

لجنة الإنقاذ الدولية

المكتب الميداني في عدن

خورمكسر - شارع امين ناشر - عمارة 7

Bid Submission Closes on 22nd July 2025 at 4:00PM

ينتهي موعد تسليم العطاءات في 22 يوليو 2025 تمام الساعة 4:00 مساءً

All bids to be sealed and put in the tender box located at IRC Office in Aden. Bids submitted after the deadline will not be accepted.

Bidders who will pick documents physically at the office, must sign the bid register form and Intent to bid at the reception of the office indicating their company name, telephone number, and sign. All Bidders must fill and submit the Intent to bid forms by email to the following email address:

procurement.aden@rescue.org, on or before 13th July 2025

يتم تشميع جميع المناقصات ووضعها في صندوق المناقصات المتوفر في مكاتب اللجنة الدولية للإنقاذ في عدن. ولن تقبل العطاءات المقدمة بعد الموعد النهائي.

يجب على مقدمي العطاءات الذين سيستلمون المستندات في المكتب بأنفسهم التوقيع على نموذج سجل العطاءات وخطاب النوايا في مكتب الاستقبال مشيراً إلى اسم الشركة، ورقم الهاتف، والعلامة. يجب على جميع مقدمي العطاءات تعبئة وإرسال خطابات النوايا إلى نماذج العطاء عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي: procurement.aden@rescue.org، في أو قبل 13 يوليو 2025 ويجب تقديم جميع العروض بشكل فعلي إلى مكاتب المركز.

Format

The Bidder's proposal shall comprise of technical and financial proposal in the same sealed envelope, clearly marked with tender reference number and for the project being bid for.

In preparing the Technical Proposal, bidders are expected to thoroughly examine the contents of this RFP. Any material deficiencies in providing the information requested may result in rejection of the bid. (While preparing the Proposal, bidders must give particular attention to Annex D).

الشكل

يتألف مقترح العارض من مقترح تقني ومالي في الطرف المختوم نفسه ، ومميز بوضوح برقم مرجعي للمناقصة والمشروع الذي يجري تقديم عطاءات له.

عند إعداد الاقتراح الفني ، من المتوقع أن يبحث مقدمو العروض بدقة محتويات طلب تقديم العروض هذا. قد تؤدي أي قصور جوهري في تقديم المعلومات المطلوبة إلى رفض العطاء. (أثناء إعداد الاقتراح ، يجب على مقدمي العروض إيلاء اهتمام خاص للملحق د).

15. Modification and Withdrawal of Bids

The Bidder may modify or withdraw its bid after the bid's submission, provided that written notice of the modification, including substitution or withdrawal of the bids, is received by the Purchaser prior to the deadline prescribed for submission of bids.

The Bidder's modification or withdrawal notice shall be prepared, sealed, marked, and dispatched. No bid may be modified after the deadline for submission of bids.

15. تعديل وسحب العطاءات

يجوز لمقدم العطاء تعديل أو سحب عرضه بعد تقديم العطاء شريطة استلام المشتري إشعاراً كتابياً بالتعديل بما في ذلك استبدال أو سحب العطاءات قبل الموعد النهائي المحدد لتقديم العطاءات.

يجب إعداد إشعار تعديل أو سحب مقدم العطاء وإغلاقه ووضع علامة عليه وإرساله. لا يجوز تعديل أي عرض بعد الموعد النهائي لتقديم العطاءات.

V. BID OPENING AND EVALUATION

خامساً: فتح وتقييم العطاءات

16. Preliminary Examination

The Purchaser will examine the bids to determine whether they are complete, whether any computational errors have been made, whether required sureties have been furnished, whether the

16. الفحص التمهيدي

يقوم المشتري بفحص العطاءات لتحديد ما إذا كانت مكتملة، وما إذا كانت هناك أي أخطاء حسابية، وما إذا كان قد تم تقديم المواد التكميلية المطلوبة، وما إذا كانت المستندات قد تم التوقيع

documents have been properly signed and whether bids are generally in order.

عليها بشكل صحيح، وما إذا كانت العروض بشكل عام صحيحة.

17. Evaluation and Comparison of Bids

Bids determined to be substantially responsive as per section 7 above will be considered for the evaluation process with the below scoring criteria.

17. تقييم ومقارنة العطاءات

سيتم النظر في العطاءات التي تم استيفائها بشكل كبير وفقاً للمادة 7 أعلاه للخضوع لعملية التقييم وفقاً لمعايير التسجيل أدناه.

EVALUATION CRITERIA معايير التقييم	Description/Required from Bidders	Weight الوزن (%)
Financial Proposal العرض المالي	Competitive Offer from the Bidder as per Annex C. عرض تنافسي من مقدم العطاء وفقاً للملحق ج.	50 %
Delivery lead time of booking مهلة التسليم للحجز	To Provide Maximum period of flight booking لتوفير الحد الأقصى لمدة حجز الطيران	10 %
Agency Background and Capacity to provide the service خلفية الوكالة والقدرة على تقديم الخدمة	Refers to the experience with other organizations, staffing, branches, existing collaborations with national and International providers يشير إلى الخبرة مع المنظمات الأخرى والموظفين والفروع والتعاون الحالي مع مقدمي الخدمة الوطنيين والدوليين	20 %
Cancellation/Change Charges رسوم الإلغاء/التغيير	Refers to cancelation/change fees and notification period prior cancelation of order. يشير إلى رسوم الإلغاء/التغيير وفترة الإخطار قبل إلغاء الطلب.	10 %
Payment Terms شروط الدفع	Refers to the Bidder providing the most favorable terms of payment. The Purchaser payment terms are to pay within 30 calendar days of acceptance of services and receipt of invoice. The payment method is through Bank Transfer. يشير إلى مقدم العرض الذي يقدم أفضل شروط الدفع. يجب أن يتم الدفع بموجب شروط الدفع للمشتري خلال 30 يوماً تقويمياً من قبول الخدمات واستلام الفاتورة. طريقة الدفع تكون عن طريق التحويل البنكي.	10 %
Total Weight		100 %

18. Contacting the Purchaser

Subject to Clause 5, no Bidder shall contact the Purchaser on any matter relating to its bid, from the time of the bid opening to the time the Contract is awarded or selected authorized supplier or vendor is announced.

18. الاتصال بالمشتري

مع مراعاة البند 5، لن يقوم مقدم العطاء بالاتصال بالمشتري بشأن أي مسألة تتعلق بعطاءه، منذ فتح العطاء إلى أن يتم إرساء العقد أو الإعلان عن مورد أو بائع معتمد.

19. Notification of Award

19. الإخطار بإرساء المناقصة

Prior to the expiration of the period of bid validity, the Purchaser will notify the successful bidder in writing or where necessary by phone that his/her bid has been accepted and, selected for Master Service Agreement for the specific goods and/or services.

قبل انتهاء مدة صلاحية العطاء سيقوم المشتري بإخطار مقدم العطاء الفائز كتابة أو -عند الضرورة- بالهاتف بقبول عرضه واختياره للدخول في اتفاقية الخدمة الرئيسية للسلع و/أو الخدمات المحددة.

VI. CONTRACTING

سادساً: التعاقد

20. Contract award and notification

The Purchaser will award the Contract to the notified successful Bidder(s) whose bid has been determined to be substantially responsive and has been determined as the best evaluated bid considering price/performance factors, provided further that the Bidder is determined to be qualified to enter into Master service Agreement and perform its obligations satisfactorily.

20. منح العقد والإخطار

سوف يمنح المشتري العقد لمقدم(ي) العطاء الذين تم إخطارهم بفوزهم، وتم تحديد العطاء بأنه مستجيب إلى حد كبير، وأنه أفضل عرض تم تقييمه مع الأخذ في الاعتبار عوامل السعر/الأداء بشرط أن يتم تحديد مقدم العطاء ليكون مؤهلاً للدخول في اتفاقية الخدمة الرئيسية وتنفيذ التزاماتها على النحو المرضي.

21. Warranty-INTENTIONALLY DELETED

21. الضمان - تم حذفه عمداً

22. Inspection

The Purchaser shall have the right to inspect the works to confirm their conformity to the specification. The inspection will be conducted by assigned staff of the Purchaser or a reputed relevant consultant selected by the Purchaser.

In the future business relation, should any inspected works/goods/services fail to conform to the specification, the Purchaser may reject them, and the Bidder shall replace the rejected categories without extension of time except at the Purchaser's sole discretion.

22. التفتيش

يحق للمشتري فحص الخدمات للتأكد من مطابقتها للمواصفات. ويتم إجراء الفحص من قبل الموظفين المعيّنين من المشتري، أو من الاستشاريين ذوي السمعة الطيبة المختارين من قبل المشتري.

في علاقة العمل المستقبلية في حالة عدم مطابقة أي سلع/خدمات للتفتيش مع المواصفات يجوز للمشتري رفضها ويستبدل مقدم العطاء البضائع المرفوضة دون تمديد الوقت إلا وفقاً لتقدير المشتري وحده.

23. Service or consultant agreements

For service or consultant agreements time and material awards are not authorized unless it is the only suitable award, and a ceiling is established.

23. اتفاقيات الخدمة أو الاستشاري

بالنسبة إلى اتفاقيات الخدمة أو الاستشاري لا يُسمح بمنح الوقت ولا الإرساء المادي إلا إذا كان عملية الإرساء هي الوحيدة المناسبة مع وضع سقف لذلك.

Disclaimer

The Purchaser reserves the right to alter the dates of the timetable.

The Purchaser does not bind itself to accept the lowest or any proposal.

براءة الذمة

يحتفظ المشتري بالحق في تغيير تواريخ الجدول الزمني. لا يلزم المشتري نفسه بقبول العطاء الأدنى أي عطاء بعينه.

VII. ETHICAL OPERATING STANDARDS

سابعاً: معايير التشغيل الأخلاقية

1. Compliance to the IRC Way

The IRC Way: Standards for Professional Conduct ("The IRC Way"), the IRC's code of conduct, which can be found at: <https://www.rescue.org/page/our-code-conduct> and IRC's combating Trafficking in Persons Policy, which can be found at: <https://rescue.app.box.com/s/h6dv915b72o1mapxg3vczbqxjtboyel>. The IRC Way provides four (4) core values -

1. الامتثال لطريقة IRC

طريقة IRC: معايير السلوك المهني ("طريقة IRC")، مدونة قواعد السلوك الخاصة بـ IRC، والتي يمكن العثور عليها في:

<https://www.rescue.org/page/our-code-conduct>

وسياسة IRC لمكافحة الاتجار بالأشخاص، والتي يمكن العثور عليها على:

<https://rescue.app.box.com/s/h6dv915b72o1>

Integrity, Accountability, Service and Equality. – and twenty-two (22) specific undertakings.

The IRC Way provides, inter alia, that IRC does “not engage in theft, corrupt practices, nepotism, bribery, or trade in illicit substances.” IRC’s procurement systems and policies are designed to maximize transparency and minimize the risk of corruption in IRC’s operations.

IRC requests that a supplier

- (i) informs IRC upon becoming aware that the integrity of IRC’s business has been compromised during the RFP process, and
- (ii) Reports such events through IRC’s confidential hotline, Ethics point, which can be accessed at www.ethicspoint.com or via toll-free (866) 654-6461 in the U.S., or collect (503) 352-8177 outside the U.S.

2. Bidder Non Collusion Statement

IRC prohibits collusion and will disqualify all bids where collusion is detected. Collusion happens when related parties submit separate bids for the same tender. Collusion includes situations where:

- a) Members of the same family submit separate bids for the same tender
- b) Separate companies owned by the same person submit separate bids for the same tender
- c) Employees of a bidding company submitting separate bids through companies they own for the same tender
- d) Partners in a bidder submitting separate bids under their own names/ companies they own for the same tender

It is collusion for a person to be involved in more than companies/ businesses submitting a bid to the same tender. Collusion will lead to IRC disqualifying the involved Individuals or companies from that tender as well as disqualify them from

mapxg3vczbqxjtboyel. توفر طريقة IRC أربع (4) قيم أساسية - النزاهة والمساءلة والخدمة والمساواة. - واثنين وعشرين (22) تعهداً محدداً.

تنص طريقة IRC ، من بين أمور أخرى ، على أن IRC "لا تشارك في السرقة أو الممارسات الفاسدة أو المحسوبة أو الرشوة أو التجارة في المواد غير المشروعة". تم تصميم أنظمة وسياسات المشتريات الخاصة ب IRC لتحقيق أقصى قدر من الشفافية وتقليل مخاطر الفساد في عمليات IRC.

تطلب IRC من المورد

- (i) يبلغ IRC عند علمه بأن سلامة أعمال IRC قد تعرضت للخطر أثناء عملية طلب تقديم العروض ، و
- (ii) الإبلاغ عن مثل هذه الأحداث من خلال الخط الساخن السري ل IRC ، نقطة الأخلاقيات ، والتي يمكن الوصول إليها على www.ethicspoint.com أو عبر الرقم المجاني (866) 6461-654 في الولايات المتحدة ، أو جمع (503) 352-8177 خارج الولايات المتحدة

2. بيان عدم التواطؤ لمقدم العطاء

تحظر IRC التواطؤ وستبعد جميع العطاءات التي يتم فيها اكتشاف التواطؤ. يحدث التواطؤ عندما تقدم الأطراف ذات الصلة عطاءات منفصلة لنفس المناقصة. يشمل التواطؤ الحالات التي:

- (a) أفراد من نفس العائلة يقدمون عطاءات منفصلة لنفس المناقصة
- (b) تقدم الشركات المنفصلة المملوكة لنفس الشخص عطاءات منفصلة لنفس المناقصة
- (c) موظفو الشركة المرشحة لتقديم عطاءات منفصلة من خلال الشركات التي يمتلكونها لنفس المناقصة
- (d) الشركاء في مقدم العطاء الذين يقدمون عطاءات منفصلة بأسمائهم / الشركات التي يمتلكونها لنفس المناقصة

إنه تواطؤ أن يشارك الشخص في أكثر من الشركات / الأعمال التي تقدم عطاء لنفس المناقصة. سيؤدي التواطؤ إلى استبعاد IRC للأفراد أو الشركات المعنية من تلك المناقصة بالإضافة إلى استبعادهم من تقديم عطاءات للمناقصات المستقبلية. بالإضافة إلى ذلك ، قد تتبادل لجنة الإنقاذ الدولية المعلومات المتعلقة بهذا التواطؤ مع منظمات

submitting bids for future tenders. In addition, IRC may share information relating to this collusion with other international aid organizations operating in the region leading to loss of business opportunities for the colluders.

Annexes:

- Annex A Intent to Bid Form
- Annex B Vendor Information form
- Annex C Price list
- Annex D Scope of work and Technical offer
- Annex E: Clarifications List

المعونة الدولية الأخرى العاملة في المنطقة مما يؤدي إلى فقدان فرص العمل للمواطنين.

المرفقات:	نموذج نية تقديم العطاءات
الملحق أ	استمارة معلومات البائع
المرفق ب	قائمة الأسعار وفترة الحجز
المرفق ج	نطاق العمل والعرض الفني
المرفق د	قائمة التوضيحات
المرفق هـ	

Annex A

المحلق أ

Intent to Bid International Rescue Committee, Inc. Intent to Bid IRC Reference #: 5YE/ADE/018	النية لتقديم العطاء لجنة الإنقاذ الدولية المحدودة نية لتقديم عطاء مرجع اللجنة الدولية للإنقاذ رقم: 5YE/ADE/018
--	---

Company Name: _____ اسم الشركة: _____
(Please indicate #1 or #2 below) (يرجى الإشارة إلى رقم 1 أو رقم 2 أدناه)

1. ☐ It is the intent of this company to submit a response to the (Title of RFP) Request for Proposal. 1. ☐ نية هذه الشركة لتقديم رد على (عنوان طلب تقديم العروض).

Please provide a name and email address for the person within your company that should receive notices, amendments, etc. that are related to this RFP: يرجى تقديم اسم وعنوان بريد إلكتروني للشخص داخل شركتكم الذي ينبغي أن يتلقى الإشعارات والتعديلات وما إلى ذلك المتعلقة بطلب تقديم العروض هذا:

Name _____ الاسم _____
Phone _____ الهاتف _____
Email _____ البريد الإلكتروني _____
Signature (If faxed) _____ التوقيع (إذا كان قد تم إرساله بالفاكس) _____
Title of Person signing _____ عنوان الشخص الموقع _____
Date _____ تاريخ _____

We realize that this is an intent to bid and in no way obligates this company to participate in this process. نحن ندرك أن هذه هي نية لتقديم عطاء، وأنه لا يلزم بأي حال من الأحوال هذه الشركة بالمشاركة في هذه العملية.

2. ☐ This company DOES NOT intend to participate in this RFP. 2. ☐ هذه الشركة لا تنوي المشاركة في طلب تقديم العروض هذا.

Name (Signature if faxed) _____ الاسم (التوقيع إذا كان الإرسال بالفاكس) _____
Title of Person signing _____ عنوان الشخص الموقع _____
Date _____ التاريخ _____

Please fax or email this form at your earliest convenience to the attention of: يرجى إرسال هذا النموذج بالبريد الإلكتروني أو الفاكس في أقرب وقت ممكن لعناية:

Name (YOU) _____ الاسم (اسمك) _____
Fax _____ الفاكس _____
Email _____ البريد الإلكتروني _____

Note: This form should be submitted prior to the offer to ensure that all clarifications are being shared with interested bidders, if any.

ملاحظة: يجب تقديم هذا النموذج قبل العرض لضمان مشاركة جميع الإيضاحات مع مقدمي العروض المهتمين ، إن وجد.

Annex B

Supplier Information Form

المحلق ب

استمارة بيانات المورد

Vendor Information Form

The information provided will be used to evaluate the Company before contracting with the IRC. Please complete all fields.

نموذج معلومات المورد

سيتم استخدام المعلومات المقدمة لتقييم الشركة قبل التعاقد مع لجنة الإنقاذ الدولية. رجاءاً أكمل جميع الحقول.

Fields marked (*) are mandatory.

الحقول المعلمة (*) إلزامية.

Vendor Information**معلومات المورد**

*Company\Organization Name *For individual consultants, provide legal first and last name			*اسم المنظمة / أو الشركة بالنسبة للاستشاريين الأفراد، قم بتقديم الاسم الأول والآخر القانوني
*Any other names company is operating under (Acronyms, Abbreviations, Aliases) if any			*أي شركة أسماء أخرى تعمل تحت (اختصارات، مختصرات، أسماء مستعارة) ان وجدت
*Previous names of the company			*الأسماء السابقة للشركة
*Address			*العنوان
*Website			*الموقع الإلكتروني
*Phone/Fax Numbers	Phone: هاتف:	Fax: الفاكس:	*أرقام الهاتف / الفاكس
*Primary Contact	First Name: الاسم الأول:	Last Name الاسم الأخير	*جهة الاتصال الأساسية
	Phone Number: رقم الهاتف:	Email Address: عنوان بريد إلكتروني:	
*Email address of Accounts Receivable person or team			*عنوان البريد الإلكتروني لشخص أو فريق الحسابات المدينة
*Email address to which Purchase orders should be sent			*عنوان البريد الإلكتروني لأرسال طلبات الشراء
*Number of Staff			*عدد الموظفين
Number of Locations			عدد المواقع
Avg. \$ Value of Stock on Hand			معدل قيمة المخزون المتوفر في الدولار امريكي
*Name(s) of Company Owner(s) or Board of Directors or CEO			*اسم (أسماء) مالك (أصحاب) الشركة أو مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي

*Parent companies, if any		*الشركات الأم ، إن وجدت
*Subsidiary or affiliate companies, if any		*الشركات التابعة أو الملحقة إن وجدت

Financial Information

معلومات مالية

*Bank Name and Address	Please include the full bank address, must include the country يرجى تضمين عنوان البنك الكامل، يجب أن يشمل البلد	*اسم وعنوان المصرف
*Name under which company is registered at bank	Also called Account Title. Example: International Rescue Committee (IRC) يُسمى أيضًا بعنوان الحساب. مثال: لجنة الإنقاذ الدولية (IRC)	*الاسم الذي يتم بموجبه تسجيل الشركة في المصرف
*Specify Standard Payment Terms (Net, 15, 30 days etc)		*حدد شروط الدفع المعتمدة (صافي، 15، 30 يومًا إلخ..)
*Payment Method (select all that applies)	<div>Check</div> <div>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></div> <div>نعم لا</div> <div>شك</div> <div>Wire Transfer:</div> <div>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></div> <div>نعم لا</div> <div>تحويل عبر البنك</div> <div>Cash:</div> <div>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></div> <div>نعم لا</div> <div>كاش</div>	*طريقة الدفع (اختر كل ما ينطبق)
Vendor preferred Currency		العملة المفضلة من المورد
*Bank account number	This field is to be completed upon notification of awarding of order/contract يجب استكمال هذا الحقل عند الإخطار بمنح طلب الشراء/ العقد	*رقم الحساب المصرفي
*Routing Number (Branch code/ Sort code if applicable)	This field is to be completed upon notification of awarding of order/contract يجب استكمال هذا الحقل عند الإخطار بمنح طلب الشراء/ العقد	*رقم التوجيه (رمز الفرع / رمز التصنيف إذا المعمول بهار)
IBAN number (if applicable)	This field is mandatory if payment requires an international wire transfer هذا الحقل إلزامي إذا كان الدفع يتطلب تحويل إلكتروني دولي	رقم IBAN (إن وجد)
BIC/Swift code (if applicable)	This field is mandatory if payment requires an international wire transfer هذا الحقل إلزامي إذا كان الدفع يتطلب تحويل إلكتروني دولي	كود BIC \سويفت (إن وجد)

Intermediary Banking Information (to be filled **ONLY** if vendor payment requires an international wire transiting through an intermediary bank. The vendor can obtain this information from their corresponding bank.)

المعلومات المصرفية الوسيطة (يتم ملؤها فقط إذا تطلب دفع المورد تحويلًا دوليًا عبر بنك وسيط. يمكن للبائع الحصول على هذه المعلومات من البنك المعني له).

*Bank Name and Address	Please include the full bank address, must include the country يرجى تضمين عنوان البنك الكامل، يجب أن يشمل البلد	*اسم وعنوان المصرف
*Bank Branch code	This field is mandatory if international wire transfer transits through an intermediary bank هذا الحقل إلزامي إذا العبور حوالة مصرفية دولية من خلال البنك الوسيط	*رمز الفرع المصرفي
*Bank account number	This field is mandatory if international wire transfer transits through an intermediary bank هذا الحقل إلزامي إذا العبور حوالة مصرفية دولية من خلال البنك الوسيط	*رقم الحساب المصرفي
BIC/Swift code (if applicable)	This field is mandatory if international wire transfer transits through an intermediary bank هذا الحقل إلزامي إذا العبور حوالة مصرفية دولية من خلال البنك الوسيط	كود BIC \سويفت (إن وجد)

Product/Service Information

معلومات المنتج / الخدمة

List Range of Products/Services Offered		نطاق قائمة المنتجات / الخدمات المقدمة
Basis For Pricing (Catalog, List, etc.)		أساس التسعير (الكتالوج، القائمة، إلخ.)

Documentations as applicable:

الوثائق حسب الاقتضاء:

*Registration	Provided: <input type="checkbox"/> قدمت	Reasons: الأسباب	*التسجيل
	Not provided: <input type="checkbox"/> لم تقدم		
*Tax ID (US W9, tax exempt certificate. etc.) or country specific required tax forms	Provided:		*البطاقة الضريبية (US W9)، شهادة إعفاء ضريبي. إلخ) أو نماذج الضرائب المطلوبة لكل بلد
US Vendors only *Do you require a Form 1099?	Yes: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/> نعم: <input type="checkbox"/> لا: <input type="checkbox"/>		*الموردون الأمريكيون فقط هل تحتاج إلى نموذج 1099؟

References

المراجع

Client Name:	Contact Name, Phone, Email Address: اسم جهة الاتصال، الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني	اسم العميل:
Client Name:	Contact Name, Phone, Email Address: اسم جهة الاتصال، الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني	اسم العميل:
Client Name:	Contact Name, Phone, Email Address: اسم جهة الاتصال، الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني	اسم العميل:

Financial definitions:

تعريفات المالية:

- BIC/SWIFT code: consists of 8-11 characters used to identify the vendors bank during an international transaction
- IBAN number: is used to identify the vendors bank account involved in the international transaction
- The intermediary/correspondent bank is a third-party bank used by the vendor's bank to facilitate international transfers. The vendor can obtain this information from their corresponding bank.

- رمز BIC / SWIFT: يتكون من 8-11 حرفاً يُستخدم لتعريف بنك الموردين أثناء المعاملة الدولية
- رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) يستخدم لتحديد الحساب البنكي للمورد في المعاملة الدولية
- البنك الوسيط / المراسل هو بنك طرف ثالث يستخدمه بنك المورد لتسهيل التحويلات الدولية. يمكن للمورد الحصول على هذه المعلومات من البنك المخصص له.

Vendor Self-Certification of Eligibility

اعتماد المورد الذاتي للأهلية

Company certifies that:

تشهد الشركة بما يلي:

1. They are not debarred, suspended, or otherwise precluded from participating in major donor (e.g. European Union, European and United States Government, United Nations) competitive bid opportunities.

1. لم يتم حظرهم أو تعليقهم أو منعهم بطريقة أخرى من المشاركة في فرص العطاء التنافسية للمانحين الرئيسيين (مثل الاتحاد الأوروبي وسلطة الولايات المتحدة وأوروبا والأمم المتحدة).

2. They are not bankrupt or being wound up, are having their affairs administered by the courts, have entered into arrangements with creditors, have suspended business activities, are the subject of proceedings concerning those matters, or are in any analogous situation arising from a similar procedure provided for in national legislation or regulations.

3. They have not been convicted of an offense concerning their professional conduct.

4. They have not been guilty of grave professional misconduct proven by any means that the contracting authority can justify, or been declared to be in serious breach of contract for failure to comply with their contractual obligations towards any contracts awarded in the normal course of business.

5. They have fulfilled obligations related to the payment of social security contributions or the payment of taxes in accordance with the legal provisions of the country in which they are established or with those of the country where the contract is to be performed.

6. They have not been the subject of a judgment for fraud, corruption, involvement in a criminal organization or any other illegal activity.

5. They maintain high ethical and social operating standards, including:

- Working conditions and social rights: Avoidance of Child Labor, bondage, or forced labor; assurance of safe and reasonable working conditions; freedom of association; freedom from exploitation, abuse, and discrimination; protection of basic social rights of its employees and the IRC's beneficiaries.
- Environmental aspects: Provision of goods and services with the least negative impact on the environment.
- Humanitarian neutrality: Endeavoring to ensure that activities do not render civilians more vulnerable to attack, or bring unintended advantage to any military actors or other combatants.
- Transport and cargo: Not engaged in the illegal manufacture, supply, or transportation of weapons; not engaged in smuggling of drugs or people.

7. Company warrants that, to the best of its knowledge, no IRC employee, officer, consultant or other party related to IRC has a financial interest in the Company's business activities, nor is any IRC employee related to principals or owners of the company. Discovery of an undisclosed Conflict of Interest situation will result in immediate revocation of the Company's Authorized Vendor status and disqualification of Company from participation in future IRC procurement.

8. Vendor hereby confirms that the organization is not conducting business under other names or alias's that have not been declared to IRC.

9. Vendor hereby confirms it does not engage in theft, corrupt practices, collusion, nepotism, bribery, or trade in illicit substances.

10. By signing the Vendor Information Form you certify that your Company is eligible to supply goods and services to major donor funded organizations and that all of the above statements are accurate and factual.

2. إنهم ليسوا مفلسين أو أخذوا، أو تدير شؤونهم من قبل المحاكم، أو دخلت في ترتيبات مع الدائنين، أو علقت الأنشطة التجارية، أو تخضع لإجراءات تتعلق بتلك الأمور، أو في أي حالة مماثلة تنشأ عن إجراء مماثل منصوص عليه في التشريعات أو اللوائح الوطنية.

3. عدم إدانتهم بجرائم تتعلق بسلوكهم المهني.

4. لم تتم إدانتهم بسوء السلوك مهني خطير الذي ثبت بأي حال من الأحوال أن السلطة المتعاقدة يمكن أن تبرر، أو تم إعلان انتهاكها الجسيم للعقد بسبب عدم الامتثال لالتزاماتها التعاقدية تجاه أي عقود منحت في سياق العمل العادي.

5. لقد وفيت بالتزاماتها المتعلقة بدفع اشتراكات الضمان الاجتماعي أو دفع الضرائب وفقاً للأحكام القانونية للبلد الذي أنشئت فيه أو تلك الخاصة بالبلد الذي سيتم تنفيذ العقد فيه.

6. لم يخضعوا لحكم بتهمة الاحتيال أو الفساد أو التورط في تنظيم إجرامي أو أي نشاط غير قانوني آخر.

7. يحافظون على معايير تشغيل أخلاقية واجتماعية عالية، بما في ذلك:

أ. ظروف العمل والحقوق الاجتماعية: تجنب عمل الأطفال، والعبودية، والعمل الجبري؛ ضمان ظروف عمل آمنة ومعقولة؛ حرية تكوين الجمعيات؛ التحرر من الاستغلال وسوء المعاملة والتمييز؛ حماية الحقوق الاجتماعية الأساسية لموظفيها والمستفيدين من لجنة الإنقاذ الدولية.

ب. الجوانب البيئية: توفير السلع والخدمات بأقل تأثير سلبي على البيئة.

ج. الحداثة الإنسانية: السعي لضمان أن الأنشطة لا تجعل المدنيين أكثر عرضة للهجوم، أو تجلب ميزة غير مقصودة لأي جهات عسكرية أو مقاتلين آخرين.

د. النقل والشحن: عدم الاشتراك في صنع الأسلحة أو توريدها أو نقلها بصورة غير مشروعة؛ لم تشارك في تهريب المخدرات أو الأشخاص.

8. تضمن الشركة أنه، على حد علمها، ليس لأي موظف أو مسؤول أو استشاري أو طرف آخر في لجنة الإنقاذ الدولية مصلحة مالية في أنشطة الشركة التجارية، ولا يوجد أي موظف في لجنة الإنقاذ الدولية مرتبط بمديري الشركة أو مالكيها. سيؤدي اكتشاف حالة تضارب المصالح غير المكشوف عنها إلى الإلغاء الفوري لحالة المورد المعتمد للشركة وإلغاء أهلية الشركة للمشاركة في مشتريات لجنة الإنقاذ الدولية المستقبلية.

9. يؤكد المورد بموجب هذا على أن المنظمة لا تقوم بأعمال تجارية تحت أسماء أو أسماء مستعارة أخرى لم يتم الإعلان عنها إلى لجنة الإنقاذ الدولية.

10. يؤكد المورد أنه لا يخرط في السرقة أو الممارسات الفاسدة أو التواطؤ أو محاباة الأقارب أو الرشوة أو الاتجار في المواد غير المشروعة.

11. بتوقيعك على نموذج معلومات المورد، فإنك تقر بأن شركتك مؤهلة لتوريد السلع والخدمات للمنظمات الممولة من الجهات المانحة الرئيسية وأن جميع البيانات المذكورة أعلاه دقيقة وواقعية.

IRC Conflict of Interest and Vendor Code of Conduct

Vendor hereby agrees that Vendor and Vendor's employees and subcontractors, if any, shall abide by and follow all established written policies of IRC related to work conduct, including, but not limited to, The IRC Way: Standards for Professional Conduct ("The IRC Way"), the IRC's code of conduct, which can be found at: <https://www.rescue.org/page/our-code-conduct> and IRC's Combating Trafficking in Persons Policy, which can be found here: <https://rescue.app.box.com/s/h6dv915b72o1rmapxg3vczbqxjtboyel>.

The IRC Way provides three (3) core values - Integrity, Service, and Accountability – and twenty-two (22) specific undertakings. Vendor acknowledges that all IRC employees and independent contractors are expected to apply these core values and follow these undertakings in carrying out work on behalf of IRC. It is a point of pride for IRC to apply these behavioral standards in IRC's everyday operations.

Integrity - At IRC, we are open, honest and trustworthy in dealing with beneficiaries, partners, co- workers, donors, funders, and the communities we affect.

- We work to build the trust of the communities in which we work and sustain the trust earned by our reputation in serving our beneficiaries.
- We recognize that our talented and dedicated staff are our greatest asset and we conduct ourselves in ways that reflect the highest standards of organizational and individual conduct.
- Throughout our work, IRC respects the dignity, values, history, religion, and culture of those we serve.
- We respect equally the rights of women and men and we do not support practices that undermine the human rights of anyone.
- We refrain from all practices that undermine the integrity of the organization including any form of exploitation, discrimination, harassment, retaliation or abuse of colleagues, beneficiaries, and the communities in which we work.
- We do not engage in theft, corrupt practices, nepotism, bribery, or trade in illicit substances.
- We accept funds and donations only from sources whose aims are consistent with our mission, objectives, and capacity, and which do not undermine our independence and identity.
- We support human rights consistent with the UN Universal Declaration of Human Rights and The Convention on the Rights of the Child.
- We rigorously enforce the UN Secretary General's Bulletin on the Protection from Sexual Exploitation and Abuse of Beneficiaries.
- IRC recognizes its obligation of care for all IRC staff and assumes their loyalty and cooperation.

لجنة الإنقاذ الدولية تضارب المصالح وقواعد سلوك المورد

يوافق المورد بموجب هذا على أن يلتزم كل من البائع والمورد والمقاولين من الباطن، إن وجدوا، بجميع السياسات المكتوبة التي وضعتها لجنة الإنقاذ الدولية والمتعلقة بسلوك العمل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طريقة عمل لجنة الإنقاذ الدولية: معايير السلوك المهني ("طريقة لجنة الإنقاذ الدولية")، مدونة قواعد السلوك لجنة الإنقاذ الدولية، والتي يمكن العثور عليها على: <https://www.rescue.org/page/our-code-conduct> وسياسة لجنة الإنقاذ الدولية لمكافحة الاتجار بالأشخاص، والتي يمكن العثور عليها هنا: <https://rescue.app.box.com/s/h6dv915b72o1rmapxg3vczbqxjtboyel>.

توفر طريقة لجنة الإنقاذ الدولية ثلاث (3) قيم أساسية - النزاهة والخدمة والمساءلة - واثنان وعشرون (22) تعهدات محددة. يقر المورد أنه من المتوقع أن يقوم جميع موظفي لجنة الإنقاذ الدولية والمتعاقدين المستقلين بتطبيق هذه القيم الأساسية واتباع هذه التعهدات في تنفيذ العمل نيابة عن لجنة الإنقاذ الدولية. إنها نقطة فخر للجنة الإنقاذ الدولية لتطبيق هذه المعايير السلوكية في عمليات لجنة الإنقاذ الدولية اليومية.

النزاهة - نحن في لجنة الإنقاذ الدولية منفتحون وصادقون وجديرون بالثقة في التعامل مع المستفيدين والشركاء وزملاء العمل والماتحين والممولين والمجتمعات التي نؤثر فيها.

أ. نحن نعمل على بناء ثقة المجتمعات التي نعمل فيها ونحافظ على الثقة التي اكتسبتها سمعتنا في خدمة المستفيدين.

ب. نحن ندرك أن موظفينا الموهوبين والمخلصين هم أعظم أصولنا ونقوم بأنفسنا بطرق تعكس أعلى معايير السلوك التنظيمي والفردية.

ج. طوال عملنا، لجنة الإنقاذ الدولية تحترم كرامة وقيم وتاريخ ودين وثقافة أولئك الذين نخدمهم.

د. نحن نحترم حقوق النساء والرجال على قدم المساواة ولا ندعم الممارسات التي تقوض حقوق الإنسان لأي شخص.

هـ. نحن نمتنع عن جميع الممارسات التي تقوض نزاهة المنظمة بما في ذلك أي شكل من أشكال الاستغلال والتمييز والمضايقة والانتقام أو الإساءة للزملاء والمستفيدين والمجتمعات التي نعمل فيها.

ف. نحن لا نشارك في السرقة أو الممارسات الفاسدة أو المحسوبية أو الرشوة أو التجارة في المواد غير المشروعة.

ز. نحن نقبل الأموال والتبرعات فقط من مصادر تتوافق أهدافها مع مهمتنا وأهدافنا وقدرتنا، والتي لا تقوض استقلاليتنا وهويتنا.

ح. نحن ندعم حقوق الإنسان بما يتفق مع إعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان واتفاقية حقوق الطفل.

ك. نطبق بصرامة نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي وإساءة معاملة المستفيدين.

ي. تعترف لجنة الإنقاذ الدولية بالتزامها بالرعاية لجميع موظفي لجنة الإنقاذ الدولية وتفترض ولائهم وتعاونهم.

Service - At IRC, our primary responsibility is to the people we serve.

- As a guiding principle of our work, IRC encourages self-reliance and supports the right of people to fully participate in decisions that affect their lives.
- We create durable solutions and conditions that foster peace, stability and social, economic, and political development in communities where we work.
- We design programs to respond to beneficiaries' needs including emergency relief, rehabilitation, and protection of human rights, post-conflict development, resettlement, and advocacy on their behalf.
- We seek to adopt best practices and evidence-based indicators that demonstrate the quality of our work.
- We endorse the Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.

Accountability - At IRC, we are accountable – individually and collectively – for our behaviors, actions and results.

- We are accountable and transparent in our dealings with colleagues, beneficiaries, partners, donors, and the communities we affect.
- We strive to comply with the laws of the governing institutions where we work.
- We maintain and disseminate accurate financial information and information on our goals and activities to interested parties.
- We are responsible stewards of funds entrusted to our use.
- We integrate individual accountability of staff through the use of performance evaluations.
- We utilize the resources available to our organization in order to pursue our mission and strategic objectives in cost effective ways.
- We strive to eliminate waste and unnecessary expense, and to direct all possible resources to the people we serve

Conflict of Interest and Legal Compliance

- Vendor hereby warrants that, to the best of its knowledge, no IRC employee, officer, consultant or other party related to IRC has a financial interest in the Vendor's business activities.
- Vendor hereby warrants that, to the best of its knowledge, no IRC employee, officer, consultant or other party related to IRC has a family relationship with the vendor's owners.
- Discovery of an undisclosed conflict of interest will result in immediate termination of any Agreement and disqualification of Vendor from participation in current and future IRC activities.
- Vendor hereby warrants that the organization is not conducting business under other names or alias's that have not been declared to IRC.
- Vendor hereby warrants that it does not engage in theft, corrupt practices, collusion, nepotism, bribery, trade in illicit substances, or terrorism or support of terrorism.
- Vendor hereby warrants that it complies with all applicable laws, statutes and regulations, including, but not limited to, export controls, import controls, customs regulations, trade embargoes and other trade sanctions and laws governing unlawful boycotts and payments to foreign government officials.

الخدمة - في لجنة الإنقاذ الدولية، مسؤوليتنا الأساسية هي للأشخاص الذين نخدمهم.

- كمبدأ إرشادي لعملنا، تشجع لجنة الإنقاذ الدولية على الاعتماد على الذات ويدعم حق الناس في المشاركة الكاملة في القرارات التي تؤثر على حياتهم.
- نحن نخلق حلولاً وظروفاً دائمة تعزز السلام والاستقرار والتنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في المجتمعات التي نعمل فيها.
- نقوم بتصميم برامج للاستجابة لاحتياجات المستفيدين بما في ذلك الإغاثة في حالات الطوارئ، وإعادة التأهيل، وحماية حقوق الإنسان، والتنمية بعد القتال، وإعادة التوطين، والدعوة نيابة عنهم.
- د. نسعى إلى تبني أفضل الممارسات والمؤشرات القائمة على الأدلة التي تثبت جودة عملنا.
- ه. نؤيد مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في الإغاثة من الكوارث.

المساءلة - نحن في لجنة الإنقاذ الدولية مسؤولون - فردياً وجماعياً - عن سلوكياتنا وأفعالنا ونتائجنا.

- أ. نحن مسؤولون وشفافون في تعاملنا مع الزملاء والمستفيدين والشركاء والمانحين والمجتمعات التي نؤثر فيها.
- ب. نحن نسعى جاهدين للامتثال لقوانين المؤسسات الحاكمة حيث نعمل.
- ج. نحافظ على ونشر معلومات مالية دقيقة ومعلومات حول أهدافنا وأنشطتنا للأطراف المعنية.
- د. نحن مسئولون عن الأموال الموكلة لاستخدامنا.
- ه. ندمج المساءلة الفردية للموظفين من خلال استخدام تقييمات الأداء.
- ف. نحن نستخدم الموارد المتاحة لمنظمتنا من أجل متابعة رسالتنا وأهدافنا الاستراتيجية بطرق فعالة من حيث التكلفة.
- ز. نحن نسعى جاهدين للقضاء على الهدر والنفقات غير الضرورية، وتوجيه جميع الموارد الممكنة للأشخاص الذين نخدمهم

تضارب المصالح والامتثال القانوني

- أ. يضمن المورد بموجب هذا أنه، على حد علمه، لا يوجد أي موظف أو مسؤول أو مستشار أو طرف آخر في لجنة الإنقاذ الدولية له مصلحة مالية في أنشطة المورد التجارية.
- ب. يضمن المورد بموجب هذا أنه، على حد علمه، ليس لدى أي موظف أو مسؤول أو مستشار أو طرف آخر في لجنة الإنقاذ الدولية علاقة عائلية مع مالكي المورد.
- ج. اكتشف تضارب في المصالح لم يتم الكشف عنه سيؤدي إلى الإنهاء الفوري لأي اتفاق وعدم أهلية المورد من المشاركة في أنشطة لجنة الإنقاذ الدولية الحالية والمستقبلية.
- د. يضمن المورد بموجب هذا أن المنظمة لا تقوم بأعمال تجارية تحت أسماء أو أسماء مستعارة أخرى لم يتم الإعلان عنها إلى لجنة الإنقاذ الدولية.
- ه. يضمن المورد بموجب هذا أنه لا يخطر في السرقة أو الممارسات الفاسدة أو التواطؤ أو المحسوبية أو الرشوة أو الاتجار في المواد غير المشروعة أو الإرهاب أو دعم الإرهاب.
- ف. يضمن المورد بموجب هذا أنه يلتزم بجميع القوانين والقوانين والأنظمة المعمول بها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ضوابط التصدير، وضوابط الاستيراد، واللوائح الجمركية، والحظر التجاري، والعقوبات التجارية الأخرى، والقوانين التي تحكم المقاطعة غير القانونية والمدفوعات لمسؤولي الحكومة الأجنبية.

Vendor hereby agrees to maintain high ethical and social standards:

- a. Working conditions and social rights: Avoidance of child labor, bondage, or forced labor; assurance of safe and reasonable working conditions; freedom of association; freedom from exploitation, abuse, and discrimination; protection of basic social rights of its employees and IRC's beneficiaries; prohibition of trafficking in persons.
- b. Environmental aspects: Provision of goods and services with the least negative impact on the environment.
- c. Humanitarian neutrality: Endeavoring to ensure that activities do not render civilians more vulnerable to attack, or bring unintended advantage to any military actors or other combatants.
- d. Transport and cargo: Not engaged in the illegal manufacture, supply, or transportation of weapons; not engaged in smuggling of drugs or people.

Disclosures of conflict of interest shall be made in writing to the IRC Supply Chain Coordinator or Deputy Director of Operations in your country. For global procurement, please write to GSCQA. Email: GSCQA@rescue.org.

These IRC officials shall then determine whether a conflict exists and is material, and whether the contemplated transaction may be authorized as just, fair, and reasonable. If conflict exists, then the vendor with such a conflict shall be prohibited from participating in the transaction.

If you believe that any IRC employee, volunteer or intern is acting in a manner that is inconsistent with these Standards, please notify a supervisor or the confidential helpline Ethicspoint, irc.ethicspoint.com or call Ethicspoint toll-free (866) 654-6461 in the U.S./call collect (503) 352-8177 outside the U.S. There will be no retaliation against any person who raises concerns that are based on good faith belief of improper conduct. An intentionally false report or a failure to report conduct that is known to violate these standards may result in disciplinary action.

By signing this statement vendor acknowledges any violation of the above IRC policies will result in immediate termination of any agreement in place and disqualification from participation in future IRC activities.

يوافق المورد بموجب هذا على الحفاظ على المعايير الأخلاقية والاجتماعية العالية:

- أ. ظروف العمل والحقوق الاجتماعية: تجنب عمل الأطفال أو العبودية أو السخرة؛ ضمان ظروف عمل آمنة ومعقولة؛ حرية تكوين الجمعيات؛ التحرر من الاستغلال وسوء المعاملة والتمييز؛ حماية الحقوق الاجتماعية الأساسية لموظفيها والمستفيدين من المركز؛ حظر الاتجار بالأشخاص.
- ب. الجوانب البيئية: توفير السلع والخدمات بأقل تأثير سلبي على البيئة.
- ج. الحياض الإنسانية: السعي لضمان أن الأنشطة لا تجعل المدنيين أكثر عرضة للهجوم، أو تجلب ميزة غير مقصودة لأي جهات عسكرية أو مقاتلين آخرين.
- د. النقل والشحن: عدم المشاركة في صنع الأسلحة أو توريدها أو نقلها بصورة غير مشروعة؛ لا تشارك في تهريب المخدرات أو الأشخاص.

يجب أن يتم الإفصاح عن تضارب المصالح كتابةً إلى منسق سلسلة الإمداد أو نائب مدير العمليات في بلدك. للمشتريات العالمية، يرجى الكتابة إلى GSCQA@rescue.org. البريد الإلكتروني: GSCQA@rescue.org.

بعد ذلك، يجب على مسؤولي لجنة الإنقاذ الدولية تحديد ما إذا كان النزاع موجوداً ومادياً، وما إذا كان يجوز تفويض المعاملة المتوخاة باعتبارها عادلة ونزيهة ومعقولة. في حالة وجود تعارض، يحظر على المورد صاحب هذا التعارض المشاركة في المعاملة.

إذا كنت تعتقد أن أي موظف في لجنة الإنقاذ الدولية أو متطوع أو متدرب يتصرف بطريقة لا تتوافق مع هذه المعايير، يرجى إبلاغ المشرف أو خط المساعدة السري Ethicspoint، أو irc.ethicspoint.com أو الاتصال بـ Ethicspoint على الرقم المجاني (866) 654-6461 في الولايات المتحدة / قم بجمع المكالمات (503) 352-8177 خارج الولايات المتحدة، لن يكون هناك انتقام من أي شخص يثير مخاوف تستند إلى حسن النية في السلوك غير اللائق. تقرير كاذب عن قصد أو عدم الإبلاغ عن سلوك معروف بانتهاكه هذه المعايير قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

من خلال التوقيع على هذا البيان، يقر المورد بأي انتهاك لسياسات لجنة الإنقاذ الدولية المذكورة أعلاه سيؤدي إلى الإنهاء الفوري لأي اتفاقية مطبقة وعدم الأهلية للمشاركة في أنشطة لجنة الإنقاذ الدولية المستقبلية.

اسم البائع:	Vendor Name:
التوقيع:	Signature:
عنوان:	Title:
إطبع الاسم:	Print Name:
تاريخ:	Date:

Annex C: Price List

المحلق ج: قائمة الأسعار

Item #	Description of services توصيف الخدمات	Service fee/ticket in USD رسوم الخدمة/التذكرة بالدولار الأمريكي	Comments التعليقات
1	Air Domestic - Economy		
2	Air Regional - Economy		
3	Air International - Economy		
4	Air Domestic – First Class		
5	Air Regional - First Class		
6	Air International - First Class		
7	Rebooking (Reissue) /Revalidation		
8	Cancellation		
9	Air Refund		
10	VISA Application - Standard		
11	VISA Application - Urgent		

Annex D – Scope of work and Technical Offer

The vendor shall provide Air Travel Services that covers the following areas:

- Provide an end-to-end travel solution which is web-based and self-service/managed or through manual application. This will include:
 - Travel reservations, issuance of tickets for air travel and where possible, advance seat assignments.
 - Assistance in obtaining passports, visas and advice for any requirements when traveling abroad;
 - Meet IRC's travel services needs which include booking of travel reservations
 - Supply travel reporting and data exchange for Management information which include but not limited to billing, quality assurance, travel tracking, reconciliations etc.

The vendor shall allow IRC to realize significant cost savings, improve employee travel booking experience, and provide a simplified official travel approach.

IRC will Initiate all travel request which should be serviced by provision of the most cost –effective travel package. The vendor should provide Ticketing services. IRC will conduct a comprehensive review of the solution and its parties to ensure full compliance with IRC internal procedures and policies. Vendors should propose competitive models which IRC can leverage to get the best service at the best value.

Technical components

1. Agency Background and Capacity to provide the service.

- Provide a brief description of your organization including current client base.
- The proposal should include a brief history of the firm, its size and its experience in the travel management service Provision industry.
- Provide a description of your affiliations with any International consortium, mega agency, or international agency

الملحق د – نطاق العمل والعرض الفني

يجب على البائع تقديم خدمات السفر الجوي التي تغطي المجالات التالية:

- توفير حل سفر شامل يعتمد على الويب والخدمة الذاتية/المُدارة أو من خلال التطبيق اليدوي. وهذا سوف يشمل:
 - حجوزات السفر، وإصدار تذاكر السفر الجوي، وحيثما أمكن، تخصيص المقاعد مسبقًا.
 - المساعدة في الحصول على جوازات السفر والتأشيرات والمشورة بشأن أي متطلبات عند السفر إلى الخارج.
 - تلبية احتياجات خدمات السفر التي تقدمها لجنة الإنقاذ الدولية والتي تشمل حجز حجوزات السفر - توفير تقارير السفر وتبادل البيانات لمعلومات الإدارة التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الفواتير، وضمان الجودة، وتتبع السفر، والتسويات وما إلى ذلك.
- يجب على البائع السماح للمنظمة بتحقيق وفورات كبيرة في التكاليف، وتحسين تجربة حجز سفر الموظفين، وتوفير نهج سفر رسمي مبسط.
- ستبدأ لجنة الإنقاذ الدولية في جميع طلبات السفر التي ينبغي تليبيتها من خلال توفير باقة السفر الأكثر فعالية من حيث التكلفة. يجب على البائع تقديم خدمات التذاكر. ستقوم المنظمة بإجراء مراجعة شاملة للحل وأطرافه لضمان الامتثال الكامل لإجراءات وسياسات المنظمة الداخلية. يجب على البائعين اقتراح نماذج تنافسية يمكن للمنظمة الاستفادة منها للحصول على أفضل خدمة بأفضل قيمة.

المكونات الفنية

1. خلفية الوكالة وقدرتها على تقديم الخدمة.
- تقديم وصف موجز لمؤسستك بما في ذلك قاعدة العملاء الحالية.
 - ينبغي أن يتضمن الاقتراح نبذة تاريخية عن الشركة وحجمها وخبرتها في مجال توفير خدمات إدارة السفر.
 - قم بتقديم وصف لارتباطاتك مع أي اتحاد دولي، أو وكالة ضخمة، أو وكالة دولية
 - تقديم وصف للفريق الذي سيتعامل مع الحساب

- Provide a description of the team which would handle the account

2. Service required and delivery Methodology.

- Describe your Online (web) self-service system or manual application which you recommend for travel reservations and issuance of tickets for air travel. This should Include Improved reservation and ticketing technologies which provides competitive fare charge per route.
- Describe your ticket refund procedures and recommended timelines for processing the refund.
- Describe how you will effectively manage to notify travelers of airport closings, canceled or delayed flights and make necessary adjustment to their travel itinerary on a timely manner.
- Indicate Visa processing capabilities and associated cost.
- Detail your end-to-end execution methodology to guarantee the best service model through the chain (Ticketing). Include service support elements e.g. 24 hour support, feedback mechanism,
- Detail the services over and above the required deliverables & scope of work that the vendor can & will provide to IRC to ensure client satisfaction, cost effectiveness and efficient account management.

2. الخدمة المطلوبة ومنهجية التسليم.

- وصف نظام الخدمة الذاتية عبر الإنترنت (الويب) أو التطبيق اليدوي الذي توصي به لحجوزات السفر وإصدار تذاكر السفر الجوي. وينبغي أن يشمل ذلك تقنيات الحجز وإصدار التذاكر المحسنة التي توفر رسوم أجرة تنافسية لكل مسار.
- قم بوصف إجراءات استرداد قيمة التذكرة والجداول الزمنية الموصى بها لمعالجة عملية استرداد الأموال.
- وصف كيف ستتمكن بشكل فعال من إخطار المسافرين بإغلاق المطارات، ورحلات الطيران الملغاة أو المتأخرة وإجراء التعديلات اللازمة على مسار سفرهم في الوقت المناسب.
- الإشارة إلى إمكانيات معالجة التأشيرة والتكلفة المرتبطة بها.
- قم بتفصيل منهجية التنفيذ الشاملة الخاصة بك لضمان أفضل نموذج خدمة من خلال السلسلة (التذاكر). تضمين عناصر دعم الخدمة على سبيل المثال. دعم على مدار 24 ساعة، وآلية تقديم الملاحظات،
- تفصيل الخدمات علاوة على التسليمات المطلوبة ونطاق العمل الذي يمكن للبائع أن يقدمه إلى لجنة الإنقاذ الدولية لضمان رضا العملاء وفعالية التكلفة وإدارة الحساب بكفاءة.

Annex E: Clarifications List

المحلق هـ: قائمة التوضيحات

#	Questions		Answers	Comments/Explanation
	الأسئلة		الاجوبة	الملاحظات / الشرح
1	Are you willing to work during official holidays if we have any request to purchase/change ticket?	هل أنت على استعداد للعمل خلال العطل الرسمية إذا كان لدينا أي طلب لشراء / تغيير تذكرة؟		
2	Are you able to respond to IRC requests after working hours (24/7)? Please to clarify your customer service availability.	هل أنت قادرة على الاستجابة لطلباتنا بعد ساعات العمل (7/24)؟ يرجى توضيح مدى توفر خدمة العملاء.		
3	Please clarify your company's ticket cancellation policy.	الرجاء توضيح سياسة الغاء التذاكر لديكم		
4	Please clarify your company policy in case of changing tickets.	يرجى توضيح سياسة الشركة في حالة تغيير تاريخ التذاكر.		
5	How much time you need to respond to our requests and provide ticket options?	كم من الوقت تحتاجه لتزويدنا بخيارات الرحلة بعد طلبنا؟		
6	How many branches do you have inside Yemen?	كم عدد فروعكم داخل اليمن؟		
7	Can you provide the organizational staff structure of your company/agency?	هل يمكنك تقديم الهيكل التنظيمي للموظفين في شركتك/ وكتك؟		