**تنفيذ سيستم كول سنتر يدعم خاصية الIVR لمساعدة فريق الحالة بالرد علي اللاجئين**

**مؤسسة كير مصر (CEF):**

مؤسسة كير مصر للتنمية مؤسسة أهلية مسجلة بالإدارة المركزية للجمعيات بوزارة التضامن الاجتماعي برقم “833 لسنة 2018” وعنوانها25 شارع أسماء فهمي - الدور الخامس ( قطعة رقم 1 - مربع Y )[قسم اول مدينة ناصر، القاهرة، مصر](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.bing.com%2Fmaps%3F%26ty%3D18%26q%3DQesm%25201st%2520Nasser%2520City%252C%2520Cairo%252C%2520Egypt%26satid%3Did.sid%253A432a45b5-5eab-ba46-5650-53b220c63f51%26vdpid%3D7263824013959364620%26mb%3D30.086544~31.313341~29.978529~31.435341%26ppois%3D30.032536506652832_31.374341011047363_Qesm%25201st%2520Nasser%2520City%252C%2520Cairo%252C%2520Egypt_~%26cp%3D30.032537~31.374341%26v%3D2%26sV%3D1%26FORM%3DMIRE%26qpvt%3D%25D9%2582%25D8%25B3%25D9%2585%2B%25D8%25A3%25D9%2588%25D9%2584%2B%25D9%2585%25D8%25AF%25D9%258A%25D9%2586%25D8%25A9%2B%25D9%2586%25D8%25B5%25D8%25B1%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2582%25D8%25A7%25D9%2587%25D8%25B1%25D8%25A9&data=04%7C01%7CRana.Dimitri%40care.org%7C1943b043a2d44a1e9d4708d9c2dcbe84%7Ce83233b748134ff5893ff60f400bfcba%7C0%7C0%7C637755075674438593%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000&sdata=zrh%2BE7gyx22FaGUakIvJ32SEvhs579zk2n7huFbhjto%3D&reserved=0)وأن المؤسسة تخضع لأحكام قانون تنظيم مزاولة العمل الأهلي رقم 149 لسنة 2019.

تعتمد مؤسسة كير مصر للتنمية على إرث وخبرة هيئة كير العالمية في مصر منذ عام 1954، من خلال تصميم وتنفيذ وإدارة برامج ومشاريع التنمية التي تهدف إلى مساعدة المجتمعات الأكثر احتياجًا في مصر، من خلال بناء شراكات استراتيجية مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص والقطاع الخاص، للمساعدة في تلبية الاحتياجات الأساسية وتحسين نوعية ومستوى الحياة بشكل مستدام ومتسق مع الثقافة والواقع والسياق المحلي والوطني.

وتركز المؤسسة تدخلاتها وتصميم برامجها في مجالات التمكين الاقتصادي والاجتماعي للمرأة المصرية، وتطوير وتحسين البيئة التعليمية، ودعم القطاع الزراعي وخاصة صغار المزارعين، وتحسين الأداء الحكومي، ودعم عمليات بناء الثقة بين شركاء التنمية من خلال تطبيق أدوات ومنهجيات الحوكمة والمساءلة الاجتماعية، وذلك من خلال استثمار الطاقات والأفكار وتبني المبادرات التي تتوافق مع تنمية وتحسين الأوضاع الاقتصادية والمعيشية لهذه المجتمعات للتعامل مع معالجة الأسباب الجذرية للفقر.

كما تلتزم المؤسسة بتعزيز دور المجتمع المدني المحلي من خلال ضمه شريكاً في كافة مشاريع المؤسسة بما يضمن بناء قدراته وتمكينه من القيام بالدور التنموي المطلوب في خطط وبرامج التنمية القطاعية والجغرافية للحكومة.

تعمل المؤسسة على استخلاص أهم التجارب العالمية في كافة مجالات التنمية، وتقديمها في السياقات المحلية والوطنية، بالإضافة إلى العمل على تسليط الضوء على التجارب المحلية ونشرها على المستوى العالمي، وذلك بهدف الاستفادة من التجارب العالمية وتقديم نماذج التنمية المصرية للمهتمين والفاعلين على المستوى العالمي.

**برنامج حقوق المرأة**

تم تصميم برنامج حقوق المرأة لتمكين النساء الفقيرات والمهمشات في مصر اللاتي يعانين من انتهاك حقوقهن. ويتمثل هدفه في: بحلول عام 2025، يتم تمكين النساء الفقيرات في مصر وخاصة في صعيد مصر والتمتع بنوعية حياة أفضل، بعد حصولهن على حقوقهن. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يعمل البرنامج مع كل من الجهات المسؤولة في الحكومة والمجتمع المدني، وكذلك الجهات المسؤولة عن الحقوق، النساء أنفسهن، لمعالجة المواقف والسلوكيات التمييزية تجاه النساء والفتيات.

يعمل برنامج حقوق المرأة مع القائمين على الواجب لدعم دورهم في حماية حقوق المرأة والدفاع عنها، كما يعمل مع النساء لتشجيعهن على فهم الصوت والمطالبة بحقوقهن المشروعة. ويعمل البرنامج على ثلاثة مجالات (الوكالة والعلاقات والبنية) من أجل تمكين النساء الفقيرات في مصر من الحصول على حقوقهن. ومن خلال التركيز على الوكالة، يتم بناء احترام الذات والثقة لدى النساء، وتتمتع النساء باستقلال مالي متزايد لتحقيق إمكاناتهن كأعضاء منتجين وكاسبين للدخل في أسرهن ومجتمعهن. بالإضافة إلى ذلك، عندما تكون علاقات القوة (الأسر) حساسة للنوع الاجتماعي مع معالجة جميع أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي داخل الأسرة وخارجها، وعندما يتم إصلاح الهياكل (الأعراف الاجتماعية أو القوانين) وخاصة في مجال الأحوال الشخصية والعنف المنزلي، وإقرارها وتنفيذها، يمكن تحقيق المساواة بين الجنسين.

ويتضمن البرنامج ثلاثة محاور وهي:

1. معالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي.

2. التمكين الاجتماعي والاقتصادي للمرأة.

3. إشراك الرجال والفتيان (EMB).

**مشروع الوقاية والاستجابة للعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي للاجئين وطالبي اللجوء والمجتمعات المضيفة في مصر**

بالنسبة لعام 2024، يهدف المشروع إلى الحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي بين مجتمعات اللاجئين في القاهرة الكبرى والإسكندرية والساحل الشمالي، مع تعزيز النهج المجتمعي. وسيتم تحقيق ذلك من خلال الاستراتيجية التالية: سيعمل هذا المشروع على معالجة قضايا الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تواجه السكان المستهدفين من خلال التدخلات الاجتماعية والثقافية والتمكين الاقتصادي.

من خلال هذا المشروع، ستعالج مؤسسة كير مصر (CEF) الفجوة في الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له، بما في ذلك توفير مجموعة من الأساليب المبتكرة التي تدعم الاحتياجات الفورية للناجين فضلاً عن دعم التغييرات طويلة الأجل من خلال تمكين النساء وإشراك الرجال لتغيير المعايير الجنسانية الضارة. تقترح مؤسسة CARE Egypt مشروعًا مدته عام واحد يهدف إلى خلق بيئة مواتية لتغيير المعايير الجنسانية الضارة، والحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وبناء قدرات المشاركين النشطين المحتملين للحصول على مجموعة من الجهات الفاعلة والمتطوعين لتعزيز نهج الحماية المجتمعية وتعزيز تعبئة الموارد. ومن المتوقع أن يحقق المشروع المقترح النتائج التالية:

1. يتم تمكين النساء والفتيات والرجال والفتيان من معالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال اكتساب المعرفة والوعي بحقوقهم والخدمات المتاحة للعنف القائم على النوع الاجتماعي
2. تتغير القيم والمعتقدات والمواقف والسلوكيات والممارسات للاعتراف بالعنف ضد المرأة والفتيات باعتباره أمراً غير مقبول.
3. خدمات الاستجابة وإدارة الحالات.
4. المقترح الفني المطلوب تنفيذه:-

تتطلع منظمة كير مصر إلى إنشاء مراكز اتصال ( Contact Center Solution )متعددة القنوات لعملائها. ستتضمن عملية الصوت الواردة نظام IVR الذي يسمح بتوجيه مكالمات العملاء إلى الوكلاء. يمكن للوكلاء أيضًا إجراء مكالمات من واجهة الويب الخاصة بهم

المتطلبات :-

* 1. سيستم كول سنتر يعمل بنظام الIVR يتم تنفيذه من قبل الشركة المقدمة للخدمة
  2. سوفت وير لأجراء المكالمات يعمل من خلال نظام تشغيل ( Windows- Mac ) لعدد 15- 20 موظف
  3. سيرفر بإمكانيات تتناسب مع طبيعة سيستم الكول السنتر المقترح ويفضل ان يكون cloud حتي يتمكن تيم الكول سنتر من استقبال المكالمات مهما اختلف أماكن تواجدهم وعدم الألتزام بتواجدهم في شبكة معينه
  4. سماعات وايرلس تحتوي علي مايك وتكون بجودة صوت واضحة لعدد (15- 20) موظف

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Quantity | ITEM | SR# |
| 1 | Call Center support IVRS Voice Prompts and working from cloud server | 1 |
| 15 | Agent Software working in (windows -mac operating system) | 2 |
| **15** | Wireless Headset with mic (echo-cancellation, noise reconciliation) | **3** |

1. العرض المالي:

يجب أن يتضمن الاقتراح المالي تفصيلاً لعناصر التكلفة للمساعدة في تحديد الأساس المنطقي للمعدلات المحددة.

ستقوم CARE بحجز الضرائب المعمول بها وإيداع الأموال لدى السلطات الضريبية المختصة بموجب هذه الاتفاقية

**رسوم الخدمات المهنية الاستشارية**- قد تكون خاضعة للضريبة

**سيتم استبعاد طلبات الترشح التي حصلت على أقل من 40% في التقييم الفني.**

**آخر موعد لإرسال العرض الفني والمالي 9 ديسمبر 2024,يجب أن يتضمن الاقتراح المالي الضرائب والنفقات الأخرى (إن وجدت)، ليتم إرسالها إلى مؤسسة كير مصر– الزميلة نيرمين قدري، مسئولة المشتريات إلى (Nermin.Kadry@cef-eg.org),مع موضوع (استجابة PSS) / مشروع الوقاية من العنف الجنسي والجنساني والحماية والاستجابة له للاجئين السوريين والأفارقة والعراقيين في مصر.**

**لن يتم النظر في أي مقترحات يتم تلقيها بعد الموعد النهائي المذكور. لذا، يرجى التأكد من استلام المقترح في صندوق بريد CARE الإلكتروني في موعد أقصاه (9 ديسمبر11:59 مساءً). يرجى قبول اعتذارنا عن عدم تقديم أي استثناءات أو قبول أي مبرر للتأخير في الاستلام.**

لا تتردد في الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني للحصول على أي تفاصيل أو استفسارات أخرى عبر البريد الإلكتروني مسبقًا قبل تاريخ التسليم.

سيتم تقييم المقترحات وفقًا لمعايير مرجحة تشمل فهم المهمة والمنهجية المقترحة والخبرة السابقة والقيمة مقابل المال.

ستقوم مؤسسة كير مصر بالرد على المتقدمين بقرارها خلال 5-7 أيام عمل من الموعد النهائي لتقديم المقترحات في حالة قبول العرض.

تحتفظ CEF بجميع الحقوق في قبول أو رفض أي عرض يتم تلقيه دون إبداء الأسباب.

سيتم مناقشة العرض الفني والمالي عند الاختيار.

**جدول الدفع:**

جميع المدفوعات (يتم إجراؤها خلال 30-45 يوم عمل من تقديم الفاتورة الإلكترونية ومرتبطة بالمخرجات والجدول الزمني. لا يتم توفير أي دفعة أولى (مقدمة).

مؤسسة كير مصرسوف تقوم بحجز الضرائب المطبقة وإيداع الأموال لدى السلطات الضريبية المختصة بموجب هذه الاتفاقية. وبالتالي، يجب أن يتضمن العرض المالي جميع الضرائب والالتزام بتقديم الفواتير الإلكترونية.