بسمه تعالی
جمهوری اسلامی ایران

شماره: ۷۸۳۵
تاریخ: ۱۴۰۵/۲/۳
پیوست:

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

قـــرارداد

ارائه خدمات مشاوره خرید، طراحی پیاده سازی اولیه و پیاده سازی هسته اصلی، یکپارچه سازی و آزمون، استقرار آموزش و راه اندازی، پلتفرم سیستم ساز، فرآیندساز و BPMS وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

این قرارداد بر اساس ماده ۲۴ آیین نامه خرید خدمات مشاوره موضوع بندهـ ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات فی مابین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با کد اقتصادی ۴۱۱۴۱۴۵۸۹۳۸۸، شناسه ملی۱۴۰۰۰۱۹۴۲۶۶، به نشانی: تهران، خیابان دکترشریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، ورودی ۷، ساختمان معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع با نمایندگی آقای غلامرضا امیدی با سمت معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع که منبعد در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت برسا نوین رای به شماره ثبت۲۷۸۰۱۱- شناسه ملی:۱۰۱۰۳۱۰۹۵۸۰-کد اقتصادی:۴۱۱۱۴۵۱۸۴۵۹۸، دارای گواهینامه رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکت های انفورماتیکی به شماره۲۹۱۳۴۴مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۲۰-با نمایندگی آقایان مهدی صادق دارای شماره ملی ۰۳۸۴۱۹۰۲۳۵با سمت مدیرعامل و عضو هیأت مدیره و امید عبداللهی به شماره ملی ۰۰۶۱۳۶۴۳۴۷ به سمت عضو اصلی هئیت مدیره به نشانی: تهران خیابان شیراز جنوبی- خیابان آقا علیخانی شرق- پلاک۵-طبقه ۲ - کدپستی:۱۴۳۶۹۵۵۱۴۲ که حسب آگهی روز نامه رسمی۲۳۳۲۸مورخ۱۴۰۴/۰۲/۱۱دارای حق امضا می‌باشد و منبعد در این قرارداد اختصاراً مشاور نامیده می شود از طرف دیگر به شرح ذیل منعقد می‌گردد و طرفین ملزم به رعایت کلیه مفاد آن می‌باشند:

ماده ۱- موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد عبارتست از ارائه خدمات مشاوره خرید، طراحی پیاده سازی اولیه و پیاده سازی هسته اصلی، یکپارچه سازی و آزمون، استقرار آموزش و راه اندازی، (و خدمات پشتیبانی) پلتفرم سیستم ساز، فرآیندساز و BPMS وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات بشرح فازهای اجرایی ذیل، مطابق با تعهدات مذکور در شرح خدمات (پیوست) قرارداد که جزء لاینفک قرارداد می باشد و به رؤیت و تأیید مشاور رسیده است.

فاز ۱: مطالعه، تحلیل و طراحی‌پیاده سازی اولیه ظرف مدت یک ماه از شروع قرارداد

فاز ۲: پیاده سازی هسته اصلی، یکپارچه سازی و آزمون ظرف مدت یک ماه از اتمام فاز اول

فاز ۳: استقرار، آموزش و راه‌اندازی ظرف مدت دو ماه از اتمام فاز دوم

فاز ۴: ارائه خدمات پشتیبانی سامانه (دوره تضمین) به مدت ۶ ماه از اتمام فاز سوم بصورت رایگان.

برسا نوین رای
شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

بسمه تعالی
جمهوری اسلامی ایران

شماره:
تاریخ:
پیوست:

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ماده ۲- مبلغ قرارداد:

مبلغ کل قرارداد بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده ۱۷،۰۰۰،۰۰۰،۰۰۰ریال (هفده میلیارد ریال) به شرح جدول ذیل می باشد که پس از وصول گزارش صورت وضعیت، صدور گواهی حسن انجام کار و تائید ناظر قرارداد و کسر کسورات قانونی مطابق ماده (۳) به مشاور پرداخت خواهد شد .

ماده ۳- نحوه پرداخت:

ردیف فاز	عنوان فاز	فعالیت‌های کلیدی	۱ ماه	۱ ماه	۱ ماه	۱ ماه	۲ ماه	۲ ماه	وزن هرفاز (در صد)	مبلغ (بریال)
۱	مطالعه، تحلیل و طراحی‌پیاده سازی اولیه	تحلیل فرآیندهای موجود، شناسایی نیازمندی‌ها، طراحی معماری فنی، نصب و راه‌اندازی اولیه پلتفرم، و طراحی فرم‌ها و گردش کارهای نمونه							۳۰	۵،۱۰۰،۰۰۰،۰۰۰
۲	پیاده سازی هسته اصلی، یکپارچه سازی و آزمون	توسعه و استقرار کامل ماژول‌های اصلی شامل موتورBPMS ، فرم‌ساز، انجام یکپارچه‌سازی‌های اولیه، اتصال و آزمون یکپارچگی با سامانه‌هایSSO ، سینک ساختار، مدیریت مخزن وب سرویس، واسط کاربری جدید، پیامک، منابع انسانی و مالی. انجام آزمون‌های امنیتی (OWASP)و آزمون‌های بار و عملکرد							۵۰	۸،۵۰۰،۰۰۰،۰۰۰
۳	استقرار، آموزش و راه‌اندازی	استقرار در محیط عملیاتی(Production) ، آموزش کاربران نهایی و مدیران سامانه، انتقال دانش و مستندسازی نهایی. (حضور تیم توسعه برای رفع مشکلات احتمالی و پشتیبانی در ماه اول بهره‌برداری.)							۲۰	۳،۴۰۰،۰۰۰،۰۰۰
٤	شش ماه پشتیبانی رایگان	مشاور موظف به پشتیبانی پلتفرم سیستم ساز، فرآیند ساز و BPMS به مدت شش ماه پس از استقرار و تحویل نهایی کلیه بخش های بصورت رایگان می‌باشد.							۰	۰
جمع کل بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده										۱۷،۰۰۰،۰۰۰،۰۰۰ ریال

- ۳۰ درصد مبلغ قرارداد پس از تحویل نهایی خدمات فاز اول و وصول گزارش صورت وضعیت، صدور گواهی حسن انجام کار و تائید نماینده فنی کارفرما و کسر کسور قانونی به مشاور قابل پرداخت می باشد.
- ۵۰ درصد مابقی مبلغ قرارداد پس از تحویل نهایی خدمات فاز دوم و وصول گزارش صورت وضعیت، صدورگواهی حسن انجام کار و تائید نماینده فنی کارفرما و کسر کسور قانونی به مشاور قابل پرداخت می باشد.
-۲۰درصد مابقی مبلغ قرارداد پس از تحویل نهایی خدمات فاز سوم و وصول گزارش صورت وضعیت، صدورگواهی حسن انجام کار و تائید نماینده فنی کارفرما و کسر کسور قانونی به مشاور قابل پرداخت می باشد.

تبصره: پرداخت مالیات بر ارزش افزوده در صورت ارائه گواهینامه ثبت نام در نظام مالیات برارزش افزوده مطابق قانون مالیات بر ارزش افزوده انجام خواهد شد.

www.ict.gov.ir

ماده ۴- مدت قرارداد :

مدت قرارداد ۴ ماه از تاریخ ۱۴۰۵/۰۲/۰۳لغایت ۱۴۰۵/۰۶/۰۳مطابق جدول فوق می باشد.

ماده ۵- تعهدات مشاور:

۱ - ۵- مشاور متعهد می گردد حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از انعقاد قرارداد یک نفر نیروی متخصص و ماهر را بعنوان نماینده خود کتباً به کارفرما معرفی نماید. نماینده معرفی شده تا پایان مدت قرارداد ثابت بوده و جایگزینی او منوط به موافقت یا درخواست کارفرما می باشد.مشاور موظف است به تغییر نیروی نماینده خود حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از درخواست کارفرما می باشد.

۲-۵- مشاور متعهد می گردد پسِ از نخستین تماس از سوی نمایندگان کارفرما حداکثر ظرف مدت ۴ ساعت به محل مراجعه و نسبت به رفع مشکل اقدام لازم صورت دهند و پس از انجام کار می بایست گزارشات فنی را با ذکر کلیه جزئیات بروز مشکل و نحوه رفع آن به صورت کتبی و در قالب صورتجلسه به نماینده کارفرما تحویل و به تایید ایشان برساند.

۳-۵- مشاور متعهد میگردد در صورت وجود نگارش جدید نرم افزارها و Patchهای مربوطه، در طول مدت پشتیبانی حداکثر ظرف مدت دو روز با اطلاع کارفرما نسبت به نصب و راه اندازی اقدام نماید. بدیهی است نصب آخرین نگارش نیازمند مکاتبات اداری بین طرفین نمی باشد.

۴-۵- مشاور متعهد می گردد جدیدترین نسخه های نرم افزارهای مورد استفاده و دیگر نرم افزارهای لازم را بصورت بسته های نرم افزاری مناسب به همراه راهنمای فارسی کامل با تائید نماینده کارفرما، تهیه و در ابتدای اجرای قرارداد و در مرحله نصب، حداکثر ظرف مدت یک هفته، در اختیار کارفرما قرار دهد.

۵-۵- مشاور تعهد می نماید اطلاعات کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشای مستقیم و یا غیر مستقیم آن خودداری نماید در غیر اینصورت ضمن ضبط و وصول تضامین "برداشت از محل مطالبات" و پیگیری قضایی توسط کارفرما، مشاور مسئول جبران هرگونه خسارت و سایر مسئولیت های مدنی و کیفری می باشد که ممکن است در صورت عدم رازداری حاصل شود.

۷-۵- مشاور متعهد است مستندات پیاده سازی و گزارشات مربوطه بصورت هارد کپی و سافت کپی تهیه و تحویل به کارفرما، بطوریکه نمایندگان کارفرما بتوانند بر اساس مستندات ارائه شده به تنهایی و مجدداً را ه اندازی کامل سیستم را از ابتدا تا انتها انجام دهند.

۸-۵- مشاور متعهد است صرفاً از پورت هایی که مورد تأیید گروه امنیت (نماینده کارفرما)می باشد و از پورتهای معروف نمی باشند استفاده نماید .

۹-۵- مشاور متعهد می‌شود انتقال هرگونه داده و اطلاعات اعم از معماری شبکه و یا هرگونه دارایی کارفرما به سازمان/شرکت/اشخاص صرفاً پس از اخذ مجوز کتبی از کارفرما امکان پذیر می باشد.

۱۰-۵- مشاور متعهد می شود قبل از انعقاد قرارداد گواهی افتا معتبر در گرایش "نصب و پشتیبانی محصولات فتا" را به کارفرما ارائه نماید.

برسا نوین راق
سهامی خاص شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

۱۱-۵- مشاور متعهد می شود انجام تنظیمات لازم بگونه‌ای که لاگ‌های مورد نظر کارفرما به سامانه‌های تعیین شده همچون SIEM و Syslog Server و Monitoring ارسال گردد، لحاظ شود. لاگ های ارسالی می بایست قابل بهره برداری و گزارش گیری باشد. سامانه قابلیت ثبت لاگ هنگام از کار افتادن و یا پر شدن حافظه را دارا باشد.

ماده ۶- تعهدات کارفرما :

۱-۶- کارفرما مسئول حفظ و نگهداری کد فعال سازی نرم افزارهای موضوع قرارداد می باشد. مسئولیت حفظ و نگهداری اطلاعات لایسنس، کلیدهای دسترسی، فایل های فعال سازی و سایر اطلاعات مرتبط با مجوز استفاده از سامانه بعهده کارفرما می باشد.

ماده ۷- جبران خسارت :

در صورتیکه در اثر یا در حین اجرای قرارداد از سوی مشاور یا هریک از عوامل آن در هر یک از مراحل نصب وراه اندازی نرم افزارها یا پشتیبانی و تست فنی وآموزش و یا در دوره ارائه خدمات اعم از اقدامات عوامل مشاور یا ناشی از اجرای بد یا نادرست نرم افزارها، خسارتی به تجهیزات کارفرما وارد شود مشاور مکلف به جبران سریع خسارت (حداکثر ظرف ۲۴ ساعت بعد از اعلام کارفرما) و ترمیم خرابیهای حادث شده می باشد و در صورت عدم اجرای تعهد، کارفرما راساً نسبت به ترمیم خرابی اقدام و هزینه های مربوطه به اضافه ۱۵٪ هزینه بالاسری را از محل مطالبات و سپرده ها و تضمین انجام تعهدات مشاور ضبط و برداشت خواهد کرد. ضمن آنکه حق فسخ قرارداد یک طرفه نیز برای کارفرما محفوظ می باشد. تشخیص ورود خسارت و میزان آن بر عهده کارفرما است.

ماده ۸- خسارت تاخیر :

در صورت تأخیر مشاور در انجام هر یک از خدمات و تعهدات مندرج در این قرارداد، به شرح ذیل خسارت محاسبه و از محل مطالبات و تضامین مشاور کسر خواهد گردید:

۸-۱-در مواردی که در ماده ۵ و شرح خدمات پیوست قرارداد، بصورت اختصاصی دستورالعملی برای محاسبه میزان خسارت یا جریمه آن تعیین شده است، بر همان اساس کارفرما نسبت به کسر خسارت یا جریمه عمل خواهد نمود.

۸-۲-در مواردی که دستورالعملی برای محاسبه خسارت یا جریمه تعیین نشده باشد، در صورت تأخیر مشاور در ایفای به موقع هر یک از خدمات و تعهدات قرارداد، خسارتی معادل حاصلضرب نسبت مدت تأخیر به مدت قرارداد یا مدت مرحله (فاز) مربوطه در مبلغ قرارداد یا مبلغ مرحله (فاز) مربوطه (فرمول ذیل)، حسب نظر و انتخاب کارفرما به عنوان خسارت تأخیر در انجام تعهدات از محل مطالبات و تضامین مشاور کسر خواهد گردید که مبلغ مذکور دین قطعی مشاور محسوب و وی حق هرگونه اعتراض را از خود سلب و ساقط می‌نماید. ضمن اینکه کسر مبلغ فوق از قرارداد، تکلیف مشاور را نسبت به ایفای اصل تعهد ساقط نمی کند. درصورت تأخیر مشاور در انجام خدمات و تعهدات قرارداد، کارفرما می تواند علاوه بر مطالبه، ضبط و برداشت خسارت تأخیر نسبت به فسخ یکطرفه قرارداد و ضبط و برداشت تضامین مشاور اقدام نماید.

(مبلغ قرارداد یا مبلغ مرحله (فاز) مربوطه) * مدت تأخیر = خسارت تأخیر

www.ict.gov.ir

تبصره۱: این قرارداد شامل ۳ مرحله (فاز) پرداخت می‌باشد و مبلغ پرداختی هر مرحله در ماده (۳) قرارداد مشخص شده است.

تبصره ۲ : برای محاسبه جرائم تأخیر سایر تعهدات قرارداد که دارای زمان بوده و لیکن بهاء مشخص برای آنها قید نشده است، مبنای احتساب جرائم در فرمول فوق مدت کل قرارداد و مبلغ کل قرارداد خواهد بود.

تبصره۳: مواردی که قانوناً فورس ماژور محسوب میشود از شمول این ماده مستثنی است و در صورت وقوع فورس ماژور مدت قرارداد طبق نظر کارفرما تعدیل خواهد گردید.

ماده ۹- تضمین انجام تعهدات:

مشاور برای تضمین انجام تعهدات خود پنج در صد (۵٪) از کل مبلغ قرارداد را که ۸۵۰،۰۰۰،۰۰۰ ریال (هشتصد وپنجاه میلیون ریال) می باشد طی یک فقره ضمانت نامه بانکی غیر قابل انتقال و قابل تمدید به شماره سپام ۶۷۵۷۹۰۵۶۴۹۳۲۱۰۵۳ بعهده بانک ملت تسلیم کارفرما نموده و کارفرما می تواند درصورت قصور یا تقصیر یا بی احتیاطی یا بی مبالاتی مشاور در انجام هر یک از تعهدات قرارداد و یا ورود خسارت از سوی مشاور برای جبران خسارت وارده بدون قید و شرط تمام وجه ضمانت نامه را ضبط و به نفع خود وصول نماید. وصول وجه ضمانت نامه مذکور توسط کارفرما موجب بریُ الذمّه شدن مشاور نمی گردد و صرفاً وجه التزام تخلف و تعهدات مشاور محسوب شده و توسط کارفرما قابل اخذ است. تضمین مذکور پس از پایان دوره تضمین و خاتمه قرارداد در صورت انجام کلیه تعهدات موضوع قرارداد و عدم ورود خسارت از سوی مشاور و تأیید آن توسط ناظر قرارداد به مشاور مسترد خواهد شد.

تبصره: درصورتی که پس از استرداد تضمین مذکور احراز گردد، خسارتی به کارفرما در زمان حاکمیت قرارداد، ازسوی مشاور یا کارکنان وی به نحو مستقیم یا غیر مستقیم وارد شده باشد، مشاور مسئولیت جبران کلیه خسارات وارده را بنا به تشخیص و اعلام کارفرما از محل اموال موجود خود می پذیرد و استرداد تضمین مأخوذه و خاتمه مدت قرارداد نافی مسئولیت های مشاور در خصوص اعمال وی و کارکنانش نخواهد بود.

ماده ۱۰-- نمایندگی و نظارت در اجرا و تحویل گیرنده :

ناظر قرارداد رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی وزارت یا نماینده معرفی شده از سوی ایشان خواهد بود که بر حسن انجام تعهدات قرارداد توسط مشاور نظارت خواهد داشت و بدیهی است کلیه پرداخت‌ها بعد از تائید صحت و انجام کامل موضوع قرارداد توسط نماینده کارفرما به مشاور انجام خواهد شد.

ماده ۱۱ – افزایش یاکاهش موضوع قرارداد:

کارفرما مختار است تا پایان مدت قرارداد بطور یک جانبه با اعلام قبلی و به صورت کتبی تا ۲۵ درصد از خدمات موضوع قرارداد را کسر و یا به آن اضافه نماید در اینصورت مبلغ و مدت زمان قرارداد به تناسب موضوع مورد درخواست کاهش و یا افزایش خواهد یافت و مشاور در هر صورت متعهد به رعایت کلیه مفاد قرارداد بدون تغییر در قیمت واحد خواهد بود. همچنین مشاور متعهد است حداکثر ظرف یک هفته نسبت به تهیه الحاقیه بر ضمانت نامه بانکی انجام تعهدات خود و افزایش مبلغ ضمانت نامه مطابق افزایش حاصله اقدام نماید. در غیر اینصورت کارفرما حق دارد به طور یک جانبه قرارداد را طبق ماده ۱۳ این قرارداد فسخ نماید.

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

ماده ۱۲- تغییرات مدت قرارداد :

مدت قرارداد در صورت پیش آمدن هر یک از موارد ذیل میتواند بنا به تشخیص کارفرما تغییر یابد :

۱- تغییر حدود خدمات (موضوع ماده ۱۱ قرارداد)

۲- وقوع حوادث قهریه و بروز شرایط اضطراری به تشخیص کارفرما

۳- تعلیق کارها از طرف کارفرما

۴- تأخیر مجاز از سوی مشاور به تشخیص کارفرما

در پایان مدت اولیه قرارداد (قبل از اتمام قرارداد)، مجموعه تغییرات مدت ناشی از بندهای فوق مورد بررسی نهایی قرار گرفته و کارفرما نتیجه را به مشاور ابلاغ می نماید.

ماده ۱۳- فسخ قرارداد :

کارفرما می‌تواند در طول مدت قرارداد (موضوع ماده۴) در صورت تحقق هر یک از موارد زیر ضمن ضبط تضمین ماخوذه و وصول خسارت وارده از محل مطالبات مشاور، قرارداد را با اخطار کتبی فسخ نماید. مشاور ضمن امضای این قرارداد حق فسخ یک طرفه این قرارداد را از خود سلب و ساقط می‌نماید.

۱-۱۳-هرگاه مشاور ورشکسته گردد و یا اعلام ورشکستگی نماید یا منحل شود .

۲-۱۳-هرگاه به تشخیص کارفرما، مشاور در انجام هر یک از تعهدات خود قصور یا تقصیر ورزیده یا تاخیر نماید یا کیفیت خدمات ارائه شده مطابق نظر کارفرما نباشد و یا به هردلیل از انجام موضوع قرارداد خودداری کند.

۳-۱۳-هرگاه به تشخیص کارفرما مشخص شود اجرای قرارداد کلاً یا جزئاً به غیر واگذار شده است .

۴-۱۳-هرگاه شرایط مندرج در ماده ۱۹ این قرارداد (دخالت واسطه) برای کارفرما احراز گردد.

ماده ۱۴-خاتمه قرارداد:

هرگاه پیش از اتمام مدت قرارداد، کارفرما بدون آنکه تقصیری متوجه مشاور باشد، بنا به مصلحت خود یا علل دیگر، تصمیم به خاتمه دادن قرارداد بگیرد، خاتمه قرارداد را کتباً به مشاور ابلاغ می‌نماید. بدیهی است ما به ازای تعهدات انجام شده که مورد قبول کارفرما می باشد به مشاور پرداخت خواهد شد.

ماده ۱۵ – حوادث قهری (فورس ماژور) :

هرگونه تاخیر طرفین دراجرای تعهدات که ناشی ازفورس ماژور (جنگ، شورش، زلزله، سیل، آتش سوزی، اعتصاب عمومی، شیوع بیماری های مُسری) با شد تخلف طرف مربوطه از اجرای مفاد قرارداد تلقی نمی شود. هرگاه به علل قانونی یا عوامل قهریه غیر قابل پیش بینی مشاور قادر به انجام تعهدات قرارداد خود نباشد باید مراتب را پس از وقوع، حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت کتباً به کارفرما اعلام نماید تا پس از رفع حالت فورس ماژور به تعهدات عمل نماید.

تبصره۱: درصورتیکه مدت فورس ماژور بیش از ۲۰ روز باشد کارفرما می‌تواند قرارداد را خاتمه نماید. بدیهی است در این صورت هزینه کارهای انجام شده توسط مشاور پس از تائید نمایندگان فنی کارفرما و ناظر قرارداد قابل پرداخت خواهد بود.

تبصره۲: وقوع حادثه قهریه باید از طرف مقامات ذیصلاح دولت جمهوری اسلامی ایران رسماً گواهی شود و گواهی مزبور توسط مشاور به کارفرما ارائه گردد.

پرسانوین رای
بشماره ثبت ۲۷۸۰۱۱
www.ict.gov.ir

تبصره۳: افزایش قیمت کالا یا مواد اولیه یا ابزار تولید، سطح دستمزدها، تحریم، تغییر نرخ برابری ارز بعد از مبادله قرارداد در بهای کل قرارداد مؤثر نبوده و این قیمت تا پایان دوره قرارداد، ثابت و غیر قابل تغییر می‌باشد.

ماده ۱۶- حق واگذاری و انتقال قرارداد :

مشاور تحت هیچ عنوان حق انتقال و یا واگذاری قرارداد را به غیر کلاً و یا جزئاً ندارد و در صورت تخلف مشاور از این تکلیف، کارفرما حق دارد ضمن فسخ قرارداد و ضبط و برداشت ضمانتنامه نسبت به وصول سایرخسارات وارده از هرحیث و جهت از محل مطالبات و سایر داراییهای مشاور اقدام نماید.

ماده ۱۷- قوانین ومقررات حاکم برقرار داد :

قرارداد حاضر از هر حیث تابع قوانین «کشور جمهوری اسلامی ایران» می باشد و چنانچه بین طرفین اختلافی پیش آید که نتوان از راه مذاکره حل و فصل نمود رأی مراجع ذیصلاح قانونی برای طرفین لازم الاجراء می باشد و مشاور تا حل اختلاف ملزم به انجام تعهدات خود می باشد.

ماده ۱۸- منع قانونی :

مشاور رسماً اعلام می نماید که مشمول ممنوعیت قانون«منع مداخله کارکنان در معاملات دولتی» مصوب ۲۲ دیماه ۱۳۳۷نمی باشد. مشاور تعهد می نماید که منافع این قرارداد را به هیچیک از اشخاص یا افرادی که در قانون مذکور پیش بینی شده است انتقال نداده و یا آنان را به مشارکت قبول نکند. بدیهی است درصورت تخلف قرارداد باطل بوده و مشاور مشمول تبعات حقوقی و کیفری ناشی از عدم رعایت این ماده خواهد بود و در این خصوص کارفرما هیچ مسئولیتی نخواهد داشت. ضمن آنکه کارفرما حق ضبط و برداشت کلیه تضامین مطالبات مشاور را دارد.

ماده ۱۹- عدم دخالت واسطه :

مشاور اعلام می نماید که بابت قرارداد حاضر واسطه ای وجود نداشته و هیچگونه حق دلالی و کمیسیون و نظایر آن نپرداخته و نخواهد پرداخت و چنانچه خلاف این مطلب بنحوی از انحاء ثابت گردد کارفرما حق خواهد داشت قرارداد را طبق ماده ۱۳ فسخ نموده و ضمانتنامه های و مطالبات مشاور را به نفع خود ضبط و برداشت نماید.

ماده ۲۰- نشانی طرفین برای ارسال اطلاعیه ها و مکاتبات :

هرگونه مکاتبه ای که طبق این قرارداد بعنوان « کارفرما» و یا « مشاور» باشد، باید به نشانی های مذکور درصدر قرارداد ارسال و یا تحویل پست سفارشی شود. در مورد فاکس متعاقباً باید تأیید لازم به نحو مزبور ارسال شود. هرگاه یکی از طرفینِ قرارداد نشانی خود را در مدت قرارداد تغییر دهد باید ظرف ۴۸ ساعت موضوع را کتباً به طرف دیگر اعلام نماید و تا زمانی که نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است،کلیه نامه‌ها و اوراق و اظهارنامه‌ها به نشانی مذکور در آغاز این قرارداد ارسال و ابلاغ قانونی تلقی خواهد شد.

ماده ۲۱- سپرده حسن اجرای کار:

بابت حسن اجرای کار معادل ۱۰٪ از هر پرداخت کارفرما به مشاورکسر و به حساب سپرده کارفرما واریز می‌شود. آزادسازی این سپرده پس از پایان دوره تضمین (موضوع ماده ۹) و تأیید حسن کار انجام شده توسط ناظر قرارداد خواهد بود.

پویا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

ماده ۲۲ حقوق مالکیت معنوی نرم افزار

مشاور مسئول و پاسخگوی هر نوع ادعا و مطالبه ای از ناحیه اشخاص مدعی حقوق در رابطه با نرم افزارهای مورد استفاده خود در هر زمانی می باشد و هیچ مسئولیتی در این خصوص متوجه کارفرما نمی باشد.

ماده ۲۳- کسور قانونی قرارداد: کلیه کسور قانونی متعلق به این قرارداد شامل انواع بیمه، مالیات و عوارض و غیره اعم از اینکه قبل یا بعد از انعقاد قرارداد به موجب قانون وضع شود بعهده طرف قرارداد است و کارفرما مجاز خواهد بود از پرداخت هایی که به طرف قرارداد صورت می پذیرد کسر و به حسابهای مربوطه واریز نماید.

تبصره: تسویه حساب منوط به رعایت مفاد ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی می باشد.

ماده۲۴- اعتبارقرارداد :

مبلغ این قرارداد از محل تأمین اعتبارات طرح ایجاد و توسعه زیر ساخت های یکپارچه ابری و خدمات دولت هوشمند قابل پرداخت می باشد.

ماده۲۵- محل اجرای قرارداد:

محل اجرای قرارداد ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانها که در مقدمه شرح خدمات قید گردیده است و در صورت تغییر در هریک از محل های اجرای قرارداد مشاور ملزم به تبعیت از اجرای آن در محل تعیین شده توسط کارفرماست.

۲۶ – نسخ قرارداد :

این قرارداد در۲۶ ماده ۱۰تبصره در ۳ نسخه با حکم و اعتبار واحد به انضمام پیوست مشخصات فنی تهیه و تنظیم شده و به امضاء طرفین قرارداد رسید و از تاریخ ۱۴۰۵/۰۲/۰۳ قرارداد برای طرفین لازم الاجراء می باشد.

مهرو امضاء کارفرما :
نام ونام خانوادگی نماینده : غلامرضا امیدی
سمت: معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع
محل امضاء :

مهر وامضاء مشاور:
نام و نام خانوادگی نماینده : مهدی صادق
سمت: مدیر عامل و عضو هیئت مدیره
محل امضاء :

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت :۲۷۸۰۱۱

مهر وامضاء مشاور:
نام و نام خانوادگی نماینده : امید عبداللهی
سمت: عضو اصلی هیئت مدیره

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت :۲۷۸۰۱۱

نظام جامع راهبری و مدیریت فرآیند

«شرح خدمات طراحی، خرید پلتفرم سیستم ساز، فرآیندساز و BPMS وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات»



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع

مرکز توسعه سرمایه انسانی و فناوری های مدیریتی

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

بهمن ماه ۱۴۰۴

برسا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرح خدمات خرید پلتفرم سیستم ساز، فرآیندساز و BPMS وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات فهرست مطالب

عنوان — صفحه

۱- کلیات ۲
۱-۱- مقدمه ۳
۱-۲- تعریف پروژه ۳
۱-۳- ذینفعان پروژه ۴
۱-۴- محدوده پروژه: ۴
۱-۵- اهداف پروژه : ۴
۲- ملاحظات و مشخصات کارکردی شرح خدمات خرید پلتفرم سیستم ساز، فرآیندساز و BPMS ۵
۳- ملاحظات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی) ۱۴
۳-۱- مشخصات فنی ۱۵
۳-۲- تعهدات امنیتی ۲۱
۴-توافق نامه سطح خدمات ۲۴(SLA) .....
۵- تخمین زمان انجام پروژه: ۳۰
۶-ارائه خدمات پشتیبانی : ۳۲
۷- تعهدنامه ۳۴
۷-۱- تعهد نامه گارانتی مجوزبهره برداری ۳۶
۷-۲- تعهد نامه گارانتی محصول(Guarantee) ۳۸
۷-۳- تعهد نامه منع افشاء اطلاعات ۳۹
۷-۴- تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتی (Warranty) ۴۰
۷-۵- تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها ۴۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

1– کلیات

1–1– مقدمه

در راستای تحقق اهداف کلان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات برای ارتقای بهره‌وری و حرکت به سوی حکمرانی هوشمند، استقرار یک پلتفرم جامع سیستم‌ساز و مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار (BPMS) به عنوان گامی اساسی در تحول دیجیتال وزارتخانه تعریف می‌شود. با توجه به پیچیدگی و تنوع پروژه‌ها و مأموریت‌ها و نیاز به هماهنگی بین واحدهای مختلف، وجود ابزاری یکپارچه برای برنامه‌ریزی، نظارت و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده، امری ضروری است. این پلتفرم با هدف ایجاد شفافیت، تسهیل نظارت مدیران، بهبود فرآیندهای اجرایی و همسوسازی فعالیت‌ها با اسناد بالادستی و اهداف راهبردی وزارت طراحی می‌شود. تجمیع مدیریت پروژه‌ها، پیگیری وظایف، ساماندهی جلسات و پایش عملکرد در یک سامانه واحد، زمینه‌ساز افزایش کارایی، ارتقای پاسخگویی و تحقق مؤثر برنامه‌های توسعه‌ای در سطح وزارتخانه خواهد بود.

1–2– تعریف پروژه

این پروژه شامل طراحی، پیاده‌سازی و استقرار یک سامانه جامع از نوع **سیستم‌ساز و فرآیندساز(BPMS)** است. این سامانه بستر نرم‌افزاری یکپارچه‌ای را برای برنامه‌ریزی، اجرا، پایش، کنترل و گزارش‌گیری از کلیه پروژه‌ها و فعالیت‌های سازمانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات فراهم می‌کند.

1–3–ذینفعان پروژه

ذینفعان این پروژه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد

1–4– محدوده پروژه:

محدوده اجرای این پروژه، ستاد مرکزی وزارتخانه به همراه تمامی ادارات کل استانی تابعه را در بر می‌گیرد و پلتفرم باید قابلیت پشتیبانی از فعالیت‌ها در این گستره سازمانی را داشته باشد.

1–5– اهداف پروژه :

این پروژه با هدف دستیابی به نتایج کلیدی زیر اجرا می‌شود:

1. **خودکارسازی و بهینه‌سازی فرآیندهای سازمانی**

این پلتفرم فرآیندهای سازمانی را به صورت دیجیتال و خودکار طراحی و اجرا می‌کند. هدف از این کار، کاهش مداخلات دستی، حذف گلوگاه‌های اجرایی، افزایش سرعت انجام کارها و کاهش خطاهای انسانی است. علاوه بر این، پلتفرم مذکور امکان مدل‌سازی فرآیندها با استفاده از BPMN 2.0 و اجرای هوشمند گردش کارها را نیز فراهم می‌آورد

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

2. **توانمندسازی سازمان در پیاده‌سازی سیستم‌های نرم‌افزاری(Low-Code/No-Code)**

فراهم آوردن بستری برای توسعه و استقرار سریع سیستم‌های نرم‌افزاری مورد نیاز وزارتخانه با کمترین نیاز به کدنویسی. این امکان به واحدهای مختلف سازمان اجازه می‌دهد تا با استفاده از ابزارهای فرم‌ساز و فرآیندساز، نرم‌افزارهای مورد نیاز خود را طراحی، پیاده‌سازی و مدیریت کنند.

3. **یکپارچگی و هماهنگی بین سامانه‌ها و فرآیندها**

ایجاد لایه یکپارچه جهت اتصال و هماهنگی بین سامانه‌های موجود و جدید وزارتخانه. پلتفرم باید به عنوان "چسب نرم‌افزاری" عمل کرده و تبادل داده میان سیستم‌های مختلف(مانندERP ، اتوماسیون اداری، سامانه‌های تخصصی) را بدون نیاز به برنامه‌نویسی پیچیده امکان‌پذیر سازد (ارکستراسیون سرویس‌ها).

4. **شفافیت و رهگیری لحظه‌ای فرآیندها**

این پلتفرم قابلیت رهگیری و پایش لحظه‌ای تمامی گردش کارها و فرآیندها را فراهم می‌کند. این امکان به مدیران و کاربران اجازه می‌دهد تا وضعیت هر درخواست یا فرآیند را از زمان شروع تا پایان مشاهده کنند، از گلوگاه‌های احتمالی مطلع شوند و زمان چرخه فرآیندها را به دقت اندازه‌گیری نمایند.

5. **مدیریت یکپارچه قوانین و مقررات(Business Rules Management)**

این پلتفرم به شما امکان می‌دهد قوانین کسب‌وکار خود را به صورت متمرکز تعریف، ذخیره و مدیریت کنید. پس از استقرار سامانه، قوانین اداری، مالی و منطق تصمیم‌گیری از کدهای برنامه جدا شده و در پلتفرم به صورت پویا مدیریت می‌شوند. این رویکرد، اعمال سریع و مؤثر تغییرات در قوانین را، بدون نیاز به تغییر در کدنویسی اصلی، امکان‌پذیر می‌سازد.

6. **بهبود مستمر فرآیندها با استفاده از داده‌های تحلیلی**

این پلتفرم ابزارهای تحلیل و پایش عملکرد فرآیندها (BPAM - Business Process Activity Monitoring)را ارائه می‌دهد. از طریق تولید داشبوردهای تحلیلی جامع که زمان چرخه فرآیندها، حجم کارها، عملکرد واحدها و گلوگاه‌های اجرایی را به تصویر می‌کشند، بستری برای بهبود مستمر فرآیندها فراهم می‌گردد.

7. **کاهش وابستگی به شرکت‌های پشتیبان و توسعه‌دهندگان خارجی**

با توانمندسازی کارشناسان فنی وزارتخانه در طراحی فرآیندها و فرم‌ها، وابستگی سازمان به شرکت‌های خارجی برای پیاده‌سازی نیازهای جدید کاهش یافته و هزینه‌های نگهداری و توسعه سیستم‌ها به شکل چشمگیری کاهش یابد.

پرسانوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت ۲۷۸...

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

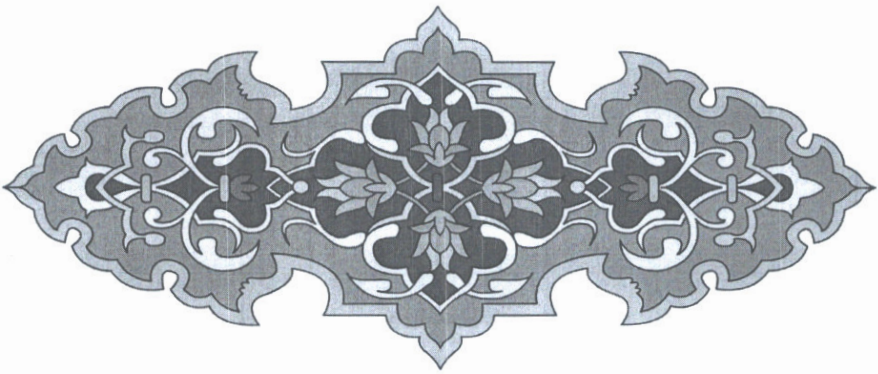
8. **مدیریت اسناد و محتوای سازمانی یکپارچه**

این پلتفرم با ایجاد مخزن متمرکز اسناد و اطلاعات، امکان ذخیره‌سازی ساختاریافته تمامی فرم‌ها، مستندات، پیوست‌ها و خروجی‌های مرتبط با هر فرآیند را فراهم می‌کند. این مخزن همچنین قابلیت جستجو و بازیابی سریع اطلاعات را برای کاربران تضمین می‌نماید

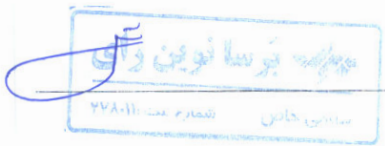
9. **افزایش سرعت پاسخگویی و چابکی سازمانی**

این پلتفرم با کاهش زمان چرخه فرآیندها و فراهم کردن امکان تغییر سریع آن‌ها متناسب با نیازهای نوین، به سازمان کمک می‌کند تا با چابکی بیشتری به تغییرات محیطی و الزامات ذینفعان پاسخ گوید

برسانوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت :



ملاحظات و مشخصات کارکردی



قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

ملاحظات و مشخصات کارکردی

1. الزامات هسته پلتفرم (موتور فرآیند و فرم‌سازی)

1.1. امکان تعریف و ثبت شناسنامه فرآیندها و گردش کارها:

پلتفرم باید امکان تعریف ساختاریافته فرآیندها را با حداقل مشخصات زیر فراهم آورد:

- **عنوان و کد فرآیند** (شناسه یکتای فرآیند).
- **هدف و خروجی فرآیند** :تشریح هدف از اجرای فرآیند و نتایج مورد انتظار آن (مانند ایجاد یک درخواست، صدور مجوز، تولید گزارش).
- **نوع فرآیند** :دسته‌بندی فرآیند (عملیاتی، پشتیبانی، مدیریتی).
- **زمان سرویس‌دهی** :(SLA) تعیین بازه زمانی قابل قبول برای انجام هر فرآیند.
- **شناسنامه جامع:** امکان تعریف شناسنامه کامل برای هر فرآیند شامل: کد فرآیند، شناسه یکتای فرآیند، نام فرآیند، شرح مختصر، مسئول فرآیند، تاریخ ایجاد و آخرین به‌روزرسانی.
- **نسخه‌بندی هوشمند:** مدیریت نسخه‌های مختلف فرآیند با قابلیت بازگشت به نسخه‌های پیشین و مقایسه تغییرات.
- **طبقه‌بندی و دسته‌بندی:** امکان دسته‌بندی فرآیندها بر اساس واحد سازمانی، نوع خدمت، یا هر معیار دلخواه دیگر.
- **تعیین سطح دسترسی:** تعریف سطوح دسترسی برای مشاهده، ویرایش و اجرای فرآیندها.
- **زمان خدمت (SLA):** تعریف و پایش شاخص‌های زمان خدمت (SLA) برای هر فرآیند، شامل زمان مجاز برای تکمیل کل فرآیند یا مراحل خاص آن.
- **هزینه و منابع** :ثبت برآورد هزینه و منابع انسانی/سازمانی مورد نیاز برای اجرای فرآیند.

1.2. امکان ثبت و تعریف اجزای فرآیند (Process Components):

سامانه باید امکان ثبت و مدیریت اجزای زیر را برای هر فرآیند کسب‌وکار داشته باشد:

- **موجودیت‌های فرآیند:** تعریف و مدیریت مولفه‌های اصلی فرآیند شامل:

  - ✓ **فعالیت‌ها (Activities/task):** مراحل کاری مشخص در فرآیند و امکان تفکیک فرآیند به فعالیت‌ها و کارهای خرد
  - ✓ **قوانین کسب‌وکار (Business Rules):** منطق تصمیم‌گیری و تعیین مسیر در فرآیند.
  - ✓ **اقلام اطلاعاتی (Data Objects):** داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز یا خروجی هر فعالیت.
  - ✓ **رویدادها (Events):** نقاط شروع، پایان، یا میانی در چرخه عمر فرآیند.
  - ✓ **دروازه‌ها (Gateways):** نقاط انشعاب و تجمیع مسیرهای فرآیند (مانند تصمیم‌گیری‌های موازی یا شرطی).
  - ✓ **ارتباطات بصری:** ابزارهای گرافیکی برای مدل‌سازی بصری و استاندارد فرآیندها (مطابق با BPMN 2).
  - ✓ **پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده:** قابلیت مدل‌سازی فرآیندهای تودرتو (Sub-processes) و فرآیندهای تکرارشونده.

فرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سهامی خاص

- **ثبت نظر و پیشنهاد**:امکان ثبت نظر و پیشنهاد توسط کاربران در حین اجرای فرآیند.
- **گردش کار تاییدات** :امکان طراحی مسیرهای تایید سلسله‌مراتبی و موازی (بر اساس نوع درخواست، مبلغ، سطح سازمانی).
- **ریسک‌های عملیاتی** :شناسایی و ثبت ریسک‌های احتمالی در اجرای فرآیند (مانند تأخیر، مغایرت اطلاعات).
- **نقاط عطف فرآیند** :(Milestones) تعیین نقاط کلیدی در گردش کار (مانند «ثبت درخواست»، «تأیید نهایی»، «ابلاغ نتیجه»).
- **ذی‌نفعان فرآیند** :تعیین نقش‌های سازمانی درگیر در فرآیند (کاربر شروع‌کننده، تاییدکنندگان، مجریان، ناظران).
- **مراجع اخذ مجوز** :تعیین واحدها یا سازمان‌های خارج از گردش کار که نیاز به استعلام یا اخذ مجوز از آن‌ها وجود دارد .

1.3. چرخه مدیریت درخواست‌ها (Request Management Cycle):

- **ثبت درخواست** :ایجاد فرم‌های ورودی کاربرپسند و سفارشی برای ثبت درخواست‌های آغازین فرآیند.
- **گردش درخواست** : هدایت خودکار درخواست ها از طریق مراحل تعریف‌شده فرآیند بر اساس قوانین تعیین‌شده.
- **کارتابل وظایف** :نمایش وظایف محول‌شده به هر کاربر در یک کارتابل مرکزی، با قابلیت اولویت‌بندی و فیلتر.
- **پیگیری وضعیت** :امکان مشاهده و پیگیری وضعیت هر درخواست در چرخه فرایند توسط کاربر درخواست‌دهنده و کاربران مجاز.
- **تفکیک دسترسی** :قابلیت نمایش و جستجوی درخواست‌ها بر اساس سطوح دسترسی و نقش سازمانی افراد.
- **اعمال مجوزها** :امکان تعریف دقیق سطوح دسترسی (مشاهده، ویرایش، تایید، لغو).
- **مدیریت مجوزها**: کنترل دقیق دسترسی کاربران به وظایف، فرم‌ها و داده‌های فرآیند.
- **بایگانی پرونده‌ها** :بایگانی خودکار درخواست‌های مختومه (تایید یا رد شده) با قابلیت جستجو و مشاهده مجدد.
- **ثبت نظر در فرآیند تایید** :امکان ثبت نظر، توضیح و بارگذاری پیوست در هر مرحله از تایید.

1.4. الزمات گزارش دهی فرآیندی(Process Reporting)

سامانه باید حداقل گزارش های تحلیلی زیر را ارئه نماید :

- **گزارش عملکرد فرآیندها در یک نگاه** :نمایش وضعیت کلی فرآیندهای فعال، مختومه و معوق.
- **گزارش عملکرد کلی**: نمایش شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) مربوط به اجرای فرآیندها.

بَرِسا نوین رای
سهامی خاص

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

- **گزارش گلوگاه‌ها و تاخیرات** :شناسایی فعالیت‌هایی که بیش از زمان استاندارد (SLA) طول کشیده‌اند و شناسایی و تحلیل نقاط تأخیر و گلوگاه‌ها در چرخه‌های فرآیند.
- **گزارش حجم فعالیت‌ها** :نمایش تعداد درخواست‌ها به تفکیک نوع فرآیند، واحد سازمانی و بازه زمانی.
- **تحلیل زمان چرخه** :(Cycle Time) محاسبه و نمایش میانگین زمان لازم برای تکمیل فرآیندها یا مراحل خاص.
- **گزارش کارایی کاربران** :نمایش تعداد وظایف انجام شده توسط هر کاربر/نقش و ارزیابی عملکرد و بهره‌وری کاربران در اجرای وظایف محوله‌شان
- **گزارش ریسک و خطا** :ثبت و نمایش موارد دارای مغایرت یا خطا در اجرای فرآیندها و شناسایی و تحلیل خطاها، استثنائات و ریسک‌های احتمالی در فرآیندها.
- **نمودارهای تحلیلی** :امکان رسم نمودارهای روند عملکرد فرآیندها.
- **داشبوردهای لحظه‌ای** :دریافت گزارش‌های برخط (Real-time) از وضعیت فرآیندها.
- **گزارش‌های تفکیکی لایه‌ای**: قابلیت فیلتر و استخراج گزارش‌ها بر اساس ابعاد مختلف (مانند واحد سازمانی، بازه زمانی، نوع فرآیند) و امکان تفکیک گزارش‌ها بر اساس لایه‌ها و واحدهای سازمانی (ستاد و استان‌ها).
- **گزارش یکپارچه فرآیندها** :گزارش سبد فرآیندهای سازمان و وضعیت کلی آن‌ها.
- **یکپارچگی با ابزارهای مدل‌سازی** :امکان پیاده‌سازی فرآیندهای مدل‌سازی‌شده در BPMN و استقرار آن‌ها در پلتفرم و قابلیت اتصال و تبادل اطلاعات با ابزارهای استاندارد مدل‌سازی فرآیند مانند Visio و Bizagi.
- **خروجی گزارش** :امکان خروجی گرفتن از گزارش‌ها در قالب‌هایExcel ، PDFوCSV

1.5. مرکز مدیریت و نظارت بر فرآیندها:(Process Intelligence)

- **دسترسی وب‌محور** :قابلیت دسترسی به سامانه در بستر تحت وب بدون نیاز به نصب نرم‌افزار جانبی.
- **نمای مدیریت فرآیندها** :امکان ایجاد نماهای متعدد جهت نمایش لیست فرآیندهای سازمان بر اساس اطلاعات مورد نیاز (فعال، غیرفعال، پربازدید).
- **مدیریت مجوزها** :امکان تعریف مجوزهای مختلف دسترسی کاربران به فرآیندها و داده‌ها.
- **شخصی‌سازی** :امکان تعریف فیلدهای سفارشی (Custom Fields) و تقویم‌های سازمانی و امکان تعریف فیلدهای سفارشی، تقویم‌های کاری اختصاصی و قوانین خاص سازمان.

- **الگوهای آماده** :امکان ایجاد و ذخیره الگوهای پیش‌ساخته از فرآیندها برای استفاده مجدد.
- **فضای اختصاصی فرآیند** :محیطی تحت وب برای هر فرآیند (مانند پرتال فرآیند) جهت دسترسی اعضا و مستندسازی.
- **مدیریت اسناد** :امکان مدیریت و بایگانی اسناد مرتبط با هر فرآیند.

پویا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت ۴۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

- **مدیریت ذی‌نفعان** :ثبت لیست ذی‌نفعان هر فرآیند.
- **مدیریت ریسک و رویداد** :امکان ثبت ریسک‌ها، مشکلات و وقایع حین اجرا.
- **درس‌آموخته‌ها** :امکان ثبت درس‌آموخته‌های فرآیندی برای بهبود مستمر.
- **ماژول به‌روزرسانی وظایف: (Task Management)**
- امکان گروه‌بندی وظایف اختصاص داده شده به هر کاربر.
- ثبت پیشرفت واقعی وظایف (درصد پیشرفت، زمان شروع و پایان).
- ثبت مقادیر واقعی در فیلدهای سفارشی.
- نمایش تاریخچه به‌روزرسانی هر وظیفه.
- امکان ثبت دلایل تاخیر، مشکل و بارگذاری پیوست برای هر وظیفه.

1.6. داشبوردهای مدیریتی و نظارتی:

- **داشبورد تحلیلی فرآیندها** :نمایش شاخص‌های کلیدی عملکرد فرآیندها. (KPI)
- **داشبورد تحلیل زمان و کارایی** :نمایش میانگین زمان انجام کارها، میزان انحراف از SLA.
- **داشبورد تحلیل حجم ورودی** :نمایش تعداد درخواست‌ها به تفکیک واحد و فرآیند.
- **داشبورد دسته‌بندی مشکلات** :تحلیل فراوانی مشکلات و وقایع رخ داده در فرآیندها.
- **نمودار روند** :نمایش روند بهبود یا افول عملکرد فرآیندها در بازه‌های زمانی مختلف.
- **جزئیات وظایف** :امکان ثبت دلایل تاخیر، ریسک و مشکل به همراه پیوست برای هر فعالیت در داشبوردها.

2. قابلیت مدیریت مبتنی بر فرآیند (OKR)

پلتفرم BPMS وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به منظور همسوسازی فرآیندهای اجرایی با اهداف کلان سازمانی، از متدولوژی (OKR Objectives and Key Results) پشتیبانی می‌کند. این ماژول قابلیت‌های زیر را ارائه می‌دهد:

۲,۱. نگاشت استراتژیک (Strategic Mapping)

- **تعریف اهداف کلان (Objectives)**: قابلیت تعریف و تدوین اهداف کیفی و الهام‌بخش سازمانی با قابلیت زمان‌بندی دقیق. و ثبت نامحدود اهداف استراتژیک سازمان

- **تعریف نتایج کلیدی (Key Results)**: امکان خرد کردن اهداف کلان به نتایج قابل اندازه‌گیری (کمی) که پیشرفت هدف را نشان می‌دهند
- تعریف متولی مرتبط با هدف، واحد سازمانی مرتبط، بازه شروع و پایان و میزان اهمیت (وزن) برای هر هدف
- بررسی وضعیت لحظه‌ای هر هدف (درصد تحقق) در کنار آن هدف در صفحه اصلی داشبورد
- مشخص کردن دستاوردهای کلیدی متعدد برای هر هدف

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

- ❖ تعریف حوزه متولی، فرآیندهای سازمانی مرتبط و میزان اهمیت هر دستاورد کلیدی
- ❖ وزن‌دهی بر اساس میزان اهمیت دستاوردهای کلیدی
- ❖ **اتصال فرآیند به هدف:** قابلیت نگاشت (Mapping) فرآیندهای کسب‌وکار به نتایج کلیدی (KRs) به نحوی که با تکمیل هر نمونه فرآیند (Instance)، پیشرفت مربوط به هدف به صورت خودکار محاسبه و به‌روزرسانی شود.
- ❖ مشخص کردن مقدار هدف (Target Value) و مقدار فعلی (Current Value) برای هر دستاورد کلیدی
- ❖ ثبت توضیحات و پیوست بر روی اهداف و دستاوردهای کلیدی آن‌ها
- ❖ به‌روزرسانی خودکار یا دستی دستاوردهای کلیدی بر اساس برنامه تعریف شده (با قابلیت اتصال به خروجی فرآیندها)
- ❖ ثبت دلایل عدم تحقق متعدد بر روی هر دستاورد
- ❖ مقایسه برنامه و عملکرد هنگام ثبت دلایل عدم تحقق
- ❖ تعریف نوع دلایل عدم تحقق، واحد دستاوردهای کلیدی و همچنین نوع دستاوردهای کلیدی به صورت پویا توسط راهبران سامانه از بخش تنظیمات
- ❖ مشخص کردن جریان کاری (گردش کار) برای تأیید و به‌روزرسانی هر هدف و یا به تفکیک دستاوردهای کلیدی
- ❖ مشخص کردن دسترسی برای ویرایش و مشاهده اهداف تعریف‌شده بر اساس نقش‌های سازمانی

۲،۲. پایش و مدیریت عملکرد

- **سنجش خودکار:** به‌روزرسانی لحظه‌ای وضعیت پیشرفت (Progress) نتایج کلیدی بر اساس داده‌های استخراج‌شده از جریان فرآیندها.
- **داشبورد همسویی (Alignment Dashboard):** نمایش گرافیکی میزان مشارکت هر فرآیند در دستیابی به اهداف سازمانی (Strategy-to-Execution Link).
- **مدیریت بازه‌های زمانی (Cycles):** پشتیبانی از بازه‌های زمانی فصلی، شش‌ماهه یا سالانه جهت ارزیابی و بازنگری OKRها.

۲،۳. پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری

- **تخصیص مالکیت:** تعیین مالکین (Owners) مشخص برای هر هدف و نتیجه کلیدی.
- **گزارش‌های تحلیلی عملکرد:** ارائه گزارش‌های مقایسه‌ای بین "عملکرد برنامه‌ریزی‌شده" و "عملکرد محقق‌شده" در سطح هر فرد، تیم و واحد سازمانی.
- گزارش‌گیری از پیشرفت و درصد تحقق اهداف و دستاوردهای کلیدی تعریف‌شده به صورت جدولی و گرافیکی
- گزارش‌گیری از دلایل عدم تحقق ثبت‌شده بر روی دستاوردهای کلیدی
- گرفتن خروجی اکسل و PDF از گزارشات مطرح‌شده
- تعریف فیلترها و شروط متعدد در گزارش (بر اساس واحد سازمانی، بازه زمانی، متولی)



قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

3. قابلیت‌های تکمیلی مدیریت وظایف سازمانی (Task Management)

این پلتفرم علاوه بر فرآیندهای ساختاریافته (BPMS)، بستری جامع برای مدیریت وظایف غیرفرآیندی و روزمره (Ad-hoc Tasks) با قابلیت‌های زیر فراهم می‌آورد:

۳.۱. مدیریت ارجاعات و چرخه حیات وظایف

- **ارجاع و تخصیص:** قابلیت اختصاص وظایف به کاربران یا گروه‌های سازمانی، با امکان تعریف وظایف شخصی (Personal Tasks) و وظایف تکرارشونده (Recurring Tasks).
- **گردش کار تأیید:** طراحی و پیاده‌سازی جریان‌های تأیید (Approval Workflows) برای وظایف، شامل قابلیت تأیید، رد، و بازگشت (Reject/Return) وظایف.
- **مدیریت ارجاعات:** قابلیت ارجاع مجدد (Re-assignment) وظایف بین کاربران، با حفظ تاریخچه کامل تغییرات و مسئولیت‌ها.
- **مشاهده وضعیت لحظه‌ای:** امکان پایش زنده وضعیت وظایف (در حال اجرا، تکمیل‌شده، تعلیق‌شده، رد شده یا نیازمند پیگیری).
- **تاریخچه فعالیت:** ثبت و نمایش تمامی فعالیت‌ها، تغییرات، توضیحات و ویرایش‌های انجام‌شده روی یک وظیفه.

3.2 .مدیریت هوشمند و سفارشی‌سازی

- **فیلدهای اطلاعاتی سفارشی:** تعریف فیلدهای اختصاصی جهت مدیریت دقیق‌تر، شامل: زمان برآوردی (Estimated Time)، هزینه برآوردی/واقعی، سطح اهمیت (Importance) و فوریت (Urgency).
- **اتصال یکپارچه:** قابلیت اتصال مستقیم وظایف به فرآیندهای اصلی (BPMS) و پروژه‌های کلان سازمانی.
- **تقویم و برنامه‌ریزی:** تعریف تقویم‌های سازمانی اختصاصی و نمایش برنامه کاری کاربران در نماهای مختلف (روزانه، هفتگی، ماهانه).
- **تفکیک و فیلترگذاری:** قابلیت جداسازی هوشمند لیست‌ها شامل: وظایف محول‌شده (صادرشده) در مقابل وظایف دریافت‌شده، وظایف منتظر تأیید، فعالیت‌های تکمیل‌شده، و وظایف دارای تاخیر یا نیازمند پیگیری.

3.3. مقیاس‌پذیری و انعطاف‌پذیری سیستمی

- **ظرفیت نامحدود:** تعریف تعداد نامحدود کاربر، فرآیند، نمونه فرآیند (Instance) و وظایف سازمانی.
- **کنترل دسترسی:** مدیریت دقیق مجوزها برای ویرایش یا حذف وظایف تخصیص‌داده‌شده، متناسب با نقش‌های تعریف‌شده در سازمان.
- **گزارش‌دهی تحلیلی:** ارائه گزارش‌های جامع از شاخص‌های کلیدی مدیریت وظایف، نظیر: حجم کل وظایف، میانگین زمان انجام (Cycle Time)، نرخ بهره‌وری کاربران و وضعیت گلوگاه‌ها.

پرسا نوین رای
شماره ثبت ... سهامی خاص

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

4. قابلیت‌های مدیریت وظایف سازمانی مبتنی برBPMS

- امکان مشاهده کارتابل وظایف و دسته‌بندی وظایف (وظایف من، وظایف ارجاعی، جاری، تکمیل‌شده، در انتظار تایید و همه وظایف)
- امکان ثبت و ارجاع وظیفه به افراد سازمان و مشخص نمودن نوع دسته‌بندی
- امکان تعریف موضوع مدیریتی و محول شدن آن با تاریخ موعد توسط گروه کاربری مدیران
- امکان دسته‌بندی و گروه‌بندی متنوع موضوعات مدیریتی
- امکان تعریف اهمیت، اولویت و فوریت برای وظایف
- امکان ارسال هشدار ایمیلی و از طریق SMS به افراد مسئول
- امکان تفاوت روش اطلاع‌رسانی بر اساس اهمیت و اولویت وظایف
- امکان اتصال وظایف به فرآیندها و نمونه‌های فرآیند(Process Instances)
- امکان ثبت توضیحات توسط مدیر برای سایر کاربران
- امکان پیوست چندین فایل برای هر وظیفه
- امکان نمایش برنامه کاری هر فرد در سه حالت روزانه، هفتگی و ماهانه
- امکان ثبت وظایف شخصی برای هر فرد و اطلاع‌رسانی و یادآوری برای آن وظیفه
- امکان ورود وضعیت شروع اقدام (آغاز نشده، در دست اقدام، تکمیل‌شده، محول‌شده، بسته‌شده)
- امکان تعیین وضعیت باز و بسته شدن، متوقف یا تعلیق شدن موضوع
- امکان ارجاع وظیفه به چند نفر به صورت همزمان با انواع ارجاع (اقدام، اطلاع، نمایندگی)
- امکان اطلاع‌رسانی در بازه‌های زمانی مشخص مانده به تاریخ موعد به فرد مسئول
- نمایش کارتابل شخصی به تفکیک: محول‌شده توسط من، محول‌شده به من و وظایف تاخیرافتاده من
- مشاهده وضعیت ارجاعیات یک وظیفه به افراد و تاریخ‌های مختلف
- امکان اضافه شدن فیلدهای اطلاعاتی سفارشی نظیر زمان برآوردی، هزینه برآوردی و واقعی
- امکان اتصال وظایف به فرآیندها و پروژه‌ها
- اختصاص وظیفه به کاربران
- اختصاص وظایف شخصی
- ضمیمه کردن فایل‌ها و اطلاعات مربوط به هر وظیفه
- نمایش برنامه کاری
- بررسی وظایف تخصیص‌داده‌شده به اعضای تیم
- طراحی گردش کار تایید برای وظایف :امکان تایید یا رد وظایف ارسال‌شده
- ارجاع مجدد وظایف تخصیص‌داده‌شده به کاربران دیگر
- تنظیم یادآوری برای کارها
- پیگیری وظایف تایید یا رد شده
- ثبت وظایف تکرارشونده برای افراد

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سهامی خاص

- مشاهده تاریخچه کامل فعالیت‌ها و تغییرات هر وظیفه
- گزارش‌گیری از اطلاعات مطابق نیاز سازمان (حجم وظایف، میانگین زمان انجام، وضعیت‌ها)
- تعریف تعداد نامحدود کاربر
- تعریف تعداد نامحدود فرآیند و نمونه فرآیند
- تخصیص تعداد نامحدود وظیفه به کاربران
- تعریف تقویم سازمانی خاص
- تعیین و طراحی جریان اطلاعاتی (گردش کار) برای فعالیت‌ها
- اطلاع‌رسانی وظایف تخصیص‌داده‌شده از طریق ایمیل و پیامک
- قرار دادن فرد یا افرادی به عنوان مطلع (CC) ، جهت اطلاع از وظایف تخصیص‌داده‌شده
- تعیین میزان اهمیت و فوریت فعالیت تخصیص‌داده‌شده
- امکان حذف یا ویرایش وظیفه تخصیص‌داده‌شده (با رعایت مجوزها)
- امکان اضافه کردن توضیحات به فعالیت‌های تخصیص‌داده‌شده
- امکان جداسازی لیست وظایف محول‌شده از لیست وظایف دریافت‌شده
- امکان جداسازی وظایف منتظر تایید یا رد
- امکان جداسازی لیست فعالیت‌های تکمیل‌شده
- امکان جداسازی لیست فعالیت‌هایی که نیاز به پیگیری دارند
- امکان مشاهده لیست فعالیت‌های رد شده
- امکان بررسی وضعیت فعالیت‌ها به صورت لحظه‌ای

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

تعهدات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)

۱- مشخصات فنی

- پایگاه داده به کار رفته از نوع رابطه‌ای متداول مانند SQL Server یا Oracle باشد و پشتیبانی همزمان از چندین نوع بانک اطلاعاتی امتیاز محسوب می‌شود.
- تبصره: پشتیبانی از پایگاه داده بر عهده مشاور می‌باشد.
- توسعه‌پذیری :نرم‌افزار باید قابلیت توسعه و ارتقاء بر اساس نیازهای آتی کارفرما (تعریف فرآیندهای جدید، فرم‌های جدید و اشیاء کسب‌وکار جدید) را داشته باشد.
- طراحی رابط کاربری ساده، کاربرپسند، واکنش‌گرا (Responsive) متناسب با طراحی فرآیندها و فرم‌ها.
- سامانه باید قابلیت تبادل داده و یکپارچه‌سازی با سایر سامانه‌های موجود وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات شامل: سامانه مالی و منابع انسانی را از طریق APIهای استاندارد، وب‌سرویس‌ها و یا ویو (View) دارا باشد.
- انطباق با استانداردها و چارچوب‌های رایج مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار و معماری سازمانی (نظیر BPMN ۲.۰، CMMN، DMN و TOGAF در صورت نیاز).
- سامانه باید قابلیت سرویس‌دهی تحت وب داشته باشد، سازگار با کلیه مرورگرهای متداول بوده و مستقل از سیستم عامل باشد.
- سامانه باید توان پاسخگویی به حجم بالای کاربران همزمان و نمونه‌های فرآیندی (Process Instances) را داشته و در صورت افزایش کاربران یا فرآیندها، بدون افت محسوس کارایی قابل توسعه باشد (مقیاس‌پذیری).
- سامانه باید قابلیت استقرار در زیرساخت‌های موجود وزارتخانه (On-Premise) یا ابر اختصاصی (را داشته و امکان پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات (Backup & Recovery) فراهم گردد. مشاور موظف به تهیه و ارائه نسخه‌های پشتیبان از سامانه و اطلاعات آن می‌باشد و در صورت از بین رفتن اطلاعات جهت بازسازی آن‌ها اقدام نماید.
- تعریف سطوح دسترسی متناسب با نقش‌های سازمانی، فرآیندی و مدیریتی به‌گونه‌ای که هر کاربر صرفاً به اطلاعات، فرم‌ها و وظایف مجاز در کارتابل خود دسترسی داشته باشد. امکان ایجاد نقش‌های مختلف برای مدیران، راهبران فرآیند و کاربران و تعریف سطوح دسترسی خاص عملیاتی باشد.
- پیمانکار موظف است پس از عقد قرارداد ساختار شکست کار (WBS) پروژه پیاده‌سازی را در سطوح مختلف ارائه دهد.
- ارائه مستندات کامل شامل راهنمای نصب سرویس‌دهنده، راهنمای طراحی فرآیند (Process Design Guide)، راهنمای کاربری سامانه به همراه آخرین ویرایش نقشه‌ها و معماری سامانه (به صورت کاغذی و الکترونیکی).
- امکان مشاهده کلیه لاگ‌های سامانه به تفکیک هر کاربر، IPو نام کامپیوتر و...

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

- دسترسی به لاگ سیستم نظیر نام کاربر، زمان دسترسی، محل دسترسی، رویدادهای مربوط به شروع و پایان فرآیندها و سایر جزئیات لازم در خصوص وقایع‌نگاری سامانه
- دارای قابلیت Report Generator (تولیدکننده گزارش) برای طراحی گزارش‌های دلخواه از داده‌های فرآیندی.
- الزام اتصال به سامانه SSO جهت احراز هویت از بستر هویتی یکپارچه سازمان.
- الزام اتصال به وب‌سرویس پیامک وزارت ارتباطات در بستر PGSB.
- الزام ایجاد ارتباط از طریق ویو (View) و یا وب‌سرویس با سایر سامانه‌های مورد نظر کارفرما در صورت درخواست.
- الزام ایجاد ارتباط از طریق ویو و یا وب‌سرویس با سامانه منابع انسانی و تشکیلات.
- الزام ایجاد ارتباط از طریق ویو و یا وب‌سرویس با سامانه مالی.
- الزام دریافت هر گونه ویو از سامانه موضوع قرارداد برای اتصال به داشبورد مدیریتی وزارت.
- تبصره: مشاور موظف است در صورت درخواست کارفرما نسبت به برقراری دسترسی‌های لازم در پایگاه داده (مطابق با شاخص‌های مورد نظر) به منظور اتصال به سامانه داشبورد وزارت اقدام نماید.

۲- تعهدات نرم افزاری:

۱. نصب، راه‌اندازی و پشتیبانی فنی سامانه، پایگاه‌های داده و سرورهای موضوع قرارداد در طول مدت قرارداد بر عهده مشاور می‌باشد.

۲. تبصره ۱: مشاور موظف به نصب لایسنس‌های مورد نیاز سامانه، انجام ارتقاء و به‌روزرسانی نسخه‌ها و پچ‌های نرم‌افزاری و امنیتی لازم در طی مدت قرارداد به صورت رایگان می‌باشد.

۳. تبصره ۲: سامانه‌های موضوع قرارداد بدون هیچ گونه محدودیت در لایسنس کاربری و زمانی می‌باشد.

۴. تبصره ۳: مشاور موظف است در طول مدت قرارداد ویرایش‌های جدید نرم‌افزاری که حاوی اصلاحات و توسعه‌ها بوده به صورت رایگان در اختیار کارفرما قرار داده و راه‌اندازی نماید. ارتقاء نسخه زیرسامانه‌های موضوع قرارداد معمولاً در ساعات غیراداری انجام می‌پذیرد و حضور نیروی شرکت مشاور جهت ارتقاء سامانه الزامی است.

۵. مشاور متعهد است کلیه الزامات فنی را قبل از ارتقاء نسخه کلیه سامانه‌های موضوع قرارداد در نظر بگیرد و هیچ گونه مشکلی پس از ارتقاء بر روی قابلیت‌ها، فرآیندهای فعال، زیرسیستم‌ها و وب‌سرویس‌های راه‌اندازی شده بر روی سامانه بوجود نیاید. در صورت وجود مشکل مسئولیت امر صرفاً متوجه مشاور است.

۶. مشاور متعهد است پس از ارتقاء نسخه جدید سامانه موضوع قرارداد، نیروی فنی از جانب شرکت جهت برطرف شدن مشکلات احتمالی در اختیار کارفرما قرار دهد.

۷. مشاور متعهد می‌شود نسبت به رفع موارد گزارش شده از سوی کارفرما و به‌روزرسانی سامانه اقدام نماید.

برسانوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۴۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

۸. مشاور متعهد می‌شود سامانه را به‌گونه‌ای به‌روزرسانی نماید که خللی در سرویس‌دهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاست‌های امنیتی کارفرما ایجاد نشود. این بدان معنی است کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاست‌های امنیتی جهت سرویس‌دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.

۹. مشاور موظف به تهیه نسخه‌های پشتیبان از بانک اطلاعاتی و فایل‌های سامانه/نرم‌افزار موضوع قرارداد و کنترل صحت عملیات پشتیبان‌گیری انجام شده از سرویس‌دهنده‌ها و سامانه‌های نصب شده و همچنین پایگاه داده در قالب فعالیت‌های پشتیبانی فنی (دوره گارانتی) می‌باشد لذا در صورت بروز هرگونه مشکل ناشی از کوتاهی در مورد تهیه نسخ پشتیبان، مشاور موظف است علاوه بر بازسازی اطلاعات به دلیل قصور و ایجاد وقفه در روند کار و عدم اجرای صحیح تعهدات خود، خسارتی که مناسب با وضعیت پیش آمده می‌باشد از محل تضمین‌ها یا کسر مطالبات به کارفرما بپردازد (میزان خسارت به تشخیص کارفرما می‌باشد).

۱۰. تبصره: در صورت نیاز کارفرما، مشاور ملزم به عملیات بازیابی نسخ پشتیبان تهیه شده نیز می‌باشد.

۱۱. مشاور متعهد می‌گردد مشکلات مشاهده شده در سامانه‌های موضوع قرارداد را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از اعلام (کتبی، شفاهی یا تلفنی) کارفرما مرتفع و نتیجه را به کارفرما گزارش نماید. در صورت اعلام بروز مشکلات اضطراری و فورس ماژور از سوی کارفرما، این زمان به یک ساعت کاهش می‌یابد.

۱۲. تبصره ۱: مشاور موظف به پاسخگویی، پشتیبانی فنی و رفع اشکالات احتمالی سامانه‌ای موضوع قرارداد بر اساس توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) می‌باشد.

۱۳. تبصره ۲: درصورت درخواست برقراری جلسه فنی از سوی کارفرما، مشاور ملزم به حضور در جلسه در تاریخ و زمان مورد درخواست کارفرما می‌باشد.

۱۴. تبصره ۳: عدم رعایت SLA از سوی مشاور در خصوص رفع اشکالات احتمالی یا پاسخ به سوالات نمایندگان کارفرما که منجر به عدم حصول نتیجه قطعی گردد، مشمول خسارت موضوع ماده ..... می‌گردد که میزان خسارات به تشخیص کارفرما می‌باشد.

۱۵. مشاور متعهد می‌گردد کلیه سامانه‌های موضوع قرارداد با آخرین ویرایش نسخ کلیه مرورگرها همخوانی و عملکرد صحیح داشته باشد.

۱۶. مشاور موظف است حداکثر ۱ ماه پس از عقد قرارداد نسبت به ارائه مستندات مربوط به نقشه‌ها و معماری سامانه، راهنمای طراحی فرآیند(Process Design) ، راهنما و ملاحظات فنی نصب، کاربری، راهبری و نگهداشت و پشتیبان‌گیری از کل سامانه‌ها و پایگاه داده مربوطه (ترجیحاً به صورت الکترونیکی و مجلد کاغذی) به کارفرما اقدام نماید. مستندات سامانه‌ها شامل راهنمای کاربری و راهبری ازجمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسیLOG های سیستمی می‌باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه‌ها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق به صورت کامل الزامی است.

۱۷. مشاور متعهد است در صورت بروز مشکل، مجدداً نرم‌افزار مذکور را بر روی سروری که کارفرما در اختیار وی قرار می‌دهد به صورت رایگان نصب نماید.

۱۸. تبصره ۱: در صورت تخریب نرم‌افزار و پایگاه داده‌های آن و یا هر اتفاق دیگری، مشاور متعهد به نصب مجدد سامانه بر روی سرورها و بارگذاری اطلاعات از آخرین نسخه پشتیبان تهیه شده می‌باشد.

برسا پوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

۱۹. تبصره ۲: مشاور ملزم به پیکربندی، پشتیبانی فنی، نگهداری و به‌روزرسانی از سرویس‌دهنده‌های نصب شده موضوع قرارداد در وزارت می‌باشد.

۲۰. مشاور متعهد می‌گردد در صورت درخواست کارفرما جهت توسعه سامانه‌های موضوع قرارداد، بررسی و پیشنهاد لازم را ارائه نماید و با تایید کارفرما نسبت به ایجاد قابلیت‌های جدید (شامل طراحی فرآیندهای جدید، فرم‌های جدید و داشبوردهای تحلیلی (و ارائه مشاوره در موارد لازم اقدام نماید. به عبارتی در صورت نیاز کارفرما به توسعه سامانه‌های موضوع قرارداد، مشاور ملزم به انجام و ایجاد قابلیت‌های جدید و ارائه مشاوره در موارد لازم می‌باشد که تشخیص این امر با کارفرماست.

۲۱. توسعه سامانه موجود و یا ایجاد قابلیت‌های جدید در سامانه فوق در طول مدت قرارداد، صرفاً بر اساس اعلام نیازمندی و ارائه شرح خدمات از سوی واحد درخواست‌کننده و تایید شرح خدمات از طرف نماینده فنی کارفرما و بر مبنای توافق طرفین با تنظیم قرارداد جدید توسعه‌ای کاملاً مجزا و منطبق بر شرایط تعیین شده مورد توافق امکان‌پذیر خواهد بود. لذا تشخیص اینکه خدمات درخواستی کارفرما جزء تعهدات قرارداد است یا بحث توسعه و ایجاد قابلیت‌های جدید نرم‌افزاری، بر عهده کارفرما می‌باشد.

۲۲. مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط سامانه موضوع قرارداد با سایر سامانه‌های وزارت از طریق وب‌سرویس و یا ویو (بر اساس تشخیص کارفرما) اقدامات لازم را انجام دهد و در صورتی که درخواست کارفرما، توسعه و ایجاد قابلیت جدید نرم‌افزاری باشد می‌بایست مطابق بند ۱۲ و ۱۱ موضوع تعهدات فنی مشاور در این خصوص عمل شود. لذا تشخیص اینکه خدمات درخواستی کارفرما جزء تعهدات قرارداد است یا بحث توسعه و ایجاد قابلیت‌های جدید نرم‌افزاری، بر عهده کارفرما می‌باشد.

۲۳. مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط سامانه موضوع قرارداد با سایر سامانه‌های وزارت از طریق ویو به صورت رایگان اقدامات لازم را انجام دهد.

۲۴. مشاور موظف به ارتباط با سامانه منابع انسانی از طریق ویو به صورت رایگان و یا وب‌سرویس با هماهنگی کارفرما می‌باشد.

۲۵. مشاور موظف به ارتباط با وب‌سرویس پیامک وزارت می‌باشد.

۲۶. مشاور موظف به ایجاد قابلیت‌های لازم به منظور ثبت و نگهداری کلیه وقایع وlog های سیستمی و غیرسیستمی در سامانه‌های موضوع قرارداد می‌باشد به‌طوریکه هر یک از وقایع یا لاگ‌های ثبت شده در سامانه (شامل شروع فرآیند، پایان فرآیند، ارجاع وظایف، تأییدات (قابل انتصاب به کاربر ذی‌نفع آن بوده و امکان حذف آن نیز وجود نداشته باشد.

۲۷. مشاور متعهد است وضعیت کلیه سرورهای موضوع قرارداد را به صورت دوره‌ای (زمان‌بندی با نظر کارفرما تعیین می‌شود) بررسی و در صورت مشاهده هرگونه اشکال نسبت به رفع آن و ارائه گزارش به کارفرما اقدام نماید.

۲۸. مشاور ملزم به پیاده‌سازی سرور جداگانه‌ای جهت نگهداریBackup های سامانه موضوع قرارداد می‌باشد) سرور به صورت VM در اختیار مشاور قرار می‌گیرد.(

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

برنا نوین رایان
سهامی خاص
شماره ثبت: ۳۷۸۱۱

22. مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط سامانه موضوع قرارداد با سایر سامانه‌های وزارت از طریق وب‌سرویس و یا ویو (بر اساس تشخیص کارفرما) اقدامات لازم را انجام دهد و در صورتی که درخواست کارفرما، توسعه و ایجاد قابلیت جدید نرم‌افزاری باشد می‌بایست مطابق بند 20 و 21 موضوع تعهدات فنی مشاور در این خصوص عمل شود. لذا تشخیص اینکه خدمات درخواستی کارفرما جزء تعهدات قرارداد است یا بحث توسعه و ایجاد قابلیت‌های جدید نرم‌افزاری، بر عهده کارفرما می‌باشد.
23. مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط سامانه موضوع قرارداد با سایر سامانه‌های وزارت از طریق ویو به صورت رایگان اقدامات لازم را انجام دهد.
24. مشاور موظف به ارتباط با سامانه منابع انسانی از طریق ویو به صورت رایگان و یا وب‌سرویس با هماهنگی کارفرما می‌باشد.
25. مشاور موظف به ارتباط با وب‌سرویس پیامک وزارت می‌باشد.
26. مشاور موظف به ایجاد قابلیت‌های لازم به منظور ثبت و نگهداری کلیه وقایع وlog های سیستمی و غیرسیستمی در سامانه‌های موضوع قرارداد می‌باشد به‌طوریکه هر یک از وقایع یا لاگ‌های ثبت شده در سامانه (شامل شروع فرآیند، پایان فرآیند، ارجاع وظایف، تأییدات (قابل انتصاب به کاربر ذی‌نفع آن بوده و امکان حذف آن نیز وجود نداشته باشد.
27. مشاور متعهد است وضعیت کلیه سرورهای موضوع قرارداد را به صورت دوره‌ای (زمان‌بندی با نظر کارفرما تعیین می‌شود) بررسی و در صورت مشاهده هرگونه اشکال نسبت به رفع آن و ارائه گزارش به کارفرما اقدام نماید.
28. مشاور ملزم به پیاده‌سازی سرور جداگانه‌ای جهت نگهداریBackup های سامانه موضوع قرارداد می‌باشد)سرور به صورت VM در اختیار مشاور قرار می‌گیرد.(
29. عدم تایید یا عدم پرداخت صورت وضعیت ارسالی مشاور در هر دوره از سوی کارفرما، رافع مسئولیت‌های آتی مندرج در قرارداد از سوی مشاور نمی‌باشد.
30. مشاور موظف است همکاری لازم در خصوص تهیه انواع گزارشات مورد نیاز کارفرما و آموزش‌های مورد نیاز در این خصوص (شامل آموزش طراحی فرآیند (را ارائه نماید.
31. مشاور موظف به پایش سامانه موضوع قرارداد در وزارت متبوع به منظور بررسی عملکرد مناسب و اطلاع از آماده‌به‌کار بودن آن می‌باشد لذا می‌بایست از برقراری کیفی و کمی سرویس‌های مرتبط با سامانه، پایگاه‌های داده اطمینان حاصل نموده و از عملیات پایش و نگهداری فوق‌الذکر گزارش ماهانه تهیه و تحویل کارفرما نماید. لذا ضروری است مشاور در پایان هر ماه گزارش تجمیعی از اقدامات خود را طی ماه به همراه تمامی مستنداتی که نشان‌دهنده انجام تعهدات و ارائه خدمات به بهره‌برداران کارفرما است را در یک نسخه تدوین نموده و در اختیار کارفرما قرار دهد.
32. مشاور متعهد به رعایت و انجام کلیه نکات و راهکارهای فنی مرتبط با موضوع قرارداد که از سوی کارفرما مشخص و تعریف می‌شود، می‌باشد.

قرائت شد. تمامی بندها مورد قبول می باشد.

ماده 12- نمایندگی و نظارت در اجرای قرارداد:

- ناظر بخش تعهدات فنی (غیرکارکردی: نرم‌افزاری و امنیتی) و غیرفنی (کارکردی) این قرارداد و ملاحظات و مشخصات غیرکارکردی (فنی و امنیتی) شرح خدمات پیوست قرارداد **رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی** خواهند بود که بر انجام تعهدات قرارداد توسط مشاور نظارت خواهند داشت. بدیهی است کلیه پرداخت‌ها بعد از تایید صحت و انجام کامل موضوع قرارداد توسط نمایندگان کارفرما و ناظرین قرارداد به مشاور انجام خواهد شد.

3- تعهدات امنیتی

3-1- مشاور متعهد است سامانه در برابر حملات OWASP Top Ten مقاوم باشد.

مشاور متعهد می‌گردد هر زمان که از سوی ناظر قرارداد نسبت به تامین موارد امنیتی درخواستی صادر شد در اسرع وقت نسبت به رفع مشکل امنیتی اقدام و آخرین نسخه اصلاح شده را با رعایت سایر موارد امنیتی لحاظ شده تحویل ناظر قرارداد نماید.

مشاور متعهد می‌گردد به محض اینکه ناظر قرارداد نتیجه و یا مستندات ارزیابی امنیتی سامانه مذکور را در اختیار وی قرار دهد در اسرع وقت نسبت به اصلاح سامانه مذکور اقدام و نسبت به نصب سامانه اصلاح شده اقدام نماید. در صورتی که مستندات ارزیابی امنیتی پس از اتمام قرارداد پشتیبانی ارائه گردد مشاور متعهد است نسبت به رفع آسیب‌پذیری اقدام نموده یا نسخه بدون آسیب‌پذیری‌های اعلام شده در گزارش را به صورت رایگان نصب نماید یا راهکار کاهش/حذف ریسک آسیب‌پذیری در سامانه را به کارفرما ارائه نماید.

مشاور متعهد می‌گردد لزوم عدم استفاده از اجزای برنامه‌نویسی شده‌ی آماده بیرونی (Component) و بدون مجوز تامین شده (License) در سامانه‌ها به دلیل عدم تطابق و منقضی شدن (Expiring) و بروز مشکل در سامانه را رعایت نماید.

مشاور متعهد به تنظیم و تهیه Backup گیری از داده‌های سامانه در محلی از خارج از سرور سامانه که توسط کارفرما مشخص می‌شود می‌باشد.

مشاور متعهد به اعمال اعتبارسنجی ورودی‌های کاربران می‌باشد.

مشاور متعهد می‌گردد اجبار سامانه به پیچیدگی رمز عبور حداقل تا 11 کاراکتر برای رمز عبور راهبران و کاربران سامانه را اعمال نماید و سازوکار قفل شدن حساب کاربری حداکثر پس از سه بار تلاش برای ورود ناموفق و ارسال هشدار برای مدیر سامانه و بازیابی رمز عبور صرفاً توسط مدیر سامانه را رعایت نماید. همچنین راهنمایی لازم در انتخاب رمز عبور مناسب به کاربر نمایش داده شود.

مشاور متعهد می‌گردد نسبت به Hash نمودن نام کاربری و رمز عبور در مسیر ترافیک بین کلاینت و سرور و تمامی پسوردهای بانک اطلاعاتی سامانه اقدام نماید.

مشاور متعهد می‌گردد کارکرد صحیح تمام ابزار برنامه در زمان تنظیم به حالت High Security Level را تضمین نماید.

مشاور متعهد می‌گردد کلیه کوکی‌ها به صورت Http Only تعریف شوند.

مشاور متعهد می‌گردد از شماره پورت ناشناخته جهت ارتباط وب‌سرور و سرور پایگاه داده‌ها استفاده نماید.

پرسا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۲۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مشاور متعهد می‌شود نسبت به غیرفعال نمودن سرویس‌ها و پورت‌هایی که مورد نیاز نمی‌باشند اقدام نماید.

بر اساس سیاست‌های امنیتی ستاد وزارت ارتباطات ارائه هرگونه دسترسی ریموت به خارج از محل کارفرما ممنوع می‌باشد و مشاور جهت هرگونه تغییرات و ... در سامانه می‌بایست در محل کار کارفرما حضور به‌مورد رساند.

مشاور متعهد می‌شود از آخرین ورژن نرم‌افزارهای موضوع قرارداد استفاده نماید. به‌نگام‌سازی و نصب اصلاحیه‌ها و Patchهای امنیتی نرم‌افزارهای مورد استفاده در سامانه بر عهده پیمانکار می‌باشد. هرگونه به‌روزرسانی به منظور رفع خطا یا پوشش آسیب‌پذیری‌های کشف شده در سامانه موضوع قرارداد می‌بایست با اطلاع کارفرما انجام شود.

مشاور متعهد می‌گردد در صورت مشاهده موارد امنیتی در لاگ‌های سامانه سریعاً به ناظر فنی قرارداد گزارش دهد.

مشاور متعهد می‌گردد رویدادنگاری سامانه جهت کاربران و راهبران سامانه با درج مشخصات لازم به‌طوریکه منجر به کشف نام کاربر، ورود، خروج، انجام عملیات، شروع و پایان فرآیندها، تاریخ، زمان و ... گردد را انجام دهد. همچنین انجام تنظیمات لازم به‌گونه‌ای که لاگ‌های مورد نظر کارفرما به سامانه‌های تعیین شده همچون SIEM و Syslog Server و Monitoringارسال گردد لحاظ شود و سامانه قابلیت ثبت لاگ هنگام از کار افتادن و یا پر شدن حافظه را داشته باشد.

مشاور متعهد می‌گردد نسبت به عدم نمایش پیام ناشی از خطای کاربری و سیستمی که منجر به افشای اطلاعات شود اقدام نماید. مدیریت خطا در سامانه می‌بایست به‌گونه‌ای باشد که خطای رخ داده به صورت امن و معنادار به کاربر نشان داده شود. اطلاعات جزئی مربوط به خطای رخ داده همچون شماره خطا صرفاً برای مدیر سامانه قابل مشاهده باشد.

مشاور متعهد به عدم درج لوگو شرکت در سامانه موضوع قرارداد می‌باشد.

مشاور متعهد به متمرکزسازی کلیه پیش‌نیازها و نیازمندی‌های نرم‌افزاری و لایسنس‌ها در شبکه LAN کارفرما می‌باشد به‌گونه‌ای که در هیچ یک از مراحل کار و اجرای نرم‌افزار نیاز به اتصال به اینترنت نباشد.

مشاور متعهد می‌گردد نسبت به ارائه گواهی ارزیابی امنیتی معتبر سامانه موضوع قرارداد از آزمایشگاه‌های مرجع تعیین شده (مورد تایید مرکز مدیریت راهبردی افتای ریاست جمهوری و سازمان فناوری اطلاعات) اقدام نماید.

مشاور متعهد می‌شود امکان استفاده از گواهینامه‌های معتبر امنیتی SSL) و (... و اجرای آن بدون ایجاد خلل در کارکرد سامانه را لحاظ نماید.

درصورت عدم وجود مشکلات زیرساختی، تضمین در دسترس بودن سرور، سرورهای مربوط به بانک اطلاعاتی و عدم قطعی سامانه‌ها بر عهده پیمانکار است.

مشاور متعهد می‌گردد بعد از راه‌اندازی سرویس‌های مربوط به این قرارداد سریعاً نسبت به Hardening سرورهای مذکور (سیستم عامل و برنامه‌های مورد استفاده)، در جهت تامین امنیت آن‌ها اقدام نماید.

مشاور متعهد است نسبت به جداسازی سرور پایگاه داده و وب‌سرور اقدام نماید.

مشاور موظف به ارائه مستندات مربوط به نقشه‌ها و معماری سامانه، راهنما و تعهدات فنی نصب، کاربری، راهبری و نگهداشت و پشتیبان‌گیری از کل سامانه و زیرسامانه‌ها و پایگاه داده مربوطه (ترجیحاً به صورت الکترونیکی) می‌باشد. مستندات سامانه‌ها شامل راهنمای کاربری و راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسیLOG های سیستمی می‌باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه‌ها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق به صورت کامل الزامی است.

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مشاور متعهد می‌شود که سامانه موضوع قرارداد قابلیت احراز هویت دو عاملی را دارا باشد.

مشاور متعهد به اعمال کلیه کنترل‌های امنیتی و نصب نرم‌افزارهای لازم در این خصوص بر روی سرور مربوطه می‌باشد. به عبارتی تامین امنیت و نصب نرم‌افزارهای لازم بر سرویس‌دهی سرورهای موضوع قرارداد بر عهده مشاور می‌باشد. بدیهی است مسئولیت کامل جبران کلیه خسارات (مادی یا معنوی) ناشی از سهل‌انگاری و عدم تامین امنیت موارد مذکور و هرگونه بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی بر عهده مشاور می‌باشد و در صورت عدم اجرای تعهد موضوع این بند، کارفرما می‌تواند ضمن ضبط و برداشت تضمین انجام تعهدات، کلیه خسارات وارده را از محل مطالبات مشاور حسب تشخیص خود دریافت نماید.

مشاور متعهد می‌گردد نام کاربری پیش‌فرض سامانه برای مدیریت سرویس‌ها، سامانه و تجهیزات مورد استفاده که عمدتاً Administratorو root می‌باشد را غیرفعال نموده و نام کاربری جدید با نام مدیر سامانه با نقش محدود و متناسب با نیاز ایجاد و استفاده نماید.

مشاور متعهد می‌شود نسبت به غیرفعال نمودن سرویس‌ها و پورت‌هایی که مورد نیاز نمی‌باشند اقدام نماید. همچنین هر داده و اطلاعاتی که دیگر نیازی به آن نیست با نظر کارفرما از سامانه برداشته شود یا برای کاربران غیرقابل دسترس گردد.

مشاور موظف است رویدادهای امنیتی موضوع قرارداد را طبق نظر ناظرین قرارداد مطابق با سطح تراز خدمات (SLA) پس از هماهنگی با کارفرما رفع نماید.

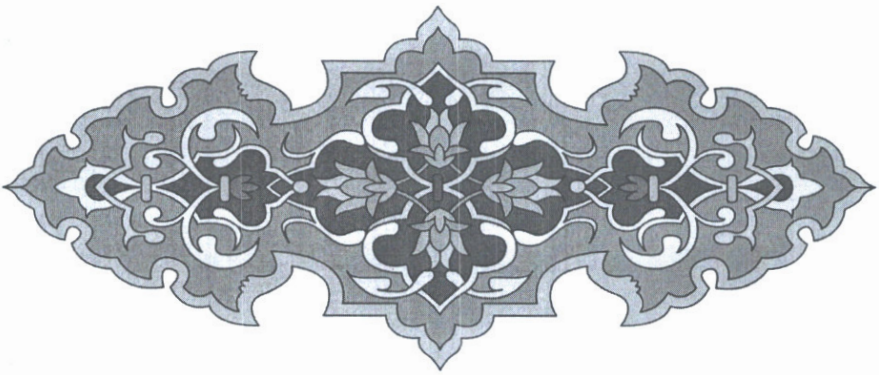
مشاور متعهد می‌شود اصل "حداقل امتیاز" در دسترسی به داده‌ها و تخصیص صحیح مجوزها و نقش‌های کاربر را به منظور کاهش خطر در دسترس قرار گرفتن داده‌ها به صورت تصادفی یا عمدی رعایت نماید.

مشاور متعهد می گردد موارد امنیتی در پیکربندی و بارگذاری فایل سمت سرورهای سامانه موضوع قرارداد را لحاظ نماید.

ثبت، نگهداری و آرشیو هر رخداد دارای ارزش در زمینه امنیت (شامل رخدادهای مربوط به فرآیندها (حداقل به مدت یک سال الزامی است و محافظت از این اطلاعات و رکوردها در برابر تغییرات و حذف بر عهده مشاور است.

پَرسا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



توافق نامه سطح خدمات (SLA)

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

۴- توافق نامه سطح خدمات (SLA)

این توافق‌نامه سطح خدمات (Service Level Agreement) مابین **وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات** و مشاور موضوع قرارداد به‌منظور تعیین سطح خدمات، تعهدات، شاخص‌های عملکرد و الزامات کیفی مربوط به پیاده‌سازی و بهره‌برداری از **پلتفرم سیستم‌ساز، فرآیندساز و BPMS** منعقد می‌گردد.

اهداف SLA

- تضمین کیفیت و پایداری سامانه
- شفاف‌سازی تعهدات فنی و عملیاتی مشاور
- تعریف شاخص‌های قابل اندازه‌گیری عملکرد خدمات
- ایجاد چارچوب پاسخگویی و بهبود مستمر خدمات

دامنه خدمات

خدمات موضوع این SLA شامل موارد زیر است:

پیاده‌سازی سامانه

۱. تحلیل نیازمندی‌ها و وضعیت موجود سازمان (شامل شناسایی فرآیندهای اولویت‌دار)
۲. طراحی معماری سامانه متناسب با ساختار وزارت
۳. نصب، پیکربندی و راه‌اندازی سامانه
۴. راه‌اندازی ماژول‌های زیر:

- موتور مدیریت فرآیند (BPMS) با قابلیت مدل‌سازی مطابق با استاندارد BPMN ۲/۰
- فرم‌ساز پویا (Dynamic Form Builder) جهت طراحی فرم‌های الکترونیکی
- مدیریت وظایف و کارتابل‌های هوشمند
- مدیریت جلسات، مصوبات و پیگیری‌ها (به عنوان یک فرآیند)
- مدیریت اهداف، برنامه‌ها و شاخص‌های استراتژیک(OKR)
- موتور قوانین کسب‌وکار(Business Rules Engine)
- داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌ساز تحلیلی

۵. تعریف سطوح دسترسی و نقش‌های سازمانی
۶. یکپارچه‌سازی با سامانه‌های اشاره شده در شرح خدمات فنی

پرسا نوین راه
سهامی خاص شماره ثبت ۲۴۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

آموزش و استقرار

- آموزش مدیران سامانه و کاربران نهایی
- تهیه و تحویل مستندات فنی و کاربری
- پشتیبانی در دوره استقرار اولیه

پشتیبانی و نگهداری

- آموزش مدیران سامانه، طراحان فرآیند و کاربران نهایی
- تهیه و تحویل مستندات فنی و کاربری (شامل راهنمای طراحی فرآیند)
- پشتیبانی در دوره استقرار اولیه
- پشتیبانی فنی و عملیاتی سامانه
- رفع اشکالات نرم‌افزاری
- به‌روزرسانی و بهبود سامانه
- پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات

مدت اعتبار SLA

مدت اعتبار این SLA از ابتدا تا انتهای قرارداد می‌باشد و در صورت رضایت کارفرما، قابل تمدید است.

ساعات ارائه خدمات

- **ساعات پشتیبانی عادی:**
  روزهای کاری (شنبه تا چهارشنبه) از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۶:۰۰
- **پشتیبانی اضطراری:**
  برای رخدادهای بحرانی به‌صورت ۲۴×۷ با اعلام کارفرما

سطح دسترس‌پذیری سامانه

مشاور متعهد می‌گردد سطح دسترس‌پذیری سامانه را حداقل ۹۹ ٪ **در هر ماه کاری** (به‌جز زمان‌های نگهداری برنامه‌ریزی‌شده) تضمین نماید.

امنیت، محرمانگی و حاکمیت داده

۱. رعایت الزامات امنیت اطلاعات و سیاست‌های وزارت
۲. حفظ محرمانگی کلیه داده‌ها، اطلاعات پروژه‌ها، تصمیمات مدیریتی و اسناد

برسا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

۳. عدم دسترسی یا افشای اطلاعات به اشخاص ثالث بدون مجوز کتبی کارفرما
۴. ذخیره‌سازی و پردازش داده‌ها در بسترهای مورد تأیید کارفرما
۵. تهیه نسخه پشتیبان منظم و امکان بازیابی اطلاعات

آموزش و انتقال دانش

مشاور موظف است:

- آموزش کامل کاربران نهایی، مدیران فرآیند، راهبران سامانه و مدیران ارشد
- انتقال دانش لازم جهت بهره‌برداری مستقل سامانه (شامل توانایی طراحی فرآیندهای جدید توسط کارشناسان کارفرما)
- تحویل مستندات شامل راهنمای کاربری، راهنمای طراحی فرآیند، راهنمای مدیر سامانه و مستندات فنی

گزارش‌دهی و پایش SLA

مشاور موظف است گزارش‌های دوره‌ای (ماهانه یا فصلی) شامل موارد زیر ارائه دهد:

- وضعیت عملکرد سامانه
- میزان تحقق شاخص‌های SLA
- وضعیت اجرای فرآیندها (حجم، زمان چرخه، گلوگاه‌ها)
- رخدادها، مشکلات و اقدامات اصلاحی
- پیشنهادهای بهبود سامانه

رویدادهای غیر کارکردی (امنیتی)، زمان و نحوه پاسخگویی به آنها :

ردیف	واژه	تعریف
۱	خطا(وقفه‌ای) حاد	خطا (وقفه‌ای) که منجر به اختلال کامل نرم‌افزار شده و بر اساس سیاست‌های امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف ۱۲ الی ۴۸ ساعت از زمان اعلام، رفع شوند .**مثال: از کار افتادن موتور فرآیند، عدم ثبت نمونه‌های فرآیند جدید**
۲	خطا (وقفه‌ای) غیر حاد	وقفه‌ای است که تنها منجر به اختلال در بخشی محدود از نرم‌افزار شده است و بر اساس سیاست‌های امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف ۷ الی ۱۵ روز کاری از زمان اعلام رفع شوند .**مثال: مشکل در نمایش برخی فرم‌ها، اختلال در گزارش‌گیری.**
۳	دسترس‌پذیری و برقراری خدمات سامانه‌های راه‌کار ارائه شده	میزان دسترسی یک سامانه برای کاربران و به عبارتی سطح دسترسی کاربر به اطلاعات و داده‌ها و یا منابع در قالبی صحیح.
۴	آسیب‌پذیری نرم‌افزار	نقطه‌ی ضعفی است که می‌تواند با حمله سایبری تحت سوءاستفاده قرار گیرد و باعث دسترسی غیرمجاز به سامانه شود یا آن را اجرا کند

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

پرسا نوین راه
سهامی خاص

* اعلام نوع خطا (وقفه) اعم از حاد یا غیر حاد و میزان خسارت وارده ناشی از وقوع خطا (وقفه) به تشخیص کارفرما می باشد.

* به ازاء هر ساعت تاخیر در رفع خطای(وقفه‌ای) حاد، به میزان دو در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.

* به ازای هر روز کاری تاخیر در رفع خطای(وقفه‌ای) غیر حاد، به میزان چهار در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.

* درصورت عدم وجود مشکلات زیرساختی در محل کارفرما، ضریب دسترس‌پذیری سامانه موضوع قرارداد، پایگاه‌داده آن برای کاربران و راهبران بین ساعات ۶ الی ۲۲ در ایام اداری، به میزان ۹۹,۹ درصد تعیین می‌شود. در غیراینصورت عدم‌دسترس‌پذیری، خطا (وقفه) حاد محسوب شده و ظرف مدت ۱۲ الی ۲۴ ساعت از زمان اعلام می‌بایست توسط پیمانکار رفع شود. زمان لازم جهت بازیابی داده‌های فایل پشتیبان و جایگزینی سریع نسخه نرم‌افزاری و اطلاعات پشتیبان در حوادث امنیتی بر اساس سیاست‌های امنیتی کارفرما ۱۲ الی ۲۴ ساعت است. به ازای هر ساعت تاخیر، به میزان دو در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.

تهدیدات ناشی از انواع آسیب‌پذیری‌ها	علت آسیب‌پذیری	حد اکثر مدت زمان رفع آسیب‌پذیری پس از شناسایی و اعلام		
حفره‌های امنیتی و آسیب‌پذیری‌های کشف شده در سامانه نرم‌افزاری توسط مراجع ذی‌صلاح حوزه امنیت یا اعلام شده در مستندات ارزیابی امنیتی	عدم رفع خطاهای برنامه‌نویسی که منجر به حملاتی مانند: OWASP TOP ۱۰ (آخرین نسخه) شود. عدم رفع نقص‌های طراحی، مانند عدم‌تأیید اعتبار درخواست کاربر به‌طور مناسب و یا خطاهای اعتبار سنجی ورودی و	زمان لازم جهت رفع خطای (وقفه‌ای) حاد مذکور حداکثر ۲۴ ساعت می‌باشد.		
	عدم‌رفع اشکالات و آسیب‌پذیری‌های اعلام شده در گزارشات دوره‌ای ارزیابی امنیتی سامانه که توسط کارفرما انجام می‌شود.	بازه زمانی رفع اشکالات اشاره شده در گزارشات ارزیابی امنیتی سامانه با توافق کارفرما می‌باشد. به ازای هر روز تاخیر، به میزان چهار در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.		
	عدم نصب اصلاحیه‌های امنیتی بروز نرم‌افزارهای مورد استفاده	بحرانی (شدت آسیب‌پذیری بین ۸-۱۰)	مهم (شدت آسیب‌پذیری بین ۵-۸)	شدت آسیب‌پذیری بین ۰-۵
		نصب اصلاحیه حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت	نصب اصلاحیه ظرف مدت	ظرف مدت یک هفته نصب شود

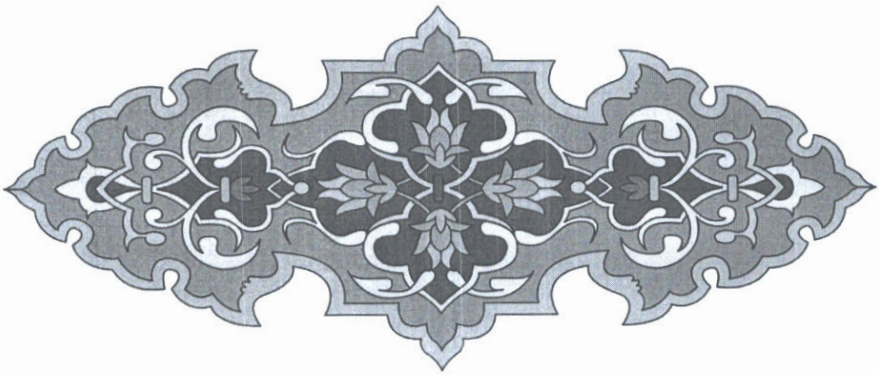
قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

		حداکثر ۴۸ ساعت	
آسیب‌پذیری‌های امنیتی پیکربندی و فرآیندی	عدم انجام تنظیمات مورد نظر کارفرما جهت ارسال لاگ سامانه به تجهیزات مورد نظر کارفرما	این موارد خطای غیر حاد محسوب شده و حداکثر ظرف مدت یک هفته می‌بایست رفع شود	
	نقص در انجام تنظیمات تهیه و ارسال نسخه‌های پشتیبان به سرور مورد نظر کارفرما بصورت مرتب و مستمر از داده-های موجود مطابق با سیاست های کارفرما		
تهدیدات داخلی			
۱.خراب‌کاری و سرقت ۲. امتیازات دسترسی بالا ۳. دانلود محتوای مخرب ۴. سرقت یا گم‌شدن دستگاه‌های فیزیکی ۵. دسترسی دستگاه‌های غیرمجاز به شبکه ۶. افشا یا گم‌شدن عمدی یا تصادفی داده‌ها	سوء استفاده مشاور از امتیاز دسترسی که به مشاور اختصاص داده‌شده است	در صورت وقوع تهدیدات ذکر شده علاوه بر جبران خسارت وارده، کارفرما مجاز به فسخ یک‌طرفه قرارداد می‌باشد	
	بدست آوردن دسترسی غیر مجاز توسط عوامل مشاور		

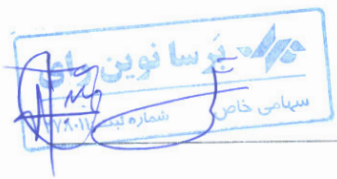
* تعیین شدت یک آسیب پذیری بر اساس استاندارد CVSS می باشد.
* در صورت بروز هرگونه رخداد امنیتی ناشی از عدم نصب وصله‌های امنیتی منتشر شده در بازه زمانی تعیین شده توسط کارفرما، مسئولیت تاخیر و خسارات وارده بر عهده مشاور خواهد بود و مشمول جرایم بند خسارت تاخیر قرارداد می‌شود. بازه زمانی تعیین شده توسط کارفرما، از زمان ارائه وصله‌های جدید امنیتی تا اعمال وصله در نرم‌افزارهای مورد استفاده می‌باشد که برای آسیب پذیری با درجه اهمیت بحرانی حداکثر ۲۴ ساعت و برای آسیب پذیری با درجه اهمیت مهم حداکثر ۴۸ ساعت تعیین شده است.
* چنانچه پس از بررسی‌های اولیه یا بعدی به دلیل پیچیدگی‌های فنی زمانی بیش از زمان‌های مقرر فوق‌الذکر برای رفع مشکل و یا پاسخگویی به حادثه مورد نیاز تشخیص داده شود، طرف قرارداد باید مراتب را به صورت کتبی با ذکر دلایل خود به اطلاع کارفرما برساند و زمان پیشنهادی خود را اعلام نماید.

برسا نوین
سهامی خاص

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



تخمین زمان انجام پروژه



قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

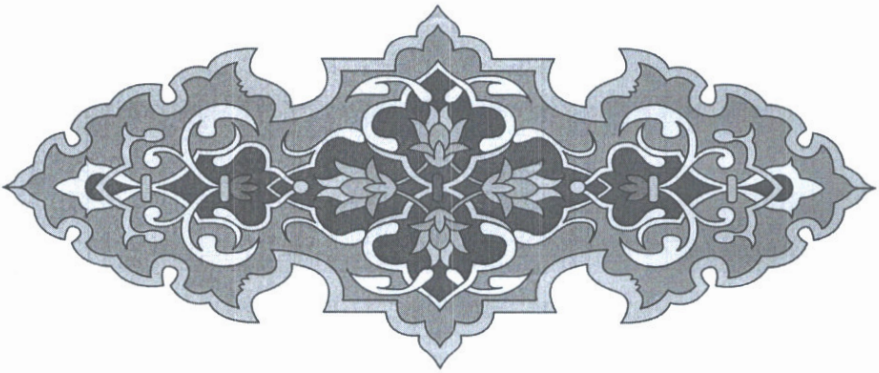
5–تخمین زمان انجام پروژه:

فاز	عنوان فاز	فعالیت‌های کلیدی	1 ماه	1 ماه	1 ماه	1 ماه	هزینه درصد
1	مطالعه ، تحلیل و طراحی پیاده سازی اولیه	تحلیل فرآیندهای موجود، شناسایی نیازمندی‌ها، طراحی معماری فنی، نصب و راه‌اندازی اولیه پلتفرم، و طراحی فرم‌ها و گردش کارهای نمونه					30
2	پیاده سازی هسته اصلی، یکپارچه سازی و آزمون	توسعه و استقرار کامل ماژول‌های اصلی شامل موتورBPMS ، فرم‌ساز، مدیریت وظایف، کارتابل یکپارچه، مدیریت جلسات و OKR و انجام یکپارچه‌سازی‌های اولیه اتصال و آزمون یکپارچگی با سامانه‌هایSSO ، پیامک، منابع انسانی و مالی. انجام آزمون‌های امنیتی (OWASP)و آزمون‌های بار و عملکرد					50
3	استقرار، آموزش و راه‌اندازی	استقرار در محیط عملیاتی(Production) ، آموزش کاربران نهایی و مدیران سامانه، انتقال دانش و مستندسازی نهایی. (حضور تیم توسعه برای رفع مشکلات احتمالی و پشتیبانی در ماه اول بهره‌برداری.)					20
4	شش ماه گارانتی رایگان						

10 در صد قرارداد پس از اتمام دوره گارانتی در صورت تایید و رضایت کارفرما پرداخت می گردد.

برسا نوین رای
سهامی خاص

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت: ۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

ارائه خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد توسط مشاور

۱-۱-٤- الف - شرح خدمت

ارائه خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد توسط شرکت

۱- ارائه راهکار و مشاوره تلفنی به راهبران سامانه و طراحان فرآیند در زمان بروز مشکل و درخواست راهنمایی
۲- ارائه راهکار و مشاوره تلفنی جهت نگهداشت سامانه و یا بهبود و بهینه‌سازی فرآیندهای تعریف‌شده در وزارت به راهبران
۳- بررسی، اقدام و رفع مشکلات ارجاع‌شده از طرف ناظرین قرارداد
۴- رفع خطاهای کارکردی در نرم‌افزار (شامل خطا در اجرای فرآیندها، اشکال در گردش کارها و عملکرد نادرست فرم‌ها)
۵- رفع خطاهای امنیتی در نرم‌افزار
۶- رفع خطاهای مربوط به کارایی و سرعت در نرم‌افزار (شامل بهینه‌سازی زمان پاسخگویی موتور فرآیند و کارتابل‌ها)
۷- رفع خطاهای عملکردی نرم‌افزار مرتبط با زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (مانند نسخه‌های جدید مرورگرها و سیستم عامل)
۸- پاسخگویی به سوالات راهبران/کاربران در خصوص نحوه استفاده از نرم‌افزار (شامل راهنمایی در خصوص طراحی فرم‌ها و فرآیندهای جدید)
۹- راهبری کاربران کارفرما
۱۰- همکاری‌های لازم با ناظرین قرارداد
۱۱- انتقال دانش و تجربیات کسب‌شده به راهبران سامانه (شامل آموزش ضمن خدمت در خصوص طراحی فرآیندها)
۱۲- انجام تغییرات و سفارشی‌سازی مورد تایید ناظرین قرارداد (شامل ایجاد فرم‌های جدید، اصلاح گردش کارهای موجود و تعریف نقش‌های سازمانی جدید)
۱۳- نگهداشت کلیه زیرسامانه‌های موضوع قرارداد
۱۴- رفع اشکالات منطقی برنامه که مربوط به خطاهای برنامه‌نویسی می‌باشد (شامل رفع باگ در موتور فرآیند، فرم‌ساز و گزارش‌گیر)
۱۵- رفع اشکالات بانک اطلاعاتی که مربوط به خطاهای برنامه‌نویسی می‌باشد

برسآنوین راه
سهامی خاص شماره ثبت ۲۷۸۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

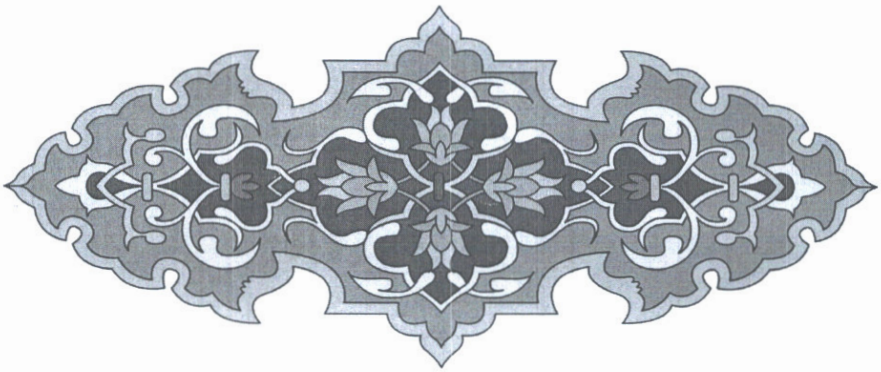
۱۶-تحلیل و بررسی درخواست‌های بهینه‌سازی فرآیندها و ارائه مشاوره فنی در این خصوص (مواردی که به تشخیص کارفرما جزء موارد توسعه‌ای می‌باشد در قالب قرارداد توسعه جداگانه خواهد بود)

۱۷- شناخت و تحلیل نیازمندی‌های جدید (شامل استقرار فرآیندهای جدید در پلتفرم)

۱۸- تهیه گزارش و مستندات به درخواست کارفرما (شامل گزارش وضعیت فرآیندها، مستندسازی فرآیندهای پیاده‌سازی‌شده و راهنمای به‌روز شده کاربری)

برسا نوین رای
سهامی خاص
شماره ثبت: ۲۷۰۰۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



شرایط عمومی

احراز شرکت ها

برسا نوین رای
سهامی خاص شماره ثبت ۲۷۸۰۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

۵- شرایط عمومی احراز شرکت ها:

- ارایه گواهینامه تاییدیه فنی ازسامانه ساجات
- داشتن گواهینامه افتا برای محصول مورد نظر

- دارای حداقل رتبه ۵ در رشته های مرتبط در سامانه ساجات و یا دانش بنیان بودن شرکت
- ارایه مستندات ذیل به کارفرما (در صورت عدم ارایه مستندات ذیل به معنی نداشتن مستندات می باشد)
  - مستندات مربوط به محصول

کپی گواهینامه تاییدیه فنی در سامانه ساجات ویا گواهینامه شرکت دانش بنیان الزامی است.

- کپی گواهینامه‌های تاییدیه امنیتی محصول از مراجع معتبر داخلی الزامی است.
- مستندات مربوط به مدیریت پروژه و شکست پروژه با زمانبندی
- ثبت گواهینامه افتا در سایت مرجع

- مستندات سوابق شرکت

- کپی نمونه قراردادهای مرتبط با موضوع قرارداد (اتمام یافته وجاری)
- رضایتنامه کارفرمایان قبلی در خصوص موضوع قرارداد
- گواهینامه رتبه شرکت در سامانه ساجات /گواهینامه شرکت دانش بنیان

- مستندات سوابق تحصیلی و کاری پرسنل شرکت در خصوص موضوع قرارداد (بهمراه کپی قرارداد یا سوابق بیمه ای)

- ارایه گواهینامه بین المللی/ مدرک دانشگاهی معتبر/ سایر مدارک از آموزشگاهای معتبر داخلی برای هرپرسنل در زمینه های(برنامه نویسی و طراحی فرآیند،شبکه،تست نرم افزار،امنیت)

تبصره: مشاور منتخب می بایست اقدام به نصب و راه اندازی سامانه موضوع قرارداد بر روی تجهیزات وزارت و اخذ تاییدیه کاربری و فنی براساس مشخصات شرح خدمات موضوع قرارداد نماید.(تست و راه اندازی در فضای واقعی) انعقاد قرارداد منوط به اخذ تائیدیه های مذکور می باشد.

پرسا نوین راه
سهامی خاص
شماره ثبت ۲۷۸

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.