

قرارداد

"خرید، نصب، راه اندازی، مشاوره، بومی سازی، ویژه سازی، آموزش، آنبوردینگ، استقرار، پشتیبانی و نگهداری سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات"

شماره: ۹۳۵۳۷
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۱۱
پوست:

این قرارداد براساس ماده ۲۴ آیین نامه خرید خدمات مشاوره موضوع بند هـ ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات فی مابین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با کد اقتصادی ۴۱۱۴۱۴۵۸۹۳۸۸، شناسه ملی ۱۹۴۲۶۶۱۴۰۰۰ به نشانی: تهران، خیابان دکتر شریعتی، 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 به سمت معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع که منبعا در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می شود از یک طرف و شرکت دانا پرداز قشم به شماره ثبت ۱۶۷۸، کد اقتصادی ۴۱۱۳۸۳۴۹۵۳۶۷، شناسه ملی ۱۰۸۶۱۵۱۲۱۰۷ و دارای گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکتهای انفورماتیکی صادره از سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره ۴۴۰۳۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۲/۰۲ به نشانی: تهران، فلکه دوم صادقیه، ابتدای خیابان آیت اله کاشانی، خیابان شهید معیری، ساختمان برلیان، پلاک ۶، طبقه ۵، واحد ۱۷، تلفن: ۰۲۱-۴۹۲۵۸۰۰۰، کد پستی: ۱۴۷۱۶۷۶۸۳۳، با نمایندگی آقای میر سعید باقری به شماره ملی ۰۰۷۳۳۹۰۴۵۳ با سمت رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل که حسب آخرین تغییرات ثبت شده در آگهی روزنامه رسمی شماره ۱۹۶۹۷ مورخ ۱۳۹۱/۰۷/۲۵ دارای حق امضاء می باشند و منبعا در این قرارداد اختصاراً مشاور نامیده میشود از طرف دیگر به شرح ذیل منعقد می گردد و طرفین ملزم به رعایت کلیه مفاد آن می باشند:

ماده ۱- موضوع قرارداد:

خرید، نصب، راه اندازی، مشاوره، بومی سازی، ویژه سازی، آموزش، آنبوردینگ، استقرار، پشتیبانی و نگهداری سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به شرح فازهای اجرایی مندرج در جدول ذیل ماده (۳) و مطابق با تعهدات مذکور در ماده (۶) و شرح خدمات پیوست قرارداد که جزء لاینفک قرارداد می باشد و به رویت و تأیید مشاور رسیده است.

تبصره: در صورت نیاز به توسعه احتمالی سامانه مذکور در طول مدت قرارداد، چنانچه در قالب افزایش ۲۵ درصدی موضوع قرارداد (موضوع ماده ۱۲) امکان پذیر نباشد، مبلغ و زمان انجام آن بر مبنای توافق طرفین و با تنظیم قرارداد توسعه ای جدید و جداگانه امکان پذیر خواهد بود. تشخیص اینکه خدمات درخواستی کارفرما جزء تعهدات قرارداد می باشد یا بحث توسعه و ایجاد قابلیت های جدید نرم افزاری است برعهده کارفرما می باشد.

ماده ۲- مدت قرارداد:

مدت قرارداد ۱۲ هفته روز از تاریخ ۱۴۰۳/۰۶/۱۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۹/۰۳ به تفکیک مطابق برنامه زمانی جدول ذیل ماده (۳) می باشد.



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

تبصره: دوره گارانتی: مشاور مطابق با مفاد تعهدنامه گارانتی محصول و سایر تعهدات مندرج در قرارداد و ضmann آن موظف به پشتیبانی سامانه موضوع قرارداد به مدت یک سال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه بخش های سامانه موضوع قرارداد به صورت رایگان می باشد.

ماده ۳- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت :

مبلغ کل قرارداد بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده ۱۶,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (شانزده میلیارد ریال) بشرح جدول ذیل می باشد:

مبلغ (بریال)	وزن هر فاز (درصد)	زمان هفته												شرح خدمات	فازهای اجرایی		
		۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱				
۴,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۰٪															خرید، نصب اولیه لایسنس خدمات فناوری اطلاعات موسوم به Ticketing ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و ارائه مستندات و گزارشات بر اساس نیاز کارفرما	فاز اول
۴,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۰٪															بومی سازی، ویژه سازی، اتصال به دیگر سامانه های وزارت مطابق شرح خدمات (از طریق API، ویو و...) آموزش و راهبری و ارائه مستندات و گزارشات بر اساس نیاز کارفرما	فاز دوم
۶,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۰٪															آنبوردینگ و استقرار و ارائه مستند و گزارشها بر اساس نیاز کارفرما	فاز سوم
رایگان	۰	پس از اتمام فاز ۳ به مدت ۱۲ ماه												دوره گارانتی: مشاور مطابق با مفاد تعهدنامه گارانتی محصول و سایر تعهدات مندرج در قرارداد و ضmann آن موظف به پشتیبانی سامانه موضوع قرارداد به مدت یک سال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه بخش های سامانه موضوع قرارداد به صورت رایگان می باشد.	فاز چهارم		
۱۶,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۰٪	جمع کل بریال (بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده)															

نحوه پرداخت:

مبلغ هر فاز، پس از انجام کامل خدمات آن فاز و اخذ تاییدیه از ناظر قرارداد و کسر کسورات قانونی به مشاور قابل پرداخت می باشد.

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

ماده ۴- محل اجرای قرارداد :

محل استقرار سامانه، مرکز داده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به نشانی تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی، ساختمان معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع و اجرای آن برای کلیه کاربران سطح وزارت شامل حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و کلیه ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانی می باشد. در صورت تغییر محل اجرای قرارداد مشاور ملزم به تبعیت از اجرای آن در محل تعیین شده توسط کارفرما است.

ماده ۵- کسور قانونی :

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 مشاور است و کارفرما مجاز خواهد بود از پرداخت هایی که به مشاور صورت می پذیرد



Handwritten signature and stamp area.

Handwritten signatures and stamps at the bottom right.



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

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

ماده ۶- تعهدات مشاور:

۱-۶- تعهدات کارکردی:

۱-۱-۶- مشاور می بایست حداکثر یک روز پس از انعقاد قرارداد، یک نفر نیروی متخصص مسلط به سامانه موضوع قرارداد را به عنوان نماینده جهت پاسخگویی و انجام هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به کارفرما معرفی نماید. ضمن اینکه کارفرما در صورت تشخیص عدم توانایی یا عدم صلاحیت نماینده مشاور در انجام موضوع قرارداد، با هماهنگی و یا اعلام کتبی می تواند نیروی متخصص دیگری را درخواست نماید و مشاور مکلف به معرفی فوری (ظرف ۷۲ ساعت) نیروی جایگزین خواهد بود.

۱-۲-۶- مشاور متعهد می گردد مشکلات مشاهده شده در سیستم های موضوع قرارداد را برای خطای حاد حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت و خطای غیر حاد حداکثر ظرف مدت ۲۰ روز پس از اعلام [کتبی (تیکت)، 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 می یابد.

تبصره ۱: مشاور موظف به پاسخگویی، پشتیبانی فنی و رفع اشکالات احتمالی سامانه موضوع قرارداد به صورت ۲۴ ساعته می باشد.

تبصره ۲: عدم پاسخگویی به موقع (برابر توافقات تعهدات امنیتی) از سوی مشاور در خصوص رفع اشکالات احتمالی یا پاسخ به سوالات نمایندگان کارفرما که منجر به عدم حصول نتیجه قطعی گردد، مشمول کسر جریمه از ضمانت نامه و حسن انجام کار قرارداد می گردد.

۱-۳-۶- مشاور موظف است مستندات سیستم ها شامل راهنمای کاربری و از جمله دستورالعمل استفاده از سامانه را در اختیار نمایندگان غیر فنی کارفرما قرار دهد.

۱-۴-۶- مشاور متعهد می گردد جدیدترین نسخه های نرم افزارهای مورد استفاده را به صورت بسته های نرم افزاری مناسب به همراه راهنمای فارسی کامل، تهیه کند و در ابتدای اجرای قرارداد و در مرحله نصب، در اختیار کارفرما قرار دهد.

۱-۵-۶- مشاور متعهد شرعی و قانونی می گردد کلیه اطلاعات مربوط به اجرای قرارداد، اطلاعات، آمار و اسنادی را که بنا بر شرایط کاری در دسترس قرار می گیرد، خیلی محرمانه تلقی نموده و از افشای مستقیم و غیرمستقیم و تسلیم آن ها به اشخاص ثالث و نیز استفاده شخصی و خصوصی از آن ها جداً اجتناب نماید. در غیر این صورت ضمن ضبط و برداشت تضمین انجام تعهدات و پیگیری قضایی توسط کارفرما، مشاور مسئول جبران هرگونه خسارتی می باشد که ممکن است در اثر عدم رازداری حاصل شود و کارفرما حق مطالبه و برداشت کلیه خسارات وارده را از محل تضامین و مطالبات و سایر دارایی های مشاور دارد. بدیهی است کارفرما نسبت به صیانت و امانت داری از اطلاعات مکتوب و غیر مکتوب مشاور متعهد می باشد.

۱-۶-۶- مشاور موظف است طبق نظر نمایندگان کارفرما عمل نموده و دستورالعمل های صادره ابلاغی از سوی ایشان را در حیطه موضوع قرارداد اجرا نماید.

۱-۷-۶- مشاور مکلف است نسبت به آموزش عوامل اجرایی خود جهت تردد در ساختمان های وزارت اقدام نماید. به عبارتی مشاور باید کارکنان خود را مکلف به رعایت مقررات اداری و حفاظتی کارفرما نماید و مسئولیت هر نوع قصور ناشی از عدم توجه به مقررات مذکور مستقیماً متوجه مشاور خواهد بود.



www.ict.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

۸-۱-۶-تأمین پرسنل مورد نیاز جهت انجام موضوع قرارداد و کلیه هزینه‌های مربوط به آنها اعم از حقوق و مزایا و هرگونه رابطه حقوقی و قراردادی و غیره بر عهده مشاور می‌باشد و کارفرما در این خصوص هیچ‌گونه تعهدی ندارد.

۹-۱-۶-مشاور تعهد می‌نماید از افراد ذی‌صلاح در اجرای پروژه استفاده نماید. لذا در صورت احراز عدم‌صلاحیت پرسنل مشاور در این پروژه توسط کارفرما، کارفرما حق درخواست تغییر آنها را حتی بدون ادله دارا می‌باشد و مشاور بدون هیچ‌گونه اعتراضی متعهد به اعمال تغییرات لازم می‌باشد.

۱۰-۱-۶-مشاور متعهد به ارائه یک‌سال پشتیبانی رایگان از زمان تحویل سامانه موضوع قرارداد می‌باشد.

۱۱-۱-۶-مشاور متعهد می‌گردد مطابق با بخش ملاحظات و مشخصات کارکردی شرح خدمات پیوست عمل نماید.

۱۲-۱-۶-مشاور متعهد می‌گردد تمام تمهیدات لازم به منظور محرمانگی و حفظ امنیت اطلاعات را انجام دهد.

۲-۶-تعهدات غیر کارکردی (فنی):

۱-۲-۶-ملاحظات نرم‌افزاری:

۲-۲-۶-نصب، راه‌اندازی و پشتیبانی فنی سامانه، پایگاه‌های داده و سرورهای موضوع قرارداد در طول مدت قرارداد به عهده مشاور می‌باشد.

تبصره ۱: مشاور موظف به نصب لایسنس‌های مورد نیاز سامانه بدون هرگونه محدودیت در زمان و تعداد کاربران، انجام ارتقاء و به‌روزرسانی نسخه‌ها و patch های نرم‌افزاری و امنیتی لازم در طی مدت قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲: مشاور موظف است در طول مدت قرارداد، ویرایش‌های جدید نرم‌افزاری که حاوی اصلاحات و توسعه‌ها بوده به صورت رایگان در اختیار کارفرما قرارداد و راه‌اندازی نماید.

تبصره ۳: مشاور متعهد می‌شود سامانه را به گونه‌ای به روزرسانی نماید که خللی در سرویس‌دهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاست‌های امنیتی کارفرما وارد نشود. این بدان معنی است که کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاست‌های امنیتی جهت سرویس‌دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.

۳-۲-۶-مشاور متعهد می‌گردد که سامانه‌های موضوع قرارداد، در شرایط بحرانی عملکرد صحیحی داشته و با وقفه مواجه نگردد و کل سرویس موضوع قرارداد از وضعیت مطلوبی از نقطه نظر خدمت‌رسانی برخوردار باشد.

۴-۲-۶-مشاور متعهد به رعایت و انجام کلیه نکات و راهکارهای فنی مرتبط با موضوع قرارداد که از سوی کارفرما مشخص و تعریف می‌شود، می‌باشد.

۵-۲-۶-مشاور موظف به ارائه مستندات مربوط به راهنمای راهبری، مدیریتی، دستورالعمل استفاده از کل سامانه، پایگاه داده و تهیه نسخه پشتیبان مربوطه (ترجیحاً به صورت الکترونیکی و مجلد کاغذی) می‌باشد. مستندات سیستم‌ها شامل راهنمای راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسی LOG های سیستمی می‌باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه‌ها و بسترها نیز ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.



www.ict.gov.ir

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

۶-۲-۶- مشاور موظف به تهیه نسخه‌های پشتیبان از بانک اطلاعاتی و فایل‌های سامانه موضوع قرارداد و کنترل صحت عملیات پشتیبان‌گیری انجام شده از سرویس‌دهنده‌ها و سامانه‌های نصب شده و همچنین پایگاه‌داده در قالب فعالیت‌های پشتیبانی فنی می‌باشد. لذا در صورت بروز هرگونه مشکل ناشی از قصور، تقصیر، بی احتیاطی و بی‌مبالاتی در مورد تهیه نسخ پشتیبان، مشاور موظف است علاوه بر بازسازی اطلاعات به دلیل قصور و تقصیر ایجاد وقفه در روند کار و عدم اجرای صحیح تعهدات خود، خسارتی که مناسب با وضعیت پیش‌آمده می‌باشد از محل تضمین‌ها و کسر مطالبات به کارفرما بپردازد (میزان خسارت به تشخیص و توسط کارفرما از محل ضمانت‌نامه و سپرده حسن‌انجام کار ضبط و برداشت می‌گردد).

تبصره ۵: در صورت نیاز کارفرما، مشاور ملزم به عملیات بازیابی نسخ پشتیبان تهیه شده نیز می‌باشد.

۶-۲-۷- مشاور موظف به پایش سامانه موضوع قرارداد در وزارت متبوع به منظور بررسی عملکرد مناسب و اطلاع از آماده به کار بودن آن می‌باشد. لذا می‌بایست با حضور دوره‌ای (ماهانه یک‌بار) از برقراری کیفی و کمی سرویس‌های مرتبط با سامانه و پایگاه‌های داده اطمینان حاصل نموده و از عملیات پایش و نگهداری فوق‌الذکر گزارش ماهیانه تهیه و تحویل کارفرما نماید. لذا ضروری است مشاور در پایان هر ماه گزارش اقدامات خود را طی ماه به همراه تمامی مستنداتی که نشان‌دهنده انجام تعهدات و ارائه خدمات به بهره‌برداران کارفرما است، در یک نسخه تدوین و در اختیار کارفرما قرار دهد.

۶-۲-۸- در صورت قصور و تقصیر مشاور در انجام امور محوله که باعث خسارت به کارفرما اعم از ازدست دادن نسخ پشتیبان و بانک اطلاعاتی و یا سخت‌افزارها گردد، کارفرما می‌تواند پس از برآورد مالی زیان، از مشاور خسارت دریافت نماید یا از محل مطالبات و تضامین رأساً برداشت نماید.

۶-۲-۹- چنانچه کارفرما اراده نماید که سامانه‌های خود را روی بستر جدیدی پیاده‌سازی نماید، مشاور متعهد می‌گردد تا مستندات مربوط به اتصالات APIها و فرآیندهای نصب و استقرار و اتصال سامانه‌های مورد نظر را در اختیار کارفرما قرار داده و همکاری لازم در این خصوص را با نماینده کارفرما بنماید.

۶-۲-۱۰- مشاور متعهد می‌گردد که آموزش مورد نیاز در خصوص راهبری و کاربری سامانه موضوع قرارداد را به پرسنل معرفی شده از سوی کارفرما ارائه نماید.

۶-۲-۱۱- مشاور متعهد می‌گردد مطابق بخش ملاحظات غیر کارکردی (ملاحظات فنی) شرح خدمات پیوست عمل نماید.

۶-۲-۱۲- مشاور رأساً مسئول پاسخگویی به هر گونه ادعایی از سوی اشخاص ثالث نسبت به حقوق مالکیت معنوی یا هر ادعای دیگری ناشی از اجرای مفاد قرارداد می‌باشد و کارفرما هیچ مسئولیتی در قبال این موارد ندارد.

ماده ۷- 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 مطالبات یا محل تضامین مشاور کسر خواهد گردید:

۱-۷- در مواردی که در ماده ۶ 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.



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پیوست:

۲-۷- 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 مربوطه (فاز) در مبلغ قرارداد یا مبلغ مرحله (فاز) مربوطه (فرمول ذیل)، حسب نظر و انتخاب کارفرما به عنوان خسارت تأخیر در انجام هر یک از خدمات و تعهدات از 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 می نماید. ضمن اینکه کسر مبلغ فوق از قرارداد، تکلیف مشاور را نسبت به ایفای اصل تعهد ساقط نمی کند. در صورت 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.

مدت تأخیر

$$\text{مبلغ قرارداد یا مبلغ مرحله (فاز) مربوطه} * \frac{\text{مدت تأخیر}}{\text{مدت قرارداد یا مدت مرحله (فاز) مربوطه}} = \text{خسارت تأخیر}$$

تبصره ۱: این قرارداد شامل ۳ فاز پرداخت می باشد و مبلغ پرداختی هر فاز در ماده (۳) قرارداد مشخص شده است. لازم بذکر است خسارت تأخیر هر فاز حداکثر تا سقف ۲۰ درصد مبلغ آن مرحله محاسبه می گردد.

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 و حداکثر تا سقف ۲۰ درصد مبلغ کل قرارداد محاسبه می گردد.

تبصره ۳: 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 ۸- جبران خسارت :

در صورتیکه در اثر اجرای قرارداد خسارتی توسط مشاور یا عوامل اجرائی او به تجهیزات کارفرما وارد شود مشاور مکلف به جبران سریع خسارت حادث شده (حداکثر ۷۲ ساعت) میباشد و در صورت عدم اجرای تعهد موضوع این بند کارفرما راساً و با تشخیص خود نسبت به ترمیم خرابی اقدام و هزینه های مربوطه به اضافه ۱۵٪ بالا سری را از محل مطالبات مشاور کسر و از محل ضمانت نامه مندرج در ماده ۹ قرارداد برداشت خواهد کرد .

تبصره: چنانچه میزان خسارت ناشی از تأخیر یا تعلل در اجرای مفاد قرارداد بیش از مبلغ تضمین انجام تعهدات مشاور باشد مشاور متعهد است حداکثر ظرف یک هفته پس از ابلاغ کتبی به وی باقیمانده را از سایر دارائیهای خود نقداً جبران و پرداخت نماید.

ماده ۹- تضمین انجام تعهدات

مشاور برای تضمین انجام تعهدات خود پنج درصد (۵٪) از کل مبلغ قرارداد را که معادل ۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (هشت صد

میلیون ریال) می باشد طی یک فقره ضمانت نامه بانکی غیر قابل انتقال و قابل تمدید به شماره سپام



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

۱۰۳۳۲۰۳۶۷۲۷۹۶۲۷۷ تسلیم کارفرما نموده و کارفرما می تواند در صورت 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 بری الذمه 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 گارانتی و پشتیبانی یکساله قرارداد در صورت انجام کلیه تعهدات موضوع قرارداد و عدم ورود خسارت از سوی مشاور و تأیید آن توسط ناظرین قرارداد به مشاور مسترد خواهد شد.

تبصره: در صورتی که پس از استرداد تضمین مذکور احراز گردد، خسارتی به کارفرما در زمان حاکمیت قرارداد، از سوی 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- سپرده حسن اجرای کار:

بابت حسن اجرای کار معادل ۱۰٪ از هر پرداخت کارفرما به مشاور کسر و به حساب سپرده کارفرما واریز می شود. آزادسازی این سپرده پس از پایان دوره گارانتی یکساله و تأیید حسن کار انجام شده توسط ناظر قرارداد خواهد بود.

ماده ۱۱- نمایندگی و نظارت در اجرای قرارداد:

نماینده کارفرما و ناظر این قرارداد رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمند سازی خواهد بود که برانجام تعهدات قرارداد توسط مشاور نظارت خواهد داشت. بدیهی است کلیه پرداختها بعد از تأیید صحت و انجام کامل موضوع قرارداد توسط نماینده کارفرما و ناظر قرارداد به مشاور انجام خواهد شد.

ماده ۱۲- افزایش یا کاهش 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 ۱۴ این قرارداد فسخ نماید.

ماده ۱۳- 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 ۱۲ 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



شماره:

تاریخ:

پوست:

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

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 مینماید.

ماده ۱۴- فسخ قرارداد :

کارفرما می‌تواند در طول مدت قرارداد (موضوع ماده ۲) 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.

۱-۱۴- هرگاه مشاور (صرفاً در خصوص اشخاص حقوقی) ورشکسته گردد و اعلام ورشکستگی نماید یا منحل شود.

۲-۱۴- هرگاه به تشخیص کارفرما، مشاور در انجام هر یک از تعهدات خود قصور یا تقصیر ورزیده یا کیفیت خدمات ارائه شده مطابق نظر کارفرما نباشد و یا به هر دلیل از انجام موضوع قرارداد خودداری کند.

۳-۱۴- هرگاه به تشخیص کارفرما مشخص شود اجرای قرارداد کلاً یا جزئاً به غیر واگذار شده است.

۴-۱۴- هرگاه شرایط مندرج در ماده ۲۰ این قرارداد (دخالت واسطه) برای کارفرما احراز گردد.

ماده ۱۵- 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 می‌باشد به مشاور پرداخت خواهد شد.

ماده ۱۶- حوادث قهری (فورس ماژور) :

هرگونه تاخیر طرفین در اجرای تعهدات که ناشی از فورس ماژور (جنگ، شورش، زلزله، سیل، آتش سوزی، اعتصاب عمومی، شیوع بیماری‌های مسری) باشد تخلف طرف مربوطه از اجرای مفاد قرارداد تلقی نمی‌شود. 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.

تبصره ۱: در صورتیکه مدت فورس ماژور بیش از ۴۵ روز باشد کارفرما می‌تواند قرارداد را خاتمه نماید. بدیهی است در این صورت هزینه کارهای انجام شده توسط مشاور پس از تأیید نمایندگان فنی کارفرما و ناظرین قرارداد قابل پرداخت خواهد بود.

تبصره ۲: وقوع حادثه قهریه باید از طرف مقامات ذیصلاح دولت جمهوری اسلامی ایران رسماً گواهی شود و گواهی مزبور توسط مشاور به کارفرما ارائه گردد.

تبصره ۳: 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.



خردساز

Handwritten signatures and stamps at the bottom right of the page.

شماره:
تاریخ:
پوست:

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ماده ۱۷- حق واگذاری و انتقال قرارداد :

مشاور تحت هیچ عنوان حق انتقال ویا 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 مأخوذه نسبت به وصول سایر خسارات وارده از هر حیث و جهت اقدام نماید.

ماده ۱۸- قوانین و مقررات حاکم بر قرارداد :

این قرارداد از هر حیث تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران میباشد و چنانچه بین طرفین اختلافی پیش آید که نتوان از راه مذاکره حل و فصل نمود رای مراجع ذیصلاح قانونی برای طرفین لازم الاجرا میباشد و طرح موضوع در مراجع قضایی تا زمان صدور رای نباید مانع از انجام تعهدات مشاور گردد.

ماده ۱۹- منع قانونی :

مشاور رسماً اعلام می نماید که مشمول ممنوعیت قانون «منع مداخله کارکنان در معاملات دولتی» مصوب ۲۲ دیماه ۱۳۳۷ نمی 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 در صورت 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.

ماده ۲۰- 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 معلوم شود کارفرما حق خواهد داشت قرارداد را طبق ماده ۱۴ فسخ نموده و ضمانتنامه های مشاور را به نفع خود ضبط نماید.

ماده ۲۱- نشانی طرفین برای ارسال اطلاعاتی ها و مکاتبات :

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

ماده ۲۲- محل تامین اعتبار قرارداد :

مبلغ این قرارداد از محل اعتبار طرح ایجاد و توسعه بسترهای ارتقاء توان داخلی، خدمات دولت هوشمند و محتوای بومی قابل تأمین و پرداخت می باشد.

ماده ۲۳- قطعیت مفاد قرارداد :

مشاور صریحاً اعلام و اقرار می نماید که از شرایط، اوضاع و احوال، امکانات و محل اجرای قرارداد اطلاع کامل داشته و با لحاظ جمیع جهات و ضمن سلب حق هرگونه اعتراضی، اقدام به انعقاد این قرارداد نموده است، لذا پس از انعقاد قرارداد

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:
تاریخ:
پیوست:

نمی تواند به دلایلی از قبیل عدم محاسبه کافی وامثال آن معترض شود و هیچگونه ادعا و یا مطالبه ای از این جهت پذیرفته نیست.

ماده ۲۴ - نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۲۴ ماده و ۱۹ تبصره در ۳ نسخه تهیه و تنظیم شده و به امضاء طرفین رسیده و از تاریخ ۱۴۰۳/۰۶/۱۱ لازم الاجراء خواهد بود. کلیه نسخ این قرارداد دارای اعتبار و در حکم واحد می باشد.

مهر و امضاء مشاور:

نام و نام خانوادگی نماینده: میرسعید باقری

سمت: رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل

مهر و امضاء کارفرما:

نام و نام خانوادگی نماینده: غلامرضا امیدی

سمت: معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع

شقایق خوشبندی
شنبه 7 مهر 09:20
f1e7010e-bdcd-45df-ac5b-1d6d5555cdf89



پیوست کارکردی

تعهدات مشاور:

تعهدات کارکردی:

ملاحظات کارکردی و شرح امکانات و قابلیت‌های مورد انتظار از نرم‌افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات موسوم به **Ticketing**

نرم‌افزار باید توانایی سرویس‌دهی به تعداد ۱۲۰۰ کاربر را داشته و حداقل دارای زیرسیستم‌های زیر باشد:

➤ زیرسیستم مدیریت چرخه کامل ثبت و مدیریت تیکت‌های پشتیبانی مطابق استاندارد ITIL (Ticketing)

➤ زیرسیستم مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات مطابق استاندارد ITIL (Asset Management)

➤ زیرسیستم مدیریت فهرست خدمات قابل ارائه فناوری اطلاعات مطابق استاندارد ITIL (Service Catalog)

➤ زیرسیستم مدیریت گردش کار اتوماسیون روال رسیدگی به درخواست‌ها.

➤ زیرسیستم مدیریت روال تاییدیه‌ها.

➤ زیرسیستم مدیریت پورتال کاربران (ثبت و پیگیری درخواست‌ها).

➤ زیرسیستم پایگاه دانش (متمرکزسازی و جستجوی آسان مطالب آموزشی فنی).

➤ زیرسیستم فرم‌ساز با امکان ایجاد الگوهای مختلف برای درخواست‌ها.

➤ زیرسیستم داشبورد جهت مشاهده وضعیت و کیفیت خدمات پشتیبانی بصورت زنده.

➤ زیرسیستم گزارش‌ساز.

➤ زیرسیستم تقویم کاری.

➤ زیرسیستم پیام‌رسان جهت ارسال پیام به دسکتاپ کاربران، چت زنده، چت آفلاین و استفاده از پیام آماده

➤ زیرسیستم تبدیل ایمیل سازمانی به تیکت (امکان ایجاد تیکت از طریق ارتباط با Mail Server و تحلیل ایمیل‌ها

های دریافتی).

➤ زیرسیستم ارتباط با وب سرویس پیامک (آگاه‌سازی خودکار کاربران و کارشناسان از وضعیت درخواست‌ها بصورت

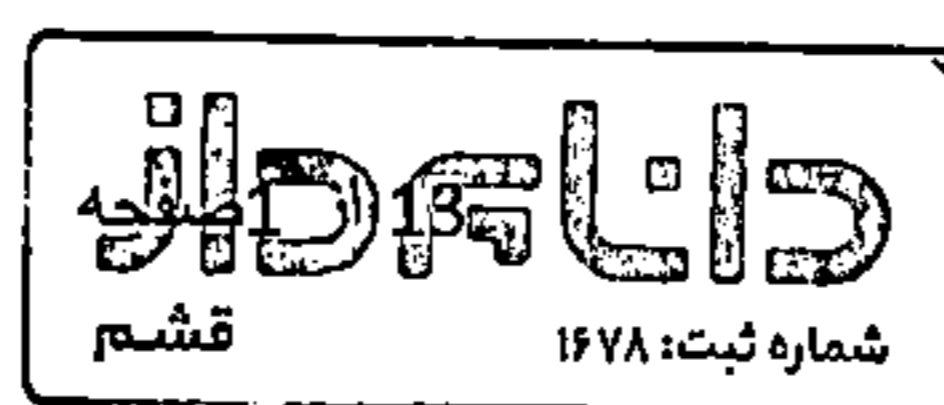
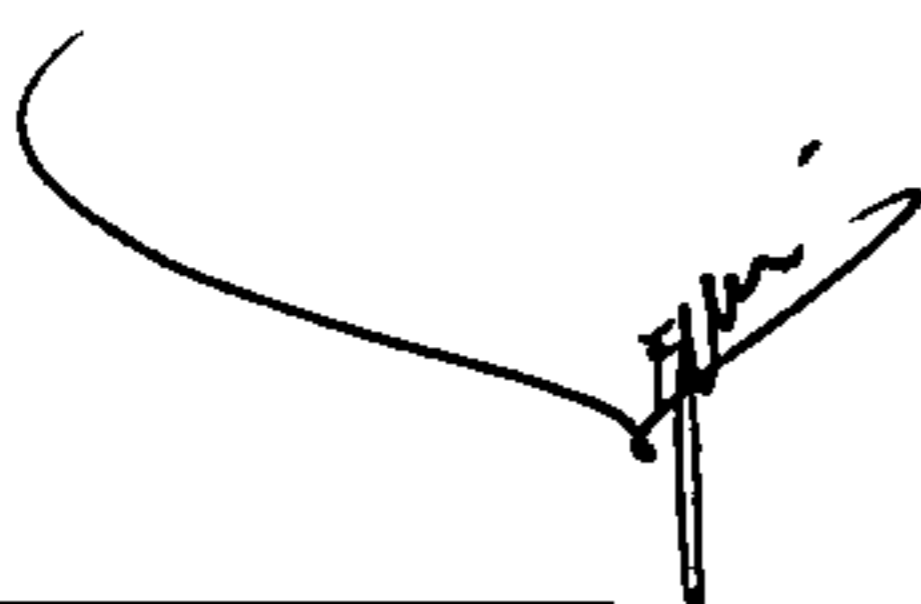
پیامک و همچنین امکان ایجاد تیکت از طریق ارتباط با پنل‌های پیامکی).

➤ زیرسیستم پویسگر شبکه جهت تعیین مشخصات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تمامی کلاینت‌ها و سرور‌ها

بصورت خودکار.

➤ امکان ارتباط با نرم‌افزار مانیتورینگ و ثبت رویداد، از طریق مانیتورینگ جهت نمایش وضعیت سخت‌افزاری،

نرم‌افزاری و بخصوص وضعیت سرویس‌های مربوط به سامانه‌ها.



➤ زیرسیستم مدیریت سطح خدمات SLA، کنترل دقیق زمان رسیدگی به درخواستها و افزایش سرعت خدمات.
➤ زیرسیستم نظرسنجی، امکان تعریف فرمهای نظرسنجی و اندازه‌گیری رضایت کاربران.
سایر امکانات و قابلیت‌های مورد انتظار از نرم‌افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بشرح ذیل است:

➤ امکان ثبت درخواستها و نیازمندی‌های کاربران در قالب تیکت.
➤ امکان تعیین الگوهای درخواستی و دسته‌بندی بر اساس نوع فهرست خدمات قابل ارائه سازمان.
➤ یکپارچه‌سازی کانال‌های دریافت درخواستها و تیکت‌ها.
➤ ایجاد پورتال کاربران برای ثبت تیکت‌ها و نمایش کارتابل اختصاصی برای پیگیری درخواستها و رویدادها.

➤ امکان معرفی خدمات قابل ارائه سازمان در نرم‌افزار.
➤ امکان تعیین موارد اجباری که باید توسط کاربر قبل از ثبت درخواست بررسی شود.
➤ امکان تعیین فیلدهای اجباری در هنگام ثبت درخواست توسط کاربر.
➤ امکان ثبت Reminder به صورت موردی.
➤ امکان مشاهده Activity List در درخواستها.
➤ امکان درج فعالیت در درخواستها.
➤ امکان درج تائیدیه روی درخواستها.
➤ امکان درج راه‌حل انجام یک درخواست.
➤ امکان پیوست فایل به درخواست به تعداد نامحدود.
➤ امکان درج یادداشت روی درخواستها.
➤ امکان ارسال انواع پیغام از طریق فرم درخواست.
➤ امکان مشاهده درخواستها بر اساس سطح دسترسی.
➤ امکان مشاهده منوها بر اساس سطح دسترسی.
➤ امکان انتخاب دارای مربوط به درخواست توسط کاربر.
➤ امکان دسته‌بندی کلیه تیکت‌های ثبت شده براساس الگوی‌های از قبل مشخص شده.
➤ امکان الویت‌بندی کلیه تیکت‌های ثبت شده براساس الگوی‌های از قبل مشخص شده.
➤ امکان ارجاع دستی یا خودکار تیکت‌های ثبت شده به افراد پشتیبانی یا گروه‌های کاری.
➤ امکان مدیریت صحیح کارشناسان پشتیبانی در شیفت‌های کاری.
➤ امکان تعریف گروه‌های کاری پشتیبانی بر اساس مهارت.
➤ دارای مکانیزم پیشرفته جهت امکان توزیع بلادرنگ تیکت‌ها به افراد فنی و گروه‌های کاری.
➤ امکان مدیریت بر قواعد گردش کار (Business Rules).

- امکان تخصیص خودکار درخواست‌ها به کارشناس مربوطه.
- امکان تغییر در فرآیندهای گردش کار نرم‌افزار (workflow).
- امکان اعمال چندین قاعده گردش کار بر روی یک درخواست.
- امکان تعریف گردش کار بر اساس حجم کاری (تعداد تیکت‌های) کارشناسان.
- امکان تعیین روز برای انجام عملیات‌های مربوط به گردش کار.
- امکان تعیین زمان اجرای عملیات بر اساس ثبت و ویرایش.
- امکان ارجحیت بخشی به مقادیر وارد شده توسط کاربر در Business Rules.
- امکان تعریف و ترکیب منطقی شرط‌های متنوع در Business Rules.
- ثبت تغییرات صورت‌گرفته از Business Rules و نگهداری تاریخچه.
- آگاه‌سازی از طریق ارسال ایمیل.
- آگاه‌سازی از طریق ارسال پیام کوتاه. (اتصال به وب سرویس درگاه پیام کوتاه).
- آگاه‌سازی از طریق Notification Agent.
- امکان فعال یا غیر فعال کردن آگاه‌سازی برای یک کاربر یا یک کارشناس خاص.
- عدم امکان انتخاب عنوان دلخواه در فرم درخواست.
- امکان تعریف درخواست‌های متداول.
- امکان تعیین فیلدهای اجباری در زمان بستن درخواست.
- امکان تعیین موارد اجباری که باید توسط کاربر قبل از ثبت درخواست بررسی شود.
- نظر سنجی خودکار از کاربران.
- امکان بستن خودکار درخواست‌های انجام شده.
- امکان تبدیل ایمیل‌های ورودی به درخواست.
- امکان ثبت درخواست تنها از طریق فهرست خدمات تعیین شده برای کاربران.
- امکان گروه‌بندی درخواست‌ها در چند سطح.
- امکان تعریف متغیرها بر اساس نیاز سازمان.
- انتشار اطلاعیه‌ها و اخبار واحد فناوری اطلاعات.
- امکان نمایش اعلان به کاربران خاص.
- امکان نمایش اعلان به کاربران یک گروه خاص.
- امکان نمایش اعلان به کارشناسان فنی یک گروه خاص.
- امکان نمایش اعلان در یک بازه زمانی خاص.
- افزودن امکان دسته‌بندی فعالیت‌ها.
- یکپارچگی با Active Directory.



Handwritten signature and initials.

- امکان تصدیق هویت و ورود به نرم افزار با یکی از دو روش دلخواه Authentication خود نرم افزار و یا AD Authentication.
- امکان ایجاد کاربر در نرم افزار به صورت خودکار و بدون نیاز به Import.
- امکان تعیین دپارتمان کاربران در هنگام Import.
- امکان ایجاد ساختار سازمانی n سطحی.
- امکان تعیین کاربر به عنوان تاییدکننده در واحد سازمانی.
- امکان جابجایی کاربران میان سطوح ساختار سازمانی.
- امکان تعریف الگوی پیغام به صورت نامحدود.
- امکان تعیین کارشناس جایگزین.
- امکان تخصیص درخواست به کارشناسان بر اساس ساعات کاری کارشناس.
- امکان انتخاب متن پیغام های ارسالی توسط عملیات گردش کار.
- امکان انتخاب متن پیغام های ارسالی توسط آگاه سازی خودکار.
- امکان صدور تأییدیه خودکار بر روی درخواست ها.
- امکان انتخاب افراد تاییدکننده در ساختار سازمانی.
- امکان تخصیص خودکار درخواست ها بر اساس حجم کاری کارشناسان.
- امکان تخصیص خودکار درخواست ها به صورت چرخشی به کارشناسان هم گروه.
- امکان ارسال پیام به صورت آنلاین توسط کارشناسان.
- امکان نمایش یادآوری های کارشناس به صورت Popup.
- امکان ایجاد یک پایگاه دانش مفید بمنظور ثبت وقایع و آرایه پاسخ به سوالات کاربران بدون نیاز به برقراری تماس و ثبت تیکت تکراری.
- امکان دسته بندی مطالب پایگاه دانش.
- امکان جستجو بر اساس کلمات کلیدی در پایگاه دانش.
- امکان تعریف قواعد SLA برای کنترل و نظارت بر سرعت پاسخدهی به تیکت ها (مدیریت سطح خدمات).
- امکان تعریف و اجرای چندین قاعده توافق نامه سطح خدمات.
- امکان انجام عملیات خودکار بر اساس قواعد SLA.
- امکان اتصال و یکپارچه سازی نرم افزار با سایر سامانه های سازمان نظیر مالی، اداری، انبارداری، خرید و تدارکات و از طریق API یا وب سرویس.
- امکان ارتباط با SSO داخلی در قالب خدمات توسعه، به درخواست کارفرما.



Handwritten signature and initials.

- امکان گزارش‌گیری پیشرفته و استفاده از داشبورد مدیریتی برای کنترل شاخص‌های مهم خدمات مشتریان (گزارش‌ها Report) در قالب گراف و اکسل و نمودار آماری.
- امکان تهیه گزارش از فهرست دارایی‌ها.
- امکان تهیه گزارش بر اساس فهرست خدمات.
- امکان تهیه گزارش بر اساس SLA و امکان محاسبه جرایم ریالی بر اساس سطح کیفیت خدمات.
- امکان تهیه گزارش عملکرد واحدها و گروه‌ها (برحسب تعداد، نوع و زمان انجام کار).
- امکان تهیه گزارش عملکرد کارشناسان (برحسب تعداد، نوع و زمان انجام کار).
- امکان تهیه گزارش از فعالیت‌ها (برحسب تعداد، نوع و زمان انجام کار).
- امکان مشاهده درخواست‌های ثبت شده و تغییر کرده به صورت بلادرنگ.
- امکان تعیین نحوه محاسبه مدت درخواست بر اساس ساعات کاری در SLA.
- امکان کنترل زمانی درخواست‌ها بصورت پویا جهت SLA.
- امکان محاسبه مدت درخواست بر اساس Response Time و Resolve Time.
- مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات (Asset Management).
- دارای مکانیسم پویاگر شبکه بمنظور شناسایی دارایی‌های فناوری اطلاعات.
- پشتیبانی از پروتکل WMI برای پویا سیستم‌عامل‌های ویندوز
- پشتیبانی از پروتکل SNMP (V1, V2, V3)
- امکان شناسایی نرم افزارهای نصب شده بر روی کامپیوترها
- امکان شناسایی اجزاء سخت‌افزاری کامپیوترها و سرورها به صورت خودکار
- امکان انجام عملیات پویا دارایی‌ها به صورت موردی و گروهی
- نگهداری تاریخچه تغییرات دارایی‌ها
- امکان تعریف پارامترهای اختصاصی برای دارایی‌ها
- امکان مشاهده درخواست‌های مرتبط به یک دارایی
- امکان ثبت هزینه‌های مربوط به یک دارایی
- امکان مشاهده تغییرات دارایی‌ها در یک نگاه
- امکان دریافت شناسنامه دارایی‌ها
- امکان تعیین سطح دسترسی به دارایی‌ها
- امکان تخصیص دارایی‌ها به کاربران یا مسئولان مربوطه
- امکان تعیین دپارتمان دارایی
- امکان دسته‌بندی دارایی‌ها بر اساس نوع آنها
- امکان نمایش دارایی‌های یک کاربر به وی

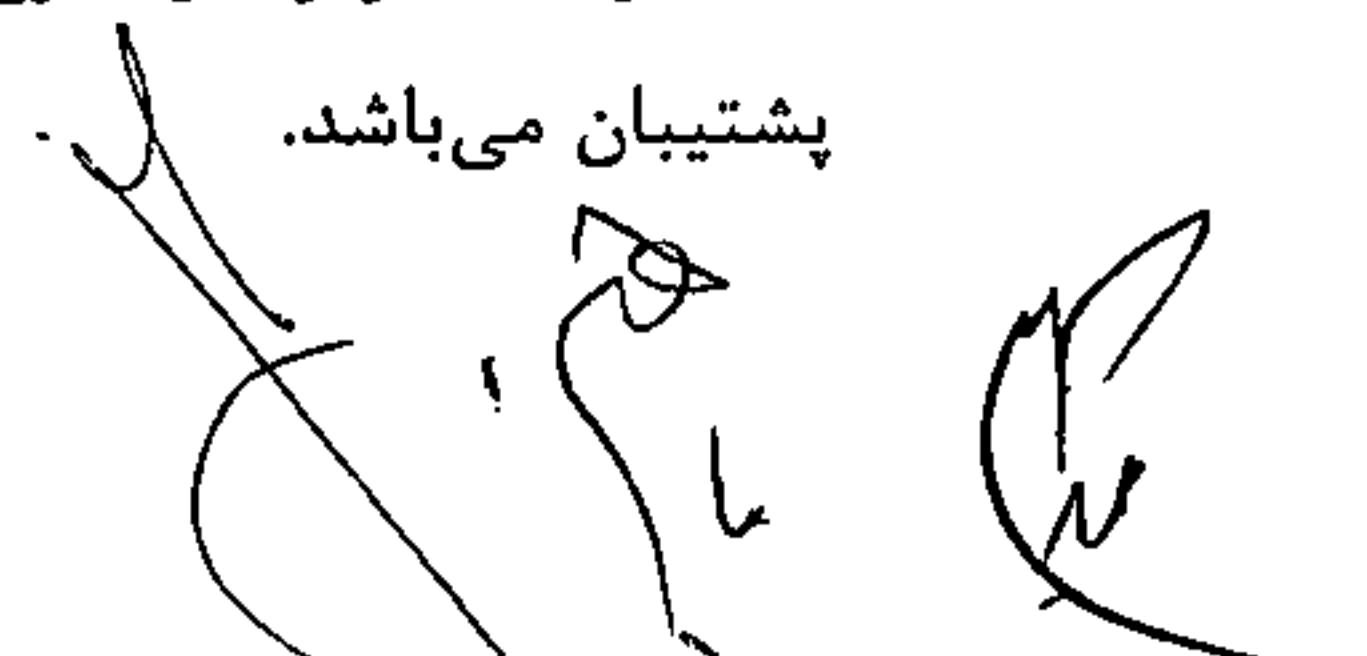
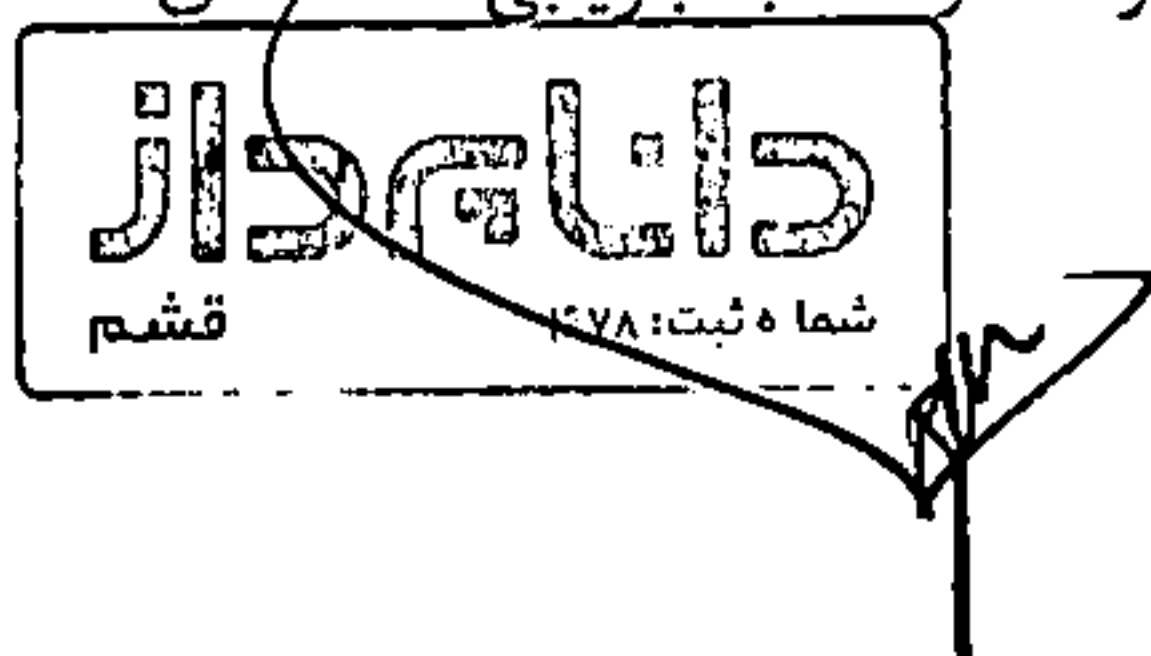


- امکان طراحی فیله‌های اختیاری در قسمت ثبت درخواست، دارای و ...
- امکان احراز هویت از طریق بستر هویتی یکپارچه وزارت (SSO داخلی وزارت)
- امکان لاگین از طریق پیامک (OTP)

ملاحظات فنی نرم افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات موسوم به Ticketing

تعهدات نرم‌افزاری:

- نرم افزار مورد نظر باید براساس استاندارد ITIL طراحی و پیاده‌سازی شده باشد.
- سرویس‌دهی تحت وب: سیستم باید قابلیت سرویس‌دهی تحت وب داشته‌باشد و با آخرین نسخ تمام مرورگرهای متداول از جمله FireFox و Chrome سازگار بوده و مستقل از سیستم‌عامل باشد.
- توسعه‌پذیری: سیستم باید قابلیت توسعه و ارتقا براساس نیازهای آتی کارفرما را داشته‌باشد.
- دارای ویژگی User Friendly در کلیه سطوح.
- داشتن مقیاس‌پذیری، گسترش‌پذیری، قابلیت اطمینان و کارایی جهت اطمینان از پایداری سرویس.
- یکپارچگی و تعامل آسان با سایر نرم‌افزارها (Restful API) ضروری است و همچنین امکان ارتباط نرم‌افزار با سامانه‌ی دیگر از طریق وب سرویس (API).
- قابلیت یکپارچه‌سازی با Active Directory برای تصدیق هویت کاربران را داشته‌باشد و همچنین امکان لاگین در نرم‌افزار از طریق دامین (بصورت SSO) و مستقل از آن نیز فراهم باشد.
- نرم‌افزار مجهز به داشبورد مدیریتی و امکانات نظارتی باشد.
- کلیه خطاهای سیستم می‌بایست ثبت شده و بوسیله مدیر قابل مشاهده‌باشند و قابلیت جمع‌آوری توسط سامانه SOC کارفرما را داشته‌باشد.
- پایگاه‌داده به کار رفته در سامانه احراز هویت مرکزی از نوع رابطه‌ای متداول SQL Server و یا Oracle (آخرین نسخه) باشد و پشتیبانی همزمان از چندین نوع بانک اطلاعاتی امتیاز محسوب می‌شود. استفاده از پایگاه‌داده‌های غیر از SQL Server و یا Oracle مجاز نمی‌باشد.
- تبصره: مشاور موظف به پشتیبانی از پایگاه‌داده‌های به کار رفته در سامانه‌های موضوع قرارداد می‌باشد.
- مشاور در صورت درخواست کارفرما موظف به تنظیم نسخه‌های پشتیبان از سامانه در محل اعلام شده توسط کارفرما و خارج از سرور می‌باشد و در صورت نیاز کارفرما، موظف به بازیابی نسخه‌های پشتیبان می‌باشد.



- تبصره: در صورتی که نسخه پشتیبان به علت مشکلات سمت کارفرما دارای اختلال باشد یا از بین رفته باشد، مسئولیتی متوجه مشاور نخواهد بود، اما مشاور می‌بایست در خصوص رفع مشکلات پیش آمده همکاری‌های لازم را با کارفرما داشته‌باشد.
- امکان تعریف گروه‌ها و کاربران در سطوح مختلف عملیاتی باشد.
- امکان ایجاد نقش‌های مختلف برای مدیران و کاربران نرم‌افزار و تعریف سطوح دسترسی خاص.
- در نظر گرفتن تدابیری برای بالابردن کارایی سیستم در صورت بالارفتن حجم تراکنش‌ها.
- امکان طراحی انواع گزارشات پویا (امکان تهیه انواع گزارش از اطلاعات پایه سیستم در قالب Excel امکان تهیه گزارش‌های دلخواه در قالب توسعه).
- امکان گزارش‌گیری از تمام لاگ‌های سامانه و تعریف دسترسی‌های مربوطه.
- سامانه می‌بایست به گونه‌ای طراحی شود که محدودیت فنی و ساختاری برای توسعه‌های آتی که مورد توافق طرفین قرارداد می‌باشد را نداشته‌باشد.
- امکان ایجاد ارتباط از طریق View با سایر سامانه‌های مورد نظر کارفرما در صورت درخواست کارفرما، پس از برآورد هزینه.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

➤ پیوست امنیتی

تعهدات امنیتی:

ملاحظات امنیتی نرم افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات موسوم به Ticketing

- مشاور متعهد است سامانه در برابر حملات OWASP -TOP-10 (آخرین نسخه) مقاوم باشد.
- مشاور متعهد می گردد 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 می گردد 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.
- مشاور متعهد می گردد لزوم عدم استفاده از اجزای برنامه نویسی شده ی آماده ی بیرونی (Component) و بدون مجوز تأمین شده (License) در سیستم ها بدلیل عدم تطابق و منقضی شدن (Expiring) و بروز مشکل در سامانه را در نظر بگیرد.
- مشاور متعهد به اعمال اعتبار سنجی ورودی های کاربران می باشد.
- مشاور متعهد می گردد اجبار سیستم به پیچیدگی رمز عبور حداقل تا ۱۰ کاراکتر برای رمز عبور راهبران و کاربران سیستم ، نمایش راهنمایی لازم در انتخاب رمز عبور مناسب به کاربر، اجبار کاربر به تغییر گذرواژه اولیه تخصیص داده شده به حساب کاربری پس از اولین ورود به سیستم، ایجاد ساز و کار قفل شدن حساب کاربری حداکثر پس از سه بار تلاش برای ورود ناموفق و ارسال هشدار برای راهبر ، مدیر سیستم و کاربر سامانه را اعمال نماید. بازیابی رمز عبور کاربران صرفا توسط مدیر سیستم قابل انجام است.
- مشاور متعهد می گردد 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 می گردد کارکرد صحیح تمام ابزار برنامه در زمان تنظیم به حالت High Security Level را تضمین نماید.
- مشاور متعهد می گردد کلیه کوکی ها بصورت http only تعریف شوند.
- مشاور متعهد می گردد از شماره پورت ناشناخته جهت ارتباط وب سرور و سرور پایگاه داده ها استفاده نماید.
- مشاور متعهد می شود با همکاری کارفرما نسبت به غیر فعال نمودن سرویس ها و پورت هایی که مورد نیاز نمی باشند اقدام نماید. همچنین هر داده و اطلاعاتی که دیگر نیازی به آن نیست از سامانه برداشته شود یا برای کاربران غیر قابل دسترس گردد.



- براساس سیاست‌های امنیتی ستاد وزارت ارتباطات ارائه هر گونه دسترسی ریموت به خارج از محل کارفرما ممنوع می‌باشد و مشاور جهت هرگونه تغییرات و ... در سامانه می‌بایست در محل کار کارفرما حضور بهم‌رساند.
- مشاور متعهد می‌شود از آخرین ورژن نرم‌افزارهای موضوع قرارداد استفاده نماید بهنگام‌سازی و نصب آخرین آپدیت‌ها، اصلاحیه‌ها و Patch‌های امنیتی وب سرویس، نرم‌افزارهای مورد استفاده و پایگاه داده سامانه بر عهده مشاور می‌باشد. هر گونه بروزسانی به منظور رفع خطا یا پوشش آسیب پذیری‌های 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 کارفرما گزارش دهد.
- مشاور متعهد می‌گردد رویدادنگاری سامانه جهت کاربران و راهبران سامانه با درج مشخصات لازم بطوری‌که منجر به کشف نام کاربر، ورود، خروج، انجام عملیات، تاریخ، زمان و ... گردد را انجام دهد. همچنین انجام تنظیمات لازم بگونه‌ای که لاگ‌های مورد نظر کارفرما به سامانه‌های تعیین شده همچون SIEM و Syslog Server و Monitoring ارسال گردد لحاظ شود، همچنین 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 بگونه‌ای باشد که خطای رخ داده بصورت امن و معنادار به کاربر نشان داده شود. اطلاعات جزئی مربوط به خطای رخ داده همچون شماره خطا صرفاً برای مدیر سیستم قابل مشاهده باشد.
- مشاور متعهد به عدم درج لوگو شرکت در سامانه موضوع قرارداد می‌باشد.
- مشاور متعهد می‌گردد موارد امنیتی در پیکربندی و بارگذاری فایل سمت سرورهای سامانه موضوع قرارداد را لحاظ نماید.
- مشاور متعهد به متمرکز سازی کلیه پیش‌نیازها و نیازمندی‌های نرم‌افزاری و مجوزها در شبکه LAN کارفرما می‌باشد بگونه‌ای که در هیچ‌یک از مراحل کار و اجرای نرم‌افزار نیاز به اتصال به اینترنت نباشد.
- مشاور متعهد می‌گردد نسبت به اخذ گواهی امنیتی سامانه موضوع قرارداد از آزمایشگاه‌های مرجع تعیین شده (مورد تأیید 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.



- در صورت عدم وجود مشکلات زیر ساختی، تضمین در دسترس بودن سرور، سرورهای مربوط به بانک اطلاعاتی و عدم قطعی سیستمها برعهده مشاور است.
- مشاور متعهد می گردد بعد از راه اندازی سرویس های مربوط به این قرارداد سریعاً نسبت به Hardening سرورهای مذکور (سیستم عامل و برنامه های مورد استفاده و پایگاه داده)، در جهت تامین امنیت آنها اقدام نماید.
- مشاور متعهد است نسبت به جداسازی سرور پایگاه داده و وب سرور اقدام نماید.
- مشاور موظف به ارائه مستندات مربوط به نقشه ها و معماری سامانه، راهنما و تعهدات فنی نصب، کاربری، راهبری و نگهداشت و پشتیبان گیری از کل سامانه و زیرسامانه ها و پایگاه داده مربوطه (ترجیحاً به صورت الکترونیکی) می باشد. مستندات سیستمها شامل راهنمای کاربری و راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسی LOG های سیستمی می باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه ها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.
- مشاور متعهد می شود نسبت به اعمال سطوح دسترسی جهت کاربران و گروه ها و عدم افشای اطلاعات در سطوح مطروحه را رعایت نماید.
- مشاور متعهد به رعایت اصل حداقل امتیاز در دسترسی ها می باشد.
- مشاور متعهد می شود در خصوص تنظیم و تهیه پشتیبان گیری (Backup) از داده های سامانه در محلی خارج از سرور سامانه که کارفرما مشخص می نماید اقدام نماید.
- مشاور متعهد می شود رعایت اصل "حداقل امتیاز" در دسترسی ها را به منظور کاهش خطر در دسترس قرار گرفتن داده ها بصورت تصادفی یا عمدی رعایت نماید.
- مشاور متعهد می گردد موارد امنیتی در پیکربندی و بارگذاری فایل سمت سرورهای سامانه موضوع قرارداد را لحاظ نماید.
- مشاور متعهد می شود سامانه را بگونه ای بروز رسانی نماید که خللی در سرویس دهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاست های امنیتی کارفرما ایجاد نشود، این بدان معنی است کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاست های امنیتی جهت سرویس دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.
- ثبت، نگهداری و آرشیو هر رخداد دارای ارزش در زمینه امنیت حداقل به مدت ۶ ماه الزامی است و محافظت از این اطلاعات و رکوردها در برابر تغییرات و حذف برعهده مشاور است.



۴-۶- نحوه پاسخگویی به رویدادهای امنیتی :

ردیف	واژه	تعریف
۱	خطا(وقفهای) حاد	خطا (وقفهای) که منجر به اختلال کامل نرم افزار شده و بر اساس سیاستهای امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف ۴۸ ساعت از زمان اعلام، رفع شوند.
۲	خطا (وقفهای) غیر حاد	وقفهای است که تنها منجر به اختلال در بخشی محدود از نرم افزار شده است و بر اساس سیاستهای امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف ۲۰ روز کاری از زمان اعلام رفع شوند.
۳	دسترس پذیری و برقراری خدمات سامانههای راه کار 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	آسیب پذیری نرم افزار	نقطه‌ی ضعفی است که می‌تواند با حمله سائیری تحت سوماستفاده قرار گیرد و باعث دسترسی غیرمجاز به سامانه شود یا آن را اجرا کند

* 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 یک هزارم کل مبلغ کسر خواهد شد.

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

* در صورت عدم وجود مشکلات زیرساختی در محل کارفرما، ضریب دسترسی پذیری سامانه موضوع قرارداد، پایگاه داده آن برای کاربران و راهبران بین ساعات ۷ الی ۱۸ در ایام اداری، به میزان ۹۹,۹ درصد تعیین می شود. در غیر این صورت عدم دسترسی پذیری، خطا (وقفه) حاد محسوب شده و ظرف مدت ۱۲ الی ۲۴ ساعت از زمان اعلام می بایست توسط پیمانکار رفع شود. زمان لازم جهت بازیابی داده های فایل پشتیبان و جایگزینی سریع نسخه نرم افزاری 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 از مجموع ده درصد هرفاز که پس از دوره گارانتی قابل پرداخت است کسر خواهد شد.

* در صورت بروز هرگونه رخداد امنیتی ناشی از عدم نصب وصله های امنیتی منتشر شده در بازه زمانی تعیین شده توسط کارفرما، مسئولیت تاخیر و خسارات وارده بر عهده مشاور خواهد بود و مشمول جریم ماده ۷ قرارداد می شود. بازه زمانی تعیین شده توسط کارفرما، از زمان ارائه وصله های جدید امنیتی تا اعمال وصله در نرم افزارهای مورد استفاده می باشد که برای آسیب پذیری با درجه اهمیت بحرانی حداکثر ۴۸

ساعت و برای آسیب پذیری با درجه اهمیت مهم حداکثر ۷۲ ساعت تعیین شده است.



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

✳ چنانچه پس از بررسی های اولیه یا بعدی به دلیل پیچی دگی های فنی زمانی بیش از زمانهای مقرر فوق
الذکر 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.

شقایق خورسندی
شنبه 7 مهر 09:20
f1e7010e-bdcd-45df-ac5b-1d6d555cdf89



* آسیب پذیری های نرم افزار و تهدیدات داخلی به شرح جدول زیر می باشد:

تهدیدات ناشی از انواع آسیب پذیری ها	علت آسیب پذیری	حد اکثر مدت زمان رفع آسیب پذیری پس از شناسایی و اعلام
	عدم رفع خطاهای برنامه نویسی که منجر به حملاتی مانند: OWASP TOP 10 (آخرین نسخه) شود. عدم رفع نقص های طراحی، مانند عدم تأیید اعتبار درخواست کاربر به طور مناسب و یا خطاهای اعتبار سنجی ورودی و ...	زمان لازم جهت رفع خطای (وقفه ای) حاد مذکور حداکثر ۴۸ ساعت می باشد.
حفره های امنیتی و آسیب پذیری های کشف شده در سامانه نرم افزاری توسط مراجع ذی صلاح حوزه امنیت یا اعلام شده در مستندات ارزیابی امنیتی	عدم رفع اشکالات و آسیب پذیری های اعلام شده در گزارشات دوره ای ارزیابی امنیتی سامانه که توسط کارفرما انجام می شود.	بازه زمانی رفع اشکالات اشاره شده در گزارشات ارزیابی امنیتی سامانه با توافق کارفرما می باشد. به ازای هر روز تاخیر، به میزان دو هزارم کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.
	عدم نصب اصلاحیه های امنیتی بروز نرم افزارهای مورد استفاده	بحرانی (شدت) آسیب پذیری (بین ۸-۱۰) مهم (شدت) آسیب پذیری (بین ۵-۸) شدت آسیب-پذیری بین ۵-۰
		نصب اصلاحیه حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت ظرف مدت یک هفته نصب
آسیب پذیری های امنیتی پیکربندی و فرآیندی	عدم انجام تنظیمات مورد نظر کارفرما جهت ارسال لاگ سامانه به تجهیزات مورد نظر کارفرما نقص در انجام تنظیمات و تهیه نسخه های پشتیبان بصورت مرتب و مستمر از داده های موجود	این موارد خطای غیر حاد محسوب شده و ظرف مدت ۲۰ روز کاری می بایست رفع شود
تهدیدات داخلی		
۱. خراب کاری و سرقت ۲. امتیازات دسترسی بالا ۳. دانلود محتوای مخرب ۴. سرقت یا گم شدن دستگاه های فیزیکی ۵. دسترسی دستگاه های غیرمجاز به شبکه ۶. افشا یا گم شدن عمدی یا تصادفی داده ها	سوء استفاده از امتیاز دسترسی که به پیمانکار اختصاص داده شده است بدست آوردن دسترسی غیر مجاز توسط عوامل پیمانکار	در صورت وقوع تهدیدات ذکر شده علاوه بر جبران خسارت وارده، کارفرما مجاز به فسخ یک طرفه قرارداد نیز می باشد

تعیین شدت یک آسیب پذیری بر اساس استاندارد CVSS می باشد

