



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره: ۵۸۴۴۵۷

تاریخ: ۱۴۰۴

ارائه خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی، بروزرسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

این قرارداد بر اساس ماده ۲۴ آیین نامه خرید خدمات مشاوره موضوع بند هـ ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات فی مابین «وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات» به نشانی تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی، ساختمان معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع با کد اقتصادی ۴۱۱۴۱۴۵۸۹۳۸۸، شناسه ملی ۱۴۰۰۰۱۹۴۲۶۶ و با نمایندگی آقای غلامرضا امیدی با سمت معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع که منبعا در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می شود از یک طرف و شرکت بهین گسترگیتی به شماره ثبت ۴۱۴۷۱۱ شناسه ملی ۱۰۳۲۰۶۶۹۹۹۲ کد اقتصادی: ۴۱۱۳۷۴۴۸۷۵۵۴ و دارای گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکتهای انفورماتیکی صادره از سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره ۳۱۳۵۲۴ مورخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ به نشانی: تهران-فلکه دوم صادقیه-فردوس شرق-چهار راه سلیمی- پلاک ۱۴۳-واحد ۶-تلفن ثابت: ۴۴۰۵۱۳۴۵-با نمایندگی آقای مسعود خلیلی به شماره ملی ۴۰۵۱۴۵۴۹۴۰ با سمت مدیرعامل شرکت که حسب آخرین آگهی تغییرات ثبت شده در روزنامه رسمی شماره ۲۱۴۱۹ مورخ ۱۳۹۷/۰۷/۰۴ دارای حق امضاء می باشد و منبعا در این قرارداد اختصاراً مشاور نامیده می شود از طرف دیگر به شرح ذیل منعقد می گردد و طرفین ملزم به رعایت کلیه مفاد آن می باشند:

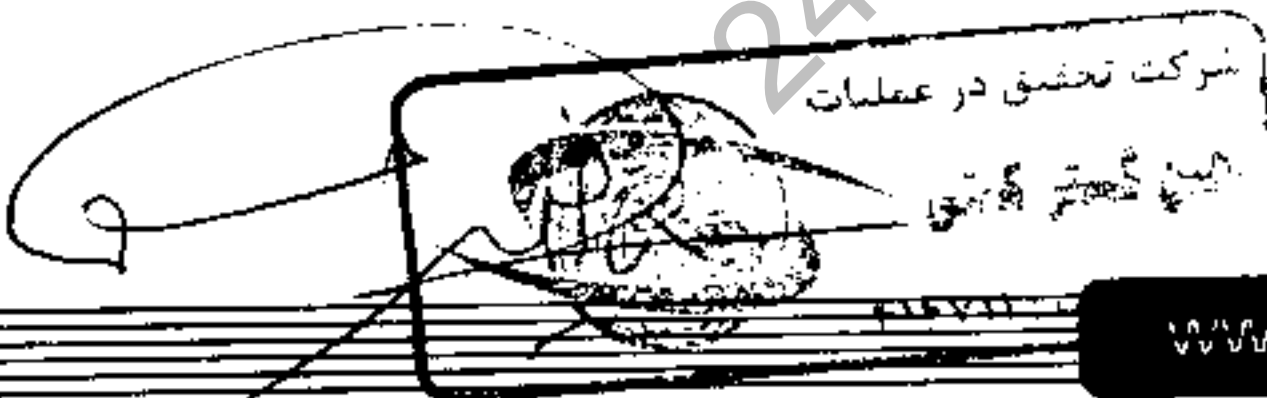
ماده ۱- موضوع قرارداد:

ارائه خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی، بروزرسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مطابق با شرح خدمات پیوست قرارداد که به رؤیت و تأیید مشاور رسیده و جزء لاینفک قرارداد است.

تبصره: در صورت نیاز به توسعه احتمالی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در طول مدت قرارداد، چنانچه در قالب افزایش ۲۵ درصدی موضوع قرارداد (موضوع ماده ۱۱) 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 توسعه و ایجاد قابلیت های جدید نرم افزاری است برعهده کارفرما می باشد.

ماده ۲- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت:

مبلغ کل قرارداد بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده ۱۹,۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (نوزده میلیارد و نهصد میلیون ریال) بشرح فازهای مذکور در جدول ذیل می باشد:



www.ict.gov.ir

کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پوست:

ردیف	فازهای اجرایی	نام بخش پیاده سازی	مدت اجرای فازهای قرارداد	مبلغ پرداختی (هر فاز ریال)
۱	فاز ۱	وب سرویس ثبت احوال به همراه استعلام آفلاین وب سرویس ۱۹۵ (وب استعلام کد پیگیری وب سرویس ثبت VIP-وب سرویس نتیجه) وب سرویس استعلام کد پیگیری شرکت پست فراخوانی وب سرویس پنجره ملی خدمات دولت هوشمند و کار پوشه ملی ایرانیان و ارسال نتیجه بخش مورد نظر به کارپوشه سایر موارد ذکر شده در شرح خدمات سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات به جز موارد مربوط به فاز دوم	۲۱۰ روز از زمان شروع قرارداد	۵۰ درصد مبلغ کل قرارداد
۲	فاز دوم	امکان جستجو و اتصال سوابق به مورد امکان باز ویرایش پاسخ توسط کاربر بر اساس مهلت زمانی (تا زمانی که پاسخ خواننده نشده باشد امکان ویرایش پاسخ وجود داشته باشد). این امکان هم در خصوص پاسخ به متقاضی هم در خصوص سایر کار تابل ها می بایست وجود داشته باشد. اتصال به سرویس ثبت احوال در لایه اینترنت در صورت مهیا بودن شمردن تعداد کاربران هدایت شده به ۱۹۵ شمردن تعداد کاربران هدایت شده به شرکت پست وب سرویس شاهرکار در صورت مهیا بودن وب سرویس مربوط عدم تایید پاسخ وب سرویس های ۱۹۵ در صورت مهیا بودن (در صورت مهیا نبودن هر یک از وب سرویس های این فاز قبل از اتمام قرارداد می بایست در قرارداد کاهش داده شود).	۱۰۰ روز پس از اتمام فاز اول	۵۰ درصد مبلغ کل قرارداد
۳	فاز سوم	پشتیبانی (دوره گارانتی رایگان)	پشتیبانی رایگان به مدت یکسال از زمان تحویل نهایی سامانه (پس از اتمام فاز ۲)	
۴		جمع کل بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده		

نحوه پرداخت:

مبلغ هر فاز، پس از انجام کامل خدمات و تعهدات آن فاز و اخذ تاییدیه از ناظر قرارداد و موافقت کارفرما 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 مطابق قانون مالیات بر ارزش افزوده انجام خواهد شد.

شرکت تحقیق در عملیات
تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی

کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

www.ict.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ماده ۳- مدت قرارداد :

مدت قرارداد ۳۱۰ روز از تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۰۴/۰۷ می باشد.

تبصره ۵: مشاور مطابق با مفاد تعهدنامه گارانتی (پشتیبانی) محصول (مندرج در پیوست قرارداد) و سایر تعهدات مندرج در قرارداد و ضمیمه 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 ۴- کسور قانونی :

کلیه کسور قانونی متعلقه 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 پرداختی که به مشاور صورت می پذیرد کسر و به حسابهای مربوطه واریز نماید.

تبصره ۵: تسویه حساب منوط به رعایت مفاد ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی می باشد.

ماده ۵- محل اجرای قرارداد :

محل اجرای قرارداد مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به نشانی تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی، ساختمان مرکزی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (شامل حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات- شرکتها و سازمانهای زیر مجموعه- ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانی- دستگاههای نظارتی مرتبط) خواهد بود. در صورت تغییر محل اجرای قرارداد، مشاور ملزم به تبعیت از اجرای آن در محل تعیین شده توسط کارفرماست.

ماده ۶- تعهدات مشاور:

۶-۱- تعهدات کارکردی :

۶-۱-۱- مشاور می بایست حداکثر ۲۴ ساعت پس از انعقاد قرارداد یک نفر نیروی متخصص مسلط به سامانه موضوع قرارداد را بعنوان نماینده جهت پاسخگویی و انجام هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتبا 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 میتواند نیروی متخصص دیگری را درخواست نماید و مشاور مکلف به معرفی فوری (ظرف ۷۲ ساعت) نیروی جایگزین خواهد بود.

۶-۱-۲- مشاور متعهد می گردد مشکلات موجود در سیستم های موضوع قرارداد را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت 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 مشکلات احتمالی سامانه های موضوع قرارداد بصورت

۲۴*۲۴ (بصورت ۲۴ ساعته در کل ایام سال) می باشد. همین تعهد کتبی شماره ثبت: ۴۱۴۷۱۱



www.ict.gov.ir



تبصره ۲: عدم پاسخگویی به موقع (حداکثر پس از ۲۴ ساعت) از سوی مشاور در خصوص رفع اشکالات احتمالی یا پاسخ به سوالات نمایندگان کارفرما که منجر به عدم حصول نتیجه قطعی گردد، مشاور مشمول کسر جریمه می گردد. میزان جریمه به تشخیص کارفرما و از محل مطالبات، تضامین و یا سپرده های مشاور کسر خواهد شد.

۳-۱-۶- 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.

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

۵-۱-۶- 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 غیر مستقیم و تسلیم آنها به اشخاص ثالث (حقیقی - حقوقی) و نیز استفاده شخصی و خصوصی از آنها جداً اجتناب نماید، در غیر اینصورت 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 دارائیهای مشاور دارد. و مشاور حق هرگونه اعتراض را از خود سلب می نماید. بدیهی است کارفرما نسبت به صیانت و امانتداری از اطلاعات مکتوب و غیر مکتوب مشاور متعهد می باشد.

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

۷-۱-۶- مشاور مکلف است نسبت به آموزش عوامل اجرایی خود جهت تردد در ساختمانهای وزارت اقدام نماید. بعبارتی 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.

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

۹-۱-۶- مشاور تعهد می نماید از افراد ذیصلاح در اجرای پروژه استفاده نماید. لذا در صورت احراز عدم صلاحیت پرسنل مشاور در این پروژه توسط کارفرما، کارفرما حق درخواست تغییر آنها را حتی بدون ادله دارا می باشد و مشاور بدون هیچ گونه اعتراضی متعهد به اعمال تغییرات مورد نظر کارفرما ظرف مدت ۴۸ ساعت می باشد.

۱۰-۱-۶- مشاور متعهد به ارائه یک سال پشتیبانی رایگان از زمان تحویل نرم افزار می باشد.

۱۱-۱-۶- مشاور متعهد میگردد مطابق بخش تعهدات کارکردی شرح خدمات پیوست عمل نماید.

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

مهر و امضاء مشاور



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پوست:

۲-۶- تعهدات فنی (غیر کارکردی- نرم افزاری) :

۱-۲-۶- نصب، راه اندازی و پشتیبانی فنی سامانه، پایگاههای داده و سرورهای موضوع قرارداد در طول مدت قرارداد بعهده مشاور می باشد.

تبصره ۱: مشاور موظف به نصب لایسنسهای مورد نیاز سامانه بدون هرگونه محدودیت در زمان و تعداد کاربران، انجام ارتقاء و بروزرسانی نسخه ها و پیچ های نرم افزاری و امنیتی لازم در طی مدت قرارداد می باشد.

تبصره ۲: مشاور موظف است در طول مدت قرارداد ویرایش های جدید نرم افزاری که حاوی اصلاحات و توسعه های عمومی بوده بصورت رایگان در اختیار کارفرما قرارداده و راه اندازی نماید.

تبصره ۳: 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 سیاستهای امنیتی کارفرما وارد نشود، این بدان معنی است کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاستهای امنیتی جهت سرویس دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.

۲-۲-۶- مشاور متعهد میگردد سامانه های موضوع قرارداد در شرایط بحرانی عملکرد صحیحی داشته با وقفه مواجه نگردد و کل سرویس موضوع قرارداد از وضعیت مطلوبی از نقطه نظر خدمت رسانی برخوردار باشد.

تبصره ۱: در صورت بروز هرگونه مشکل در این خصوص مشروط بر اینکه خطای بوجود آمده در سیستم و سامانه ناشی از عوامل نگهدارنده سرویس نباشد مشاور موظف به رفع آن حداکثر تا ۳ ساعت می باشد، در غیر اینصورت مشمول کسر خسارت می گردد. میزان خسارت به تشخیص کارفرما و از محل مطالبات مشاور یا ضمانتنامه و یا حسن انجام کار مندرج در مواد ۱۳ و ۱۴ محاسبه و کسر می گردد.

۳-۲-۶- مشاور متعهد به رعایت و انجام کلیه نکات و راهکارهای فنی مرتبط با موضوع قرارداد که از سوی کارفرما مشخص و تعریف می شود، می باشد.

۴-۲-۶- مشاور متعهد می گردد کلیه خدمات موضوع قرارداد را با رعایت اصول فنی و استفاده از آخرین روش های پیشرفته مدیریت سیستم ها و نیز کارگزاران و متخصصین ذیصلاح و با توجه کامل به نیازهای کارفرما و همچنین هماهنگی کامل وی انجام داده و به اتمام رساند.

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، (ترجیحا به صورت الکترونیکی و مجلد کاغذی) می باشد. مستندات سیستمها شامل راهنمای راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسی LOG های سیستمی می باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه ها وبسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.

۶-۲-۶- مشاور موظف به تهیه نسخه های پشتیبان از بانک اطلاعاتی و فایل های سامانه / نرم افزار موضوع قرارداد و کنترل صحت عملیات پشتیبان گیری انجام شده از سرویس دهنده ها و سامانه های تخصصی شده و همچنین پایگاه داده در

سرویس تخصصی در عملیات
شماره ثبت: ۲۱۴۷۱۱

www.ict.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پیوست:

قالب فعالیتهای پشتیبانی فنی می باشد. 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 می باشد از محل تضمین ها یا کسر مطالبات به کارفرما پردازد. میزان خسارت به تشخیص کارفرما و از محل مطالبات مشاور یا ضمانتنامه و یا حسن انجام کار مندرج در مواد ۱۳ و ۱۴ محاسبه و کسر می گردد. تبصره ۱: در صورت تشخیص کارفرما، مشاور ملزم به عملیات بازیابی نسخ پشتیبان تهیه شده نیز می باشد.

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 می باشد. لذا می بایست با حضور دوره ای (ماهی یکبار) از برقراری کیفی و کمی سرویس های مرتبط با سامانه، پایگاه های داده اطمینان حاصل نموده و از عملیات پایش و نگهداری فوق الذکر 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 نشان دهنده انجام تعهدات و ارائه خدمات به بهره برداران کارفرما است را در یک نسخه تدوین و در اختیار کارفرما قرار دهد.

۶-۲-۸- در صورت قصور مشاور در انجام امور محوله بطوریکه باعث خسارت برای کارفرما اعم از دست دادن نسخ پشتیبان و بانک اطلاعاتی و یا سخت افزارها گردد کارفرما می تواند پس از برآورد مالی زیان، از مشاور خسارت دریافت نماید. میزان خسارت به تشخیص کارفرما و از محل مطالبات مشاور یا ضمانتنامه و یا حسن انجام کار مندرج در مواد ۱۳ و ۱۴ محاسبه می گردد.

۶-۲-۹- چنانچه کارفرما اراده نماید که سامانه های خود را روی بستر جدیدی پیاده سازی نماید، مشاور متعهد می گردد تا مستندات مربوط به بانکهای اطلاعاتی (شامل جداول، فیلدها و روابط بین جداول) سامانه های مورد نظر را در اختیار کارفرما قرار داده و تمهیدات لازم در این خصوص را با ناظرین قرارداد و کارفرما به عمل آورد.

۶-۲-۱۰- در زمان پیاده سازی سامانه و همچنین در صورت تغییر کاربری، آموزش کامل سامانه های کاربردی و مدیریتی (تمام سرویسها و...) موضوع قرارداد به مدیران و پرسنل ذیربط و معرفی شده توسط کارفرما به عهده مشاور خواهد بود.

۶-۲-۱۱- مشاور متعهد می گردد مطابق بخش ملاحظات غیر کارکردی (ملاحظات فنی) مطابق شرح خدمات پیوست عمل نماید. ۶-۳- تعهدات امنیتی:

۶-۳-۱- مشاور موظف به ایجاد قابلیت های لازم بمنظور ثبت و نگهداری کلیه وقایع و log های سیستمی و غیر سیستمی در سامانه های موضوع قرارداد می باشد بطوریکه هر یک از وقایع یا لاگ های ثبت شده در سامانه، قابل انتصاب به کاربر ذینفع آن بوده و امکان حذف آن نیز وجود نداشته باشد.

شرکت محقق در عملیات
مهندس محقق
شماره ثبت: ۴۱۲۷۱۱

www.ict.gov.ir

کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پیوست:

۲-۳-۶- مشاور موظف است تأییدیه های امنیتی را از مرکز فناوری اطلاعات دال بر امن بودن سیستم ها اخذ نماید و پس از اعمال هر گونه تغییرات در نسخه منصوبه قبل از عملیاتی نمودن در سطح ستاد وزارت تأییدیه های امنیتی لازم را از مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات مجدداً اخذ نماید.

۳-۳-۶- مشاور متعهد به عدم نمایش پیام ناشی از خطای کاربری و سیستمی می باشد که منجر به افشای اطلاعات شود.

۴-۳-۶- مشاور متعهد به استفاده از آخرین ورژن نرم افزارهای مورد استفاده و بهنگام سازی و نصب اصلاحیه ها و Patch های امنیتی نرم افزارهای مورد استفاده در سامانه می باشد.

۵-۳-۶- براساس سیاستهای امنیتی ستاد وزارت ارتباطات ارائه هر گونه دسترسی ریموت به خارج از محل اجرای قرارداد (ستاد وزارت) ممنوع می باشد و طرف قرارداد جهت هر گونه تغییرات و ... در سامانه می بایست در محل اجرای قرارداد حضور بهم رساند.

۶-۳-۶- مشاور متعهد به تست اجرای صحیح کلیه نرم افزارها و بازنگری سامانه پس از هر نوع تغییری و مستند کردن مراحل و نتایج تست می باشد.

۷-۳-۶- مشاور متعهد است در صورت مشاهده موارد امنیتی در لاگ های سامانه سریعاً به مرکز فناوری اطلاعات گزارش نماید.

۸-۳-۶- مشاور متعهد میگردد مطابق بخش ملاحظات غیر کارکردی (ملاحظات امنیتی) شرح خدمات پیوست عمل نماید.

۹-۳-۶- مشاور متعهد می گردد در صورت درخواست کارفرما اقدامات لازم جهت استفاده از توکن های مربوط به احراز هویت به منظور ورود به نرم افزار موضوع قرارداد را انجام دهد. (سامانه مجهز به زیر ساخت کلید عمومی و داری قابلیت PK+Enabling باشد)

ماده ۷- تعهدات کارفرما:

۱-۷- کارفرما مسئول حفظ و نگهداری کد فعال سازی نرم افزارهای موضوع قرارداد می باشد.

۲-۷- کارفرما نمی تواند نرم افزارهای خریداری شده را در اختیار اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر قرار دهد.

ماده ۸- نمایندگی و نظارت در اجرای قرارداد:

ناظر بخش تعهدات فنی این قرارداد رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی و ناظر بخش تعهدات غیر فنی (کارکردی) این قرارداد رئیس مرکز بازرسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خواهند بود که برانجام تعهدات قرارداد توسط مشاور نظارت خواهند داشت. بدیهی است کلیه پرداختها بعد از تأیید صحت و انجام کامل موضوع قرارداد توسط ناظرین قرارداد و موافقت کارفرما به مشاور انجام خواهد شد.

ماده ۹- خسارت تاخیر:

در صورت تاخیر مشاور در ایفای به موقع هر یک از تعهدات قرارداد، خسارتی معادل حاصلضرب نسبت مدت تاخیر به مدت فاز یا مرحله مربوطه در میزان حق الزحمه آن فاز یا مرحله (فرمول ذیل) به عنوان خسارت تاخیر در هر یک از انجام

مهر و امضا
www.int.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تعهدات از مطالبات 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 هر یک از خدمات و تعهدات قرارداد، کارفرما می تواند علاوه بر مطالبه و کسر خسارت تأخیر نسبت به فسخ یک طرفه قرارداد و ضبط و برداشت تضامین مشاور اقدام نماید.

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

تبصره ۱: این قرارداد شامل ۲ فاز پرداخت می باشد و مبلغ پرداختی هر فاز در ماده (۲) 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.

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 ۱۰- جبران خسارت:

در صورتیکه در حین اجرای هر یک از تعهدات قرارداد خسارتی ناشی از قصور یا بی احتیاطی و بی مبالائی یا تقصیر مشاور یا عوامل اجرائی او به تجهیزات کارفرما یا هر شخص ثالث وارد شود مشاور مکلف به جبران سریع خسارت حادث شده ظرف مدت ۴۸ ساعت می باشد 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 ۳۰٪ بالاسری را از مطالبات مشاور کسر و یا از محل ضمانت نامه و یا حسن انجام کار مندرج در مواد ۱۳ و ۱۴ قرارداد برداشت خواهد شد.

تبصره: چنانچه میزان خسارت ناشی از تأخیر یا تعلل در اجرای مفاد قرار داد بیش از مبلغ تضمین انجام تعهدات و مطالبات 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 ۱۱- افزایش یا کاهش موضوع قرار داد:

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

شرکت تحقیق در عملیات
 هیئت مدیره

www.ict.gov.ir

• کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پست:

انجام تعهدات خود و افزایش مبلغ ضمانت نامه مطابق افزایش حاصله اقدام نماید. در غیراینصورت کارفرما حق دارد به طور یک جانبه قرارداد را طبق ماده ۱۵ این قرارداد فسخ نماید.

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

۳- تعلیق کارها از طرف کارفرما

۴- تأخیر مجاز از سوی مشاور به تشخیص کارفرما

تغییر مدت هر قسمت یا مرحله، بر اساس کنترل‌هایی که حین کار صورت می‌گیرد، در پایان خدمات آن قسمت یا مرحله، مورد بررسی نهایی قرار گرفته و نتیجه صورت مجلس می‌گردد.

ماده ۱۳- تضمین انجام تعهدات

مشاور برای تضمین انجام تعهدات خود پنج درصد (۵٪) از کل مبلغ قرارداد را که معادل ۹۹۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال (نهصد و نود و پنج میلیون ریال) می‌باشد طی یک فقره ضمانتنامه بانکی معتبر غیرقابل انتقال به شماره سپام ۰۴۱۰۴۰۴۶۸۹۱۳۱۲۷۲ مورخ به عهده بانک سینا تسلیم کارفرما نموده و کارفرما می‌تواند در صورت قصور یا تقصیر یا بی احتیاطی یا بی مبالاتی مشاور در ایفای هر یک از تعهدات قرارداد و یا ورود خسارت از سوی مشاور برای جبران خسارت وارده بدون قید و شرط تمام وجه ضمانتنامه را ضبط و به نفع خود وصول نماید. وصول وجه ضمانتنامه مذکور توسط کارفرما موجب بری‌الذمه شدن مشاور نمی‌گردد و صرفاً وجه التزام تخلف و تعهدات مشاور محسوب شده و توسط کارفرما قابل اخذ است. تضمین مذکور پس از دوره گارانتی و پشتیبانی یکساله 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 می‌پذیرد و استرداد تضمین مأخوذه و خاتمه مدت قرارداد نافی مسئولیت های مشاور در خصوص اعمال وی و کارکنانش نخواهد بود.

ماده ۱۴- سپرده حسن اجرای کار:

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

امکان تحقیق در عملیات
مهندس مشاور
تلفن: ۴۱۴۷۹۱

www.ict.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ماده ۱۵- فسخ قرارداد :

کارفرما می تواند در طول مدت قرارداد (موضوع ماده ۳) در صورت تحقق هر یک از موارد زیر ضمن ضبط و برداشت 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 می نماید.

۱- هرگاه مشاور (صرفاً در خصوص اشخاص حقوقی) ورشکسته گردد و اعلام ورشکستگی نماید یا منحل شود.
۲- 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- هرگاه به تشخیص کارفرما مشخص شود اجرای قرارداد کلاً یا جزئاً به غیر واگذار شده است. (موضوع ماده ۱۸)

۴- هرگاه شرایط مندرج در ماده ۲۱ این قرارداد (دخالت واسطه) برای کارفرما احراز گردد.

ماده ۱۶- 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 به مشاور ابلاغ می نماید. بدیهی است ما به ازای تعهدات انجام شده که مورد قبول کارفرما می باشد به مشاور پرداخت خواهد شد.

ماده ۱۷- حوادث قهری (فورس ماژور) :

هرگونه تاخیر طرفین در اجرای تعهدات که ناشی از فورس ماژور (جنگ، شورش، زلزله، سیل، آتش سوزی، اعتصاب عمومی، شیوع بیماری های مسری) باشد 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. تبصره ۱: وقوع حادثه قهریه باید از طرف مقامات ذیصلاح دولت جمهوری اسلامی ایران رسماً گواهی شود و گواهی مزبور از سوی طرف قرارداد به کارفرما ارائه گردد.

تبصره ۲: افزایش قیمت کالاهای مصرفی، سطح دستمزدها، تغییر برابری نرخ ارزها و موارد دیگری از این قبیل تحت هیچ عنوان جزء موارد فورس ماژور محسوب نخواهد شد.

تبصره ۳: در صورتیکه مدت فورس ماژور بیش از ۴۵ روز باشد، کارفرما می تواند قرارداد را خاتمه نماید. بدیهی است در این صورت هزینه کارهای انجام شده توسط طرف قرارداد پس از تأیید ناظرین قرارداد قابل پرداخت خواهد بود.

ماده ۱۸- 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 ماخوذه نسبت به وصول سایر خسارات وارده از هر حیث و جهت اقدام نماید.



www.ict.gov.ir

کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پوست:

ماده ۱۹- قوانین و مقررات حاکم بر قرارداد:

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 ۲۰- منع قانونی:

طرف قرارداد رسماً اعلام می نماید که مشمول ممنوعیت قانون «منع مداخله کارکنان در معاملات دولتی» مصوب ۲۲ دیماه ۱۳۳۷ نمی باشد. طرف قرارداد 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 طرف قرارداد مشمول تبعات حقوقی و کیفری ناشی از عدم رعایت این ماده خواهد بود و در این خصوص کارفرما هیچ مسئولیتی نخواهد داشت.

ماده ۲۱- عدم دخالت واسطه:

مشاور اعلام می نماید که بابت قرارداد حاضر واسطه‌ای وجود نداشته و هیچگونه حق دلالی و کمیسیون و نظایر آن نپرداخته و نخواهد پرداخت و چنانچه خلاف این مطلب به نحوی از انحاء معلوم شود کارفرما حق خواهد داشت قرارداد را طبق ماده ۱۵ فسخ نماید و ضمانتنامه مشاور را به نفع خود ضبط نماید.

ماده ۲۲- 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 در صدر قرارداد ارسال و یا تحویل پست سفارشی شود. در مورد فاکس متعاقباً باید تأییدیه 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 نامه‌ها و اوراق و اظهارنامه‌ها به نشانی مذکور در آغاز این قرارداد ارسال و ابلاغ واقعی تلقی خواهد شد.

ماده ۲۳- وجود دانش مورد معامله:

مشاور صریحاً اعلام می دارد که وجود دانش مورد معامله را جهت انجام موضوع قرارداد دارا می باشد و با امضای قرارداد هیچگونه عذری بر عدم اجرای پروژه در طول مدت قرارداد نخواهد داشت.

ماده ۲۴- محل تامین اعتبار قرارداد:

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

مهر و امضاء در عملیات
مهر و امضاء در عملیات
۲۴۰۹۲۲-۰۶۰۳۱۳۴۶۱

www.ict.gov.ir

کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ماده ۲۵ - 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 نمی تواند به دلایلی از قبیل عدم محاسبه کافی و امثال آن معترض و هیچگونه ادعا و یا مطالبه ای از این جهت پذیرفته نیست .

ماده ۲۶ - نسخ قرارداد :

این قرارداد در ۲۶ ماده و ۱۹ تبصره در ۳ نسخه تهیه و تنظیم شده و به امضاء طرفین رسیده و از تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۰۱ مبادله لازم الاجراء خواهد بود. کلیه نسخ این قرارداد دارای اعتبار و در حکم واحد می باشد.

مهر و امضاء کارفرما :

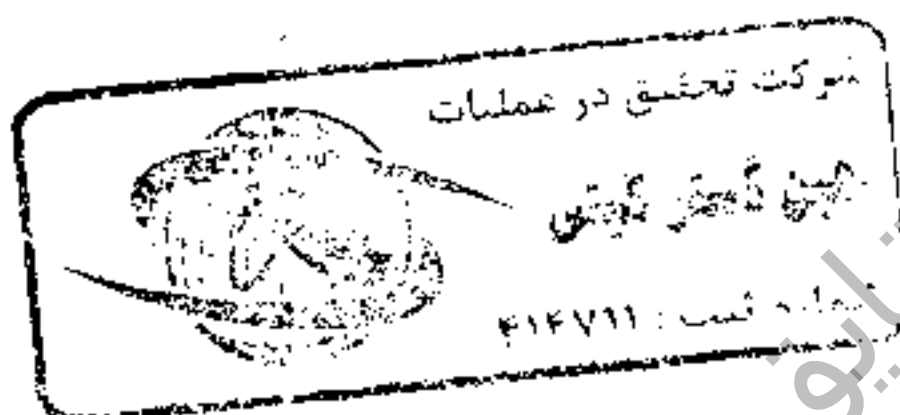
نام و نام خانوادگی نماینده : غلامرضا امیدی

سمت: معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع

مهر و امضاء مشاور:

نام و نام خانوادگی: مسعود خلیلی

سمت: مدیر عامل



شفایف خورسندی
سه شنبه ۱۳ آبان ۰۶:۳۷
24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

www.ict.gov.ir

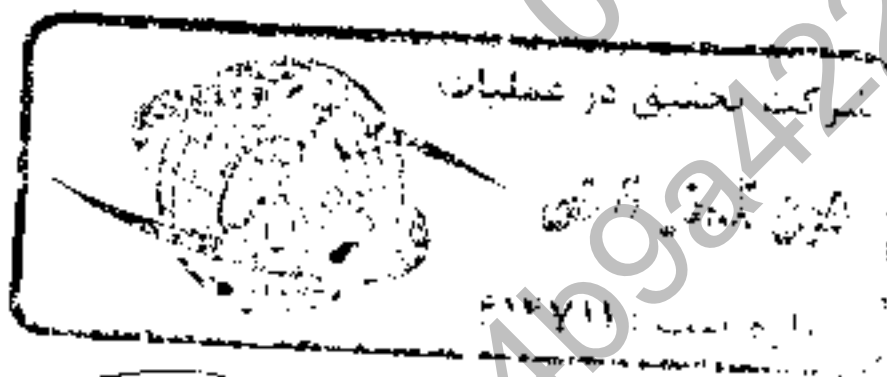
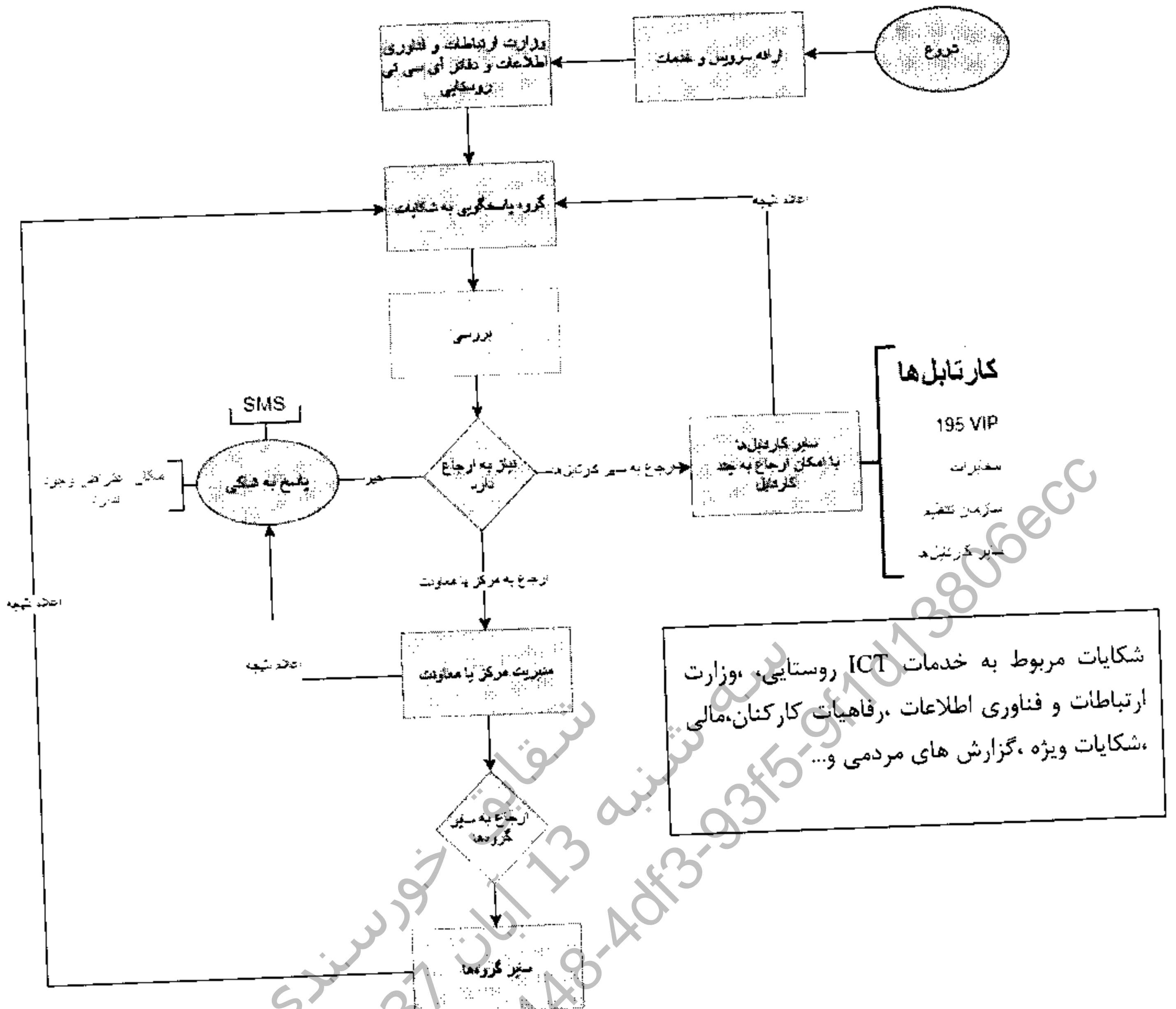
● کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی



تاریخ تهیه/بازنگری
۱۴۰۴/۰۲/۱۳

نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت




[Handwritten signature]

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

[Handwritten signature]

صفحه : ۲۰ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

• مدیریت اطلاعات و امکانات

- امکان تعریف ماهیت‌های متعدد در سامانه (مانند درخواست، شکایت و ...)
- امکان تعریف اطلاعات پایه مانند موضوعات، نمایه‌ها، نحوه دریافت
- تعیین اجباری و اختیاری بودن فیلدهای مورد و شهروند برای هر ماهیت مورد
- تعیین ترتیب نمایش فیلدهای شهروند در ثبت مورد اینترنتی
- استفاده اختیاری از فیلدهای سازمان، موضوع، نحوه دریافت، شهروند، اولویت، سطح محرمانگی توسط راهبر سامانه (راهبر می‌تواند از این فیلدها استفاده کرده و یا فیلدهای جدید را به کار گیرد)
- سامانه می‌بایست قابلیت ارائه گزارش و آلامر دهی در خصوص قطعی وب سرویس‌ها را دارا باشد.
- در صورت نیاز به ارتباط با سایر سامانه‌های همسایه، براساس شرح خدمات جداگانه در قالب قرارداد توسعه جداگانه با توافق طرفین قرارداد در خصوص زمان و هزینه، پیاده سازی و جاری سازی های لازم صورت خواهد پذیرفت.
- حداکثر اعتراض به شکایات یک بار می‌باشد.
- تمامی تاریخچه می‌بایست قابلیت نمایش داشته باشد.
- تعیین مهلت پاسخگویی (اگر کاربر رسیدگی کننده به زمان بیشتری نیاز داشت با زدن تیک و ذکر علت آن، براساس حداکثری که مدیر سامانه اعلام نموده است قابل افزایش باشد. گزارش مواردی که درخواست افزایش مهلت پاسخگویی شده است براساس می‌بایست قابل ارائه باشد).
- آلامر دهی به کاربر و مافوق آن در صورت عدم پاسخ در مهلت مقرر
- امکان باز ویرایش پاسخ توسط کاربر براساس مهلت زمانی (تا زمانی که پاسخ خوانده نشده باشد امکان ویرایش پاسخ وجود داشته باشد) - این امکان هم در خصوص پاسخ به متقاضی هم در خصوص سایر کارتهابل‌ها می‌بایست وجود داشته باشد.
- کارشناس مربوطه امکان تکمیل نتایج براساس فیلدهای پویا را داشته باشد تا در گزارشات آتی بهره برداری نماید. از جمله نتیجه پرونده (رفع مشکل شاکی-اجابت درخواست متقاضی-ارائه اطلاعات و راهنمای-مشاوره-پرداخت غرامت یا جبران خسارت-برخورد اداری با کارکنان-برخورد با اپراتور-اصلاح فرآیند-موافقت و اجرا پیشنهاد-عدم موافقت یا اجابت درخواست متقاضی به دلایل قانونی-مکاتبه با واحدهای ذیربط-سایر)
- امکان اضافه کردن فیلدهای دیگر از انواع مختلف داده‌ای شامل متنی، عددی، لیست انتخابی یا پیشنهادی، تاریخ و زمان به هر ماهیت مورد
- امکان دسته‌بندی موارد به کمک نمایه‌گذاری
- پیوست کردن فایل‌های مرتبط (تصویر، فایل صوتی، فیلم و ...) با امکان محدودیت حجم و فرمت، حجم و تعداد توسط مدیر سامانه



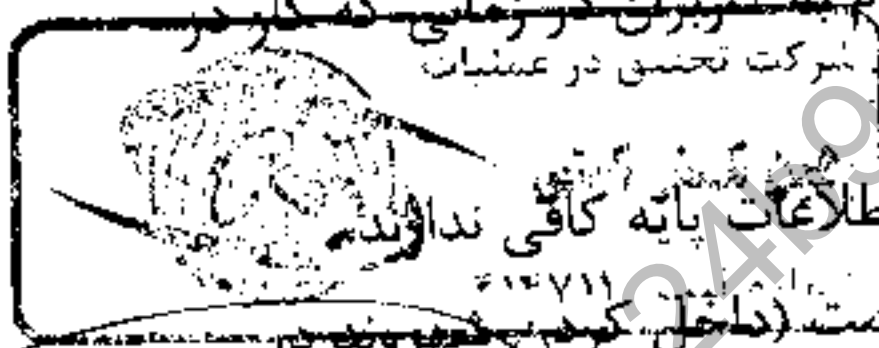
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.



صفحه : ۲۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳

- فرم‌های مجزا برای ثبت مورد در داخل سازمان و سایت اینترنتی با مرکز کنترل واحد(فرمی که کاربر بازرسی تکمیل می نماید با فرم مردم ممکن است متفاوت باشد).
- در وارده هایی که از طریق فرم داخل ثبت می شود(مواردی که خود کارشناسان بازرسی ثبت می نمایند) ، اطلاعات اولیه توسط دبیرخانه بازرسی تکمیل و به کارشناس بازرسی ارسال می نمایند . و اطلاعات تکمیلی توسط کارشناس بازرسی تکمیل می شود .(ادامه فرایند مشابه فرایند های رسم شده است).
- امکان تعیین نمایش یا عدم نمایش برخی فیلدها در فرم ثبت مورد که بر روی اینترنت می باشد و فیلدهای فرم مربوط به ثبت مورد در داخل سازمان (برخی فیلدها نباید توسط شهروندان دیده شوند)
- تعریف قاعده شروع فرآیند بر اساس فیلدهای موردنظر، جهت ارجاع خودکار
- امکان انتخاب سریع شهروندان با کدملی، شماره تلفن همراه یا ثابت و نام خانوادگی در ثبت مورد داخلی
- تعیین قالب پیام ارسالی (پیامک و ایمیل) به شهروندان برای هر ثبت مورد
- ارسال کد رهگیری به شهروندان از طریق ایمیل یا پیامک
- امکان جستجو کارتابل سازمانی
- ایجاد کارتابل به ازای هر نقش تعریف شده در سامانه
- نمایش اطلاعات مربوط به هر کار، مورد وابسته به آن و شهروند در یک صفحه(مانند خلاصه پرونده)
- رنگ بندی کارها بر اساس میزان فاصله از مهلت اقدام آن
- نمایش چرخه ارجاعات (کلید کارهای انجام شده بر روی مورد)
- امکان بایگانی موقت یا تعیین زمان بازگشت خودکار به کارتابل
- امکان دسته بندی ارجاعات بر اساس ایجاد پوشه
- ارسال پیام خارج از فرآیند به شهروند توسط کاربر مجاز در مراحل رسیدگی
- دسترسی به اقدامات انجام شده در آرشیو کارتابل
- کارتابل ها بر اساس جایگاه سازمانی یا نقش تعریف شده باشند و وظایف بر آن اساس ارجاع شود.
- امکان تخصیص کار مبتنی بر اطلاعات ساختار سازمانی و واحدهای جغرافیایی
- در صورت درخواست کارفرما ارسال پیام خودکار به شهروندان در نقاط مختلف فرآیند به صورت قالب از پیش تعریف شده در صورت نیاز ارسال پیام به کاربران در زمانی که کار در کارتابلشان قرار می گیرد (اختیاری برای هر کاربر)
- مدیریت کارهایی که از قواعد فرآیند تبعیت نکرده و یا اطلاعات پایه کافی ندارند
- امکان تعریف مراحل از فرآیند که مسئول آن شهروند است. (داخل کردن شهروند در فرآیند)
- فرآیند(امکان تعریف حداکثر زمان برای رسیدگی به کارهای هر مرحله



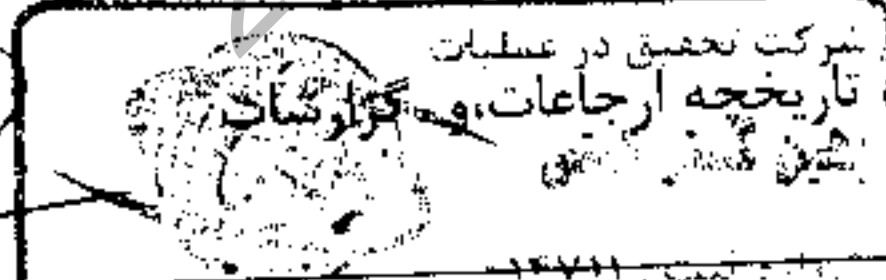
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد. تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۲۲ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :




- تعریف کانال‌های مختلف ارتباطی از قبیل پیامک و ایمیل
- تعیین زمان دوره‌ای برای ارسال پیام‌هایی که ارسال نشده‌اند.
- امکان تعیین تعداد دفعات تلاش برای ارسال پیام‌هایی که ارسال نشده‌اند.
- امکان تعیین زمان دوره‌ای برای دریافت گزارش‌های تحویلی که ارسال نشده‌اند.
- گزارش بر روی پیام‌های ارسالی و وضعیت آن‌ها (در صف ارسال، ارسال شده، تحویل داده شده)
- امکان ارسال مجدد دسته‌ای پیام‌های ارسال نشده
- تعیین قالب ایمیل ارسالی (که متن و موضوع آن به صورت داینامیک پر می‌شود
- نمایش فیلد مهلت اقدام در کارتابیل
- امکان ثبت اقدام بر روی پیام‌ها در اقدام وظایف و پیگیری وظایف
- تغییر رنگ پیام‌های دارای از تاریخ اقدام گذشته
- امکان جستجو و اتصال سوابق به مورد
- تجمیع سوابق در قالب یک پوشه بر اساس موضوع یا فرد (در واقع ایجاد پرونده)
- سامانه میبایست در زمان دریافت نتیجه شکایت از شاکی درخواست نمره دهی به میزان رضایت خود نسبت به فرآیند پاسخگویی نماید. این کار از طریق صفحه اینترنتی صورت می‌پذیرد.
- علاوه بر مهلت سیستمی کاربر بازرسی جهت ارجاعات داخلی در صورت درخواست مهلت، امکان تمدید مهلت را داشته باشد. (به گونه ایی که از سقف مجاز تعیین شده فراتر نرود)
- کاربر دارای دسترسی میبایست بتواند در زمانی که تشخیص دهد بررسی شکایت از زمان قانونی فراتر می‌رود، به شاکی از طریق پیامک و ایمیل اطلاع دهد.
- در پنل مدیریت امکان انتخاب فعال بودن ارسال و یا عدم ارسال انواع پیامکها و ایمیل‌های رویدادی و قالب آنها لحاظ شود.
- امکان افزوده شدن انواع پیامک و ایمیل اطلاع رسانی در طول پروژه و در زمان پشتیبانی وجود داشته و پیمانکار میبایست نسبت به این امر از خود انعطاف لازم را نشان دهد. در صورت تغییر سرویس پیامک از سوی کارفرما، توسعه مجدد براساس توافق طرفین در هزینه و زمان انجام آن خواهد بود.
- نگهداری نسخه های تغییر یافته یک وارده از سیستم نهایی مورد انتظار است و مشاهده نسخه های قبلی به همراه تغییرات و تغییردهندگان میبایست ممکن باشد.
- با مشخص شدن ماهیت، نوع، موضوع، نوع سرویس و مصداق وارده (که در قبل معرفی شدند) تنها فیلدهای مربوط به دسته تعیین شده میبایست نمایش داده شود
- اعلام کننده/ شاکی در ثبت یک نوع شکایت با یک گد ملی در یک بازه زمانی قابل تنظیم از تکراری بودن شکایت و مطلع شده و به او نسبت به ثبت موارد یکسان به شکل مکرر تذکر داده شود.


 شرکت تحقیق در عملیات
 تاریخچه ارجاعات و گزارشات
 تهران - خیابان ولیعصر - پلاک ۴۰۸
 شماره ثبت: ۳۳۷۱۱
 مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

(Handwritten signature)

صفحه : ۲۳ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

○ ویژگی های فرآیندی سامانه:


۱. طراحی فرآیند تحت وب داخل سامانه مبتنی بر استاندارد BPMN۲
۲. پشتیبانی از قواعد کسب و کار (Business Rule) با امکان طراحی جداول تصمیم در قالب فایل های Exce
۳. تعریف فرآیندهای جدید و تعیین مالکیت برای عدم تغییر طراحی فرآیند توسط دیگران
۴. نسخه بندی فرآیندها
۵. امکان مهاجرت از یک نسخه فرآیند به نسخ دیگر با و بخت نمایش وضعیت و تعداد امکان تغییرات بر روی فرآیند با فاصله زمانی، بدون اعمال در سامانه
۶. نمایش تصویر فرآیند و مشخص شدن محل فعلی رسیدگی با رنگ مورد نظر (نقشه فرآیندی هر درخواست)

سایر امکانات :

- مدیریت کاربران
- مدیریت ساختار سازمانی (هر یک از بخش ها به صلاح دید کارفرما مورد بهره برداری قرار می گیرد).
 - تعریف سازمان ها و ارتباطات درختی بین آن ها
 - تعریف سمت های سازمانی، به همراه تعیین متصدی و جانشین
 - تفکیک جغرافیایی سازمان ها
 - دسته بندی سازمان ها
 - در صورت تشخیص کارفرما ساختار سازمانی وزارت از طریق view نرم افزار کارگزینی «وجود در اختیار مشاور قرار می گیرد». (در غیر این صورت می بایست در سامانه تعریف شود).
- کنترل دسترسی به داده ها و امکانات مختلف سامانه
- مکانیزم ثبت و رویت فعالیت های کاربران
- امکان ارسال پیام داخلی بین کاربران، با قاعده تعریف شده توسط راهبر سامانه
- دریافت پیام ها توسط کاربران از طریق سامانه، پیامک و ایمیل
- صدور اطلاعیه برای کاربران توسط راهبران سامانه
- امکان غیرفعال کردن کاربران
- امکان تغییر رمز عبور و اطلاعات شخصی توسط هر کاربر
- امکان بازیابی کلمه عبور به گونه ایی که در صورت فراموشی رمز عبور از طریق پیامک و کد تایید، امکان بازیابی فراهم شود.
- تعریف راهبران در سطح میانی برای مدیریت کاربران (بعنوان مثال ادمین شرکت پست امکان تعریف زیر مجموعه های خود با دسترسی های تعریف شده را داشته باشد).



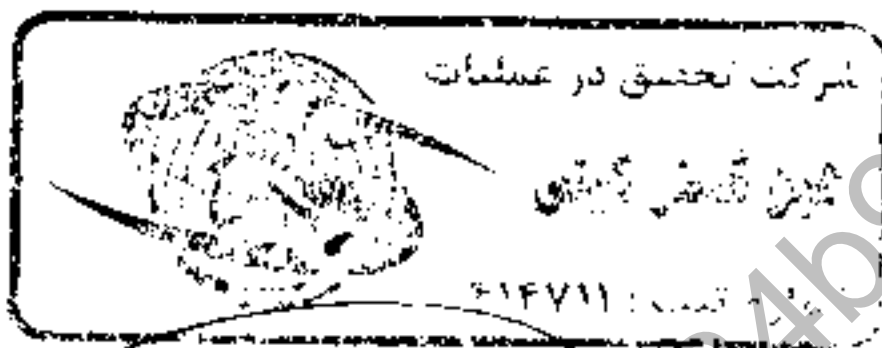
قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد. مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

صفحه : ۲۴ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

- تعیین صفحه پیش فرض توسط هر کاربر (صفحه‌ای که به صورت خودکار بعد از log in بارگزاری می‌شود)
- سیستم میبایست امکان تعریف انواع فیلدهای پویا برای شکایت، شهروند و اقدامات را داشته باشد.
- در صفحه راهبری و کاربری سامانه ، راهبر یا کاربر براساس دسترسی های داده شده بتوانند از طریق منوها به امکانات و قابلیت های سامانه (مانند جستجو، پرینت و ..) دسترسی داشته باشند.

گزارشات


- سامانه می بایست قابلیت گزارش دهی از تمامی اقلام اطلاعاتی ذخیره شده در سیستم را دارا باشد.
- در تمامی گزارش ها سطوح دسترسی قابلیت تنظیم را داشته باشد.
- سامانه می بایست قابلیت طراحی ویجت های مختلف در قالب داشبورد مطابق نظر کارفرما را داشته باشد
- سطوح دسترسی به این ویجتها میبایست قابل تنظیم بوده و همچنین اطلاعات نمایش داده شده در آنها با توجه به نقش کاربر نمایش داده شود.
- ارائه آموزش های کاربری، راهبری و فنی اراده مستندات کاربری و راهبری

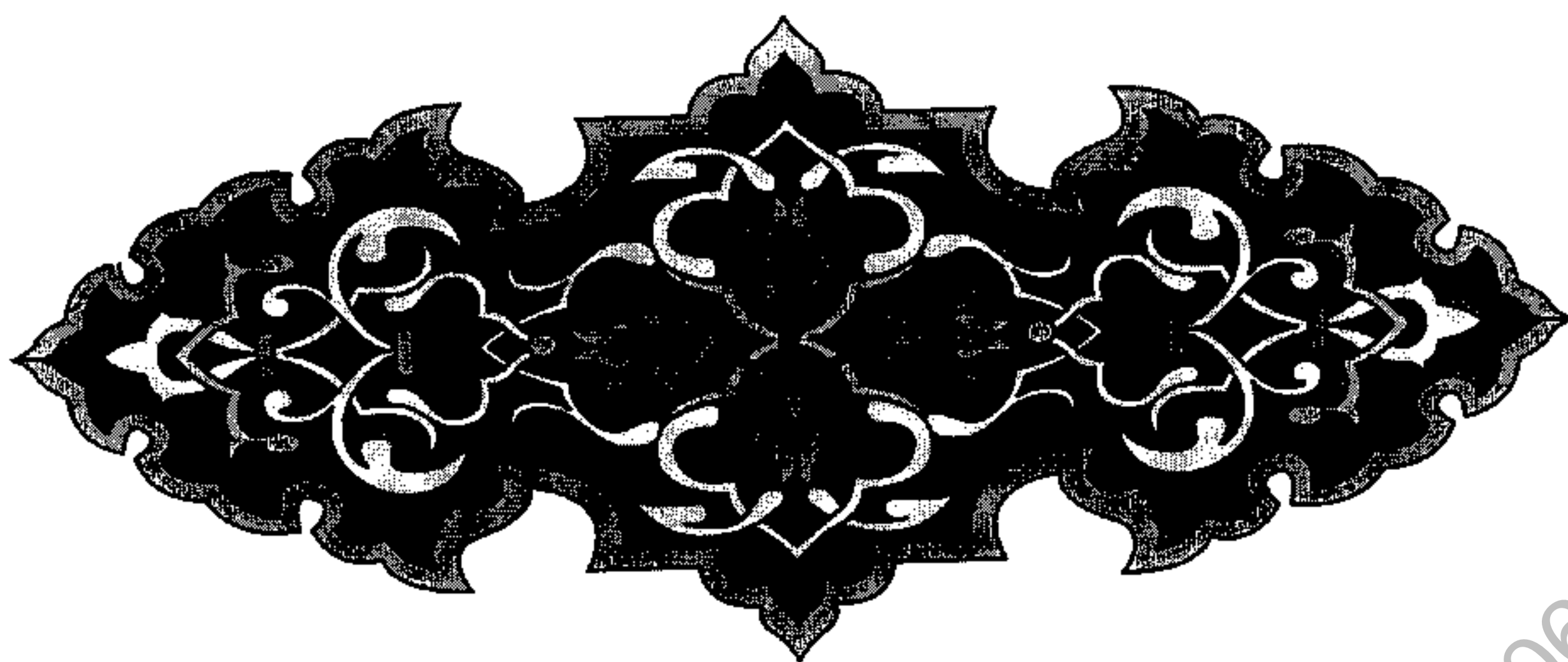


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

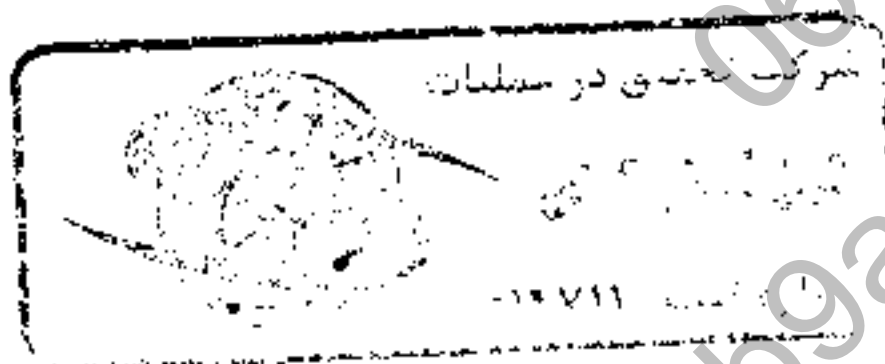
قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
شقایق خورسندی
24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه : ۲۵ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	



ملاحظات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)




(Handwritten signature)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

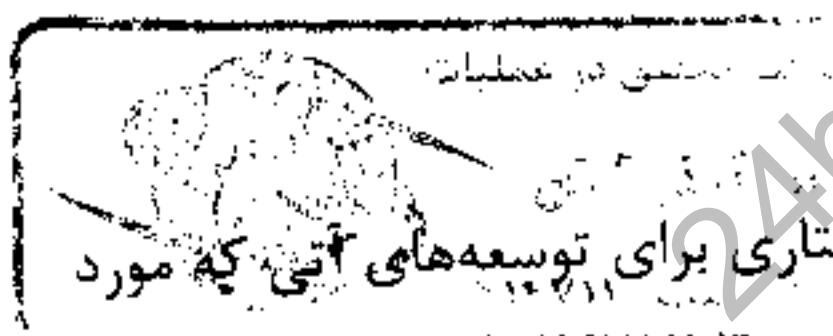
(Handwritten signature)

صفحه: ۲۶ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:

۴- ملاحظات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)


۴-۱- مشخصات فنی

- ۱- سرویس‌دهی تحت وب: سیستم باید قابلیت سرویس‌دهی تحت وب داشته باشد و با آخرین نسخ تمام مرورگرهای متداول از جمله Firefox و Chrome سازگار بوده و مستقل از سیستم‌عامل باشد.
- ۲- توسعه‌پذیری: سیستم باید قابلیت توسعه و ارتقا براساس نیازهای آتی کارفرما را داشته باشد.
- ۳- دارای ویژگی User Friendly در کلیه سطوح باشد.
- ۴- داشتن مقیاس‌پذیری، گسترش‌پذیری، قابلیت اطمینان و کارایی جهت اطمینان از پایداری سرویس.
- ۵- یکپارچگی و تعامل آسان با سایر نرم‌افزارها (Restful API) ضروری است و همچنین امکان ارتباط نرم‌افزار با سامانه‌های دیگر وزارت از طریق وب سرویس (API).
- ۶- قابلیت یکپارچه‌سازی با Active Directory برای تصدیق هویت کاربران را داشته باشد و همچنین امکان لاگین در نرم‌افزار از طریق دامین (بصورت SSO) و مستقل از آن نیز فراهم باشد. همچنین امکان اتصال با استفاده از OpenID Connect به بستر هویتی یکپارچه سازمان نیز وجود دارد تا در صورت درخواست کارفرما این اتصال صورت پذیرد.
- ۷- نرم‌افزار مجهز به داشبورد مدیریتی و امکانات نظارتی باشد.
- ۸- کلیه خطاهای سیستم می‌بایست ثبت شده و بوسیله مدیر قابل مشاهده باشند و قابلیت جمع‌آوری توسط سامانه SOC کارفرما را داشته باشد.
- ۹- پایگاه داده 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 پایگاه داده‌های غیر از SQL Server و یا Oracle مجاز نمی‌باشد.
- تبصره: مشاور موظف به پشتیبانی از پایگاه داده‌های به کار رفته در سامانه‌های موضوع قرارداد می‌باشد.
- ۱۰- امکان تعریف گروه‌ها و کاربران در سطوح مختلف عملیاتی باشد.
- ۱۱- امکان ایجاد نقش‌های مختلف برای مدیران و کاربران نرم‌افزار و تعریف سطوح دسترسی خاص.
- ۱۲- امکان در نظر گرفتن تدابیری برای بالابردن کارایی سیستم در صورت بالا رفتن حجم تراکنش‌ها.
- ۱۳- امکان طراحی انواع گزارشات پویا (امکان تهیه انواع گزارش از اطلاعات پایه سیستم در قالب Excel، امکان تهیه گزارش‌های دلخواه در قالب توسعه).
- ۱۴- امکان تعریف دسترسی‌های لازم به منظور دسترسی به لاگ‌ها.
- ۱۵- سامانه می‌بایست به گونه‌ای طراحی شود که محدودیت فنی و ساختاری برای توسعه‌های آتی که مورد توافق طرفین قرارداد می‌باشد را نداشته باشد.

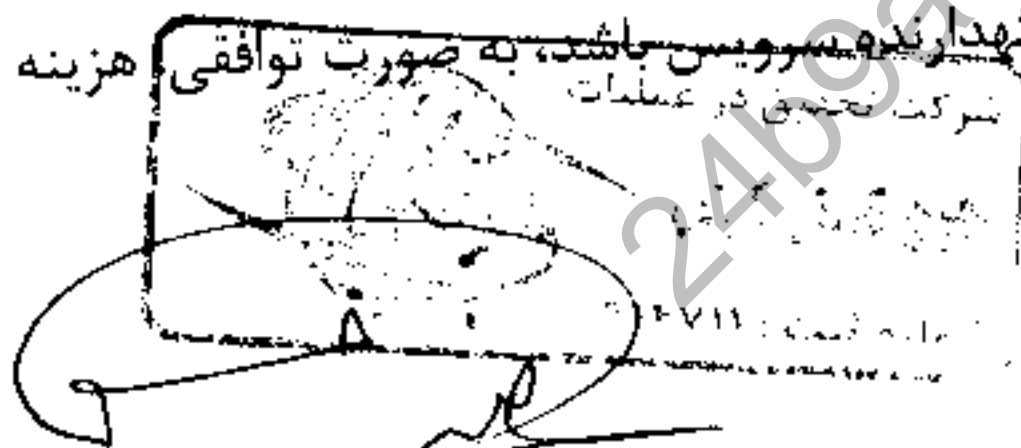


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.


صفحه: ۲۷ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

- ۱۶- امکان ایجاد ارتباط از طریق View با سایر سامانه‌های مورد نظر کارفرما در صورت درخواست کارفرما.
 - ۱۷- امکان گزارش‌گیری از رخدادهای سیستم بر اساس نام کاربر، تاریخ رویداد، آدرس IP، نام مرورگر و نام رویداد.
 - ۱۸- امکان گزارش‌گیری از تمام لاگ‌های ثبت شده در تمامی بخش‌های سامانه برای مدیر سیستم مهیا باشد.
 - ۱۹- امکان ارائه مستندات فنی مورد نظر کارفرما.
 - ۲۰- امکان قابلیت تعریف کاربران بدون محدودیت.
 - ۲۱- عدم وابستگی کاربران به پلتفرم خاص (اعم از سیستم‌عامل و مرورگر)
 - ۲۲- پشتیبانی از تقویم شمسی و میلادی.
 - ۲۳- امکان طراحی انواع فرم‌ها و گزارشات پویا، تحت وب با قابلیت کاملاً واکنش‌گرا (Responsive).
 - ۲۴- مبتنی بر تکنولوژی وب با معماری چند لایه.
 - ۲۵- قابلیت سرویس‌دهی، فراخوانی و سرویس‌گیری از سایر سامانه‌ها و نرم‌افزارهای سازمان با استفاده از وب سرویس.
 - ۲۶- پشتیبانی از TOTP یا رمز ورود یک بار مصرف زمان‌دار برای ورود به سامانه‌های تعیین شده.
 - ۲۷- پشتیبانی از احراز هویت مبتنی بر PKI (زیر ساخت کلید عمومی) با استفاده از توکن سخت افزاری تعیین شده توسط کارفرما
 - ۲۸- امکان بهره‌برداری از سرویس PGSB به منظور ارسال کد یک بار مصرف برای کاربر.
 - ۲۹- قابلیت اتصال از طریق API به دیگر سرویس‌های دولت الکترونیک در صورت درخواست کارفرما.
 - ۳۰- امکان ارسال اطلاعات رمز شده به سامانه‌های مشخص و نیز پشتیبانی از SSL و TLS در ارتباط با سامانه‌ها.
 - ۳۱- نرم‌افزار ارائه شده دارای نسخه اندروید باشد.
 - ۳۲- نرم‌افزار ارائه شده دارای پشتیبانی رایگان حداقل ۱۲ ماهه و خدمات پس از فروش حداقل ۵ ساله باشد.
 - ۳۳- انجام عملیات پشتیبانی فنی سامانه، پایگاه‌های داده موضوع قرارداد بعهده مشاور می‌باشد.
- تبصره ۱: نصب و راه‌اندازی مجدد سامانه، پایگاه‌های داده و سرورهای موضوع قرارداد مشروط بر اینکه خطای بوجود آمده در سیستم و سامانه ناشی از عوامل نگهدارنده سرویس نباشد، در طول مدت قرارداد بعهده مشاور می‌باشد.
- تبصره ۲: نصب و راه‌اندازی سامانه، پایگاه‌های داده و سرورهای موضوع قرارداد در صورتی که خطای بوجود آمده در سیستم و سامانه ناشی از عوامل نگهدارنده سرویس باشد، به صورت توافقی هزینه و زمان بعهده کارفرما و مشاور می‌باشد.



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.

صفحه: ۲۸ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

تبصره ۳: مشاور موظف به نصب لایسنس‌های مورد نیاز سامانه بدون هرگونه محدودیت در زمان و تعداد کاربران، انجام ارتقاء و بروزرسانی نسخه‌ها و پیچ‌های نرم‌افزاری و امنیتی لازم در طی مدت قرارداد می‌باشد.

تبصره ۴: مشاور موظف است در طول مدت قرارداد ویرایش‌های جدید نرم‌افزاری که حاوی اصلاحات و توسعه‌ها (به غیر از توسعه‌های سفارشی‌سازی شده) بوده بصورت رایگان در اختیار کارفرما قرار داده و راه‌اندازی نماید.

تبصره ۵: مشاور متعهد می‌شود سامانه را بگونه‌ای بروزرسانی نماید که خللی در سرویس‌دهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاست‌های امنیتی کارفرما وارد نشود، این بدان معنی است کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاست‌های امنیتی جهت سرویس‌دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.

۳۴- چنانچه کارفرما اراده نماید که سامانه‌های خود را روی بستر جدیدی پیاده‌سازی نماید، مشاور متعهد می‌گردد تا مستندات مربوط به بانک‌های اطلاعاتی (شامل جداول، فیلدها و روابط بین جداول) سامانه‌های مورد نظر را در اختیار کارفرما قرار داده و همکاری لازم در این خصوص را با نماینده کارفرما نماید.

۳۵- امکان ایجاد یک عدد گزارش جامع عملکرد سالیانه

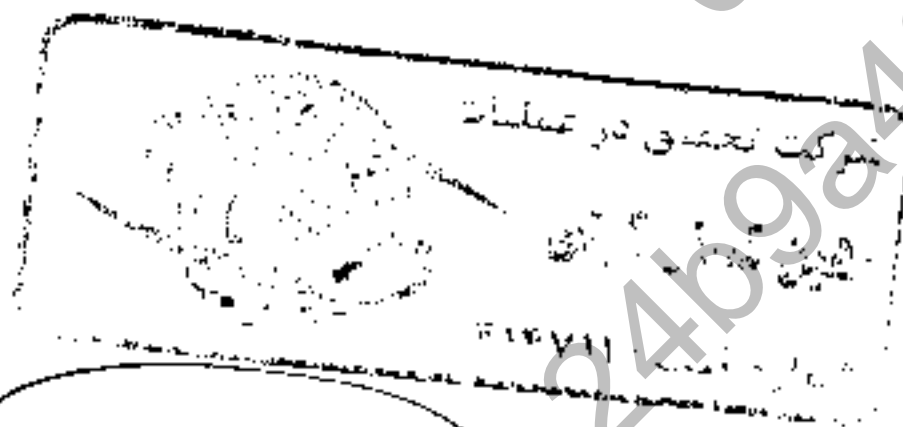
۳۶- امکان برقراری ارتباط نرم‌افزار با سایر سیستم‌های وزارت (پرسنلی، ارزیابی عملکرد، ارسال پیامک و ...) بصورت رایگان و در صورت نیاز به موارد توسعه‌ای از طریق وب سرویس.

۳۷- امکان فعال سازی لاگ‌نگاری از پایگاه داده و وب سرور

۳۸- 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.

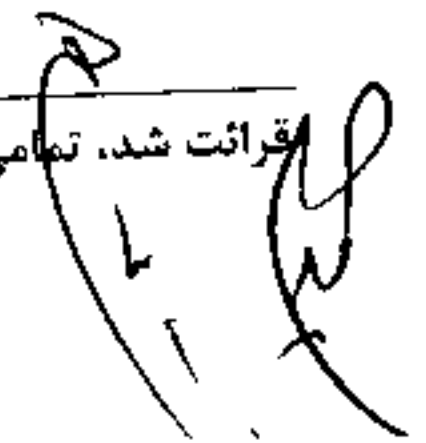
۳۹- عدم محدودیت در گردش کار

۴۰- عدم محدودیت در مجوز (لایسنس) استفاده شده در نرم افزار



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه : ۲۹ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :



۲-۴- ملاحظات امنیتی

- ۱- مشاور متعهد است سامانه در برابر حملات OWASP-TOP-۱۰ (آخرین نسخه) مقاوم باشد.
- ۲- سازگاری سامانه با آخرین نسخه سیستم عامل ، وب سرور، پایگاه داده و Patch های امنیتی بگونه‌ای که در صورت ارتقا و نصب هریک از موارد ذکر شده سامانه دچار اختلال نشود.
- ۳- 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.
- ۴- 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.
- ۵- مشاور متعهد می‌گردد لزوم عدم استفاده از اجزای برنامه‌نویسی شده‌ی آماده‌ی بیرونی (Component) و بدون مجوز تأمین‌شده (Licence) در سیستم‌ها بدلیل عدم تطابق و منقضی شدن (Expiring) و بروز مشکل در سامانه را در نظر بگیرد.
- ۶- مشاور متعهد به اعمال اعتبار سنجی ورودی‌های کاربران می‌باشد.
- ۷- مشاور متعهد می‌گردد 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 و کاربر سامانه را اعمال نماید.
- ۸- مشاور متعهد می‌گردد نام کاربری پیش فرض سیستم برای مدیریت سرویس ها، سامانه و تجهیزات مورد استفاده که عمدتاً Administrator و root می باشد را غیرفعال نموده و نام کاربری جدید با نام مدیر سیستم با نقش محدود و متناسب با نیاز ایجاد و استفاده نماید.
- ۹- 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.
- ۱۰- مشاور متعهد می‌گردد کارکرد صحیح تمام ابزار برنامه در زمان تنظیم به حالت High Security Level را تضمین نماید.
- ۱۱- مشاور متعهد می‌گردد کلیه کوکی‌ها بصورت http only تعریف شوند.
- ۱۲- مشاور متعهد می‌گردد از شماره پورت ناشناخته جهت ارتباط وب سرور و سرور پایگاه‌داده‌ها استفاده نماید.
- ۱۳- مشاور متعهد می‌شود از آخرین ورژن نرم‌افزارهای موضوع قرارداد استفاده نماید بهنگام‌سازی و نصب آخرین آپدیت‌ها، اصلاحیه‌ها و Patch های امنیتی وب سرویس، نرم‌افزارهای مورد استفاده و پایگاه‌داده سامانه بر عهده

مهر و امضاء مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مهر و امضاء مشاور

صفحه: ۳۰ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:



پیمانکار می‌باشد. هر گونه بروز رسانی به منظور رفع خطا یا پوشش آسیب‌پذیری‌های کشف شده در سامانه موضوع قرارداد می‌بایست با اطلاع کارفرما انجام شود. نصب آپدیت‌ها و وصله‌های امنیتی سیستم عامل به منظور احتراز از اختلال در سامانه موضوع قرارداد با نظارت و تایید مشاور انجام می‌شود.

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

۱۵- 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 و سامانه قابلیت ثبت لاگ هنگام از کار افتادن و یا پر شدن حافظه را داشته باشد.

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

۱۷- مشاور متعهد به متمرکزسازی 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.

۱۸- 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.

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

۲۰- در صورت عدم وجود مشکلات زیرساختی، تضمین در دسترس بودن سرور، سرورهای مربوط به بانک اطلاعاتی و عدم قطعی سیستم‌ها برعهده پیمانکار است.

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

۲۲- مشاور متعهد است نسبت به جداسازی سرور پایگاه داده و وب سرور اقدام نماید.


۲۳- 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 سیستم‌ها شامل راهنمای کاربری و راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسی LOG‌های سیستمی می‌باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانه‌ها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.

۲۴- مشاور متعهد می‌شود که سامانه موضوع قرارداد قابلیت احراز هویت دو عاملی را دارا باشد. شامل پشتیبانی از TOTP یا رمز ورود یک بار مصرف زمان دار برای ورود به سامانه با امکان بهره‌برداری از سرویس PGSB سازمان

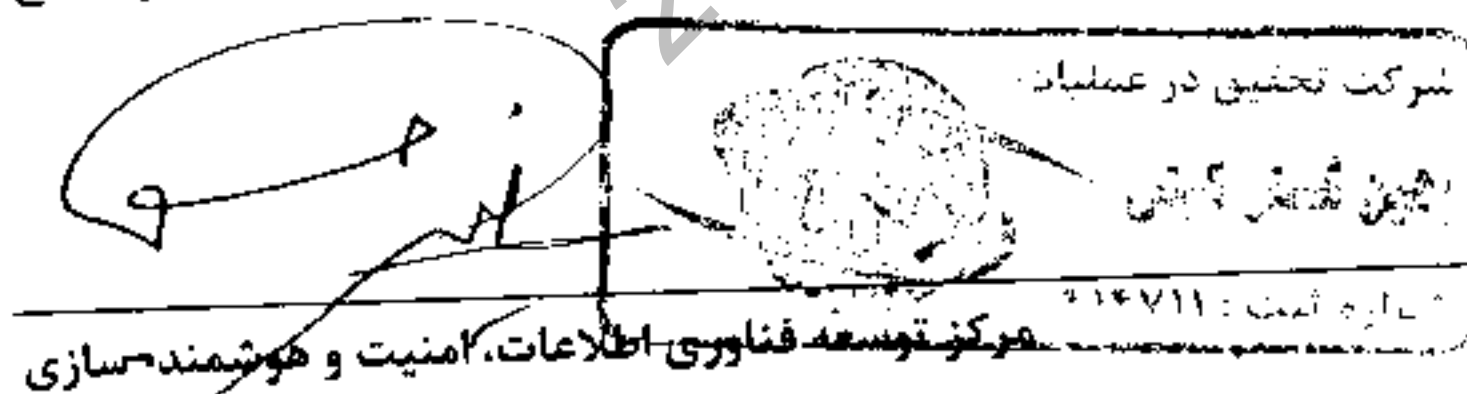


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی


قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.

صفحه : ۳۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

- فناوری اطلاعات به منظور ارسال کد یک بار مصرف برای کاربر و همچنین پشتیبانی از احراز هویت مبتنی بر PKI (زیر ساخت کلید عمومی) و توکن سخت افزاری تعیین شده توسط کارفرما)
- ۲۵- مشاور متعهد می شود نسبت به اعمال سطوح دسترسی جهت کاربران و گروه ها و عدم افشای اطلاعات در سطوح مطروحه را رعایت نماید.
- ۲۶- مشاور متعهد به رعایت اصل حداقل امتیاز در دسترسی ها می باشد.
- ۲۷- 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.
- ۲۸- مشاور متعهد می گردد امکان ایجاد و تعریف سطح دسترسی به صورت سلسله مراتبی (کلیه سطوح) را فراهم نماید.
- ۲۹- مشاور متعهد می گردد موارد امنیتی در پیکربندی و بارگذاری فایل سمت سرورهای سامانه موضوع قرارداد را لحاظ نماید.
- ۳۰- 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.
- ۳۱- مشاور متعهد می شود نسبت به تجهیز سامانه موضوع قرارداد به قابلیت های زیر ساخت کلید عمومی (عملیاتی - سازی گواهی الکترونیکی و امضاء دیجیتال (PK-Enabling)) در صورت درخواست کارفرما اقدام نماید. همچنین نسبت به ارائه گواهی ارزیابی امنیتی (از آزمایشگاه های معتبر و مورد تایید افتا) سامانه های موضوع قرارداد مجهز به PKI اقدام نماید.
- ۳۲- مشاور موظف به انجام تنظیمات لازم جهت ایجاد قابلیت های لازم بمنظور ثبت و نگهداری کلیه وقایع و log های سیستمی و غیر سیستمی در سامانه های موضوع قرارداد می باشد بطوریکه هر یک از وقایع یا لاگ های ثبت شده در سامانه، قابل انتصاب به کاربر ذینفع آن بوده و امکان حذف آن نیز وجود نداشته باشد.
- ۳۳- مشاور متعهد می گردد نسبت به عدم نمایش پیام ناشی از خطای کاربری و سیستمی که منجر به افشای اطلاعات شود اقدام نماید. مدیریت خطا در سامانه می بایست بگونه ای باشد که خطای رخ داده بصورت امن و معنادار به کاربر نشان داده شود. اطلاعات جزئی مربوط به خطای رخ داده همچون شماره خطا صرفا برای مدیر سیستم قابل مشاهده باشد.
- ۳۴- براساس سیاست های امنیتی ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ارائه هر گونه دسترسی ریموت به خارج از محل کارفرما ممنوع می باشد و طرف قرار داد جهت هر گونه تغییرات و ... در سامانه می بایست در محل کار کارفرما حضور بهم رساند.
- ۳۵- تست اجرای صحیح کلیه نرم افزارها و بازنگری سامانه پس از هر نوع تغییری و مستند کردن مراحل و نتایج تست.

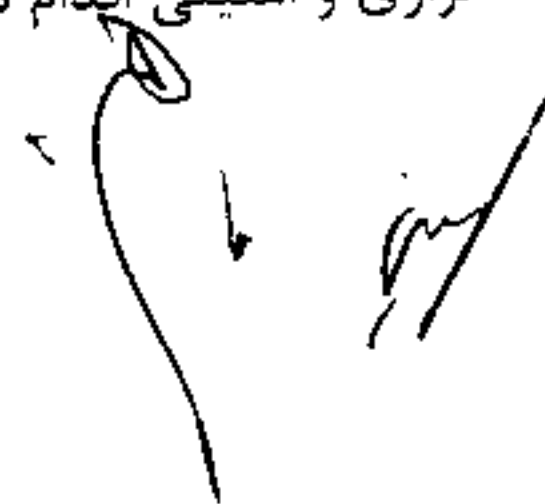
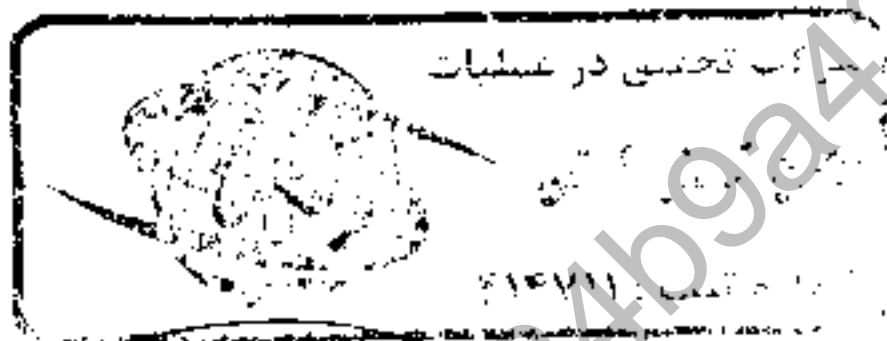


قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۳۲ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروزرسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

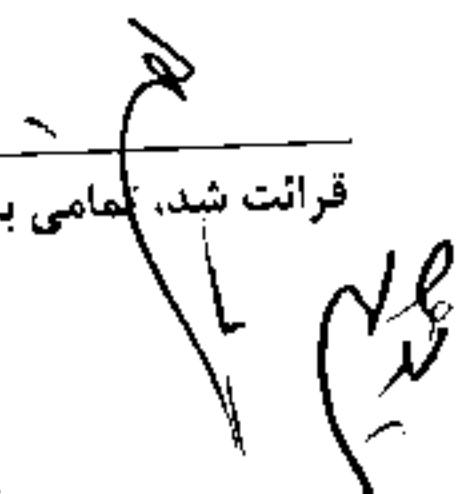
۳۶- مشاور متعهد می شود نسبت به غیر فعال نمودن سرویس ها و پورت هایی که مورد نیاز نمی باشند اقدام نماید. همچنین هر داده و اطلاعاتی که دیگر نیازی به آن نیست با نظر کارفرما از سامانه برداشته شود یا برای کاربران غیر قابل دسترس گردد.

۳۷- مشاور موظف است در طول مدت قرارداد، هرگونه بروزرسانی نسخه ها و پیچهای امنیتی سامانه را از طریق تیکت و ایمیل به کارفرما اعلام نماید و پس از موافقت کارفرما نسبت به انجام بروزرسانی نسخهها و پیچهای نرم افزاری و امنیتی اقدام نماید.





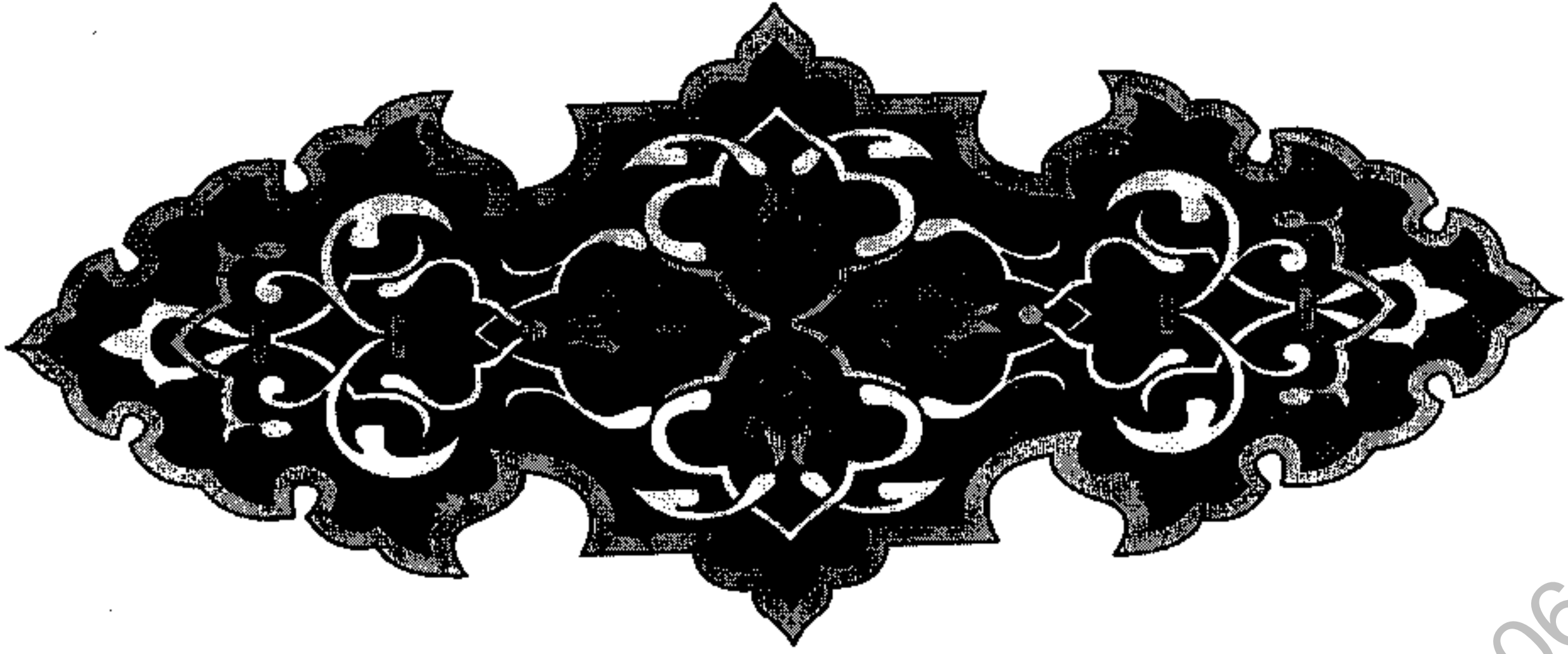

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

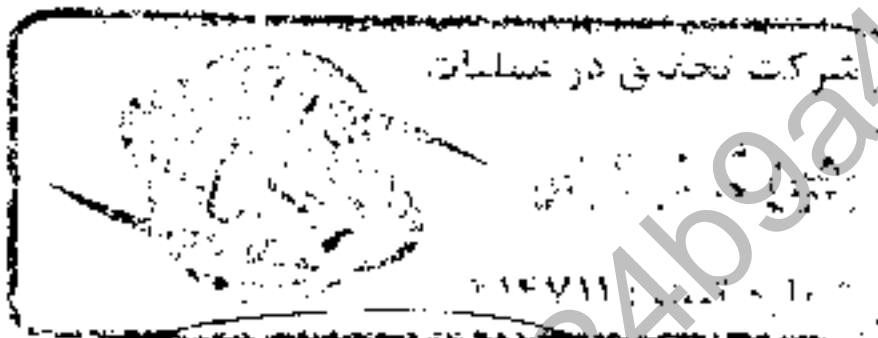


سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
شقایق خورسندی
06:37
24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه : ۳۳ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	



تعهدات قراردادی



(Handwritten signature)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
 06:37
 24b9a122-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه : ۲۴ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:



۵- تعهدات قراردادی

مشاوره، شناخت و انجام خدمات نصب، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت

- ❖ فاز ۱: توسعه و پیاده سازی سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات
- ❖ فاز ۲: بخش های از توسعه باقی مانده، به شرح جدول تخمین زمان انجام پروژه (فاز ۲)
- ❖ فاز ۳: دوره گارانتی و پشتیبانی به شرح جدول تخمین زمان انجام پروژه (فاز ۳)

۵-۱- تعهدات مشاور

۵-۱-۱-۱- تعهدات کارکردی

۵-۱-۱-۱-۱ مشاور می بایست حداکثر یکروز 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.

۵-۱-۱-۱-۲ مشاور متعهد می گردد مشکلات مشاهده شده در سیستم های موضوع قرارداد را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت 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 ۷*۲۴ می باشد.

تبصره ۲: عدم پاسخگویی به موقع (حداکثر پس از ۲۴ ساعت) 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.

۵-۱-۱-۱-۳ مشاور موظف است مستندات سیستم ها شامل راهنمای کاربری و از جمله دستورالعمل استفاده از سامانه را در اختیار نمایندگان غیرفنی کارفرما قرار دهد.

۵-۱-۱-۱-۴ 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.

شرکت تحقیق در عملیات
تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳
تلفن: ۰۲۱۴۷۱۱۱۱۱
پست: ۱۹۱۳۸۰۶۵۵۵

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

تاریخ تهیه/بازنگری
۱۴۰۴/۰۲/۱۳

نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت

۵-۱-۱-۵ 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 اینصورت 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.

۵-۱-۱-۶ مشاور موظف است طبق نظر نمایندگان کارفرما عمل نموده و دستورالعمل های صادره ابلاغی از سوی ایشان را در حیطه موضوع قرارداد اجرا نماید.

۵-۱-۱-۷ 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.

۵-۱-۱-۸ تأمین پرسنل مورد نیاز جهت انجام موضوع قرارداد و کلیه هزینه های مربوط به آنها اعم از حقوق و مزایا و هرگونه رابطه حقوقی و قراردادی و غیره بر عهده مشاور می باشد و کارفرما در این خصوص هیچ گونه تعهدی ندارد.

۵-۱-۱-۹ مشاور تعهد می نماید از افراد ذی صلاح در اجرای پروژه استفاده نماید. لذا در صورت احراز عدم صلاحیت پرسنل مشاور در این پروژه توسط کارفرما، کارفرما حق درخواست تغییر آن ها را حتی بدون ادله دارا می باشد و مشاور بدون هیچ گونه اعتراضی متعهد به اعمال تغییرات لازم می باشد.

۵-۱-۱-۱۰ مشاور متعهد می گردد مطابق با بخش ملاحظات و مشخصات کارکردی عمل نماید.

۵-۱-۱-۱۱ مشاور متعهد می گردد تمام تمهیدات لازم به منظور محرمانگی و حفظ امنیت اطلاعات را انجام دهد.

۵-۱-۲ تعهدات غیر کارکردی (فنی)

۵-۱-۲-۱ نصب، راه اندازی و پشتیبانی فنی سامانه، پایگاه های داده و سرورهای موضوع قرارداد در طول مدت قرارداد به عهده مشاور می باشد.


تبصره ۱: مشاور موظف به نصب لایسنس های مورد نیاز سامانه بدون هرگونه محدودیت در زمان و تعداد کاربران، انجام ارتقاء و به روز رسانی نسخه ها و patch های نرم افزاری و امنیتی لازم در طی مدت قرارداد می باشد.

تبصره ۲: مشاور موظف است در طول مدت قرارداد، ویرایش های جدید نرم افزاری را حاوی اصلاحات و توسعه ها بوده به صورت رایگان در اختیار کارفرما قرار داده و راه اندازی نماید.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

صفحه : ۲۶ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

تبصره ۳: مشاور متعهد می شود سامانه را به گونه ای به روزرسانی نماید که خللی در سرویس دهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاست های امنیتی کارفرما وارد نشود. این بدان معنی است که کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاست های امنیتی جهت سرویس دهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.

تبصره ۴: مشاور متعهد است کلیه الزامات فنی را قبل از ارتقاء نسخه کلیه سامانه های موضوع قرارداد در نظر بگیرد و هیچ گونه مشکلی پس از ارتقاء بر روی قابلیت ها و زیر سیستم ها و وب سرویس های راه اندازی شده بر روی سامانه بوجود نیاید. در صورت وجود مشکل مسئولیت امر صرفاً متوجه مشاور است.

تبصره ۵: 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.

۵-۱-۲-۲ مشاور متعهد می گردد که سامانه های موضوع قرارداد، در شرایط بحرانی عملکرد صحیحی داشته و با وقفه مواجه نگردد و کل سرویس موضوع قرارداد از وضعیت مطلوبی از نقطه نظر خدمت رسانی برخوردار باشد.

۵-۱-۲-۳ مشاور متعهد به رعایت و انجام کلیه نکات و راهکارهای فنی مرتبط با موضوع قرارداد که از سوی کارفرما مشخص و تعریف می شود، می باشد.

۵-۱-۲-۴ مشاور موظف حداکثر ۶ ماه پس از عقد قرارداد نسبت به ارائه مستندات مربوط به راهنما ملاحظات فنی نصب، راهبری، مدیریتی، دستورالعمل استفاده از کل سامانه، پایگاه داده و تهیه نسخه پشتیبان مربوطه (ترجیحاً به صورت الکترونیکی و مجلد کاغذی) می باشد. مستندات سیستم ها شامل راهنمای 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.

۵-۱-۲-۵ مشاور موظف به تهیه نسخه های پشتیبان از بانک اطلاعاتی و فایل های سامانه موضوع قرارداد و کنترل صحت عملیات پشتیبان گیری انجام شده از سرویس دهنده ها و سامانه های نصب شده و همچنین پایگاه داده در قالب فعالیت های پشتیبانی فنی می باشد. 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 می باشد از محل تضمین ها یا کسر مطالبات به کارفرما بپردازد (میزان خسارت به تشخیص کارفرما و از محل ضمانت نامه و حسن انجام کار محاسبه می گردد).

تبصره ۱: در صورت نیاز کارفرما، مشاور ملزم به عملیات باز یابی نسخ پشتیبان تهیه شده می باشد.

مهر و امضاء مشاور

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمند سازی

فرائیت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

امضاء کارفرما



نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	صفحه: ۳۷ از ۵۲
شناسه سند:	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت
	تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳

۵-۱-۲-۶ مشاور موظف به پایش سامانه موضوع قرارداد در وزارت متبوع به منظور بررسی عملکرد مناسب و اطلاع از آماده به کار بودن آن می باشد. لذا می بایست 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 مستندات که نشان‌دهنده انجام تعهدات و ارائه خدمات به بهره‌برداران کارفرما است، در یک نسخه تدوین و در اختیار کارفرما قرار دهد.

۵-۱-۲-۷ در صورت قصور 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.

۵-۱-۲-۸ 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.

۵-۱-۲-۹ 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.

۵-۱-۲-۱۰ مشاور متعهد می‌گردد مطابق بخش ملاحظات غیر کارکردی (ملاحظات فنی) عمل نماید.
۵-۱-۲-۱۱ مشاور موظف به تهیه 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 پیمانکار نخواهد بود، اما مشاور می‌بایست در خصوص رفع مشکلات پیش آمده همکاری‌های لازم را با کارفرما داشته باشد.

۵-۱-۲-۱۲ مشاور موظف است نسبت به برقراری دسترسی‌های لازم کارفرما در پایگاه‌داده به منظور اتصال به سامانه مانیتورینگ وزارت اقدام نماید.

۵-۱-۲-۱۳ مشاور موظف است در صورت درخواست کارفرما نسبت به برقراری دسترسی‌های لازم در پایگاه‌داده (مطابق با شاخص‌های مورد نظر) به منظور اتصال به سامانه ETL کارفرما اقدام نماید.

۵-۱-۲-۱۴ امکان رویدانگاری سامانه جهت کاربران و راهبران سامانه با درج مشخصات لازم به طوری که منجر به کشف نام کاربر، ورود، خروج، انجام عملیات، تاریخ، زمان و غیره گردد، همچنین امکان تعیین سطح گستردگی لاگ‌های ثبت شده، توسط کارفرما در پنل مدیریت وجود داشته باشد.

۵-۱-۲-۱۵ مشاور موظف به تهیه مستند فنی و متعهد به اتصال سامانه آموزش به سامانه SSO (بجزره واحد ستاد وزارت ارتباطات جهت احراز هویت یکپارچه) می‌باشد.

صفحه: ۳۸ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:



۱۶-۲-۱-۵ مشاور موظف است پس از عقد قرارداد ساختار شکست کار WBS جهت استقرار سامانه را در سطوح مختلف ارائه دهد.

۱۷-۲-۱-۵ مشاور موظف به ارائه مستندات مربوط به راهنمای راهبری، مدیریتی، دستورالعمل استفاده از کل سامانه، پایگاه داده و تهیه نسخه پشتیبان مربوطه، (ترجیحا به صورت الکترونیکی) می باشد. مستندات سیستمها شامل راهنمای راهبری از جمله دستورالعمل نصب، رفع خطاهای رایج، بررسی LOG های نرم افزار می باشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانهها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.

۱۸-۲-۱-۵ مشاور متعهد می گردد در صورت درخواست کارفرما جهت توسعه سیستمهای موضوع قرارداد، بررسی و پیشنهاد لازم را ارائه نماید و با تایید کارفرما نسبت به ایجاد قابلیت های جدید و ارائه مشاوره در موارد لازم اقدام نماید. به عبارتی در صورت نیاز کارفرما به توسعه سیستمهای موضوع قرارداد، مشاور ملزم به انجام و ایجاد قابلیت های جدید و ارائه مشاوره در موارد لازم می باشد.

۱۹-۲-۱-۵ مشاور متعهد می گردد سامانه های موضوع قرارداد در شرایط بحرانی عملکرد صحیحی داشته با وقفه مواجه نگردد و کل سرویس موضوع قرارداد از وضعیت مطلوبی از نقطه نظر خدمت رسانی برخوردار باشد.

تبصره ۱: در صورت بروز هرگونه مشکل در این خصوص مشروط بر اینکه خطای بوجود آمده در سیستم و سامانه ناشی عوامل نگهدارنده سرویس نباشد مشاور موظف به رفع آن حداکثر تا ۴۸ ساعت اداری می باشد.

تبصره ۲: توسعه سامانه موجود و یا ایجاد قابلیت های جدید به سامانه فوق، در طول مدت قرارداد و صرفاً براساس اعلام نیازمندی از سوی واحد درخواست کننده و تهیه شرح خدمات تایید شده از طرف نمایندگان کارفرما و بر مبنای توافق طرفین و با تنظیم قرارداد جدید توسعه ای کاملاً مجزا و منطبق با شرایط تعیین شده مورد توافق، امکان پذیر خواهد بود.

تبصره ۳: مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط نرم افزاری با سایر سیستمها و سامانه های کارفرما از طریق وب سرویس، اقدامات لازم را انجام دهد.

۲۰-۲-۱-۵ مشاور موظف به اعمال تنظیمات لازم به منظور تهیه نسخه های پشتیبان از بانک اطلاعاتی و فایل های سامانه/ نرم افزار و در صورت درخواست کارفرما موظف به کنترل صحت عملیات پشتیبان گیری انجام شده از سرویس دهنده ها و سامانه های نصب شده و همچنین پایگاه داده در قالب فعالیت های پشتیبانی فنی می باشد.

تبصره: در صورت نیاز کارفرما، مشاور ملزم به عملیات بازیابی نسخ پشتیبان تهیه شده می باشد.

۲۱-۲-۱-۵ مشاور موظف است کلیه خدمات و ملاحظات نرم افزاری مورد نیاز در خصوص خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد را بشرح فهرست ذیل به نماینده فنی کارفرما ارائه نماید

شرکت تحقیق در عملیات
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



۵-۱-۲-۲۲ مشاور موظف به تهیه گزارش ماهانه از عملکرد سامانه، صحت انجام بکاپ و jobها و ارسال گزارشات مربوطه به ناظر فنی سامانه می‌باشد.

۵-۱-۲-۲۳ در خصوص مشکلات مشاهده در سیستم های موضوع قرارداد مشاور متعهد می‌گردد براساس مستند پیوست قرارداد موضوع " توافق نامه سطح خدمات (SLA) " ، اقدام و نتیجه مشکلات رفع شده را به کارفرما گزارش نماید.

تبصره ۱: در صورت درخواست برقراری جلسه فنی از سوی کارفرما، مشاور ملزم به حضور در جلسه حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از درخواست از سوی کارفرما است .

تبصره ۲: عدم پاسخگویی به موقع (حداکثر پس از ۲۴ ساعت) از سوی مشاور به درخواستهای کارفرما جهت رفع اشکالات احتمالی یا پاسخ به سئوالات نمایندگان وی مطابق با توافق نامه سطح خدمات (SLA) (پیوست شماره ۱)، که منجر به عدم حصول نتیجه قطعی گردد، مشمول جرایم ماده ۷ می‌گردد .

۵-۱-۲-۲۴ مشاور متعهد به پشتیبانی تلفنی و در صورت لزوم حضوری در راستای رفع اشکال می‌باشد.

۵-۱-۲-۲۵ مشاور متعهد است در طول مدت قرارداد هرگونه گزارش درخواستی در محدوده قابلیت های سیستم های موضوع قرارداد را در اختیار ناظرین قرارداد و کارفرما قرار دهد.

۵-۱-۲-۲۶ مشاور موظف است طبق نظر نمایندگان کارفرما عمل نموده و دستورالعمل های صادره ابلاغی از سوی ایشان را در حیطه موضوع قرارداد اجرا نماید .

۵-۱-۲-۲۷ عدم تایید یا عدم پرداخت صورت وضعیت مالی ارسالی مشاور در هر دوره از سوی کارفرما، رافع مسئولیت های آتی مندرج در قرارداد، به تعویق انداختن تعهدات قراردادی و توقف پروژه از سوی مشاور نمی‌باشد

۵-۱-۲-۲۸ مشاور متعهد به انجام کلیه تصمیمات اتخاذ شده در کلیه صورتجلسات برگزار شده بین مشاور و کارفرما(ناظرین قرارداد) در طول مدت قرارداد می‌باشد.

۵-۱-۲-۲۹ مشاور متعهد است در صورت بروز مشکل، مجدداً نرم افزار مذکور را بر روی سروری که کارفرما در اختیار وی قرار می‌دهد بصورت رایگان نصب نماید.

۵-۱-۲-۳۰ مشاور موظف است در صورت نیاز به هرگونه ارتباط سیستم موضوع قرارداد با سایر سیستم های وزارت از طریق view به صورت رایگان اقدامات لازم را انجام دهد .


۵-۱-۲-۳۱ مشاور متعهد است وضعیت کلیه سرورهای موضوع قرارداد را به صورت دوره ای (زمانبندی با نظر کارفرما تعیین می‌شود) بررسی و در صورت مشاهده هرگونه اشکال نسبت به رفع آن و ارائه گزارش به کارفرما اقدام نماید.

۵-۱-۲-۳۲ مشاور ملزم به پیاده سازی سرور جداگانه ای جهت نگهداری Back up های سامانه

موضوع قرارداد می‌باشد(سرور به صورت VM در اختیار مشاور قرار می‌گیرد).

شرکت محقق در عملیات
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی
۴۴۷۱۱

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.

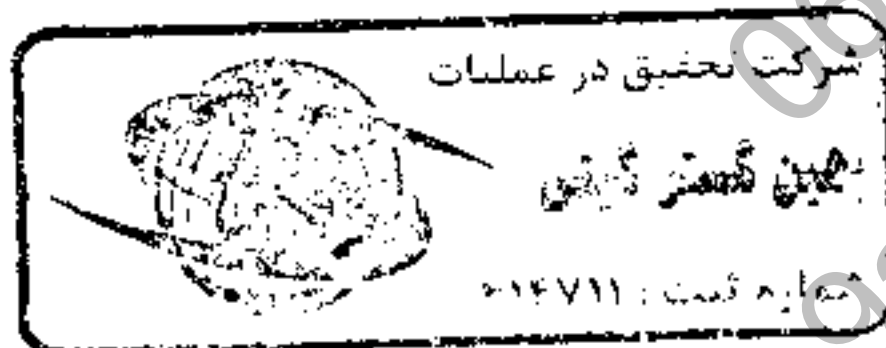
صفحه : ۴۰ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	


۳۳-۲-۱-۵ مشاور موظف به پایش سامانه موضوع قرارداد در وزارت متبوع به منظور بررسی عملکرد مناسب و اطلاع از آماده به کاربودن آن میباشد لذا میبایست از برقراری کیفی و کمی سرویس های مرتبط با سامانه، پایگاه های داده اطمینان حاصل نموده و از عملیات پایش و نگهداری فوق الذکر گزارش ماهانه تهیه و تحویل کارفرما نماید لذا ضروری است مشاور در پایان هرماه گزارش تجمیعی از اقدامات خود را طی ماه به همراه تمامی مستنداتی که نشان دهنده انجام تعهدات وارائه خدمات به بهره برداران کارفرما است را در یک نسخه تدوین نموده و در اختیار کارفرما قراردهد.

۳۴-۲-۱-۵ مشاور متعهد به رعایت و انجام کلیه نکات و راهکارهای فنی مرتبط با موضوع قرارداد که از سوی کارفرما مشخص و تعریف می شود، می باشد.

۳-۱-۵ نمایندگی و نظارت در اجرای قرارداد

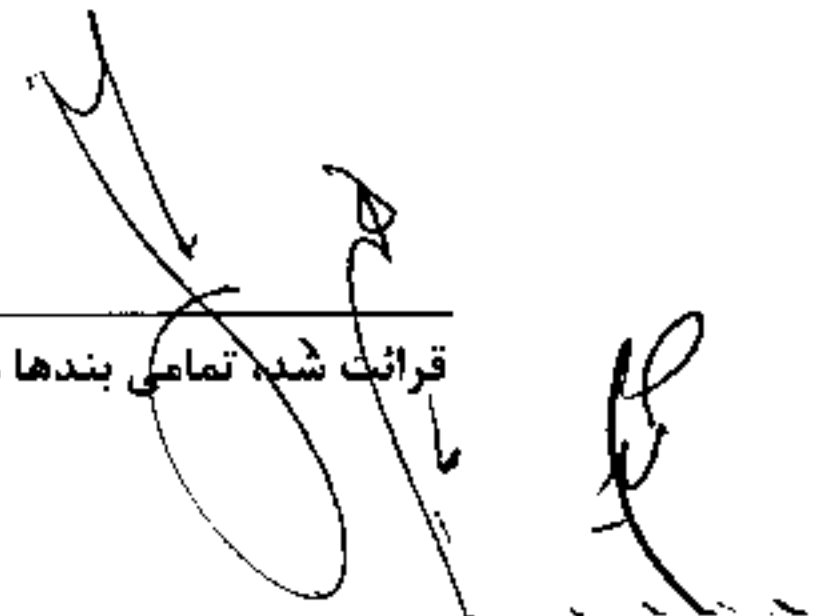
نماینده کارفرما و ناظر این قرارداد، رئیس مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات وزارت خواهند بود که بر انجام تعهدات قرارداد توسط مشاور نظارت خواهند داشت و بدیهی است کلیه پرداختها به مشاور، بعد از تأیید صحت و انجام کامل موضوع قرارداد توسط نمایندگان کارفرما انجام خواهد شد.




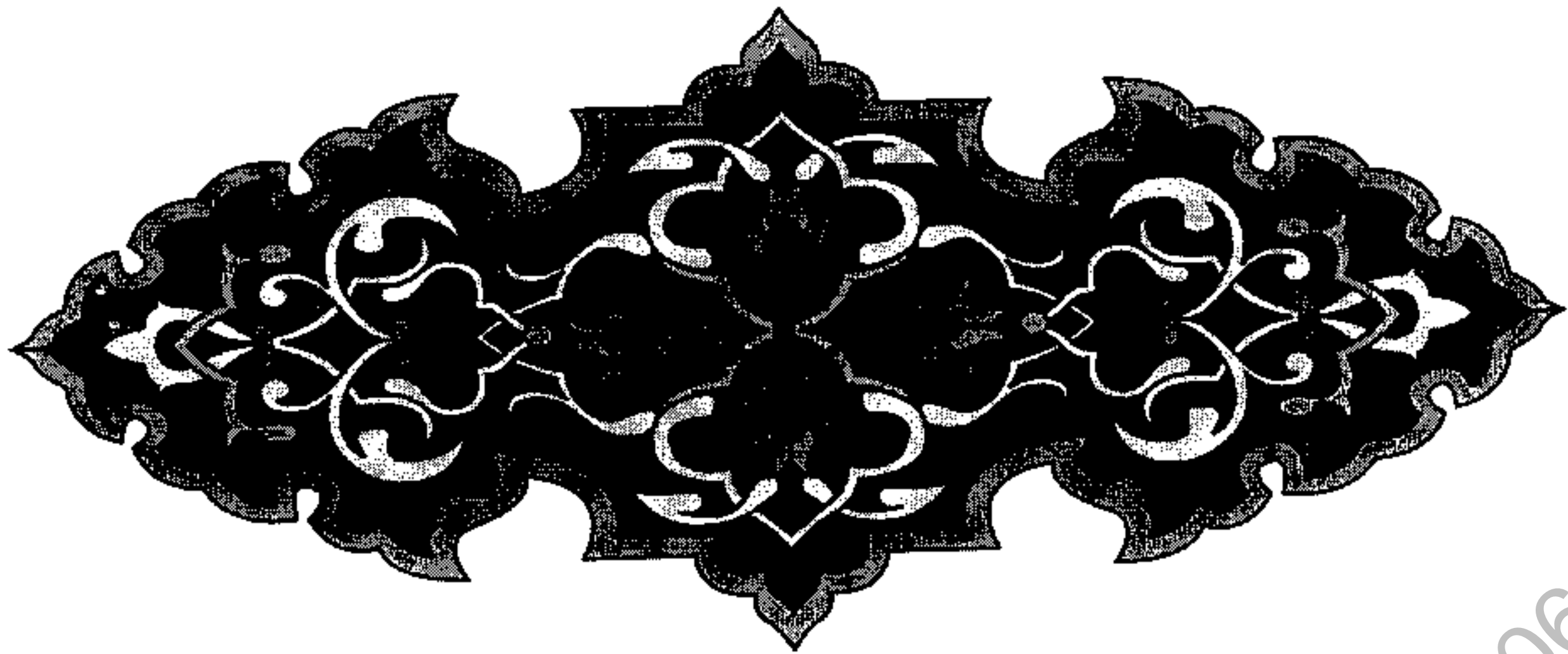


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

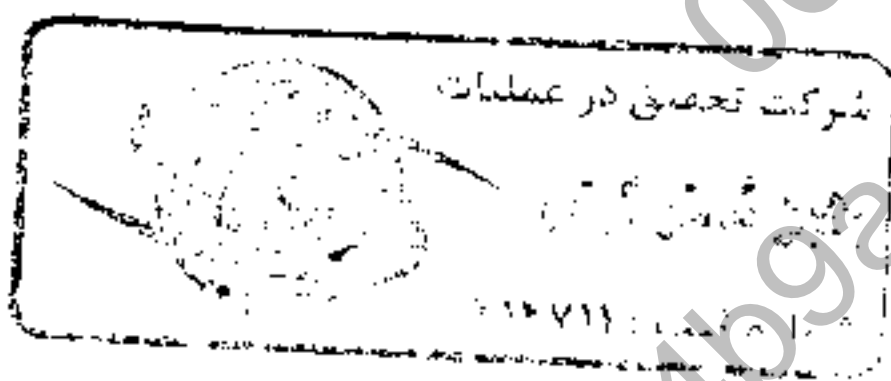
قرائت شده تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه : ۴۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	




تعهدنامه



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۳۸۷
سایه شقایق خورسندی
24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه : ۴۲ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

۶- تعهدنامه:

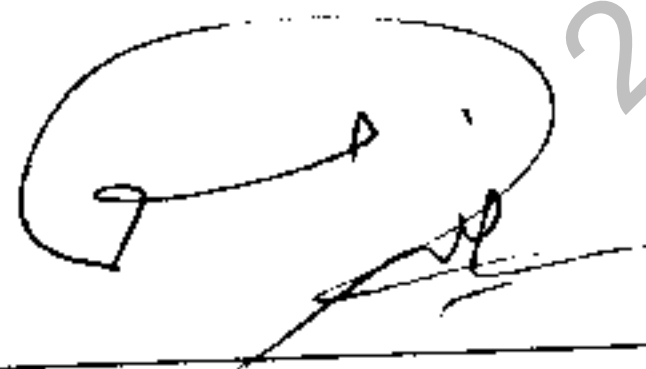
۶-۱- تعهد نامه گارانتی لایسنس

بسمه تعالی

" تعهد نامه گارانتی لایسنس "

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فی مابین و شرح خدمات قرارداد و ضوابط آن، بدین وسیله ارایه لایسنس های موضوع قرارداد بدون محدودیت بهره برداری (زمانی و تعداد کاربران) تضمین می شود.


نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز طرف قرارداد



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
شقایق خورسندی
06:37
24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه: ۴۳ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

۲-۶- تعهد نامه گارانتی محصول (Guarantee)

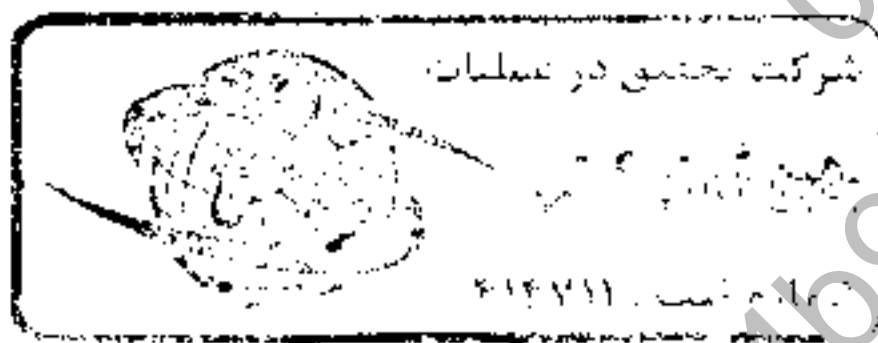
بسمه تعالی

" تعهد نامه گارانتی محصول (Guarantee) "

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فی مابین و شرح خدمات (قرارداد و ضوابط آن، بدین وسیله انجام پشتیبانی و خدمات ذیل الذکر به عنوان گارانتی محصول از تاریخ نصب و راه اندازی و تحویل سیستم موضوع قرارداد تا یک سال شمسی به صورت رایگان تضمین می شود:


- ۱- تضمین کارایی و اثربخشی محصول منطبق با شرح فنی ویژگی های محصول در RFP و ضوابط آن
- ۲- ارائه مستند راهنمای کاربری محصول و ویرایش های جدید آن در دوره گارانتی.
- ۳- نظارت و رسیدگی و پایش عملکرد محصول و شناسایی و رفع اشکالات، ضعف ها و اختلالات احتمالی ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از احراز و اعلام.
- ۴- تولید و نصب و اجرای patch های مورد نیاز در خصوص Debugging یا به روزرسانی و بهبود عملکرد.
- ۵- انجام هر نوع اقدام مورد درخواست کارفرما جهت ایجاد یکپارچگی ارتباطی با سایر سامانه های موجود در دوره گارانتی.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز طرف قرارداد



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۴۴ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

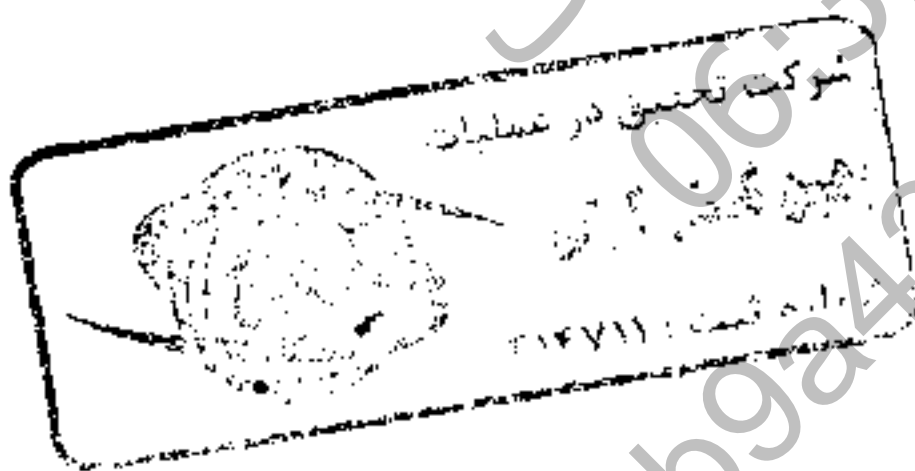
۳-۶- تعهد نامه منع افشاء اطلاعات

بسمه تعالی

"تعهد نامه منع افشاء اطلاعات"


بدینوسیله طرف قرارداد با علم و آگاهی از مفاد قرارداد و ضوابط آن و ملاحظات حاکمیتی امنیت اطلاعات متعهد میشود کلیه اطلاعات مربوط به کارفرما شامل نسخه اصلی برنامه، فایلها و مستندات کاغذی و الکترونیکی و اطلاعات شهودی در سطوح مختلف و دورههای مختلف از جمله طراحی و توسعه و نصب و راهاندازی و پشتیبانی محصول، را امانت و محرمانه تلقی نموده و در حفظ و صیانت و عدم افشاء آن نهایت اراده و تلاش را داشته باشد. بدیهی است در صورت احراز عدم تحقق این تعهد نامه کارفرما حق و اختیار دارد موضوع را از طریق مراجع رسمی و ذیصلاح پیگیری نماید.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز طرف قرارداد



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۴۵ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

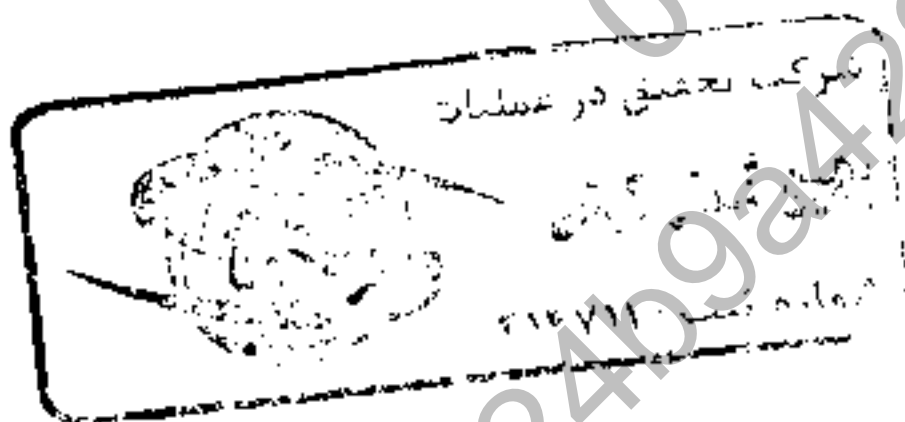
۴-۶- تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتی (Warranty)

بسمه تعالی

"تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتی (Warranty)"


با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فی مابین و شرح خدمات قرارداد و ضوابط آن، بدین وسیله انجام اقدامات و خدمات ذیل الذکر به عنوان وارانتی محصول از تاریخ پایان دوره گارانتی سیستم موضوع قرارداد تا پنج سال شمسی تضمین می شود. بدیهی است در مواردی که خدمت فنی و کارشناسی ارائه شود ارائه صورت حساب و دریافت هزینه متعارف برای طرف قرارداد قابل قبول است.

- ۱- تضمین کارایی و اثربخشی محصول منطبق با شرح فنی ویژگی های محصول در RFP و ضوابط آن.
 - ۲- به روزرسانی مستند راهنمای کاربری محصول و ویرایش های جدید آن در صورت نیاز.
 - ۳- شناسایی و رفع اشکالات، ضعفها و اختلالات احتمالی محصول ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از احراز و اعلام.
 - ۴- تولید و نصب و اجرای patchهای مورد نیاز در خصوص به روزرسانی و بهبود عملکرد محصول.
 - ۵- انجام هر نوع اقدام مورد درخواست کارفرما جهت ایجاد یکپارچگی ارتباطی با سایر سامانه های موجود.
- بدیهی است در صورت عدم تحقق مفاد این تعهدنامه کارفرما اختیار مطالبه جبران خسارات نموده و در صورت صلاح دید نام و نشان تجاری طرف قرارداد را در لیست سیاه قرار دهد.
- نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز طرف قرارداد



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمند سازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۴۶ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

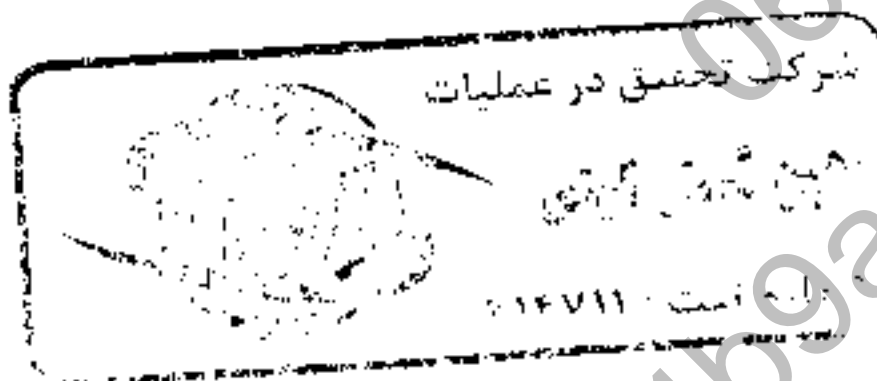
۵-۶- تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها

بسمه تعالی

" تعهد نامه بروز رسانی نرم افزار "

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فی مابین و شرح خدمات قرارداد و ضوابط آن، بدین وسیله انجام اقدامات و خدمات بروز رسانی نرم افزار موضوع قرارداد تا پنج سال شمسی تضمین می شود. بدیهی است در مواردی که خدمت فنی و کارشناسی ارائه شود ارائه صورت حساب و دریافت هزینه متعارف برای طرف قرارداد قابل قبول است.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز طرف قرارداد



(Handwritten signature)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۴۷ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	

۷- پیوست قرارداد

۷-۱- پیوست شماره ۱ قرارداد

توافق نامه سطح خدمات (SLA)

توافقنامه سطح خدمات (Service Level Agreement) در این قرارداد عبارت است از تعیین محدوده تعهدات، مشخصات عمومی چگونگی خدمات در زمینه استقرار و پشتیبانی از مفاد موضوع قرارداد (ماده ۱) ارایه شده توسط مشاور برای کارفرما می باشد. روش اجرایی این توافقنامه از رویه های مستند در طرح مدیریت پروژه، تبعیت می کند.

* واژه	تعریف
۱ اشکال	وجود هر نوع اشکال در برنامه نرم افزاری سامانه اتوماسیون مکاتبات اداری اعم از دستوری و یا منطقی که موجب عملکرد نادرست نرم افزار می گردد.
۲ بسته نرم افزاری	بسته نرم افزاری به یک مجموعه از برنامه های آماده برای اجرا اطلاق میشود که نیازهای اطلاعاتی را در تمامی و یا بخشی از یک حوزه کسب و کار بنگاه اقتصادی تامین مینماید. ویژگیهای فنی بسته نرم افزاری مشخص کننده توانمندی های بسته در میزان پوشش پلتفرم مورد نظر می باشد.
۳ استقرار	کلیه فعالیت های برنامه ریزی شده در ذیل مدیریت پروژه به منظور نصب و پیاده سازی نرم افزار در محیط کسب و کار تعیین شده بوده که منجر به تحویل قابلیت های اصلی نرم افزار همراه با انتقال آموزش و مهارت های لازم برای کاربری و راهبری نرم افزار در سازمان کارفرما می باشد
۴ پشتیبانی و گارانتی	دوره زمانی مشخص شده برای ارایه خدمات لازم در جهت رفع اشکالات و موانع در عملیاتی شدن نرم افزار می باشد
۵ خطا عادی	خطایی که بخشی از کارکرد فرعی نرم افزار را با مشکل همراه ساخته ولی در کارکرد های اصلی برنامه خللی وارد نمی کند.
۶ خطای بحرانی	خطایی است که کارکرد اصلی نرم افزار (D60010001) را مختل کرده و موجب نارسایی عمده در روال جاری عملیات گردد به طوریکه اکثریت کاربران امکان انجام امور عادی خود را نداشته باشند.
۷ خطای مهم	خطایی است که بخشی از کارکرد اصلی سیستم را مختل می کند؛ به طوریکه بخشی از کاربران امکان انجام امور عادی خود را ندارند
۸ پیشنهاد توسعه	کلیه درخواست هایی است که جزو قابلیت های عمومی بسته نرم افزاری نبوده و کارفرما در راستای نیاز های اختصاصی خود سفارش توسعه آن را میدهد.


۱- محدوده تحت پوشش خدمات

خدمات پشتیبانی پیوست در دو مرحله استقرار پروژه و تثبیت در طول دوره پشتیبانی به خریدار ارایه می گردد.

۱-۱ دوره استقرار:

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد. تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۴۸ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

تهیه گزارش شناخت، تحلیل نیازمندی های کارفرما، نصب و عملیاتی سازی، طراحی فرمها و گزارشها و ارائه آموزش های لازم در محدوده تعهدات مندرج در قرارداد و بر اساس زمانبندی در دوره استقرار انجام می شود.

۱-۲ دوره تثبیت:

ارایه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کاربری و راهبری سیستم در محدوده تعهدات و رسیدگی به اشکالات احتمالی گزارش شده و نیز ارائه آخرین ویرایشهای برنامه تا پایان مدت قرارداد از جمله تعهدات مجری در دوره تثبیت است. در این دوره طبیعتاً نرم افزار بدون مشکل خاصی قابل بهره برداری است.

۲-۲-۱ تعریف سطح خدمات:

هر نوع تاخیر یا کوتاهی در ارایه خدمات پشتیبانی در هر یک از مراحل استقرار و یا تثبیت می تواند در بر گیرنده جرائمی به شرح زیر باشد:

۲-۲-۱-۱ سطح خدمات استقرار:

مجری موظف است خدمات استقرار را در چارچوب مشخصات فنی مورد توافق و برنامه زمانبندی کلی فاز استقرار به انجام برساند. همکاری کامل کارفرما در جهت تمهید شرایط استقرار پیش فرض ضروری ارائه این خدمات است.

۲-۲-۲ سطح خدمات پشتیبانی (تثبیت):

۲-۲-۲-۱-۱ رفع خطاهای سیستم: مشاور موظف است به بررسی و شروع به اقدام موثر در سطح خدمات پشتیبانی در کمتر از یک روز کاری برای خطاهای عادی و کمتر از دو ساعت برای خطاهای بحرانی و مهم می باشد. مبنای زمانی برای اعلام اشکال به پشتیبانی پیوست، ثبت تیکت توصیف کننده اشکال در سامانه تیکتینگ پیوست در محدوده ساعات کاری می باشد.

چنانچه نوع اشکال مرتبط به خطای برنامه نویسی اعم از دستوری یا منطقی باشد، مجری باید رفع خطا را بر اساس درجه و زمان پاسخ متناسب آن به شرح زیر، در دستور کار خود قرار داده اقدامات لازم را صورت دهد:

۱- خطای بحرانی: زمان پاسخ به این خطاها توسط مجری حداکثر یک روز کاری می باشد.

۲- خطای مهم: زمان پاسخ به این خطاها توسط مجری حداکثر دو روز کاری می باشد.

۳- خطای عادی: زمان پاسخ به این خطاها توسط مجری حداکثر سی روز کاری می باشد.

همچنین مجری پس از رفع خطا در زمان مقرر، باید نسخه اصلاحی خود را به همراه توضیحات فنی لازم و فهرست تغییرات صورت پذیرفته احتمالی در کارکرد سیستم و نسخه به روز شده راهنماها و مستندات قبلی، در زمان اعلام شده و از راههای توافق شده اقدام نماید.


تبصره ۱: چنانچه بر اساس بررسی های اولیه یا بعدی، به دلیل پیچیدگی های فنی، زمانی بیش از زمان های مقرر فوق برای رفع خطا، مورد نیاز تشخیص داده شود، مجری باید مراتب را به صورت کتبی، با ذکر دلایل خود به اطلاع کارفرما برساند و زمان پیشنهادی خود را اعلام نماید.

تبصره ۲: چنانچه در انجام خدمات فوق، در هر مورد، نسبت به زمانهای پاسخ به خطا تاخیری بروز نماید، مطابق در ماده ۷ قرارداد محاسبه و اعمال میگردد.

تبصره ۳: مشاور موظف است نسبت به بروز رسانی و ارتقاء برنامه ها در فواصل زمانی سه ماهه اقدام نماید.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قبول شد، تمامی کتبهها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۴۹ از ۵۲ تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	

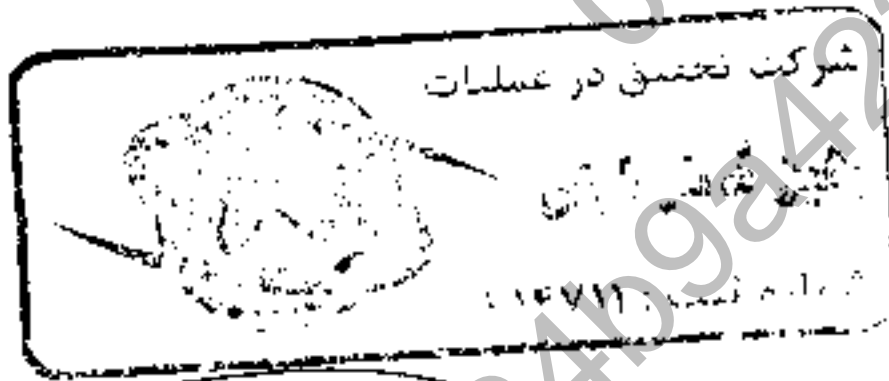
• پاسخگویی به رویدادهای امنیتی

ردیف	واژه	تعریف
۱	خطا(وقفه) حاد	خطا (وقفه‌ای) که منجر به اختلال کامل نرم افزار شده و بر اساس سیاست‌های امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف ۱۲ الی ۲۴ ساعت از زمان اعلام، رفع شوند.
۲	خطا (وقفه) 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 ۷ الی ۱۰ روز کاری از زمان اعلام رفع شوند.
۳	دسترس پذیری و برقراری خدمات سامانه- های 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 سایبری تحت سوءاستفاده 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 (وقفه‌ی) حاد، به میزان دو در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.
 * به ازای هر روز کاری تاخیر در رفع خطای (وقفه‌ی) غیر حاد، به میزان چهار در هزار کل مبلغ قرارداد 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 ۶ الی ۲۰ در ایام اداری، به میزان ۹۹,۹ درصد تعیین می‌شود. در غیراینصورت عدم دسترسی پذیری، خطا (وقفه) حاد محسوب شده و ظرف مدت حداکثر ۲۴ ساعت از زمان اعلام می‌بایست توسط پیمانکار رفع شود. زمان لازم جهت بازیابی داده‌های 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 کسر خواهد شد.



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



تاریخ تهیه/بازنگری
۱۴۰۴/۰۲/۱۳


نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت

- 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
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 خطاهای برنامه نویسی که منجر به حملاتی مانند: OWASP TOP ۱۰ (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 ۲۴ ساعت می باشد.
	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 چهار در هزار 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)
	نصب اصلاحیه حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت	نصب اصلاحیه ظرف مدت یک هفته
آسیب پذیری های امنیتی یکپارچگی 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 می بایست رفع شود
	نقص در انجام تنظیمات و تهیه نسخه های پشتیبان بصورت مرتب و مستمر از داده های موجود مطابق با سیاست های کارفرما	
تهدیدات داخلی		
<ol style="list-style-type: none"> خراب کاری و سرقت امتیازات دسترسی بالا دانلود محتوای مخرب سرقت یا گم شدن دستگاه های فیزیکی دسترسی دستگاه های غیرمجاز به شبکه افشا یا گم شدن عمدی یا تصادفی داده ها 	سوء استفاده مشاور از امتیاز دسترسی که به مشاور اختصاص داده شده است	در صورت وقوع تهدیدات ذکر شده علاوه بر جبران خسارت وارده، کارفرما مجاز به فسخ قرارداد می باشد.
	بدست آوردن دسترسی غیر مجاز توسط عوامل مشاور	

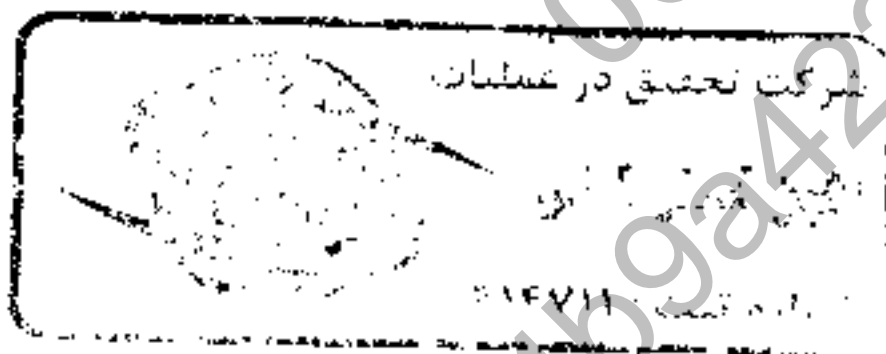
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی


قرائت شده تمامی بکرها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۵۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

- تعیین شدت یک آسیب پذیری بر اساس استاندارد CVSS می باشد.
- 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 جرایم 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 ۲۴ ساعت و برای آسیب پذیری با درجه اهمیت مهم حداکثر ۴۸ ساعت تعیین شده است.
- در صورت عدم کارایی سامانه موضوع قرارداد در خصوص پیشگیری کامل از اقدامات مخرب کاربران در نشست ها، مسئولیت خسارات وارده بر عهده مشاور خواهد بود و مشمول جرایم ماده ۷ قرارداد می شود.

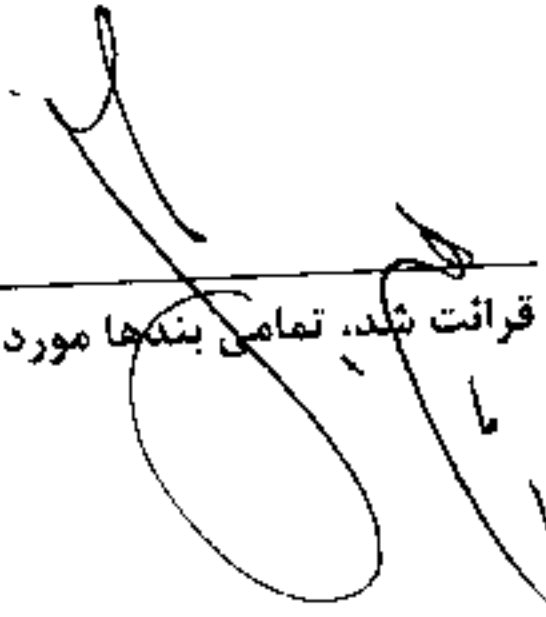
*چنانچه پس از بررسی های اولیه یا بعدی به دلیل پیچیدگی های فنی زمانی بیش از زمانهای مقرر فوق الذکر برای رفع مشکل و یا پاسخگویی به حادثه مورد نیاز تشخیص داده شود طرف قرارداد باید مراتب را به صورت کتبی با ذکر دلایل خود به اطلاع کارفرما برساند و زمان پیشنهادی خود را اعلام نماید.






مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
شقایق خورسندی
24b9a42-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه : ۵۲ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه بایزننگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

۲-۷- پیوست شماره ۲ قرارداد

ارائه خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد توسط شرکت

❖ شرح خدمت

ارائه خدمات پشتیبانی از سامانه موضوع قرارداد توسط شرکت

۱. ارائه راهکار و مشاوره تلفنی به راهبران سیستم در مورد نحوه پیکربندی و نصب برنامه
۲. ارائه راهکار و مشاوره تلفنی جهت نگهداشت سیستم و یا توسعه آن در وزارت به راهبران
۳. بررسی، اقدام و رفع مشکلات ارجاع شده از طرف ناظرین قرارداد
۴. رفع خطاهای کارکردی در نرم افزار
۵. رفع خطاهای امنیتی در نرم افزار
۶. رفع خطاهای مربوط به کارایی و سرعت در نرم افزار
۷. رفع خطاهای عملکردی نرم افزار مرتبط با زیرساختهای سخت افزاری و نرم افزاری (مانند نسخه های جدید مرورگرها و سیستم عامل)
۸. پاسخگویی به سوالات راهبران/کاربران در خصوص نحوه استفاده از نرم افزار
۹. راهبری کاربران کارفرما
۱۰. همکاری های لازم با ناظرین قرارداد
۱۱. انتقال دانش و تجربیات کسب شده به راهبران سامانه
۱۲. انجام تغییرات و سفارشی سازی مورد تایید ناظرین قرارداد
۱۳. نگهداشت کلیه زیرسامانه های موضوع قرارداد
۱۴. رفع اشکالات منطقی برنامه که مربوط به خطاهای برنامه نویسی می باشد.
۱۵. رفع اشکالات بانگ اطلاعاتی که مربوط به خطاهای برنامه نویسی می باشد
۱۶. تغییرات مورد نظر ناظرین قرارداد (مواردی که به تشخیص کارفرما جزو موارد توسعه ای می باشد در قالب قرارداد توسعه جداگانه می باشد)
۱۷. شناخت و تحلیل نیازمندیهای جدید
۱۸. تهیه گزارش و مستندات به درخواست کارفرما



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

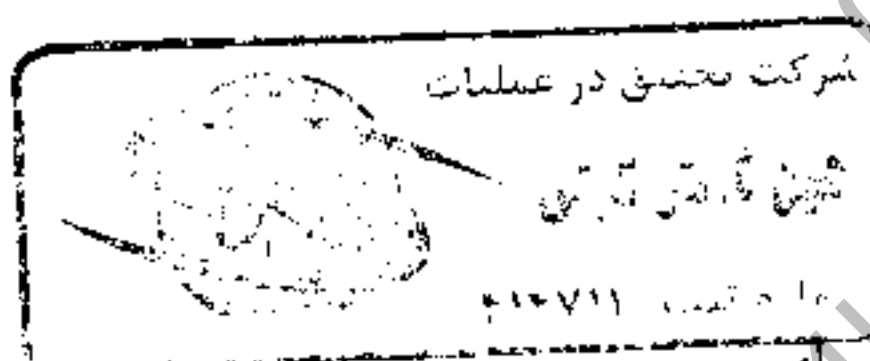
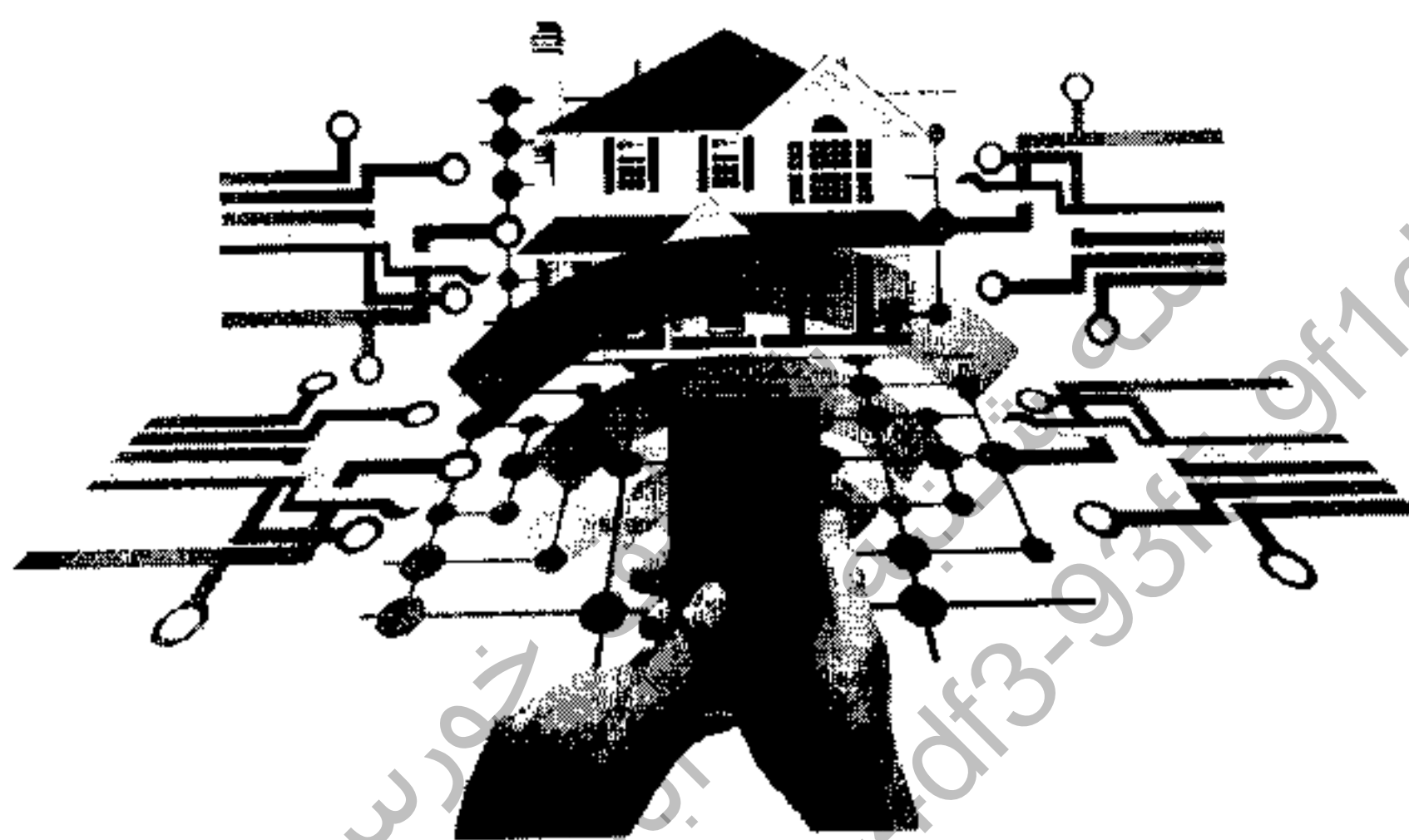
(Handwritten signature)

صفحه : ۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:



نظام جامع راهبری و مدیریت فرایند

شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

اردیبهشت ۱۴۰۴

(Handwritten signature)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بدها مورد قبول می باشد.

(Handwritten signature)



شناسه سند:

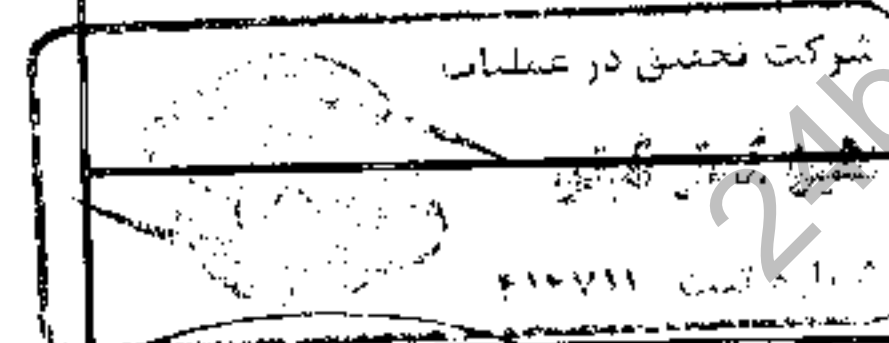
تاریخ تهیه/بازنگری
۱۴۰۴/۰۲/۱۳

نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت

شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت


تاریخچه تنظیم سند

شرح	تاریخ	اصلاحیه و تجدیدنظر
	۹۹/۱۰/۳۰	نسخه اول
	۹۹/۱۱/۱۱	نسخه دوم
	۹۹/۱۱/۱۹	نسخه سوم
	۹۹/۱۲/۲۵	نسخه چهارم
	۱۴۰۰/۰۱/۲۱	نسخه پنجم
	۱۴۰۰/۰۱/۳۰	نسخه ششم
	۱۴۰۰/۰۲/۱۸	نسخه هفتم
	۱۴۰۰/۰۳/۱۰	نسخه هشتم
	۱۴۰۰/۰۹/۲۴	نسخه نهم
	۱۴۰۰/۱۲/۰۵	نسخه دهم
	۱۴۰۱/۰۱/۲۱	نسخه یازدهم
	۱۴۰۱/۰۸/۲۹	نسخه دوازدهم
	۱۴۰۱/۰۹/۰۷	نسخه سیزدهم
	۱۴۰۱/۰۹/۰۹	نسخه چهاردهم

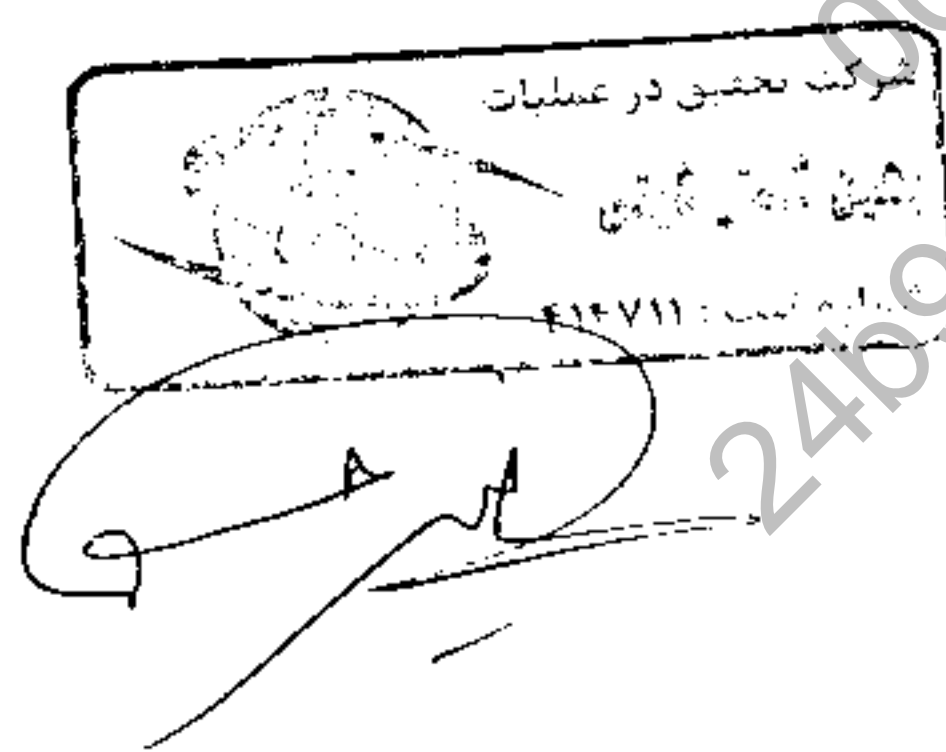


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قبالت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۳ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	


	۱۴۰۳/۰۹/۰۳	نسخه پانزدهم
	۱۴۰۳/۱۱/۱۶	نسخه شانزدهم
	۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نسخه هفدهم



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

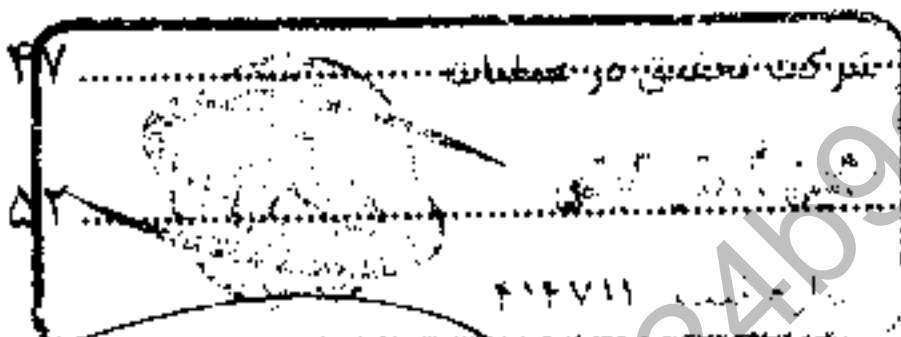
قرائت شد، تمامی چندجا مورد قبول می باشد.

سسه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
 شقایق خورسندی
 24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه: ۴ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	


فهرست مطالب

۵	۱- کلیات
۵	۱-۱- مقدمه
۵	۱-۲- ذینفعان پروژه
۵	۱-۳- محدوده پروژه :
۵	۱-۴- اهداف پروژه :
۷	۲- تخمین زمان انجام پروژه
۱۰	۳- ملاحظات و مشخصات کارکردی
۱۰	۳-۱- ثبت شکایات و گزارشات
۲۶	۴- ملاحظات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)
۲۶	۴-۱- مشخصات فنی
۲۹	۴-۲- ملاحظات امنیتی
۳۴	۵- تعهدات قراردادی
۳۴	۵-۱- تعهدات مشاور
۴۲	۶- تعهدنامه:
۴۲	۶-۱- تعهد نامه گارانتی لایسنس
۴۳	۶-۲- تعهد نامه گارانتی محصول (Guarantee)
۴۴	۶-۳- تعهد نامه منع افشاء اطلاعات
۴۵	۶-۴- تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتی (Warranty)
۴۶	۶-۵- تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها
۴۷	۷- پیوست قرارداد
۴۷	۷-۱- پیوست شماره ۱ قرارداد
۴۷	۷-۲- پیوست شماره ۲ قرارداد



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرانت شد، تمامی بدها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۵ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

۱- کلیات

۱-۱- مقدمه

مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در جهت توسعه کیفی فعالیتهای خود در حوزه‌های پاسخگویی به شکایات، تعمیم و هدایت صحیح جریان اطلاعات در حوزه رسیدگی و احقاق حق شهروندان در جهت تعامل با آحاد مردم، کارکنان، سازمانها و شرکتهای زیر مجموعه همچنین استفاده از فناوری اطلاعات در جهت بهبود نحوه بایگانی اطلاعات، دسته بندی و شناخت نقاط آسیب پذیر، تجزیه و تحلیل و تسهیل تصمیم سازی در حوزه راهکارهای اصلاحی تصمیم به طراحی سامانه پاسخگویی به شکایات با لحاظ نمودن ارتباط با سامانه های همسایه در این مرکز گرفته است.

۱-۲- ذینفعان پروژه

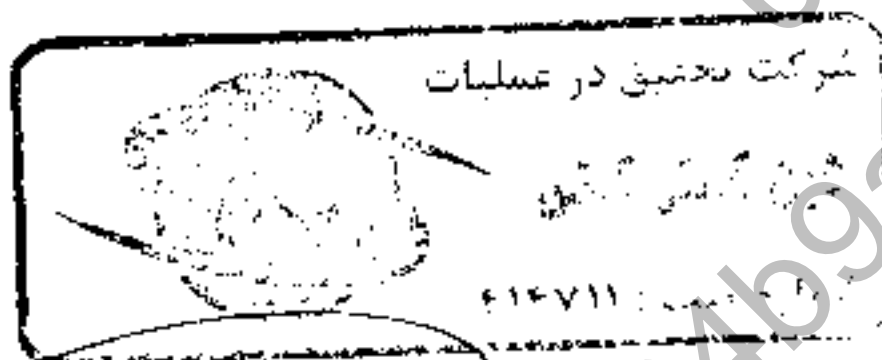
۱. آحاد مردم
۲. کارکنان وزارت، شرکتهای و سازمانهای زیر مجموعه به صورت کلی
۳. سازمانها و شرکتهای زیرمجموعه
۴. دستگاههای نظارتی مرتبط

۱-۳- محدوده پروژه:

۱. حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲. شرکتهای و سازمانهای زیر مجموعه
۳. ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانی
۴. دستگاههای نظارتی مرتبط

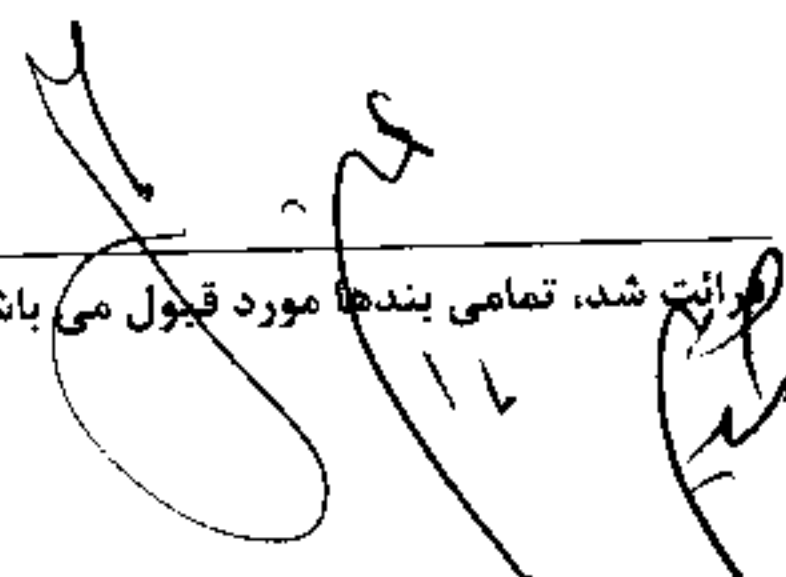
۱-۴- اهداف پروژه:


۱. یکپارچه سازی سامانه های نرم افزاری غیر متمرکز موجود در حوزه بازرسی
۲. افزایش امکان تعامل سیستمهای موجود با یکدیگر و با سیستمهای خارج از مجموعه جهت ایجاد هم افزایی اطلاعاتی
۳. ایجاد امکان مدیریت بر روی سیستمهای مذکور
۴. افزایش کیفی امکان نظارت بر عملکرد افراد و دستگاهها
۵. جلوگیری از افزونگی در ورود اطلاعات در بخشهای مختلف
۶. کاهش هزینه های مربوط به واسطه ایجاد مدیریت متمرکز و واحد

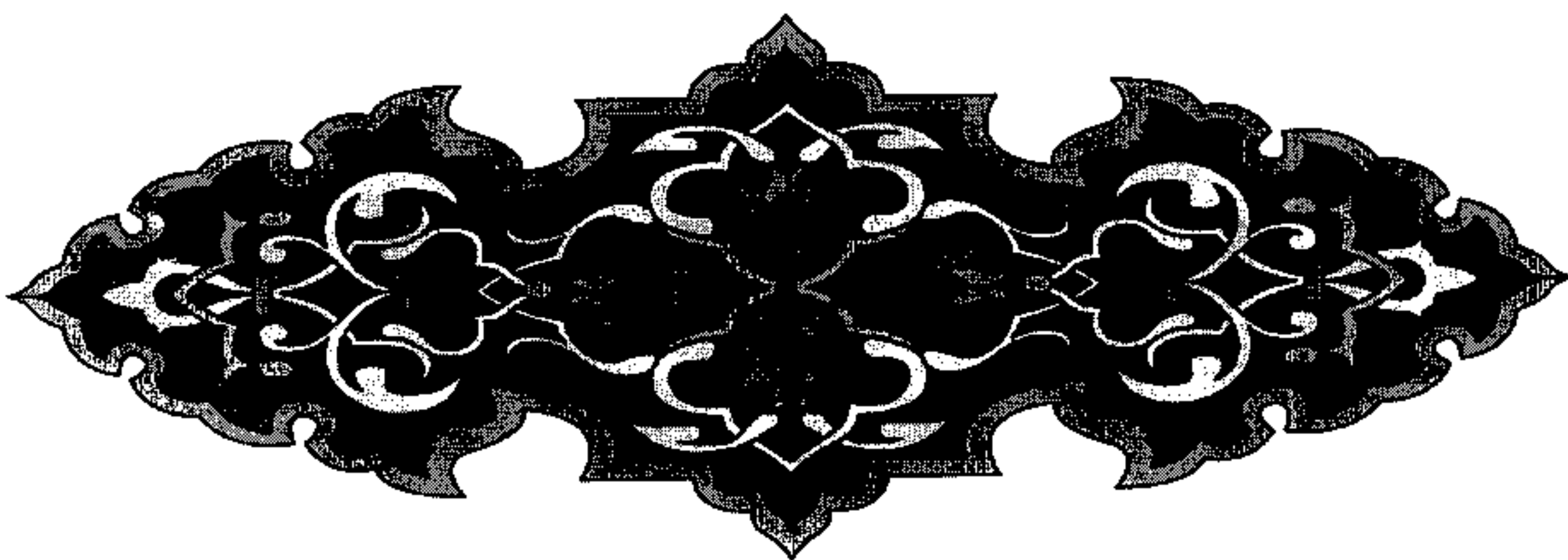


مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

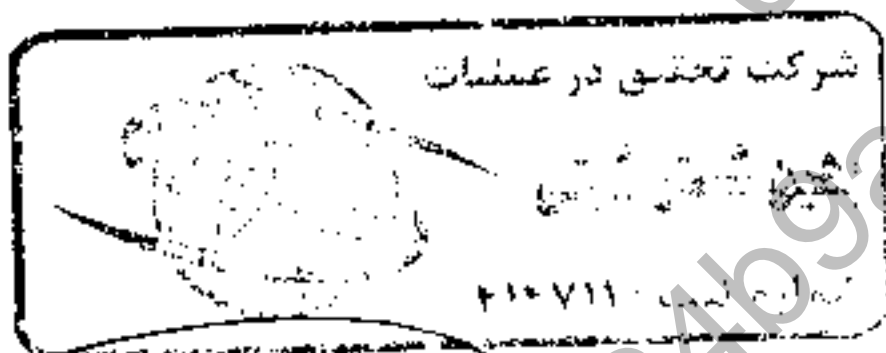
هرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه : ۶ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	



تخمین زمان انجام پروژه



[Handwritten signature]

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بخدها مورد قبول می باشد.

[Handwritten signature]

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
 شقایق خورسندی
 06:37
 24b9a422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc

صفحه: ۷ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	


۲- تخمین زمان انجام پروژه

فاز اول: توسعه و پیاده سازی سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات			
شرح توسعه	مراحل پیاده سازی و جاری سازی	مجموع زمان پیاده سازی (روز)	نحوه پرداخت
<p>پیاده سازی هسته اصلی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات مطابق با شرح خدمات - وب سرویس های ۱۹۵ (به جز بند ۶ وب سرویس ۱۹۵) - وب سرویس پست - وب سرویس آفلاین ثبت احوال - وب سرویس کار پوشه ایرانیان - وب سرویس شاهکار</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تحلیل و طراحی: ○ استخراج و تحلیل نیازمندی های کارفرما • استقرار و پیاده سازی: ○ نصب و راه اندازی سرویس براساس مستندات قراردادی و شرح خدمات (بخش هایی از شرح خدمات در فاز دوم می بایست پیاده سازی که این بخش ها شامل موارد موردنظر جهت پیاده سازی در فاز اول نمی باشد.) بر روی سروری که کارفرما در اختیار پیمانکار قرار می دهد بیکربندی شبکه ای (اعلام پورت های موردنیاز) اعمال تنظیمات و تعاریف اطلاعات اولیه بومی سازی سامانه براساس نیاز کارفرما • آزمون و تست: ○ انجام کلیه تست های کاربری، فنی • آموزش: ○ ارزیاب آموزش های کاربری، راهبری، فنی و امنیتی به افراد معرفی شده توسط کارفرما • راه اندازی اولیه: ○ راه اندازی تستی، رفع باگ های احتمالی • راه اندازی نهایی: ○ تحویل به کارفرما 	<p>۳۱۰ روز از زمان شروع قرارداد</p>	<p>۵۰٪</p>

شرکت تحقیق در عملیات
مهندس: ...
تلفن: ...

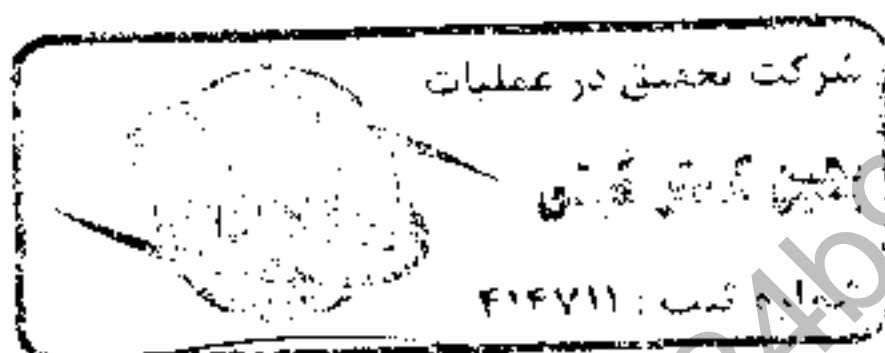
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۸ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	تاریخ تهیه پانزنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳

فاز دوم: بخش های از توسعه باقی مانده مطابق شرح خدمات به شرح ذیل در فاز دوم			
شرح توسعه	مراحل پیاده سازی و جاری سازی	مجموع زمان (روز)	نحوه پرداخت
<ul style="list-style-type: none"> - امکان جستجو و اتصال سوابق به مورد - اتصال به سرویس ثبت احوال در لایه اینترنت در صورت مهیا بودن - ویرایش پاسخ قبل از رویت توسط شهروند - شمردن تعداد کاربران هدایت شده به ۱۹۵ - شمردن تعداد کاربران هدایت شده به شرکت پست - وب سرویس شاهکار در صورت مهیا بودن - وب سریس عدم تایید از وب سرویس های ۱۹۵ در صورت مهیا بودن (در صورت مهیا نبودن هر یک از وب سرویس های این فاز قبل از اتمام قرارداد می بایست در قرارداد کاهش داده شود.) - وب سرویس اتصال به درگاه ملی خدمات دولت هوشمند 	<ul style="list-style-type: none"> - پیاده سازی نصب و راه اندازی - آزمون و تست: انجام کلیه تست های کاربری، فنی ارایه آموزش های کاربری راهبری، فنی و امتیعی به افراد معرفی شده توسط کارفرما - راه اندازی نهایی: تحویل به کارفرما 	۱۰۰ روز (این مدت پس از اتمام فاز اول می باشد)	۵۰٪

فاز سوم: بخش های از توسعه باقی مانده مطابق شرح خدمات به شرح ذیل در فاز سوم			
شرح خدمات دوره فنی و پشتیبانی	مجموع زمان (سال)	نحوه پرداخت	رایگان
مشاور مطابق با مفاد "تعهد نامه گارانتی محصول" و سایر تعهدات مندرج در قرارداد، پیوست شماره یک و ضمیمه آن، موظف به پشتیبانی سامانه موضوع قرارداد به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه بخش های سامانه موضوع قرارداد، پیوست قرارداد بصورت رایگان می باشد.	به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه زیرسیستم های موضوع قرارداد		




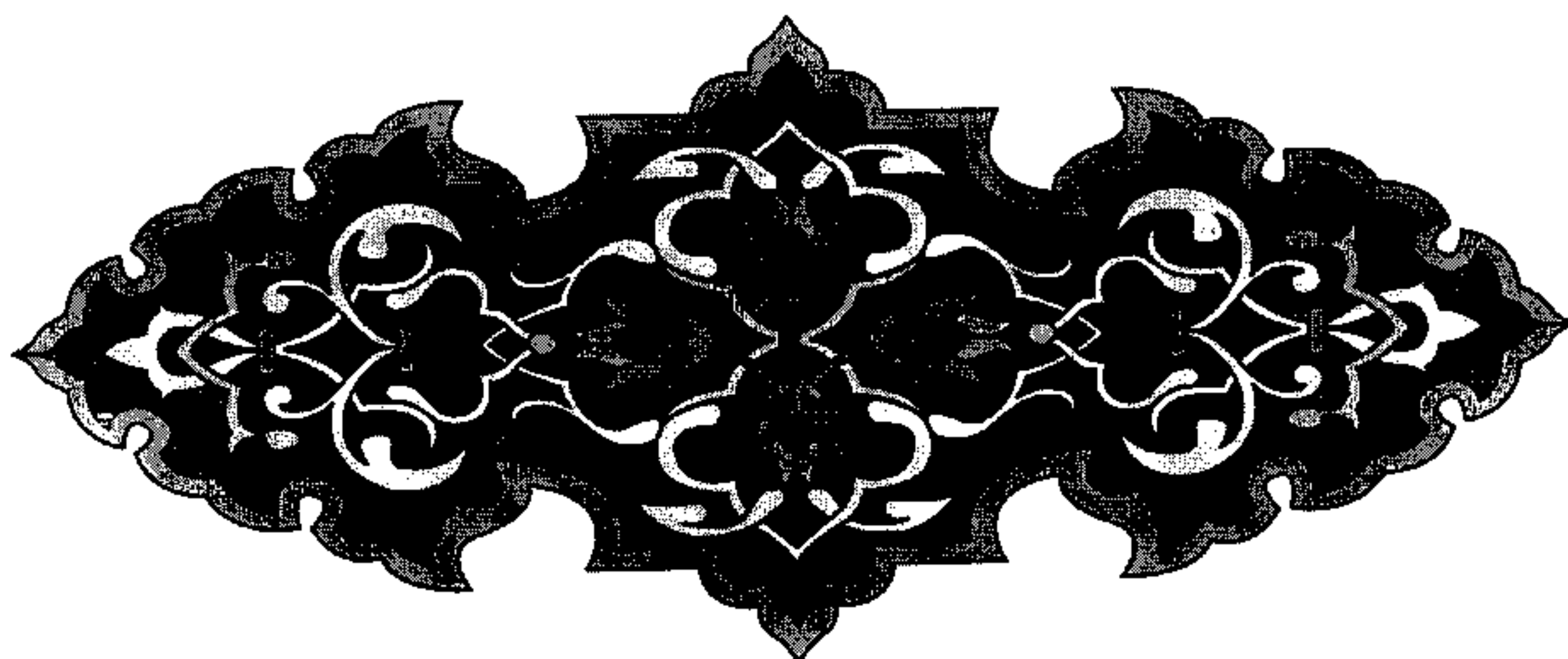
(Handwritten signature)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

(Handwritten signature)

صفحه: ۹ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	




ملاحظات و مشخصات کارکردی

سه شنبه ۱۳ آبان ۱۴۰۳
 شقایق خورسندی
 06:37
 24b93422-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۱۰ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

۳- ملاحظات و مشخصات کارکردی

۳-۱- ثبت شکایات و گزارشات

۳-۱-۱ قابلیت‌ها و امکانات سیستم

وارده ها به دو بخش شهروندان و کاربران داخلی تقسیم می شود. در سمت بیرونی شهروندان اقدام به ثبت و پیگیری درخواست ها می کنند. در سمت کاربر بازرسی از طریق تماس، مراجعه حضوری و یا نامه ای که به دستشان رسیده اقدام به ثبت مورد می نمایند. سامانه می بایست قابلیت تعریف و ویرایش انواع وارده ها، شامل موارد زیر را داشته باشد:

○ شکایت از :

- ۱- ارائه خدمت (شکایت عامه مردم از ارائه خدمات مربوط به وزارت و سازمان های تابعه)
 - امکان درون ریزی و برون ریزی (Import & Export) شامل سازمان ها، سمت ها، کاربران و موضوعات (در خصوص سایر مواردی که نیاز به درون ریزی و برون ریزی در سامانه را دارد پیمانکار می بایست بصورت رایگان اقدامات لازم را انجام دهد).
 - امکان ایجاد درختواره موضوعات با قابلیت فیلتر شدن سطح به سطح در فرم ثبت شکایت
- از جمله مواردی که در صفحه شکایات می بایست وجود داشته باشد:

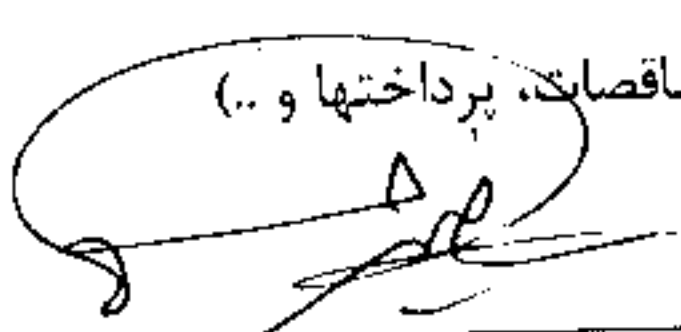
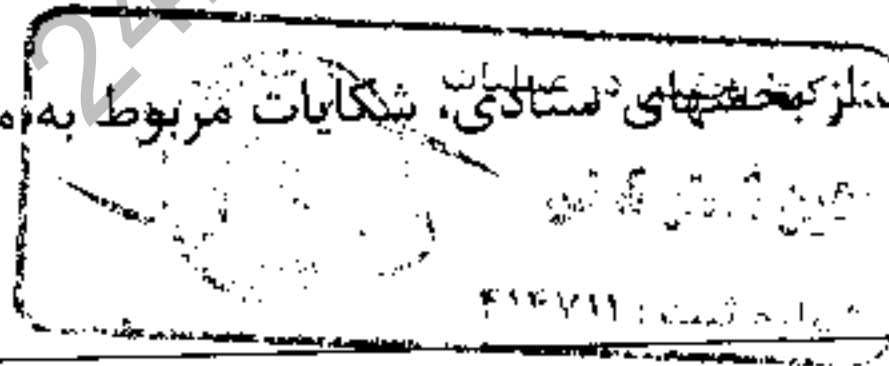
- در صورت انتخاب خدمات پستی فیلد اپراتور/کارور پستی نیز می بایست نشان داده شود (که در صورت انتخاب شرکت ملی پست، زیر مجموعه مرتبط با شرکت پست می باشد و در صورت انتخاب تی پاکس، پیک بادپا سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تحت عنوان زیر مجموعه مرتبط می باشد).
- در همه مراحل فیلدی تحت عنوان سایر می بایست قرار داده شود. و فرد درخواست دهنده با انتخاب سایر بتوانند فیلد مد نظر را در کادر TextBox آبی که ظاهر می شود وارد نماید. (کاربر بازرسی براساس فراوانی اطلاعات سایر وارد شده می تواند طبقه بندی جدیدی به فیلدهای مد نظر خود اضافه نماید).

۲- پرسنلی (شکایت همکاران وزارت متبوع و زیر مجموعه ها از مشکلات مربوط به مباحث پرسنلی از قبیل استخدام، آموزش، احکام و ...)

۳- علیه مدیران و کارکنان (شکایت عامه مردم و یا پرسنل از مدیران و کارکنان)

۴- رفاهی (شکایت همکاران وزارت متبوع و زیر مجموعه ها از خدمات رفاهی از قبیل وام، مهمانسرا، ورزشی و ... میباشد)


۵- مالی، اداری و ستادی (شکایت از بخشهای ستادی، شکایات مربوط به مناقصات، پرداختها و ..)

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه: ۱۱ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه اینزنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۲	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

۶- شکایات ویژه (شکایات با موضوعات، مخاطبین، شکایاتی که تصمیم به پیگیری آنها به شکل ویژه گرفته میشود).

- تقدیر و تشکر شامل تمامی موارد در بخش شکایت می شود.
 - درخواست ملاقات مردمی (فرآیند مشابه فرآیند شکایت وزارت می باشد):
- ملاقات مردمی با وزیر: ابتدا در خواست ها به مرکز بازرسی ارسال و در صورت تایید، به چرخه فرآیند ملاقات با وزیر وارد می شود.
- امکان ورود اطلاعات در خواست ملاقات هایی که در سامانه سامد ثبت می شود در سامانه بازرسی شرح جزییات درخواست ملاقات:

۱- شامل مشخصات فرد درخواست دهنده ملاقات (نام و نام خانوادگی - کد ملی - سمت ملاقات گیرنده - تاریخ ملاقات)

۲- نام سازمان / پژوهشگاه / اداره کل و ..

۳- نام مدیر ارشد ملاقات شونده

۴- تاریخ ملاقات

۵- نام استان

۶- نام شهرستان

۷- نحوه ملاقات (دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره میز ارتباطات مردمی در سفرهای استانی رئیس جمهور، میز ارتباطات مردمی و سفرهای درون استان، ملاقات چهره به چهره در پایگاه اقامه نماز جمعه، پاسخگویی برخط در محل استقرار سامد در استانداری، سایر روش ها (با ذکر روش در توضیحات)

۸- نوع درخواست ملاقات (شکایات - درخواست ایده و پیشنهاد - مشاوره و راهنمایی - گزارش)

۹- موضوع درخواست (برسلی - رفاهی - ارائه سرویس و خدمات - شکایت علیه کارکنان و مدیران - دفاتر پیشخوان خدمات مالی و اداری و سایر)

۱۰- خلاصه جزییات موضوع

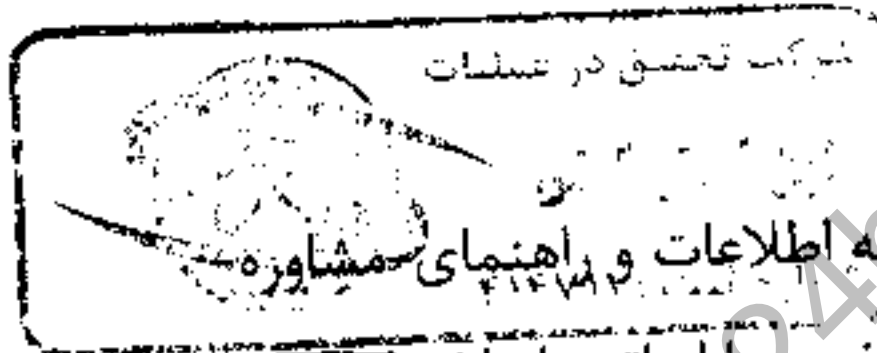
۱۱- شماره پیگیری سامد

۱۲- معرف

۱۳- مخاطب پی نوشت


۱۴- متن پی نوشت

۱۵- نتیجه پرونده (رفع مشکل شاکی - اجابت درخواست متقاضی - ارائه اطلاعات و راهنمای مشاوره - پرداخت غرامت یا جبران خسارت - برخورد اداری با کارکنان - برخورد با اپراتور - اصلاح فرآیند - ...)



مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : ۱۲ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند :	

موافقت و اجرا پیشنهاد-عدم موافقت یا اجابت درخواست متقاضی به دلایل قانونی-مکاتبه با

واحدهای ذیربط-سایر)

۱۶- خلاصه جزییات نتیجه

۱۷- توضیحات

○ گزارش شامل :

- گزارشات مردمی بی نام و با نام

روند اخذ وارده در سامانه موضوع قرارداد:

- در صورتی که شکایت ، گزارش و .. از سوی شخص حقوقی باشد نماینده آن شخص حقوقی تکمیل می نماید (در واقع تکمیل کننده می بایست در چک باکس شخص حقوقی و یا حقیقی را انتخاب نماید در صورتی که حقوقی بود با مشخصات نماینده تکمیل می شود و فقط فیلد نام و شماره اقتصادی شرکت هم اضافه می شود.)

- در خصوص شکایات ، گزارش و ... مربوط به اتباع خارجی، با عنایت به اینکه فاقد کد ملی میباشند می بایست فرم دیگری که شامل کد ملی نمی باشد (براساس کد گذرنامه یا ... براساس نظر کارفرما) طراحی شود و نیازی به ساخت پروفایل شهروندی نیست.

تبصره: در خصوص اتباع خارجی پروفایل شهروندی ساخته نمی شود. و دریافت شکایات آنها براساس کد ملی نمی باشد.

تبصره: در صورت ارائه وب سرویس کد اتباع خارجی از سوی کارفرما، مشاور موظف می باشد در مرحله ثبت نام از وب سرویس مذکور استفاده نماید.

- لیست آیتمهای در دسترس برای انتخاب با توجه آیتمهای انتخاب شده قبلی مشخص میشود. (قابلیت فیلتر کردن)

- ایجاد پرونده براساس کد ملی افراد درخواست کننده و نگهداری سوابق تغییرات اطلاعات هر شهروند (چه زمانی، توسط چه کسی، از کجا، چه تغییری بر روی کدام فیلد)


- در خصوص ثبت مواردی که نیاز به اخذ اطلاعات افراد می باشد ثبت کننده مورد باید ابتدا در سامانه با مشخصات خود ثبت نام نماید و سپس شکایت ، درخواست و ... خود را ثبت نماید.

- سامانه می بایست به گونه ای طراحی شده باشد که در گزارشات یا موارد بی نام ، نیاز به ثبت نام در سامانه نباشد. و براساس کاربری و کد پیگیری که توسط سامانه بطور اتومات ایجاد شده است امکان پیگیری وجود داشته باشد.

۱۴۷۱۱

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه: ۱۳ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

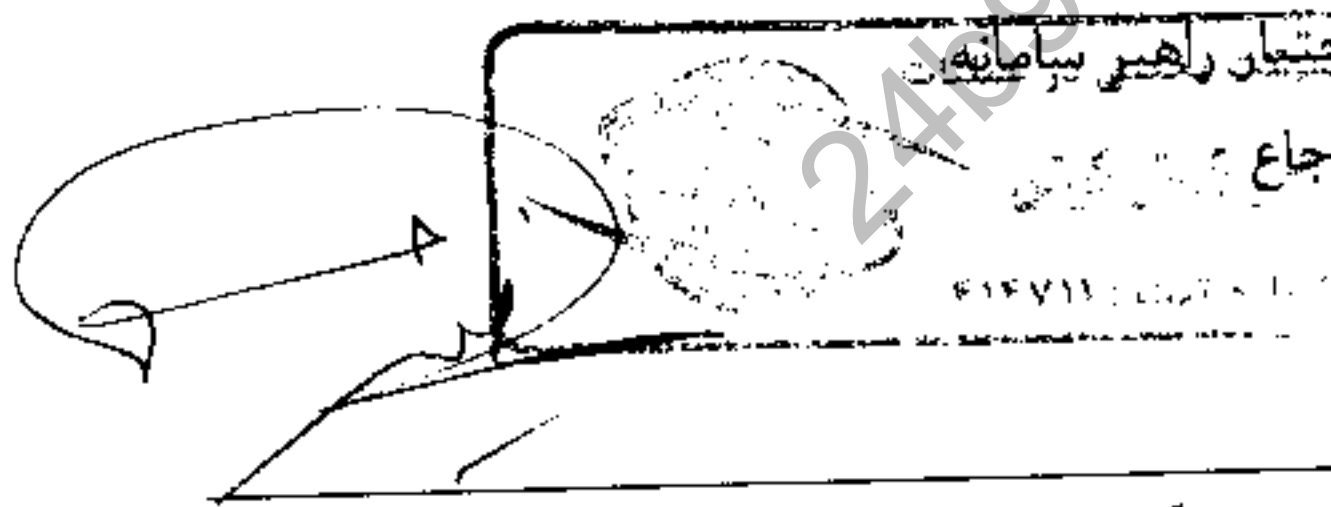
الف - استعلامات مورد نیاز در ایجاد اکانت و تشکیل پرونده شهروندی:

- ۱- فراخوانی وب سرویس شاهکار:
 - براساس کد ملی، فراخوانی وب سرویس شاهکار (استعلام براساس شماره موبایل و کد ملی) استعلامات لازم صورت پذیرد.
 - ۲- فراخوانی وب سرویس ثبت احوال هم آنلاین و هم آفلاین می بایست پیاده سازی شود تا در صورتی عدم برقراری سرویس آنلاین در روند کارکرد سامانه اختلالی ایجاد نشود.
 - فراخوانی وب سرویس بصورت آفلاین:

فرد متقاضی اطلاعات خود را جهت ثبت نام وارد می نماید و ادامه فرآیند ثبت مورد را انجام می دهد. اما در صورتی که پس از برقراری سرویس ثبت احوال اطلاعات هویتی فرد تایید نشده باشد پیامی به شخص مبنی بر عدم تایید هویت و توقف ادامه فرآیند به ثبت کننده ارسال می شود. و فرد متقاضی می تواند پروفایل خود را ویرایش و اطلاعات هویتی خود را اصلاح نماید. در صورتی که بعد از گذشته زمان تعیین شده از سوی کار فرما اطلاعات هویتی اصلاح نشود سامانه می بایست قابلیت حذف اینگونه موارد را بطور اتومات داشته باشد.

تبصره ۱: در فراخوانی وب سرویس هیچ گونه نمایش اطلاعات نمی بایست داشته باشیم.

تبصره ۲: در فراخوانی وب سرویس اطلاعات هویتی دریافتی از ثبت احوال در دیتابیس ذخیره می شود.
 - فراخوانی وب سرویس بصورت آنلاین: در صورت برقراری سرویس استعلام بصورت آنلاین، این بخش بصورت کاملا امن می بایست پیاده سازی شود.
 - در خصوص اتباع خارجی همانگونه که پیشتر گفته شده است می بایست اقدام شود.
- در صورت نیاز به صحت سنجی، کد تایید به شماره تلفن همراه یا ایمیل فرد ثبت کننده درخواست ارسال شود و فرد آن کد را در سامانه وارد نماید.
- هر فردی با ورود به پرونده خود (با کد ملی و شماره موبایل ثبت شده) می تواند تمام موارد ثبت شده خود را به همراه تاریخ و اینکه مورد ثبت شده باز یا خاتمه یافته است را مشاهده نماید، و در مواردی که از طرف کارشناسان سامانه امکان پذیر است شکایات را مجدد به جریان بیندازد.
- طراحی مناسب نمایش فرم برای شهروندان در ثبت وارده اینترنتی (به صورت نمایش ویزاردی که از شلوغی فرم می کاهد، همراه با فاصله مناسب فیلدها و اندازه فونت ها)
- امکان اضافه کردن فیلدهای جدید به فرم اقدام به اختیار رهبر سامانه
- استفاده از الگوهای متنی برای هر کاربر برای متن ارجاع



مركز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	صفحه : ۱۴ از ۵۲
شناسه سند :	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت
	تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳

- اضافه کردن فیلهایی از انواع داده‌ای مختلف (متن، عدد، تاریخ و زمان، انتخابی) ثبت شکایت، ثبت اطلاعات شهروند، و فرم اقدامات
- تعیین اجباری و اختیاری بودن فیلهای اقدام در هر مرحله از رسیدگی
- در صورت درخواست کارفرما می بایست سامانه از طریق وب سرویس به درگاه ملی خدمات دولت هوشمند متصل شود. (به گونه ایی که به هر دورش امکان اتصال باشد).

ب - با توجه به اینکه سامانه موضوع قرارداد دارای سامانه های همسایه می باشد و براساس فرآیند های موجود تبادل داده با سامانه های همسایه در قالب وب سرویس از الزامات سامانه موضوع قرارداد می باشد، لیست سامانه هایی که در حال حاضر وب سرویس آنها موجود و تبادل داده با آن سامانه ها ضروری می باشد به شرح ذیل می باشد:


۱- در خصوص خدماتی که در حال حاضر در سامانه ۱۹۵ ثبت و بررسی می شوند می بایست از طریق وب سرویس با سامانه ۱۹۵ تبادل اطلاعات صورت پذیرد:

- با توجه به اینکه داده های پایه سامانه ۱۹۵ هر ۲۴ ساعت از طریق دیتابیس واسط به روز می شود اطلاعات پایه و هر داده مورد نیاز مربوط به سازمان تنظیم مقررات می بایست براساس دیتا های قرارداده شده در دیتابیس میانی به روز شوند.
- از شاکی در خصوص اینکه قبلا در سامانه ۱۹۵ شکایت نموده است یا نه سوال می شود در صورتی که قبلا در سامانه ۱۹۵ شکایت ثبت نموده باشد و فاقد کد پیگیری از آن سامانه باشد لینک سامانه ۱۹۵ به شاکی نمایش داده می شود در واقع شاکی به سمت صفحه سامانه ۱۹۵ هدایت شود. (آمار روزانه افرادی که به سامانه ۱۹۵ هدایت می شود می بایست نگهداری شود).
- استعلام کد پیگیری: در صورتی که ثبت کننده شکایت دارای کد پیگیری از سامانه ۱۹۵ باشد، کد پیگیری را وارد می نماید اما در فرم اصلی ثبت شکایت استعلامی در این خصوص صورت نمی پذیرد و وب سرویس پس از آنکه شکایت توسط شاکی ثبت شد، فراخوانی می شود و اگر کد پیگیری معتبر باشد شکایات به کارتابل کاربر بازرسی ارجاع خواهد شد و در صورتی که کد پیگیری نا معتبر باشد بصورت اتوماتیک برای فرد شاکی پیامی ارسال شود مبنی بر اینکه کد پیگیری شما نامعتبر است و فرآیند شکایت در این صورت تمام می شود. (مواردی که کد پیگیری نامعتبر است در گزارشات محاسبه نمی شود).
- وب سرویس ثبت VIP: با توجه به اینکه برخی از شکایات بصورت داخلی توسط کاربر بازرسی می بایست تکمیل شود از طریق فراخوانی وب سرویس VIP در سامانه ۱۹۵ ثبت شود. (آمار و گزارشات مربوط به ثبت vip قابل مشاهده و ذخیره باشد).
- وب سرویس نتیجه: این وب سرویس از طرف سامانه بازرسی وزارت تهیه و سامانه ۱۹۵ آن را فراخوانی می کند به گونه ایی که به محض پاسخ ثبت شکایت توسط سرویس در سامانه ۱۹۵



قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

صفحه: ۱۵ از ۵۲	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:	

فراخوانی شود و پاسخ به ثبت کننده شکایت (کاربر بازرسی) ارسال شود و در مرحله بعد از تایید کارشناس بازرسی به شکایت کننده اصلی ارسال شود.

- وب سرویس عدم تایید: در صورتی که مرکز بازرسی از پاسخ سامانه ۱۹۵ قانع نشود، در قالب وب سرویس عدم تایید پاسخ ارسال شود و مجدد پاسخ با وب سرویس دریافت شود. (این وب سرویس در حال حاضر آماده نمی باشد و در قالب توسعه جداگانه بصورت توافقی دز هزینه و زمان می باشد) تا زمان آماده شدن وب سرویس، پاسخ های عدم تایید مانند سایر شکایات به کارتابل تعریف شده در سامانه بازرسی ارسال شود و فرآیند مانند سایر شکایات باشد.

۲- در خصوص خدمات شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران:

- از شاکی در خصوص اینکه قبلا در سامانه شکایات شرکت پست شکایت نموده است یا نه سوال می شود در صورتی قبلا در سامانه مزبور شکایت ثبت نموده باشد و فاقد کد پیگیری از آن سامانه باشد لینک سامانه پست به شاکی نمایش داده می شود. در واقع شاکی به سمت صفحه شکایات شرکت پست هدایت شود. (آمار روزانه افرادی که به سامانه شرکت پست از طریق سامانه شکایات بازرسی وزارت هدایت می شود می بایست نگهداری شود).
- استعلام کد پیگیری: در صورتی که ثبت کننده شکایت دارای کد پیگیری از سامانه پست باشد، کد پیگیری را وارد می نماید اما در فرم اصلی ثبت شکایت استعلامی در این خصوص صورت نمی پذیرد و وب سرویس پس از آنکه شکایت توسط شاکی ثبت شد، فراخوانی می شود و اگر کد پیگیری معتبر باشد به شکایات به کارتابل کاربر بازرسی ارجاع خواهد شد و در صورتی که کد پیگیری نامعتبر باشد بصورت اتوماتیک برای فرد شاکی پیامی ارسال شود مبنی بر اینکه کد پیگیری شما نامعتبر است و فرآیند شکایت در این صورت تمام می شود. (در صورتی که کد پیگیری نامعتبر باشد در گزارشات محاسبه نمی شود).

ج- وب سرویس کارپوشه ایرانیان

در صورت پاسخ به متقاضی با فراخوانی وب سرویس کارپوشه ملی ایرانیان، پاسخ به کارپوشه متقاضی ارسال می شود.

- فرآیندهای مرتبط به شرح ذیل می باشد:
- پیمانکاری بایست ۲ BPMN فرآیندهای ذیل براساس نظر و جلسات با کارفرما تهیه نماید. سامانه موضوع قرارداد می بایست قابلیت اعمال تغییرات و انعطاف پذیری در فرآیند را داشته باشد.

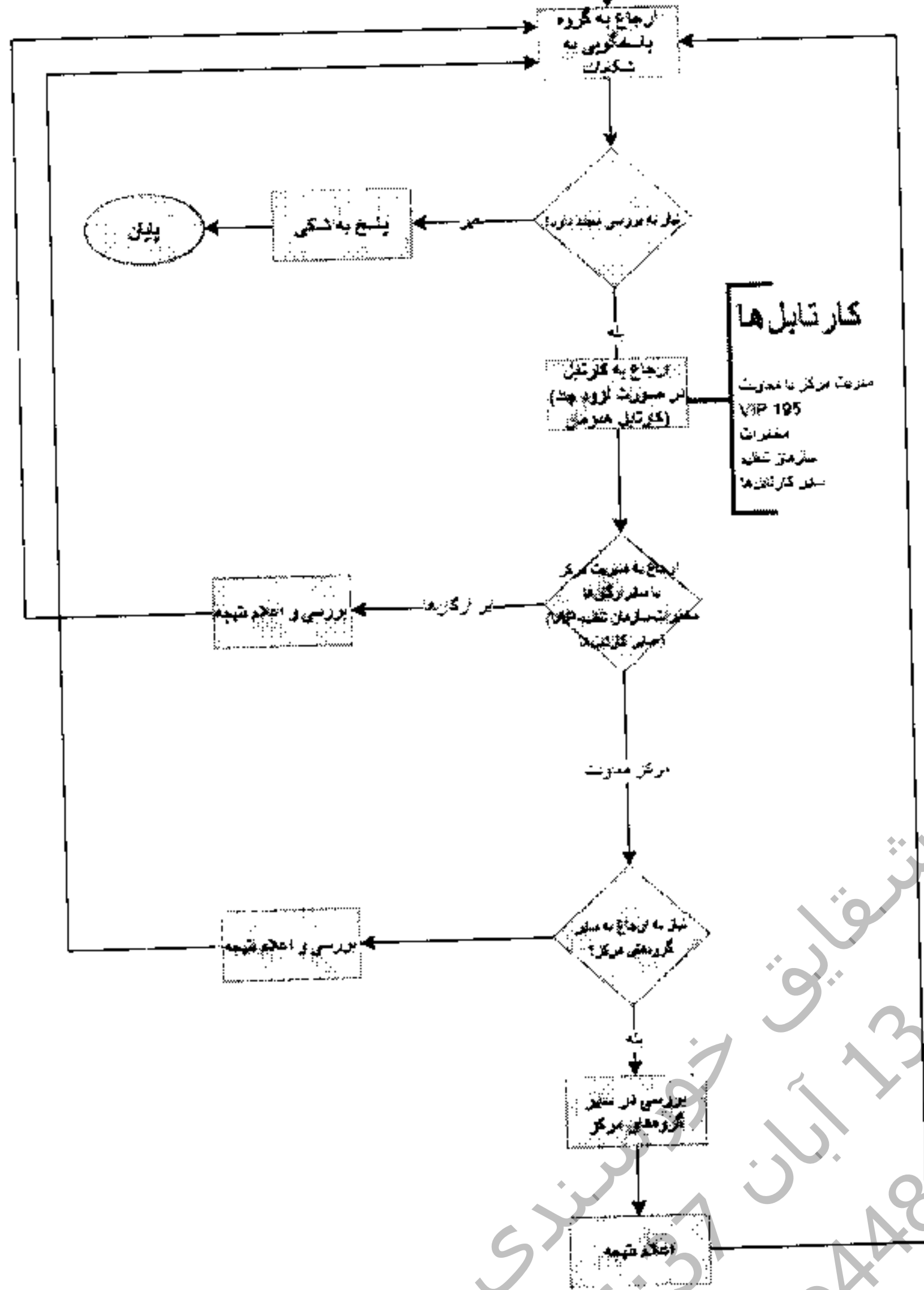
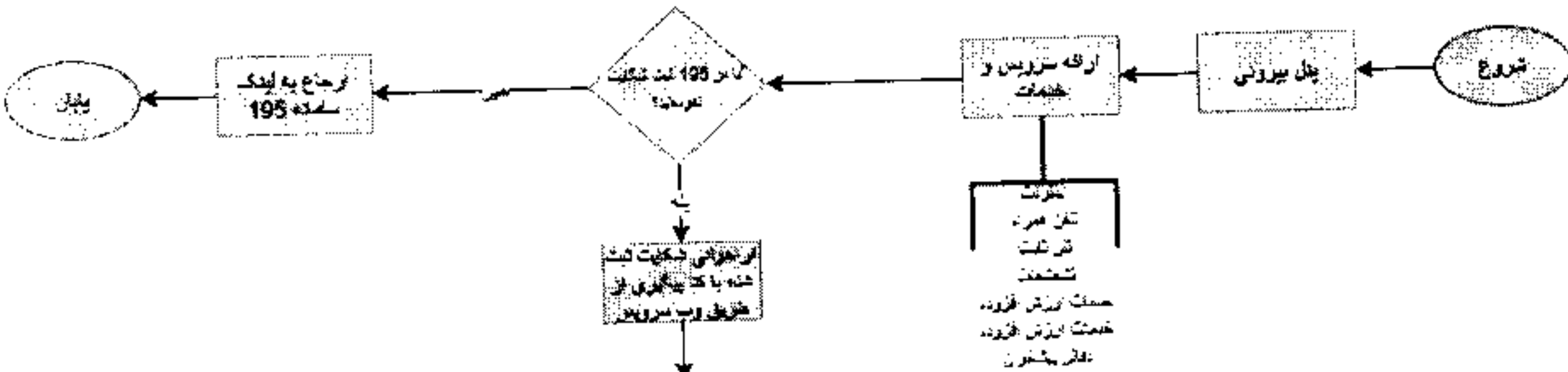
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.





نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	صفحه: ۱۶ از ۵۲
نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت	شناسه سند:
تاریخ تهیه/بازنگری ۱۴۰۴/۰۲/۱۳	



شکایت از خدمات مرتبط با سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

کارتابل‌ها

- مرکز مدیریت
- ۱۹۵ VIP
- مشاوران
- حاضران نظارت
- سفر کارکنان

شرکت نخبیو در عملیات
تهیه کننده: آقای
شماره سند: ۴۱۴۷۱۱

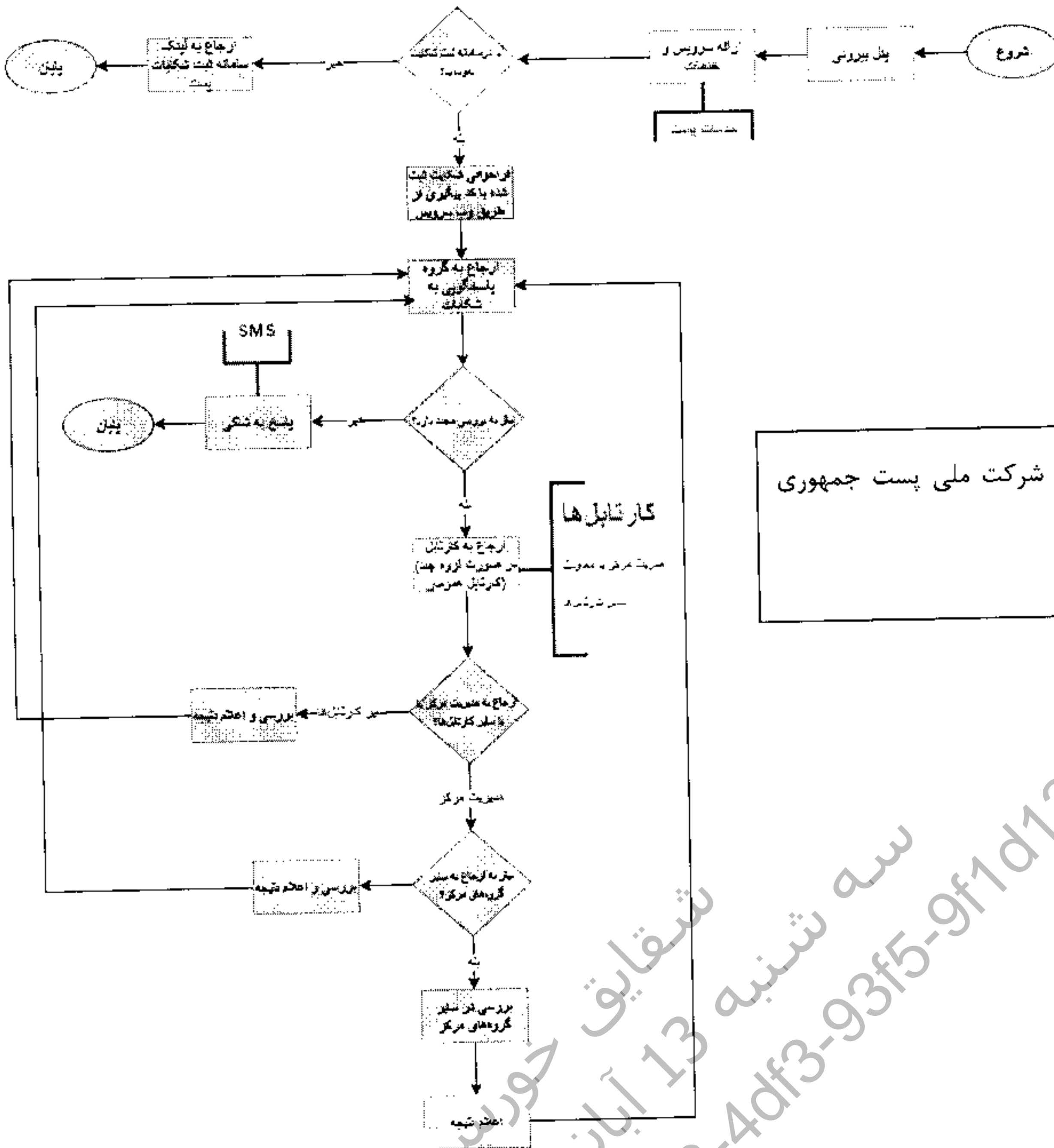
(Handwritten signature)

شناسه سند: ۱۳۰۶:۵۱ آبان ۱۳۰۶
 ۰۶:۵۱ آبان ۱۳۰۶
 ۴۲۲-e448-4df3-93f5-9f1d13806ecc



نام سند: شرح خرید خدمات مشاوره، پیاده سازی، توسعه، جاری سازی، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات وزارت

تاریخ تهیه/بازنگری
۱۴۰۴/۰۲/۱۳



شکایات مربوط به شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران

شرکت تحقیق در شکایات
 شعبه تحقیق شکایات
 شماره ثبت: ۱۳۷۱۱

(Handwritten signature)

