



شماره: ۵,۹۶۴۷۲  
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۱

شماره:  
تاریخ:  
پست:

**ارائه خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات**

این قرارداد براساس ماده ۲۴ آیین نامه خرید خدمات مشاوره موضوع بند ه 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 ۱۴۰۰۱۹۴۲۶۶ 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 تحقیقاتی اطلاع رسانی همتا رایانه مشهد به شماره ثبت ۱۴۱۲۴، شناسه ملی ۱۰۳۸۰۲۹۷۶۶۷، کد اقتصادی ۴۱۱۱۸۴۶۸۷۹۶ و دارای گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکتهای انفورماتیکی صادره از سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره ۳۴۰۹۰۳ مورخ ۱۴۰۳/۰۷/۱۴ به نشانی: مشهد- بلوار ملک آباد-ملک آباد ۲۵ (کوشا)- پلاک ۱- کدپستی: ۹۱۸۵۷۵۸۵۶۱- تلفن ثابت: ۰۳۸۳۲۲۲۲۷۹۹۹- با نمایندگی آقای علیرضا سعید به شماره ملی ۰۹۳۷۸۶۰۴۹۲ با سمت مدیرعامل شرکت که حسب آخرین تغییرات ثبت شده در روزنامه رسمی به شماره ۲۳۱۴ مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۱۴ 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 اجرای کلیه مفاد آن می باشند.

**ماده ۱- موضوع قرارداد:**

ارائه خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مطابق با شرح خدمات پیوست قرارداد که جزء لاینفک قرارداد به رؤیت و تأیید مشاور رسیده است.

**قبضه:** در صورت نیاز به توسعه احتمالی سامانه جامع منابع انسانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در طول مدت قرارداد، چنانچه در قالب افزایش ۲۵ درصدی موضوع قرارداد (موضوع ماده ۹) 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 بر عهده کارفرما و بر اساس شرح خدمات پیوست می باشد.

**ماده ۲- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت:**

مبلغ کل قرارداد بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده ۲۸,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (بیست و هشت میلیارد ریال) به تفکیک موارد مندرج در جدول ذیل می باشد:

ردیف	نام زیر سیستم	هزینه خرید، نصب، آموزش و استقرار (ریال)
۱	تشکیلات	۷,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲	پرسنلی و صدور احکام	۱۹,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳	نقل و انتقال کارکنان	۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۴	حضور و غیاب	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۵	آرشیو الکترونیکی اسناد پرسنلی	۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰
	جمع کل	۲۸,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

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:

## فازهای اجرایی و نحوه پرداخت:

مبلغ مربوط به هر مرحله مطابق جدول ذیل، پس از انجام کامل خدمات و تعهدات آن مرحله و اخذ تاییدیه از ناظرین قرارداد، موافقت کارفرما و کسر کسورات قانونی به مشاور قابل پرداخت می باشد.

فاز	شرح و مراحل پیاده سازی و جاری سازی	مدت زمان انجام پیاده سازی (ماه)	نحوه پرداخت	مبلغ پرداختی (ریال)	
۱	مشاوره و پیاده سازی، نصب و راه اندازی سرویس براساس مشخصات RFP بر روی سروری که کارفرما در اختیار پیمانکار قرار می دهد. پیگردندی شبکه ای (اعلام پورت های مورد نیاز)	۱ ماه از شروع قرارداد	۵۰ درصد مبلغ کل قرارداد	۱۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	
	نام زیر سیستم: ۱- زیر سیستم تشکیلات ۲- زیر سیستم اطلاعات پرسنلی و صدور احکام ۳- زیر سیستم نقل و انتقال کارکنان ۴- زیر سیستم حضور و غیاب ۵- زیر سیستم آرشيو الکترونیکی اسناد پرسنلی	تبدیل اطلاعات (Convert) و مهاجرت، (Transformation) ویژه سازی و اعمال تنظیمات و تعاریف اطلاعات اولیه بر اساس نیاز کارفرما	۵ ماه از اتمام مرحله اول	۳۰ درصد مبلغ هر زیر سیستم پس از کانونت اطلاعات مربوط به آن زیر سیستم قابل پرداخت می باشد.	زیر سیستم ۱: ۲,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ زیر سیستم ۲: ۵,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰ زیر سیستم ۳: ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ زیر سیستم ۴: ۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰ زیر سیستم ۵: ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰
	آزمون و تست: انجام کلیه آزمون های کاربری و فنی استقرار راه اندازی تستی، بومی سازی سامانه بر اساس نیاز کارفرما طبق تبصره ماده ۱ و بر مبنای شرح خدمات پیوست قرارداد، رفع باگ های احتمالی و تحویل به کارفرما	آزمون و تست: انجام کلیه آزمون های کاربری و فنی استقرار راه اندازی تستی، بومی سازی سامانه بر اساس نیاز کارفرما طبق تبصره ماده ۱ و بر مبنای شرح خدمات پیوست قرارداد، رفع باگ های احتمالی و تحویل به کارفرما	۱ ماه از اتمام مرحله دوم	۱۰ درصد مبلغ هر زیر سیستم پس از آزمون، تست و استقرار آن زیر سیستم قابل پرداخت می باشد.	۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۱,۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۵۰,۰۰۰,۰۰۰
	آموزش: ارایه آموزش های کاربری، راهبری، فنی و امنیتی به افراد معرفی شده توسط کارفرما	آموزش: ارایه آموزش های کاربری، راهبری، فنی و امنیتی به افراد معرفی شده توسط کارفرما	۱ ماه از اتمام مرحله سوم	۱۰ درصد مبلغ هر زیر سیستم پس از آموزش های لازم برای همان زیر سیستم قابل پرداخت می باشد.	۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۱,۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ۵۰,۰۰۰,۰۰۰
۲	مشاور مطابق با مفاد "تعهد نامه گارانتی محصول" و سایر تعهدات مندرج در قرارداد و ضمانت آن، موظف به پشتیبانی تمامی زیر سیستم های موضوع قرارداد به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه زیر سیستم های موضوع قرارداد، بصورت رایگان می باشد.	به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه زیر سیستم های موضوع قرارداد بصورت رایگان می باشد	رایگان	رایگان	
۳	جمع کل بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده:			۲۸,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

www.ict.gov.ir

کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مزکری ۱



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

### ماده ۳- مدت قرارداد ۱۵:

مدت قرارداد هشت ماه از تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۰۱/۳۱ مطابق زمان بندی مندرج در جدول ذیل ماده (۲) می باشد.  
تبصره ۱: 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.

تبصره ۲: مشاور موظف به پاسخگویی، پشتیبانی فنی و رفع اشکالات احتمالی سامانه ای موضوع قرارداد در ساعات اداری در کل ایام سال 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 ۱: تسویه حساب منوط به رعایت مفاد ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی می باشد.

تبصره ۲: پرداخت مالیات بر ارزش افزوده در صورت ارائه گواهی مثبت دال بر پرداخت از مرجع ذیصلاح انجام خواهد شد.

### ماده ۵- محل اجرای قرارداد ۱۵:

محل اجرای قرارداد مرکز توسعه سرمایه انسانی و فناوری های مدیریتی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به نشانی تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی، ساختمان معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (شامل حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات- ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان) خواهد بود. در صورت تغییر محل اجرای کارفرما، مشاور ملزم به تبعیت از اجرای آن در محل تعیین شده توسط کارفرماست.

تبصره ۵: امکان دسترسی به سرورهای سامانه در محل اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات خراسان رضوی برای کارشناسان مشاور فراهم خواهد بود.

شایان ذکر است با توجه به حکم تبصره مبنی بر امکان دسترسی سرورهای سامانه برای کارشناسان مشاور، لذا ملاحظه ابعاد امنیتی موضوع و جلب نظر واحدهای نظارتی ضرورت دارد.

### ماده ۶- تعهدات مشاور:

۱-۶- 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 با اعلام کتبی میتواند نیروی متخصص دیگری را درخواست نماید و مشاور مکلف به معرفی ظرف ۷۲ ساعت نیروی جایگزین خواهد بود.

۲-۶- مشاور متعهد می گردد مشکلات موجود در سیستم های موضوع قرارداد را برابر SLA شرح خدمات پیوست و 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. (تشخیص این امر با کارفرما است)

تبصره ۱: مشاور موظف به پاسخگویی، پشتیبانی فنی و رفع اشکالات احتمالی سامانه ای موضوع قرارداد در ساعات اداری در کل ایام سال می باشد.

تبصره ۲: عدم پاسخگویی برابر SLA شرح خدمات پیوست 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 می گردد. میزان جریمه به شرح کارفرما و از محل مطالبات، تضامین و یا سپرده های مشاور کسر و برداشت خواهد شد.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

www.ict.gov.ir

کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

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

تلفن: ۱۲۱۱۲۴



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پیوست:

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

۴-۶- 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.

۵-۶- 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 هر گونه 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 هر گونه 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.

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

تبصره ۱- چنانچه دستورالعمل های ابلاغی مستلزم انجام توسعه موضوع قرارداد و طی تنظیم قرارداد الحاقی باشد، بر اساس ماده ۱۰ قرارداد اقدام خواهد شد. چنانچه در قالب افزایش ۲۵ درصدی موضوع قرارداد (موضوع ماده ۱۰) امکان پذیر نباشد، مبلغ و زمان انجام آن بر مبنای توافق طرفین و با تنظیم قرارداد توسعه ای جدید امکان پذیر خواهد بود.

تبصره ۲: دستورالعمل ها امینتی لازم اجرا می باشد.

۷-۶- 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 یا تقصیر یا بی احتیاطی یا بی مبالاتی ناشی از عدم توجه به مقررات مذکور مستقیماً متوجه مشاور خواهد بود.

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

تبصره ۱- در صورت نیاز کارفرما به اعزام کارشناس مشاور به استان هایی به غیر از استان تهران و استان خراسان رضوی، هزینه اعزام و اسکان کارشناسان بر عهده کارفرما می باشد.

۹-۶- 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 می باشد.

۱۰-۶- مشاور متعهد به ارائه یک سال پشتیبانی رایگان از زمان تحویل نهایی سامانه موضوع قرارداد می باشد.

۱۱-۶- مشاور متعهد می گردد مطابق بخش تعهدات و مشخصات کارکردی شرح پیوست عمل نماید.

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

شرکت تحقیقاتی اخلاق رسانه ای

www.ict.gov.ir

• کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی ۱۲



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:  
تاریخ:  
پوست:

۱۳-۶- مشاور متعهد می گردد در طول مدت قرارداد نیروی متخصص مورد نیاز را برابر برنامه زمانبندی پروژه در طول مدت نصب و راه اندازی، ویژه سازی، تبدیل (کانورت) و مهاجرت، آزمون و تست، آموزش و ... را تامین نموده و به این پروژه تخصیص دهد.  
ماده ۷- 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 این قرارداد رئیس مرکز توسعه سرمایه انسانی و فناوری های مدیریتی 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.

تبصره ۵- کارفرما متعهد می گردد پس از دریافت صورت وضعیت هر یک از فازها، ظرف یک ماه کاری نسبت به تأیید یا عدم تأیید صحت کارکرد مشاور اعلام نظر نماید.

ماده ۸- خسارت تأخیر:

در صورت تأخیر مشاور در ایفای به موقع هر یک از تعهدات قرارداد، چنانچه تأخیر مشاور به علت تأخیر عوامل کارفرما در ایفای تعهدات و یا تأمین زیرساخت مرتبط با فازهای پروژه نباشد، (تشخیص این امر با کارفرما است) خسارتی معادل حاصل ضرب نسبت مدت تأخیر به مدت مرحله مربوطه در میزان حق الزحمه آن مرحله، به عنوان خسارت تأخیر در انجام هر یک از 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.

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

تبصره ۱: مبلغ پرداختی هر مرحله 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 مازور محسوب میشود از شمول این ماده مستثنی است و در صورت وقوع فورس مازور مدت قرارداد طبق نظر کارفرما تعدیل خواهد گردید.

تبصره ۴: در مواردی که در مفاد قرارداد و همچنین پیوست آن، دستورالعمل خاصی برای محاسبه خسارت تعیین شده باشد، بر همان اساس کارفرما نسبت به کسر خسارت عمل خواهد نمود و فرمول فوق مبنای محاسبه نخواهد بود.

شرکت تحقیقاتی اطلاعات رسانی

www.ict.gov.ir

کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

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

تلفن: ۱۴۱۲۲



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پوست:

### ماده ۹- جبران خسارت :

در صورتیکه در حین اجرای هر یک از تعهدات قرارداد خسارتی ناشی از قصور یا بی احتیاطی و بی مبالاتی یا تقصیر مشاور یا عوامل اجرایی او به تجهیزات کارفرما یا هر شخص ثالث وارد شود، مشاور مکلف به جبران سریع خسارت حادث شده ظرف مدت ۷ روز کاری می باشد و در صورت عدم اجرای تعهد موضوع این بند کارفرما رسماً 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 مندرج در ماده ۱۲ قرارداد برداشت خواهد شد. تبصره ۵: 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 ۱۰- 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 انجام تعهدات خود و افزایش مبلغ ضمانت نامه مطابق افزایش حاصله اقدام نماید. در غیر اینصورت کارفرما حق دارد به طور یک جانبه قرارداد را طبق ماده ۱۴ این قرارداد فسخ نماید.

### ماده ۱۱- 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 ۱۰ قرارداد)

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

۳- تعلیق کارها از طرف کارفرما

۴- تأخیر مجاز از سوی مشاور به تشخیص کارفرما

تغییر مدت هر قسمت یا مرحله، بر اساس کنترل هایی که حین کار صورت می گیرد، در پایان خدمات آن قسمت یا مرحله، مورد بررسی نهایی قرار گرفته و نتیجه صورت مجلس می گردد.

### ماده ۱۲- تضمین انجام تعهدات

مشاور برای تضمین انجام تعهدات خود پنج درصد (۵٪) از کل مبلغ قرارداد را که معادل ۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (یک میلیارد و چهار صد میلیون ریال) می باشد طی یک فقره ضمانتنامه غیرقابل انتقال و قابل تمدید به شماره سپام ۱۰۶۲۸۱۴۰۴۱۳۰۸۲۸۱ مورخ ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ به عهده صندوق پژوهش و فناوری استان خراسان رضوی تسلیم کارفرما نموده و کارفرما می تواند 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 بری الذمه شدن مشاور نمی گردد و صرفاً وجه التزام تخلف و تعهدات مشاور تسلیب 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.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

www.ict.gov.ir

• کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

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

تلفن: ۱۳۱۳۴۶۱



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:

تاریخ:

پوست:

تبصره ۵: در صورتی که پس از استرداد تضمین مذکور احراز گردد، خسارتی به کارفرما در زمان حاکمیت قرارداد، از سوی مشاور یا کارکنان وی به نحو مستقیم یا غیر مستقیم وارد شده باشد، مشاور مسئولیت جبران کلیه خسارات وارده را بنا به تشخیص و اعلام کارفرما از محل اموال موجود خود می پذیرد و استرداد تضمین مأخوذه و خاتمه مدت قرارداد نافی مسئولیت های مشاور در خصوص اعمال وی و کارکنانش نخواهد بود.

ماده ۱۳- سپرده حسن اجرای کار:

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

ماده ۱۴- 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 مأخوذه و وصول خسارت وارده از محل مطالبات مشاور، قرارداد را با دو اخطار کتبی و مهلت پانزده روزه فسخ نماید. مشاور ضمن امضای این قرارداد حق فسخ یک طرفه این قرارداد را از خود سلب و ساقط می نماید.

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

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

۳- ۱۴- هرگاه به تشخیص کارفرما مشخص شود اجرای قرارداد کلاً یا جزئاً به غیر واگذار شده است. (موضوع ماده ۱۷)

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

ماده ۱۵- خاتمه قرارداد:

هرگاه پیش از اتمام مدت قرارداد، کارفرما بدون آنکه تفصیری 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.

تبصره- کارفرما در صورت اجرای این ماده باقیمانده تعهدات مشاور را کتباً به وی اعلام می نماید.

ماده ۱۶- حوادث قهری (فورس ماژور):

هرگونه تاخیر طرفین در اجرای تعهدات که ناشی از فورس ماژور (جنگ، شورش، زلزله، سیل، آتش سوزی، اعتصاب عمومی، شیوع 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 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 ارزها و موارد دیگری از این قبیل تحت هیچ عنوان جزء موارد فورس ماژور محسوب نخواهد شد.



شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

www.ict.gov.ir

• کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

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



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:  
تاریخ:  
پست:

تبصره ۳: در صورتیکه مدت فورس مازور بیش از ۲ ماه باشد، کارفرما می تواند قرارداد را خاتمه نماید. بدیهی است در این صورت هزینه کارهای انجام شده توسط مشاور پس از تأیید ناظرین قرارداد قابل پرداخت خواهد بود.

### ماده ۱۷- حق واگذاری و انتقال قرارداد :

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

### ماده ۱۸- 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 ۱۹- منع قانونی :

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

### ماده ۲۰- عدم دخالت واسطه :

مشاور اعلام می نماید که بابت قرارداد حاضر واسطه ای وجود نداشته و هیچگونه حق دلالی و کمیسیون و نظایر آن نپرداخته و نخواهد پرداخت و چنانچه خلاف این مطلب به نحوی از انحاء معلوم شود کارفرما حق خواهد داشت قرارداد را طبق ماده ۱۴ فسخ نماید و ضمانتنامه مشاور را به نفع خود ضبط نماید.

### ماده ۲۱- 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 نامه ها و اوراق و اظهارنامه ها به نشانی مذکور در آغاز این قرارداد ارسال و ابلاغ واقعی تلقی خواهد شد.

### ماده ۲۲- 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.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

www.ict.gov.ir

• کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

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

تلفن: ۱۲۰۰۰۰۰۰

۸



جمهوری اسلامی ایران

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

ماده ۲۳- محل تامین اعتبار قرارداد :

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

ماده ۲۴- 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 ۲۵- نسخ قرارداد :

این قرارداد در ۲۵ ماده و ۲۲ 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 امید  
سمت: معاون توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع

مهر و امضاء مشاور:

نام و نام خانوادگی: علیرضا میرسعید

سمت: مدیرعامل



شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

هستار

تاسیس ۱۳۸۳


شنبه ۲۲ شهریور ۱۴۰۴  
سپایق خورسندی  
07:31

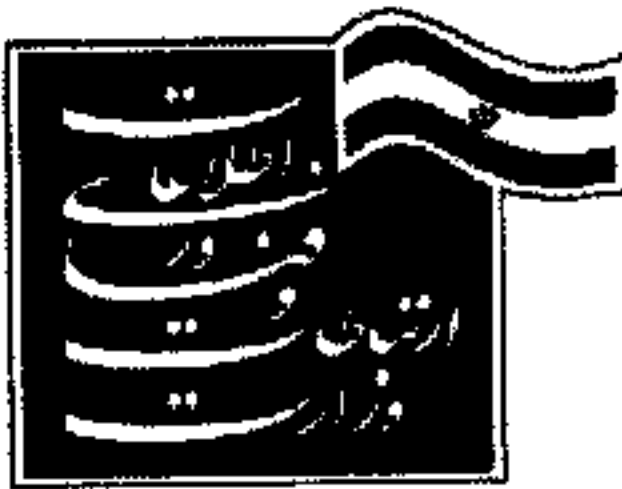
d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca355

www.ict.gov.ir

● کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

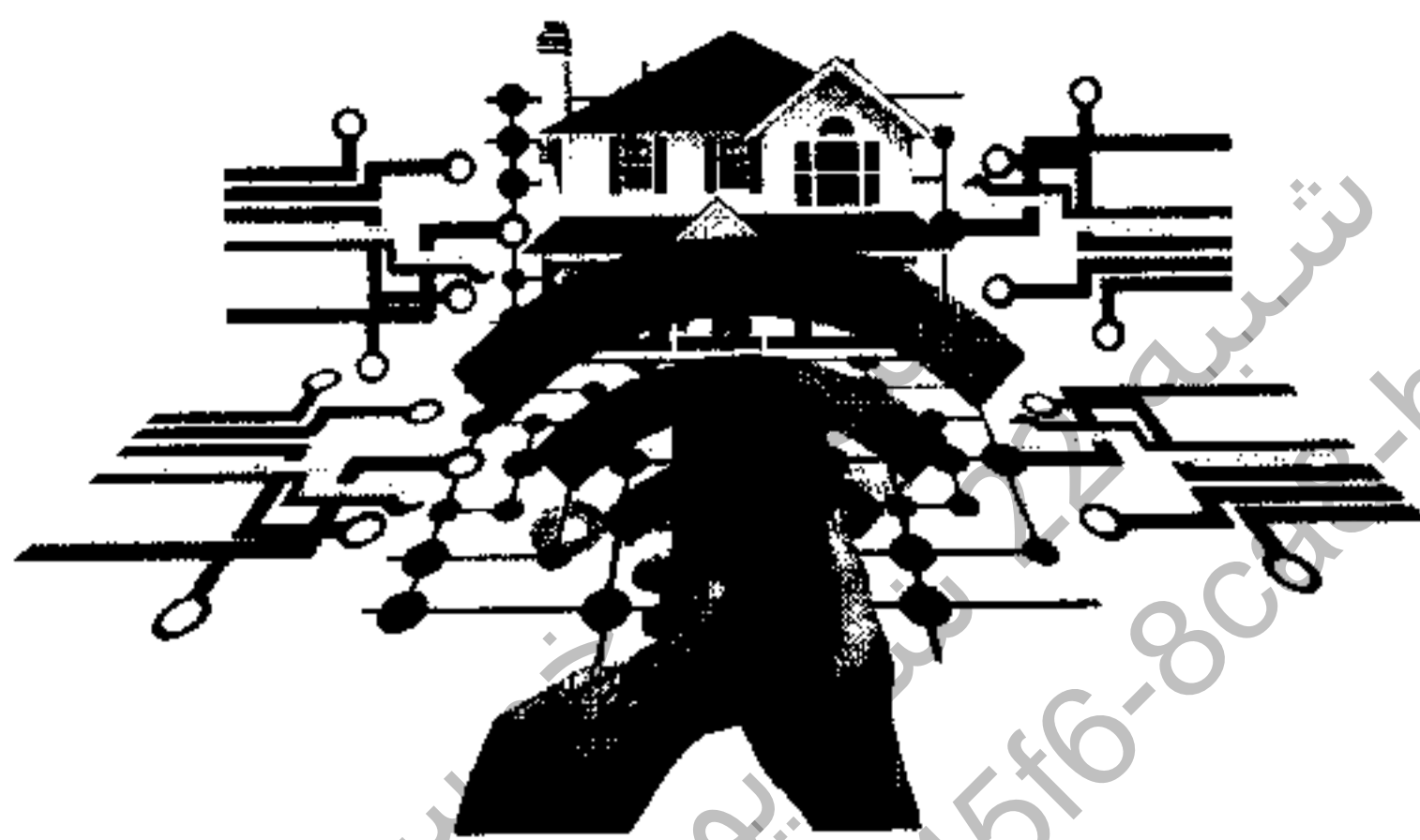
تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴، ساختمان مرکزی

صفحه : 1 از 66	نظام راهبري و مديريت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند ی، ویژه سازی و پشتیبانی ی وزارت	شناسه سند :



## نظام جامع راهبري و مديريت فرایند

# شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی در ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

معاونت توسعه سرمایه انسانی و مدیریت منابع  
مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی

1404 تیرماه




تاریخ تصدیق/اطلاع رسانی

مستاد

شماره: ۱۳۱۳۲

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : 2 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت  
تاریخچه تنظیم سند

شرح	تاریخ	اصلاحیه و تجدیدنظر
	01/02/1403	نسخه اول
بر اساس اصلاحات بخش کارکردی توسط مرکز توسعه سرمایه انسانی (ش پ 1982040)	21/04/1404	نسخه دوم
	28/04/1404	نسخه سوم
	04/06/1404	نسخه چهارم


امضاء	تاریخ	سمت	نام و نام خانوادگی	تهیه کنندگان
		کارشناس گروه سامانه های نرم افزاری و هوشمندسازی	ملیحه وطنی	تهیه کنندگان
		کارشناس امنیت	فاطمه حسینی	
		رئیس گروه سامانه های نرم افزاری و هوشمندسازی	علی اصغر اشتری ماهینی	
		معاون مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی	بابک فاضل سرجویی	تایید کنندگان
		رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی	مهدی میلانی زاده	

شرکت تجاریاتی اطلاع رسانی

مهر و امضاء

تاریخ: ۱۴۰۴

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : 3 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :

### فهرست مطالب


صفحه	عنوان
5	1- کلیات
5	1-1- مقدمه
5	1-2- تعریف پروژه
5	1-3- ذینفعان پروژه
5	1-4- محدوده پروژه
5	1-5- اهداف پروژه
8	2- ملاحظات و مشخصات کارکردی
8	2-1- زیر سیستم تشکیلات (ساختار سازمانی، مشاغل و پست ها)
11	2-2- زیر سیستم پرسنلی و کارگزینی
14	2-3- زیرسیستم احکام
17	2-4- زیرسیستم حضور و غیاب
20	2-5- زیرسیستم آرشیو الکترونیکی اسناد پرسنلی
21	2-6- زیرسیستم نقل و انتقال کارکنان
24	3- تعهدات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)
24	3-1- تعهدات فنی
27	3-2- تعهدات امنیتی
32	4- زمان بندی مورد انتظار انجام پروژه و شیوهی پرداخت متناظر
35	5- تعهدنامه
35	5-1- تعهد نامه گارانتی لایسنس
36	5-2- تعهد نامه گارانتی محصول (Guarantee)
37	5-3- تعهد نامه منع افشاء اطلاعات
38	5-4- تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتهی (Warranty)
39	5-5- تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها
40	5-6- تعهد نامه جلوگیری از اختلال در تبدیل اطلاعات

قرالت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت مشاوران اطلاع رسانی

بهرمن

تبت : ۱۴۰۴

صفحه : 4 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

## 1- کلیات

### 1-1- مقدمه

امروزه بخش مهمی از هر سازمان را نرمافزارهای آن سازمان تشکیل میدهند. وجود این سیستمهای غیر متمرکز نرم افزاری در سازمان ها در کنار فواید فراوان، ضررهای ملموس و غیر ملموس فراوانی را به این سازمان ها تحمیل میکند. این سیستم ها در بخشهای مختلف یک سازمان وجود دارند و هر کدام حاوی اطلاعات مربوط به یک بخش هستند که چه بسا این اطلاعات در بخشهای دیگر نیز وجود داشته باشد. مهمترین مشکل این سیستمها افزونگی اطلاعات و عدم هماهنگی آن ها با یکدیگر است. یکی از مهمترین نرم افزارها، سیستم منابع انسانی می باشد که با توجه به ارتباط آن با سیستم های آموزش، ارزشیابی، مالی و دیگر سامانه ها باید دارای ویژگی های مورد نیاز جهت یکپارچگی و اتصال با سایر سیستم ها باشد.

### 1-2- تعریف پروژه

پیاده سازی و راه اندازی سیستم جامع منابع انسانی شامل زیرسیستم های

- زیرسیستم تشکیلات (ساختار سازمانی، مشاغل و پست ها)
- زیرسیستم اطلاعات پرسنلی
- زیرسیستم احکام
- زیرسیستم حضور و غیاب
- زیرسیستم آرشیو الکترونیکی اسناد پرسنلی
- زیرسیستم نقل و انتقال کارکنان

### 1-3- ذینفعان پروژه

کلیه واحدهای ستادی و استانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

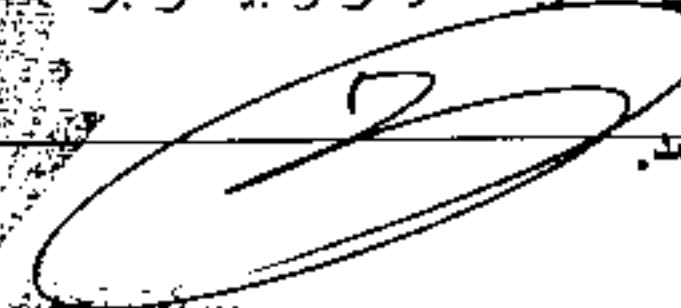

### 1-4- محدوده پروژه


ستاد و ICT استانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

### 1-5- اهداف پروژه

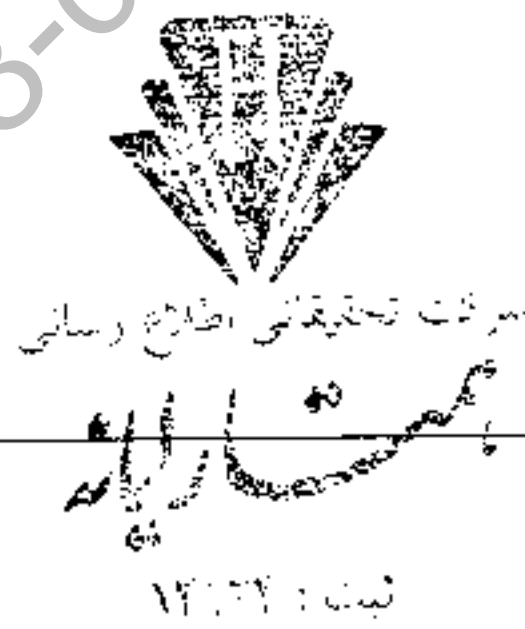
- راه اندازی سامانه جامع منابع انسانی شامل مدیریت فرایندها، داده ها و گزارش های مرتبط با منابع انسانی سازمان
- ایجاد یکپارچگی در سطح داده، فرآیند و سیستم متناسب با سطح بلوغ سازمانی وزارت افزایش در تمامی زیر سیستم های مربوط به HR
- امکان تعامل این سیستمها با یکدیگر و با سیستمهای خارجی
- افزایش امکان مدیریت بر روی این سیستمها
- افزایش امکان نظارت بر عملکرد سیستمها
- جلوگیری از افزونگی در ورود اطلاعات در بخشهای مختلف
- کاهش هزینه های مربوط به غیر متمرکز بودن این سیستمها
- تولید مزیت رقابتی از طریق نظارت دقیقتر و بیشتر بر عملکرد واحدهای مختلف

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

  
  
 رئیس سازمان ارتباطات و فناوری اطلاعات  
 شماره: ۱۴۱۳۴  
 ثبت: ۱۴۱۳۴

صفحه : 5 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	


شقایق خورسندی  
 شنبه 22 شهریور 1403  
 07:31  
 d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935



قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



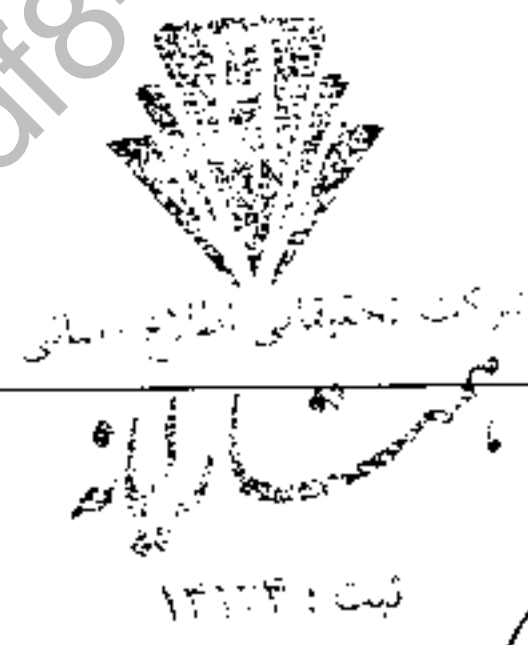
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۰۸

صفحه : 6 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	




## سامانه جامع منابع انسانی

شقایق خورسندی  
 شنبه 22 شهریور 1403  
 07:31  
 4861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935



قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

تبت : ۱۳۱۳۴

صفحه : 7 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

## 2- تعهدات و مشخصات کارکردی

### 2-1- زیر سیستم تشکیلات (ساختار سازمانی، مشاغل و پست ها)


#### الف) ساختار سازمانی

- درختواره ساختار سازمانی رسمی (مصوب)
- درختواره ساختار سازمانی مأموریتی/واقعی (ساختار جاری)
- امکان تعریف و ویرایش انواع واحدهای سازمانی (رسمی و غیررسمی مانند کمیته ها، کارگروه ها)
- امکان تعریف ساختار چندسطحی (ستاد، صف، دستگاه های تابعه، اداره کل، دفتر، گروه و ...)
- تعریف و ویرایش قانون و اساسنامه تأسیس و تشکیل سازمان
- تعریف و ویرایش اهداف و وظایف اساسی سازمان
- امکان تعریف و نگهداری سطوح مختلف تشکیلات و ترتیب قرار گرفتن آن ها تا سطح پست های قابل تصدی، در دوره های ساختاری مختلف و دو نوع مصوب و مستقر
- امکان نگهداری و ثبت تاریخچه تغییرات چارت سازمانی و ساختارهای قبلی
- امکان ایجاد و ویرایش چارت سازمانی با قابلیت نگهداری و مشاهده ویرایش های مختلف (نسخه های گذشته)
- طراحی چارت سازمانی بر اساس کارکنان، سمت ها، واحدها، پست های خالی و فیلترینگ دلخواه
- نمایش گرافیکی و درختواره ای ساختار سازمانی با قابلیت پیمایش
- امکان تعریف موقعیت جغرافیایی واحدها
- امکان فعال/غیرفعال نمودن واحدها بر اساس بازه های زمانی
- امکان تعریف انواع محل های خدمت (شعب، ادارات، واحدهای فرعی و ...)
- امکان تعریف و نگهداری مراکز هزینه و حوزه های خدمتی پرسنل (یکسان با سامانه های بودجه و مالی)
- امکان افزایش، اصلاح، حذف و جابه جایی واحدهای سازمانی همراه با ثبت تاریخچه و نگهداری سوابق، همراه با امکان مشاهده ساختار در هر تاریخی
- امکان مدیریت مستندات سازمانی (بخشنامه ها، قوانین، دستورالعمل ها)
- امکان تعریف و ویرایش انواع رده های سازمانی و سطوح مختلف تشکیلات
- امکان تعریف ساختارهای موقت (مانند ستاد بحران، کمیته ها، کارگروه ها)
- امکان ثبت و مدیریت اطلاعات شناسنامه ای هر واحد (کد، شماره، آدرس، مجوز و ...)
- امکان تعریف و ویرایش مشخصات عمومی سازمان و سازمان های وابسته شامل تعداد و عنوان سازمان های وابسته، نشانی کامل، تلفن، نمابر، کدپستی، جایگاه اینترنتی و پست الکترونیک
- امکان گزارش گیری از چارت سازمانی و لیست واحدها به صورت درختواره و جدول
- امکان چاپ چارت سازمانی به صورت لیستی یا درختی و امکان مشاهده چارت های سازمانی قبلی سازمان
- ثبت و نگهداری تاریخچه تغییرات انتصابات و ساختار
- تعریف و مدیریت جانشین ها در ساختار سازمانی
- امکان گردش کار و مکاتبات مرتبط با تغییرات ساختار
- ترسیم فلوجارت سازمانی با نمایش سلسله مراتب و روابط بین واحدها

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

تصویب شد  
مستطاب

تاریخ: ۱۴۰۴

صفحه : 8 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

- امکان انتقال اطلاعات درخت ساختارهای موجود و قبلی از طریق فایل Excel
- امکان مشاهده نمودار درختی واحدها همراه با پستهای سازمانی هر واحد و متصدیان آنها
- امکان تعیین نوع واحد سازمانی (اختصاصی یا عمومی)

#### ب) مشاغل

- امکان تعریف و ویرایش سمت ها (شغل) با مشخصات کامل شامل عنوان، شرح وظایف، مسئولیت ها، مهارت ها، تحصیلات، سابقه، شرایط احراز و الزامات
- امکان تعریف و ویرایش رشته ها، رشته ها، گروه های شغلی و طبقات شغلی
- امکان تعریف شرایط احراز هر شغل و پست به صورت دقیق و امکان تطبیق خودکار با مشخصات افراد
- امکان تعریف و ویرایش سطوح شغلی، شرایط احراز هر سطح و ضرایب اهمیت عوامل امتیازدهی به پست ها و مشاغل
- امکان گروه بندی، طبقه بندی و ساخت درختواره مشاغل سازمانی
- امکان تعریف مشاغل عمومی، تخصصی و اختصاصی و گزارش گیری بر اساس آن
- امکان تعریف شغل های مرتبط با هر پست و بالعکس
- امکان تعریف و ویرایش شرح وظایف مشاغل
- امکان اصلاح شرح وظایف و جابجایی وظایف بین واحدها
- امکان مدیریت مستندات مرتبط با مشاغل و شغل ها
- امکان اجرای طبقه بندی مشاغل مطابق نظام های دولتی
- امکان تعریف و مدیریت مشاغل حساس
- تعریف نقش ها و مسئولیت ها با ایجاد پروفایل های شغلی دقیق شامل وظایف، مسئولیت ها و اختیارات هر نقش
- تخصیص افراد به نقش ها با ایجاد ماتریس تخصیص نیروی انسانی

#### ج) پست های سازمانی


- امکان تعریف و ویرایش پست های مصوب سازمانی با جزئیات کامل شامل نوع، جایگاه، سطح، رده، شرح وظایف، شرایط احراز، سقف اضافه کار، سختی کار، فوق العاده ها و ...
- امکان سطح بندی پست های سازمانی (مدیریتی، کارشناسی، سرپرستی، رئیس اداره و ...)
- امکان تعریف، تغییر، جابه جایی، حذف و اصلاح پست ها
- امکان ثبت تاریخچه تغییرات پست ها و سوابق انتصابات و انفصال
- امکان کنترل یکتا بودن شماره پست ها در زمان ایجاد و ویرایش
- امکان رزرو پست ها
- امکان مشاهده وضعیت پست ها (اشغال شده، بلا تصدی، مازاد، حذف شده)
- امکان اتصال پست ها به واحدهای سازمانی و افراد شاغل
- تعریف جانشین برای پست ها
- امکان تطبیق شرایط احراز با افراد شاغل و کنترل وضعیت تصدی در انتساب پست
- امکان پیوست مدارک و مستندات مرتبط با هر پست
- امکان مدیریت و نگهداری بانک پست های سازمانی
- امکان طراحی چارت سازمانی بر اساس پست ها (پر شده، خالی، حساس)
- پشتیبانی از سطوح مختلف پست و تغییرات ساختاری

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

مشاوران

تلفن : ۰۲۱-۴۸۶۱۰۰۸۸

صفحه : 19 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- امکان کنترل دسترسی به اطلاعات پست ها بر اساس سطوح تعریف شده
- امکان تعریف انواع ردیف استخدامی به صورت نامحدود
- امکان ایجاد پست های سازمانی موقت (خارج از لیست پست های مصوب) برای اختصاص به نیروهای قراردادی فاقد پست سازمانی
- گزارشات تحلیلی و قابلیت ورودی و خروجی گرفتن
- امکان ساخت و دریافت انواع گزارش های پویا، کاربردی و به هنگام (Real Time) در ابعاد و فرمت های متنوع Word، Excel و PDF
- امکان تعریف شرایط و فیلترهای متنوع برای گزارش گیری (بر اساس واحد، پست، شغل، وضعیت تصدی، تاریخچه و ...)
- امکان گزارش گیری آماری و مدیریتی از تعداد و وضعیت پست ها (باتصدی و بلاتصدی در ستاد و هر استان ها به تفکیک و تجمیعی)، مشاغل اختصاصی و عمومی (تجمیعی و هر شغل به تفکیک)، واحدها و کادر مصوب و ...
- گزارش انطباق مدرک تحصیلی با مشاغل تحت تصدی
- گزارش مقایسه ای قبل و بعد از تغییر ساختار
- امکان گزارش گیری از وضعیت احراز پست ها و مشاغل
- امکان گزارش گیری از تاریخچه تغییرات و انتصابات
- تعریف و طراحی گزارش ها بر اساس Query های سفارشی
- امکان دریافت خروجی های چاپی، تصویری، نموداری
- امکان اعمال جستجو، گروه بندی و گزینش پارامترهای دلخواه در گزارشات
- امکان تهیه گزارش از لیست پرسنل مشمول ارتقاء و ترفیع
- امکان نمایش و گزارش از چارت سازمانی به صورت درختواره و لیست
- امکان دریافت و وارد کردن داده ها از طریق فایل Excel

(و سایر قابلیت های ضروری


- کنترل و تعریف سطوح دسترسی کاربران به اطلاعات تشکیلاتی
- ثبت تاریخچه عملیات و تغییرات در ساختار، پست ها و انتصابات
- ثبت گزارش ایجاد کننده تغییرات در ساختار و تشکیلات
- ارسال آلامر عمل هرگونه تغییر در ساختار و تشکیلات برای تمامی کاربران یا کاربر اصلی (رئیس حوزه ساختار و تشکیلات)
- ثبت تاریخچه چرایی اعمال تغییرات و امکان ثبت مستندات و شرح برای آن.
- هشداردهی هوشمند برای وضعیت های خاص (پست های بلاتصدی طولانی، مغایرت ها، تاریخ های انقضا و ...)
- اتصال و یکپارچگی با سامانه های منابع انسانی، پرسنلی، احکام، حضور و غیاب، حقوق و دستمزد و مالی
- امکان جستجوی سریع و پیشرفته در کل سامانه بر اساس هر پارامتر موجود
- قابلیت ذخیره و مشاهده سوابق و تاریخچه کامل تغییرات
- امکان چاپ اطلاعات، گزارش ها و چارت ها
- امکان بررسی مغایرت اطلاعات سمت ها و افراد شاغل
- امکان ارائه API برای تبادل داده با سایر سامانه ها

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سازمان تعریف و اطلاع رسانی

مشاوران

تاریخ: ۱۳۹۹/۰۶/۰۸

صفحه : 10 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- پشتیبانی از فرمت های تبادل داده مانند XML و JSON
- ثبت کامل لاگ اقدامات کاربران برای اهداف امنیتی و ممیزی (Audit Trail)
- هشدار و اطلاع رسانی هوشمند درباره پست های بلا تصدی یا مغایرت های اطلاعاتی
- امکان تطابق خودکار شرایط احراز با مشخصات شاغلان برای انتصاب یا پیشنهاد شایسته ترین افراد

## 2-2- زیر سیستم پرسنلی و کارگزینی

### الف) مدیریت اطلاعات پایه پرسنل

- ثبت، ویرایش، بایگانی، فیلترگذاری و جستجوی اطلاعات هویتی پرسنل:
  - نام و نام خانوادگی، نام پدر، جنسیت، مذهب، کد ملی، کد پرسنلی، شماره و سریال شناسنامه، محل تولد، محل صدور، تابعیت، وضعیت تاهل، تصویر/تصاویر پرسنلی، کد امضاء، تاریخ تولد، تاریخ آغاز به کار، شماره مجوز و ...
  - شماره گذرنامه، گواهینامه، اطلاعات نظام وظیفه (نوع، وضعیت، تاریخ شروع و پایان)، وضعیت مسکن (اجاری، ملکی، سازمانی و ...).
  - اطلاعات سلامت عمومی (بیماری خاص، نیازهای ویژه).
  - پشتیبانی از وب سرویس های ارائه شده در بستر GSB شامل کنترل صحت اطلاعات ملی، بیمه، گذرنامه و غیره.
- ثبت اطلاعات تماس:
  - تلفن ثابت، همراه، کدپستی، نشانی، ایمیل، شماره داخلی، شماره مستقیم، شماره تماس منزل و ...

### ب) ثبت اطلاعات بانکی:

- شماره حساب، شماره شبا، نام بانک و شعبه مربوطه.
- ثبت وابستگی های سازمانی دیگر:
  - عضویت در شوراهای هیئت علمی یا سایر سازمان ها و ...
- ثبت اطلاعات بستگان و وابستگان:
  - نام، نام خانوادگی، کد ملی، کد بیمه، نسبت، جنسیت، تاریخ تولد، وضعیت تاهل، تحصیلات، وضعیت دانشجویی، کد بیمه درمانی.
  - وضعیت تکفل (دائم، موقت، فاقد تکفل) و محاسبه خودکار فرزندان، والدین، همسران برای استفاده در محاسبات رفاهی.

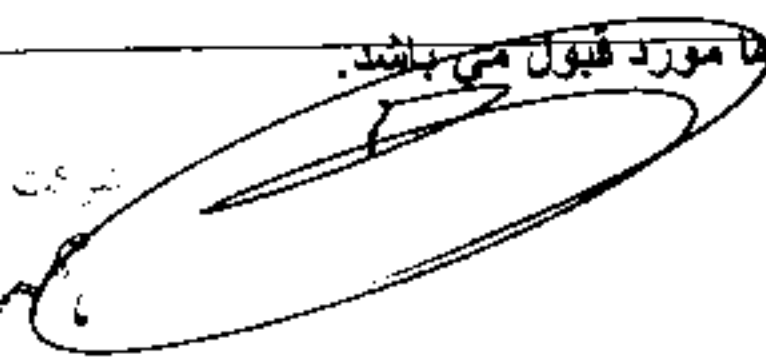
### ج) مدیریت پرونده الکترونیکی پرسنل

- نگهداری الکترونیکی تمامی سوابق پرسنلی:
  - اطلاعات هویتی، خانوادگی، شغلی، آموزشی، سوابق خدمت، ارزیابی، احکام، مدارک و ...
  - طبقه بندی اسناد: عادی، محرمانه، فوق محرمانه.
  - امکان پیوست، تصویربرداری، دسته بندی و جستجوی پیشرفته اسناد و مدارک.
  - ثبت سوابق تغییر اطلاعات (Version History).

### د) مدیریت سوابق آموزشی و تحصیلی

- ثبت مدارک تحصیلی:

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مهر و امضاء  
  
 مدیریت منابع انسانی


ثبت : ۱۱/۴۴

صفحه : 11 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- مقطع، رشته، معدل، تاریخ شروع و پایان، تاریخ مؤثر، شهر محل تحصیل، مرکز محل تحصیل، نوع دانشگاه (مرکز آموزشی)، اسکن مدارک.
- ثبت سوابق آموزشی:
- نوع دوره (قبل از خدمت، حین خدمت، خارج سازمان)، مدت، نمره، سطح، ساعت آموزش، ارزیابی دوره.
- ارتباط با زیرسامانه آموزش جهت ثبت خودکار.
- (و) مدیریت سوابق حرفه ای و مهارتی
- ثبت مهارت ها:
- نوع مهارت، تاریخ اخذ، سطح تسلط، مدارک مهارتی، زبان های خارجی (نوع، سطح، حیظه)، آزمون های بین المللی.
- ثبت سوابق پژوهشی، پروژه ای، تدریس و عضویت در انجمن های حرفه ای.
- (ه) مدیریت سوابق کاری
- داخل سازمان:
- نوع استخدام، وضعیت همکاری، عنوان سازمانی، پست، شغل، طبقه و گروه شغلی، واحد محل خدمت، مأمور به ...، وضعیت اشتغال، تغییرات شغلی، ارتقانات، تاریخ شروع، تاریخ پایان و ...
- خارج از سازمان:
- عنوان شغل، سازمان محل خدمت، نوع استخدام، رسته شغلی، تاریخ آغاز/پایان، وضعیت لحاظ در بازنشستگی و ...
- ثبت مأموریت های موقت / بلندمدت به سایر دستگاه ها و ...
- ثبت دوره های تعلیق، مرخصی بدون حقوق، مرخصی استعلاجی، استعفاء، جابجایی داخلی (Rotation) و ...
- (ی) مدیریت سوابق ایثارگری و جبهه
- ثبت ایثارگری:
- حضور در جبهه (داوطلبانه/غیرداوطلبانه)، درصد و نوع جانبازی، عضویت بسیج، گردان های عاشورا، تاریخ شروع، تاریخ پایان، تاریخ اعمال/مؤثر، خانواده شهید، کد ایثارگری بنیاد، مدارک مرتبط.
- ثبت امکانات رفاهی جانبازان و نیازهای ویژه.
- (ر) مدیریت تشویقات و تنبیهات
- ثبت موارد تشویقی و تنبیهی:
- نوع حکم، مرجع صدور، مبنای تاریخ، شماره حکم، تاریخ مؤثر، فایل پیوست، تأثیر بر ارتقاء، ارزشیابی و رتبه.
- (ز) مدیریت ارزشیابی عملکرد
- ثبت نتایج ارزشیابی:
- امتیاز سالانه، رتبه عملکرد، تاریخ و سطح ارزیابی (سالانه، پروژه ای، موردی)
- (س) گزارشات مدیریتی
- گزارش گیری ترکیبی با فیلترهای پیشرفته (تحصیلات، ایثارگری، مهارت، سوابق خاص).
- وضعیت تغییرات اطلاعات در بازه های زمانی مختلف.

قرالت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شماره تحقیقاتی اطلاع رسانی  
  
 ثبت : ۱۲۱۳۲

صفحه : 12 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

ش) سایر

- امکان جستجوی پیشرفته در فهرست کارمندان.
- امکان ثبت و محاسبه سوابق مأموریت های داخلی و خارجی کارکنان
- امکان مشاهده خلاصه پرونده پرسنلی مدیران و کارکنان
- امکان ثبت، نگهداری و گزارش گیری اطلاعات مدیران و کارکنان به تفکیک پست
- امکان ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به خروج از خدمت کارکنان
- امکان گزارش گیری به صورت پارامتریک بر اساس کلیه اطلاعات داده شده
- امکان صدور ابلاغ برای کارکنان
- امکان درج صورتجلسه کمیته طبقه بندی مشاغل
- امکان درج صورتجلسه کمیته اجرایی قانون مدیریت خدمات کشوری (صورتجلسه ارتقای رتبه و نظایر آن) و ...

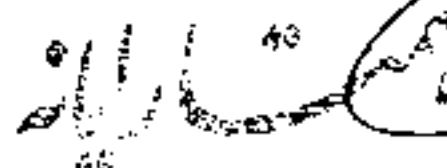
### 2-3- زیرسیستم احکام

الف) ویژگی های کلان و ساختاری


- انعطاف پذیری بالا و امکان بومی سازی بر اساس شرایط سازمان یا قوانین مختلف
  - پوشش کامل انواع نظام های پرداختی: خدمات کشوری، هیات علمی، کارگری، ساعتی، قراردادی، نظام هماهنگ، قرارداد کار معین، مشاغل کارگری، امریه، مقامات
  - تعریف و نگهداری انواع استخدام (رسمی، آزمایشی، پیمانی، قراردادی، پروژه ای و ...) و مجوزهای استخدامی
  - امکان تعریف نوع حکم و تنظیم فرآیند گردش کار و تأیید آن مطابق با نیاز سازمان
  - تعریف الگوهای احکام با امکان تنظیم آئیم ها، شرح ها و نسخه های مختلف چاپی به صورت پیش فرض
  - امکان پشتیبانی از امضای الکترونیکی و ارسال به کارتابل الکترونیکی جهت تأیید نهایی احکام
  - امکان تعریف الگو، تعداد و نوع نسخه های چاپی احکام (مستخدم، بایگانی، مالی و ...)
  - امکان صدور چند حکم استخدامی هم زمان برای یک پرسنل
  - تعریف ساختار ستادی برای سازمان های مادر در مدل های هدینگ و اعمال قواعد به زیرمجموعه ها
- ب) مدیریت و صدور احکام
- تعریف، صدور و نگهداری انواع حکم: استخدام، ارتقاء، بازنشستگی، تعلیق، مأموریت، انتقال، فوت، اخراج، انفصال دائم و موقت، اصلاحیه، معوقه، بازخرید، آماده به خدمت و ...
  - صدور احکام به صورت فردی، گروهی یا از طریق لیست های سیستمی
  - صدور مکانیزه احکام ناشی از تغییر قوانین و مقررات
  - صدور احکام برای انواع استخدام آزمایشی، رسمی، پیمانی، قراردادی، پروژه ای، هیات علمی و ...
  - امکان صدور احکام خدمات کشوری، هیات علمی، کارگری، ساعتی، قراردادی، نظام هماهنگ، قرارداد کار معین، مشاغل تابع قانون کار و کارگری، امریه و ...
  - صدور صورتجلسه های کمیته طبقه بندی مشاغل و کمیته اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری
  - تنظیم قرارداد با پرسنل قرارداد معین و کارگری مطابق قانون کار
  - صدور حکم حقوقی بر اساس حکم قبلی با افزایش/کاهش درصدی یا مقداری عوامل حقوقی

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

رئیس کمیته فنی اطلاع رسانی



تاریخ: ۱۳۰۳

صفحه : 13 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- تعریف تاریخ مؤثر برای هر حکم حقوقی
- امکان بستن خودکار حکم قبلی در صورت صدور حکم جدید
- مشخص کردن عوامل افزایش دهنده حقوق برای هر نوع استخدام با ویژگی های هر عامل
- امکان ارسال احکام به کار تابل کارمند و مراجع مربوطه به منظور مشاهده و تأیید الکترونیکی
- امکان تأیید یا عدم تأیید گروهی احکام
- محاسبه و صدور خودکار احکام سنوات گذشته با قابلیت پلکانی و مقایسه ای
- مقایسه حکم جدید با قبلی و نمایش تفاوت در عوامل حکمی
- مشاهده فرمول و نحوه محاسبه هر پارامتر در هنگام صدور حکم
- صدور احکام به همراه تصویر و قالب گرافیکی سازمانی
- ثبت تاریخ اعتبار احکام و هشدار خودکار برای تمدید یا پایان اعتبار
- مشاهده کامل گردش کار حکم کارگزینی با قابلیت ردیابی مرحله ای و امکان تغییر چرخه ی گردش
- امکان تولید اکسل امتیازات احکام به صورت انفرادی و گروهی
- امکان تولید خروجی اکسل برای بارگذاری در سامانه حقوق و دستمزد
- امکان نمایش احکام صادر شده به صورت تکی و گروهی
- ج) اطلاعات و سوابق پرسنلی
  - ثبت اطلاعات فردی، شناسنامه ای، تحصیلی، استخدامی و افراد تحت تکفل
  - ثبت اطلاعات پست سازمانی، عنوان شغلی، طبقه، گروه، سمت، وضعیت اشتغال، وضعیت همکاری و ...
  - نگهداری سوابق خدمتی داخلی و خارجی، ارتقاء، رتبه، طبقه، گروه، تشویق، تنبیه، مأموریت ها، طرح ها و پروژه ها، آثار علمی و تالیفات
  - ثبت و نگهداری اطلاعات مرتبط با ایثارگری، بسیج، گزینش، قطع خدمت، استعفا، فوت، اخراج، انفصال، بازنشستگی
  - ثبت اطلاعات مراکز هزینه
  - قطع خودکار حق اولاد ذکور در صورت رسیدن به سن ۲۰ یا ۲۵ سال با پرداخت روزشمار در ماه جاری
  - مشاهده خلاصه پرونده پرسنلی شامل: شناسنامه، تحصیلات، پست و شغل، ارزشیابی ها و آخرین حکم
  - مشاهده تمام احکام استخدامی و حقوقی ثبت شده برای هر پرسنل با امکان دریافت در فرمت های مختلف همچون PDF، Excel و ...
  - نگهداری مستندات قانونی و پیوست ها در پرونده پرسنلی و دسته بندی دلخواه
  - د) جداول، فرمول ها و محاسبات
    - تعریف انواع جداول پایه: مدارک تحصیلی، رشته، رشته، گرایش، جنسیت، وضعیت استخدام، محل خدمت، نوع استخدام و ... در کلیه نظامات پرداخت جاری در کشور
    - تعریف عناوین طبقه بندی و رشته های تحصیلی
    - تعریف و فرمول دهی جداول پرداختی: حق شغل، حق شاغل، فوق العاده مدیریت، تفاوت تطبیق، عائله مندی، فوق العاده خاص، تفاوت تطبیق و سایر مزایا طبق ابلاغ مراجع ذی صلاح
    - قابلیت فرمول نویسی پویا برای کلیه آیتم های حکمی (ریالی و امتیازی) به صورت ساده و پیچیده
    - تعریف فرمول در محیط کاربرپسند با ثبت توضیحات فارسی برای هر فرمول
    - ثبت اسناد مرتبط با هر فرمول (آیین نامه و دستورالعمل ها)
    - امکان استفاده از فرمول های تو در تو (Nested Formula)
    - نگهداری نسخه های مختلف فرمول ها به همراه تاریخ اجرای آن ها

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد

ساعات مشاوره اطلاع رسانی

مستشار

۱۴۰۳/۰۶/۰۸

صفحه : 14 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- ثبت علت و تاریخ و نام ویرایش کننده هر فرمول جهت رهگیری تغییرات
- اعتبارسنجی (Validate) و اجرای آزمایشی فرمول برای یک پرسنل به منظور صحت سنجی
- مشاهده، جستجو و ویرایش فرمول ها بر اساس نام یا پارامتر خاص
- تطبیق عوامل حکمی با الزامات نظام های مختلف از جمله تأمین اجتماعی، قانون کار، خدمات کشوری و ...
- امکان تغییر فرمول ها توسط کاربران مجاز با رعایت محدودیت های سطح دسترسی (ه) ارتباط با سامانه ها و یکپارچگی
- ارتباط کامل و دوسویه با سامانه های: حقوق و دستمزد، ارزشیابی، حضور و غیاب، آموزش، تشکیلات و رفاه و ...
- واکنشی خودکار اطلاعات از سیستم ارزشیابی و آموزش و حضور و غیاب جهت محاسبات مرتبط با احکام
- تعریف و ارائه View از آخرین اطلاعات پرسنلی برای استفاده در سایر سامانه ها نظیر SSO
- اعلام هشدار و محدودیت هنگام وجود تعارض در انتصاب پست، تکرار متصدی یا نقض قوانین ساختاری
- تهیه گزارش خروجی از احکام جهت سامانه پاکنا و سایر سامانه های ملی
- گزارش گیری

- پیشخوان پرسنلی برای مشاهده، تأیید، پیگیری و دریافت احکام توسط هر کارمند
- جستجوی پیشرفته در فهرست احکام و کارکنان بر اساس پارامترهای متنوع و فیلترهای دلخواه
- جستجوی احکام استخدامی بر اساس نوع استخدام، نوع حکم، عنوان پست، شغل، واحد سازمانی و ...
- ثبت رویدادها (Log) و گزارش گیری از کلیه عملیات انجام شده بر روی حکم و پرونده پرسنلی
- تهیه انواع گزارش های آماری، تحلیلی، خلاصه پرونده، ریز عوامل حکمی، سنوات خدمت و ...
- گزارش گیری از اطلاعات ثبت شده در فرم های استخدامی، گزینش و ارزیابی
- طراحی گزارش های پارامتریک پویا با قابلیت اعمال شروط و عملیات ریاضی روی آیتم های حکمی
- دریافت گزارش ها در قالب های مختلف همچون Excel، Word، PDF و چاپ تصویری با طرح های گرافیکی
- (ز) بایگانی، امنیت و نگهداری داده ها

- بایگانی الکترونیکی کلیه مستندات و اسناد احکام و پرونده ها به تفکیک دسته بندی های قابل تعریف
- امکان مدیریت دسترسی و تعیین سطوح مجاز برای مشاهده، ثبت، ویرایش و تأیید احکام و اطلاعات پرسنلی
- ثبت کامل تاریخچه تغییرات اطلاعات و حفظ امنیت داده ها در بستر امن سازمانی

#### 4-2- زیرسیستم حضور و غیاب


##### الف) تعاریف پایه و ساختار اطلاعاتی

- تعریف و ویرایش کلیه اطلاعات پایه شامل تقویم های کاری (سالانه، ماهانه) به تفکیک واحد سازمانی، گروه های تردد یا پرسنل خاص و ...
- امکان تعریف انواع شیفت های کاری (ثابت، چرخشی، درمانی، موظفی، نامنظم، شیفت نگهبان و ...)، همراه با تعیین زمان شروع، پایان، استراحت، شناوری، محدوده های مجاز قبل و بعد از شیفت و امکان تعریف شیفت های دو قسمتی (مثلاً با استراحت بین دو بازه)
- تعریف تقویم های تعطیلات متنوع شامل تعطیلات ملی، مذهبی، استثنایی و تعطیلات سفارشی سازمانی

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شماره سند: ۴۵۱۶-۸۰۲۸۰۹۹۴-۰۱  
  
 مهرداد...

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۶/۰۸

صفحه : 15 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	


- تعریف گروه های کاری، گروه های تردد، گروه های کسرکار و دسته بندی پرسنل بر اساس نیاز سازمان
- تعریف انواع بازه های زمانی تردد (روزهای هفته، تعطیلات خاص، بازه های دلخواه)
- تعریف واحدهای عملیاتی و سازمانی مختلف جهت دسته بندی دقیق کاربران و اطلاعات تردد
- امکان تعریف فرمت فایل های خروجی و ورودی انواع دستگاه های حضور و غیاب برای ورود اطلاعات تردد به سیستم
- امکان معرفی و نگهداری اطلاعات پایه پرسنلی شامل شماره کارت، گروه های تردد، مانده مرخصی، شیفت های مرتبط و سایر مشخصات سازمانی
- امکان مدیریت چندین دستگاه و شعبه در قالب هلدینگ با ساختار جداگانه برای ستاد وزارت و ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان ها
- امکان سازگاری با قوانین و مقررات متعدد (قانون کار، قانون استخدام کشوری و قوانین خاص) (ب) مدیریت قوانین و فرمول ها
- تعریف و نگهداری انواع آیین نامه های سازمانی شامل شناور و غیرشناور (بدون شناوری)
- امکان تعریف انواع قوانین مرخصی (استحقاقی، استعلاجی، زایمان، بدون حقوق، قطع خدمت و ...) با قابلیت ویرایش و ثبت دقیق
- امکان تعریف و مدیریت محدودیت های ثبت درخواست ها از قبیل مرخصی، مأموریت، اضافه کاری، فراموشی کارت و اصلاح ورود و خروج
- تعیین سقف های اضافه کاری (عادی، تعطیل، با مجوز و بدون مجوز) بر اساس شیفت کاری و شرایط مأموریت/مرخصی
- امکان تعیین سقف مانده مرخصی قابل انتقال به سال بعد با انتقال خودکار آن
- امکان تعیین مهلت زمانی مشخص برای ثبت انواع درخواست ها (مرخصی، مأموریت، اضافه کاری، اصلاح کارت)
- تعریف قوانین ثبت فرم های تکراری با اعلام هشدار یا جلوگیری از ثبت تکراری
- امکان کسر خودکار کسرکار از اضافه کاری و مانده مرخصی و استهلاک اتوماتیک کسرکار با مرخصی بر اساس قوانین پارامتریک
- تخصیص بودجه اضافه کاری به واحدها به منظور جلوگیری از تجاوز سقف بودجه ای (ج) مدیریت تردد و محاسبه کارکرد
- ثبت و اصلاح دستنویس ترددها به تفکیک روز، دوره محاسباتی و پرسنل
- امکان ثبت تردد از طریق روش های مختلف: سیستمی (اتصال مستقیم به دستگاه ها)، دستی، اپلیکیشن موبایل یا فایل Excel
- دریافت اطلاعات تردد از انواع دستگاه های حضور و غیاب شامل کارت، اثر انگشت، تشخیص چهره و .. (در صورت در اختیار داشتن بانک اطلاعاتی ترددها و یا فایل های SDK دستگاه)
- ارتباط آنلاین با سامانه های کنترل دسترسی و گیت های حراسبت جهت دریافت اطلاعات تردد در زمان واقعی (در صورت در اختیار داشتن بانک اطلاعاتی ترددها و یا فایل های SDK دستگاه)
- محاسبه کارکرد فردی و گروهی پرسنل بر اساس گروه های تردد و قوانین تعریف شده
- محاسبه و نمایش دقیق عوامل کارکرد شامل مدت حضور، شناوری، غیبت، دیرکرد، زودرفت، کسرکار، اضافه کاری، جمع حضور قابل قبول و سایر عوامل مرتبط
- محاسبه مانده مرخصی در پایان هر دوره و انتقال خودکار به دوره بعد
- امکان تعدیل اضافه کاری با تأخیر، تعجیل و غیبت بر اساس قوانین تعریف شده

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

مستطاب

ثبت : ۱۳۱۳۴

صفحه : 16 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :


- امکان تعیین محدوده اضافه کاری با ضرایب خاص برای بازه های زمانی مختلف و شیفت های کاری متفاوت
- محاسبه خودکار هزینه های مأموریت (غذا، اقامت، بلیط، حق مأموریت داخلی و خارجی) بر اساس فاصله محل مأموریت و نوع وسیله نقلیه
- امکان ثبت و مدیریت انواع مجوزهای حضور و غیاب و تخصیص بودجه اضافه کاری برای کنترل هزینه ها
- (د) گردش کار، فرم ها و درخواست ها
- تعریف کامل فرآیند گردش کار برای انواع فرم های حضور و غیاب شامل:
  - مرخصی (استحقاقی، استعلاجی، بدون حقوق، زایمان و ...)
  - مأموریت (روزانه، ساعتی، آموزشی و ... داخل یا خارج سازمان)
  - اضافه کاری
  - فراموشی کارت و اصلاح تردد
- تعریف روال های تأیید چندمرحله ای بر اساس سلسله مراتب سازمانی
- امکان ثبت درخواست توسط پرسنل، بررسی توسط مدیر مستقیم و تأیید نهایی توسط مراجع ذی ربط، بدون نیاز به سیستم اتوماسیون اداری مجزا
- تعریف قوانین خاص و ویژه مانند دورکاری، شیفت بندی و مأموریت های خاص
- امکان ثبت، مشاهده، ویرایش و پیگیری درخواست ها توسط پرسنل از طریق پنل کاربری اختصاصی
- مشاهده مانده مرخصی، کارکرد روزانه، کارکرد ماهانه و کارکرد پرسنل زیرمجموعه برای مدیران و پرسنل
- ثبت دقیق مجوزهای تردد، اضافه کاری، مرخصی و مأموریت توسط خود پرسنل
- ثبت مأموریت های سازمانی با جزئیات شامل نوع وسیله نقلیه (دولتی یا راننده، دولتی بدون راننده، هواپیما، قطار، کشتی، اتوبوس، وسیله شخصی و ...)، فاصله، مقصد، زمان، استان و شهر مأموریت
- امکان جلوگیری از ثبت درخواست هایی که مشمول پرداخت هزینه نمی شوند (براساس فاصله و قوانین سازمانی)
- (ه) مدیریت، دسترسی و نظارت
- تعریف دسترسی های متنوع برای مدیر واحد، مدیر حضور و غیاب، جانشین ها و بازرسان جهت مشاهده و تأیید کارکابل ها
- کنترل دقیق دسترسی کاربران به اطلاعات تردد، درخواست ها و گزارش ها بر اساس نقش ها و سطوح دسترسی
- پشتیبانی کامل از سازگاری با سایر زیرسیستم های سازمانی مانند منابع انسانی، کارگزینی، مالی و حقوق و دستمزد
- امکان خروجی گیری گزارش ها در فرمت های متنوع Excel، PDF، HTML، Access و ...
- ارائه گزارش های تحلیلی و مدیریتی جامع شامل:
  - گزارش های رفت و آمد روزانه و ماهانه به تفکیک پرسنل، واحد سازمانی و نوع استخدام
  - گزارش عوامل کارکرد به تفکیک روز و دوره محاسباتی
  - گزارش مأموریت های انجام شده و جزئیات هزینه ها
  - گزارش کارکرد پرسنل (کاردکس) به تفکیک ماه و سال
  - گزارش افراد حاضر و غایب در سازمان
  - گزارش نواقص ثبت تردد و کارت های نامعتبر
  - گزارش مجوزهای اضافه کاری، مرخصی و مأموریت ثبت شده

قرانت شد، تمامی بدهی مورد قبول می باشد.

مهرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

مستطاب

تاریخ : ۱۳۹۹/۰۶/۰۸

صفحه : 17 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

- تایم شیت ماهانه پرسنل با جزئیات ورود و خروج و عوامل کارکرد
- گزارش های پارامتریک قابل طراحی و شخصی سازی توسط کاربران و ...
- امکان اتصال مستقیم و ارسال اطلاعات کارکردی به سامانه حقوق و دستمزد از طریق Stored Procedure، View و یا Web Service اختصاصی
- تضمین امنیت داده ها با استفاده از به روزترین پروتکل ها و امکان Backup گیری منظم
- پشتیبانی از سیستم های حضور و غیاب چند سازمانی و چند شرکتی در یک بستر واحد

#### 5-2- زیرسیستم آرشیو الکترونیکی اسناد پرسنلی

الف) ارتباط با سامانه های دیگر

- ارتباط کامل با سیستم پرسنلی جهت دریافت اطلاعات کارکنان
  - دریافت خودکار احکام از سیستم صدور احکام
  - امکان دریافت انواع اسناد از سایر ماژول ها مانند حقوق و دستمزد، ارزشیابی، آموزش و ... و همچنین سامانه ی اتوماسیون پرگار از طریق وب سرویس اختصاصی
  - دریافت مستقیم اسناد از دستگاه اسکنر
  - امکان دریافت اسناد با استانداردهای مختلف (اعم از ساختار داده ای یا قالب سند)
- ب) ساختار اطلاعاتی و دسته بندی اسناد
- نگهداری اطلاعات در یک ساختار طبقه بندی شده و قابل تنظیم توسط سازمان
  - امکان تعریف پوشه ها و طبقه بندی اسناد به صورت ساختار درختی
  - امکان تعریف انواع اسناد قابل آرشیو در پرونده پرسنلی (شناسنامه ای، اداری، مالی، حقوقی و...)
  - امکان تعیین فرمت های مجاز برای اسناد PDF، تصویر، Word و ...
  - امکان ایجاد کد یکتا (ایستا یا پویا) برای هر سند جهت شناسایی و ردیابی
  - امکان ثبت دسته ای اسناد و بارگذاری گروهی آن ها
  - امکان تعیین نوع دسترسی و سطح محرمانگی برای هر سند

پ) مدیریت پرونده پرسنل


- امکان ایجاد پرونده مجزا برای هر یک از پرسنل
  - امکان درج اسناد اسکن شده در پوشه های مختلف پرونده پرسنلی
  - امکان مشاهده پرونده پرسنلی در قالب گالری تصاویر
  - امکان درج یادداشت بر روی اسناد و پرونده ها
  - امکان امانت دهی اسناد با امنیت بالا و ثبت اطلاعات مربوط به فرآیند امانت و بازگشت آن
- ت) دسترسی پرسنل به اطلاعات و اسناد خود
- مشاهده عوامل کارکرد در هر دوره حقوقی
  - مشاهده کلیه احکام صادر شده توسط شخص پرسنل
  - مشاهده کلیه اطلاعات پرسنلی شامل:
    - اطلاعات هویتی و شغلی
    - سوابق پست های سازمانی گذرانده شده
    - سوابق آموزشی و مدارک اخذ شده
    - تشویقات و تنبیهات
    - سوابق ایثارگری
    - سوابق مهارت های اجرایی

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

مستطاب

تبت : ۱۳۹۳

صفحه : 18 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- سوابق انتصابات
- لیاقت های فردی
- مشاهده پرونده پرسنلی و سایر اطلاعات مجاز
- ث) کنترل دسترسی و امنیت اطلاعات

- امکان تعریف سطح دسترسی کاربران به پرونده ها و اسناد بر اساس نقش، سطح امنیت و مأموریت
- ثبت کامل لاگ عملیات انجام شده بر روی اسناد و پرونده ها (اعم از مشاهده، ویرایش، حذف و ...)
- امکان ثبت و چاپ رسیدهای تحویل فیزیکی پرونده به ارباب رجوع یا واحدهای سازمانی
- ج) گزارش گیری و تحلیل اطلاعات
- امکان تهیه گزارش های متنوع آماری و اطلاعاتی از اسناد و پرونده های پرسنلی
- امکان گزارش گیری از اطلاعات مرتبط با ثبت، گردش، امانت و استفاده از اسناد

## 2-6- زیرسیستم نقل و انتقال کارکنان

الف) مدیریت جامع فرایندهای اداری


- انتصابات: ایجاد و پیگیری فرایندهای مربوط به انتصاب های جدید، تغییر سمت پرسنل با امکان تعریف گردش کار پویا و مبتنی بر نقش.
- نقل و انتقالات: مدیریت درخواست های نقل و انتقال داخلی و خارجی، بررسی شرایط و مصوبات و اطلاع رسانی به ذینفعان.
- مأموریت ها: ثبت و تأیید مأموریت های درون و برون سازمانی، شامل ثبت اطلاعات و مصوبات اداری مربوطه.
- جابجایی پست سازمانی: مدیریت فرآیند تغییر پست سازمانی پرسنل با در نظر گرفتن تمامی الزامات و تأییدیه های اداری مربوطه.
- ب) اتوماسیون اداری پیشرفته
- گردش کار هوشمند: قابلیت تعریف و سفارشی سازی گردش کارهای پیچیده برای هر یک از فرایندها با قابلیت ارجاع خودکار و تعریف مسئولیت ها.
- امضای الکترونیکی: امکان امضای دیجیتال اسناد و فرم ها برای تسریع در تأییدات و کاهش مصرف کاغذ.
- بایگانی الکترونیکی: ذخیره و سازماندهی تمامی مستندات و مکاتبات مرتبط با فرایندها به صورت دیجیتال و با قابلیت جستجوی پیشرفته.
- پ) نقش آفرینی ذینفعان
- اعضای کمیته سرمایه انسانی: دسترسی اختصاصی برای اعضای کمیته جهت بررسی درخواست ها، اتخاذ تصمیمات، و ثبت صورتجلسات.
- مراجع نظارتی: فراهم آوردن بستر لازم جهت دسترسی مراجع نظارتی به اطلاعات و فرایندهای مربوطه با رعایت سطح دسترسی مشخص و اعلام نظر سیستمی.
- استعلامات: امکان ارسال و دریافت استعلامات مورد نیاز از مراجع داخلی و خارجی (مانند حراست، بازرسی و ...) به صورت سیستمی و ثبت پاسخ ها.
- کارتابل سازمانی: مدیر واحد منابع انسانی هر یک از ادارات تابعه دارای یک کارتابل سازمانی به منظور مشاهده، ثبت و پیگیری درخواست های سازمان متبوع می باشد.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مدیریت تحولهای اطلاعاتی و رسانه‌ای

مستاد

ثبت : ۱۳۱۳۴

صفحه : 19 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

• کارتابل شخصی: هر کاربر (پرسنل، مدیران، کمیته و ...) دارای کارتابل شخصی برای مشاهده و پیگیری درخواست ها و وظایف خود خواهد بود.  
ت) امنیت و انطباق

• سطوح دسترسی: تعریف دقیق سطوح دسترسی کاربران بر اساس نقش های سازمانی و حفظ محرمانگی اطلاعات. این سطوح دسترسی در هماهنگی با ماژول مدیریت کاربران سامانه جامع منابع انسانی مدیریت می شوند.

• ردیابی و گزارش دهی: ثبت تمامی اقدامات و تغییرات انجام شده در سیستم با قابلیت ردیابی و ارائه گزارش های جامع جهت حسابرسی و نظارت اداری.

• انطباق با قوانین: در نظر گرفتن قوانین و مقررات جاری حوزه منابع انسانی و اداری.  
ث) یکپارچه سازی کامل با سامانه جامع

• این ماژول به صورت کامل با سایر ماژول های سامانه جامع منابع انسانی یکپارچه بوده و امکان تبادل اطلاعات بی وقفه با آن ها را فراهم می کند. این یکپارچگی شامل ارتباط با اطلاعات پرسنلی پایه، ساختار سازمانی و سایر داده های مرتبط در سامانه اصلی است.

• این ماژول با هدف ارتقاء بهره وری، کاهش خطاهای انسانی، افزایش شفافیت و کاهش زمان انجام فرایندهای اداری در راستای اهداف کلی سامانه جامع منابع انسانی طراحی شده است.

#### توضیحات ضروری:

• پیمانکار متعهد گردد سایر سامانه ها همچون ارزشیابی، ارزیابی عملکرد، جذب و استخدام، بازنشستگی، مدیریت دانش، نظام پیشنهادات و .. را پس از درخواست کارفرما برابر با مشخصات فنی اعلام شده با پرداخت هزینه در اختیار قرار دهد.

• سامانه به طور یکپارچه و از طریق یک سکوی تحت وب هم در بخش مدیریت و هم در بخش کاربری توسعه داده شده باشد.

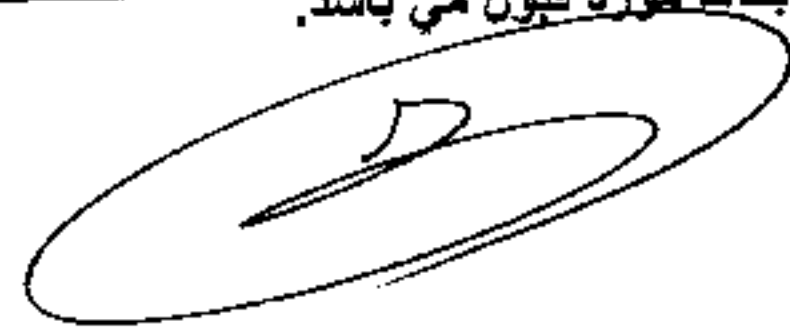
• پیمانکار متعهد می شود نسخه های توسعه یافته ی سامانه های موضوع قرارداد را در طول مدت قرارداد و دوره گارانتی به صورت رایگان در اختیار کارفرما قرار داده و نسبت به نصب و راه اندازی آنها اقدام کند.


مرکز تحقیقاتی اطلاع رسانی

پشتیبانی

تلفن : ۱۳۱۰۴

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه : 20 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

### 3- تعهدات و مشخصات غیر کارکردی (فنی و امنیتی)

#### 3-1- تعهدات فنی

##### 3-1-1- پایداری و دسترس پذیری (Availability & Reliability)

- سیستم باید در تمام ساعات شبانه روز با حداقل ۹۹.۵٪ در دسترس باشد.
- پیمانکار موظف است نسخه های پشتیبان به صورت منظم در مکانی خارج از سرور تهیه و نگهداری نماید.
- در صورت درخواست کارفرما، باید امکان بازیابی سریع نسخه های پشتیبان وجود داشته باشد.
- بعد اطمینان از فراهم بودن زیرساخت پیمانکار متعهد می گردد بازیابی کامل سامانه در کمتر از 24 ساعت فراهم گردد.
- ایجاد راهکار بازیابی در شرایط بحران (Disaster Recovery).

##### 3-1-2- کارایی و پاسخ دهی (Performance)

- زمان پاسخ گویی به درخواست های متداول پس از استقرار و زمان بهره برداری نباید بیشتر از ۳ ثانیه باشد.
- پیمانکار موظف است تمهیداتی برای حفظ کارایی سیستم در صورت افزایش حجم تراکنش ها پیش بینی کند.
- زمان ورود به سیستم (Login) نباید بیش از ۵ ثانیه باشد.
- توانایی پاسخگویی به حداقل x کاربر همزمان.

##### 3-1-3- توسعه پذیری و ارتقاء (Extensibility & Upgradability)

- نرم افزار باید قابلیت توسعه در تمامی زیرسیستم ها را بر اساس نیازهای آینده کارفرما داشته باشد.
- ساختار سیستم باید قابل گسترش بدون نیاز به بازنویسی کامل باشد.
- استفاده از فناوری های روز و طراحی منعطف به نحوی که محدودیتی برای به روزرسانی های آتی وجود نداشته باشد.
- پیمانکار موظف به ارائه ساختار شکست کار (WBS) پس از عقد قرارداد می باشد.

##### 3-1-4- قابلیت استفاده و تجربه کاربری (Usability)

- نرم افزار باید User-Friendly بوده و تجربه کاربری روان و ساده ای را فراهم نماید.
- سیستم باید در دستگاه های مختلف شامل رایانه، تبلت و تلفن همراه به صورت Responsive و بدون اختلال قابل استفاده باشد.

##### 3-1-5- قابلیت دسترسی و تطابق با محیط اجرا (Accessibility & Compatibility)

- سیستم باید تحت وب و مستقل از سیستم عامل طراحی شده و در تمامی مرورگرهای به روز (Firefox، Chrome، Edge) بدون مشکل اجرا شود.

##### 3-1-6- پایگاه داده و مدیریت اطلاعات (Database & Data Management)


- پایگاه داده مورد استفاده باید از نوع رابطه ای مانند SQL Server یا Oracle باشد.
- پشتیبانی هم زمان از چند نوع پایگاه داده امتیاز محسوب می شود.
- مشاور موظف به پشتیبانی کامل از پایگاه داده و عملکرد آن می باشد.
- ایجاد View های متعدد و گزارشات جدید به درخواست کارفرما تا سقف 10 مورد باید به صورت رایگان انجام شود.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت تحقیقاتی منابع انسانی

همراه

تاریخ: ۱۳۹۹

صفحه : 21 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

• ایمن سازی داده ها و رمزنگاری اطلاعات حساس.

### 3-1-7- گزارش گیری و مدیریت لاگ ها (Reporting & Logging)

- امکان طراحی گزارش های پویا و دلخواه از اطلاعات پایه سیستم فراهم باشد.
- قابلیت تهیه خروجی در قالب Excel و PDF الزامی است.
- گزارش گیری کامل از لاگ های فعالیت کاربر (User Audit) در سامانه بر اساس فیلترهایی نظیر کاربر، IP و نام کامپیوتر باید امکان پذیر باشد.
- امکان تعریف نقش ها و سطوح دسترسی برای گزارش گیری فراهم گردد.

### 3-1-8- مدیریت کاربران و سطوح دسترسی (User & Access Management)

- امکان تعریف گروه ها و کاربران با سطوح عملیاتی مختلف در سطح فرم ها و 4 عمل اصلی روی هر فرم فراهم باشد.
- امکان تعریف نقش های متنوع: قابلیت ایجاد نقش های متنوع برای مدیران و کاربران به همراه تخصیص دقیق سطوح دسترسی مورد نیاز فراهم باشد.
- سیاست رمز عبور: پیمانکار موظف است سیاست رمز عبور سامانه را مطابق با استانداردهای امنیتی کارفرما پیاده سازی نماید
- احراز هویت یک پارچه SSO: پیمانکار موظف است اتصال سامانه به سامانه احراز هویت یکپارچه داخلی وزارت (SSO) را فراهم نموده و پشتیبانی فنی لازم جهت حفظ عملکرد صحیح این اتصال و رفع اشکالات احتمالی آن را ارائه نماید.
- تبصره: نوع پروتکل احراز هویت مطابق با الزامات فنی اعلام شده توسط کارفرما تعیین و پیمانکار موظف به پیاده سازی می باشد.

### 3-1-9- تعامل پذیری (Interoperability)

- قابلیت ارتباط با سامانه های داخلی و سامانه های ملی بر بستر GSB دولت مانند کارمند ایران، ثبت احوال و ... از طریق API الزامی است.
- اتصال به سامانه مالی وزارت (فرجام) از طریق وب سرویس برای انتقال خودکار اطلاعات مورد نیاز سامانه مذکور از زیر سیستم های سامانه موضوع قرارداد به سامانه مالی
- سیستم باید از استانداردهای تبادل اطلاعات مانند RESTful API، XML و JSON پشتیبانی کند.
- پشتیبانی فنی پیمانکار برای حفظ اتصال های بین سیستمی الزامی است.

### 3-1-10- مستندسازی و آموزش (Documentation & Training)

- پیمانکار موظف است مستندات کامل به شرح زیر را به صورت الکترونیکی ارائه نماید:
  - راهنمای نصب و پیگر بندی سرورها
  - راهنمای کاربران
  - فایل های آموزشی

- پیمانکار موظف است آموزش حضوری و آنلاین به نمایندگان و کاربران کارفرما در سطوح مختلف ارائه نماید.

### 3-1-11- قابلیت امضای دیجیتال

- استفاده از امضای دیجیتال در کلیه زیرسیستم ها باید پیش بینی شود و با سیاست های امنیتی ملی سازگار باشد.

### 3-1-12- کنترل کیفیت و آزمون پذیری (Quality Assurance)

- پیمانکار موظف است در صورت درخواست کارفرما و با اخذ هزینه مربوطه، کنترل کیفیت و آزمون پذیری سامانه به شرح زیر را انجام و گزارشات مربوطه را ارائه نموده و تاییدیه نهایی کارفرما را دریافت نماید.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

در یک فقره ارسال رسمی

مستند

تاریخ: ۱۴۰۳

صفحه : 22 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

- تست عملکرد (Performance Testing).
- تست کاربری (UAT).
- تست امنیتی.

### 3-1-13- ارائه خدمات پشتیبانی

- پیمانکار موظف است سامانه را در مدت استقرار و همچنین پس از آن سامانه را به مدت یکسال و مطابق توافق نامه سطح خدمت (SLA) پیوست شماره 1 مستقر و پشتیبانی نماید.

### 3-2- تعهدات امنیتی


- 3-2-1- مشاور متعهد است سامانه در برابر حملات OWASP -TOP-10 (آخرین نسخه) مقاوم باشد.
- 3-2-2- سازگاری سامانه با آخرین نسخه سیستم عامل، وب سرور، پایگاه داده و Patch های امنیتی بگونه‌ای که در صورت ارتقا و نصب هر یک از موارد ذکر شده سامانه دچار اختلال نشود.
- 3-2-3- 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.
- 3-2-4- 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.
- 3-2-5- 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.
- 3-2-6- مشاور متعهد به اعمال اعتبار سنجی ورودیهای کاربران می‌باشد.
- 3-2-7- مشاور متعهد می‌گردد اجبار سیستم به پیچیدگی رمز عبور حداقل تا 12 کاراکتر برای رمز عبور کاربران 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 و اجبار به تغییر رمز عبور حداقل هر سه ماه یک بار برای کاربران با سطح دسترسی به داده های حساس را اعمال نماید.
- 3-2-8- مشاور متعهد می‌گردد نام کاربری پیش فرض سیستم برای مدیریت سرویس ها، سامانه و تجهیزات مورد استفاده که عمدتاً Administrator می باشد را غیرفعال نموده و نام کاربری جدید با نام مدیر سیستم با نقش محدود و متناسب با نیاز ایجاد و استفاده نماید.
- 3-2-9- 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.
- 3-2-10- مشاور متعهد می‌گردد کارکرد صحیح تمام ابزار برنامه در زمان تنظیم به حالت High Security Level را تضمین نماید.
- 3-2-11- مشاور متعهد می‌گردد کلیه کوکیها بصورت http only تعریف شوند.
- 3-2-12- مشاور متعهد می‌گردد از شماره پورت ناشناخته جهت ارتباط وب سرور و سرور پایگاه‌دادهها استفاده نماید.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مستقر و پشتیبانی سامانه

مستقر و پشتیبانی سامانه

تاریخ: ۱۳۹۹/۰۶/۰۸

صفحه : 23 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	


- 13-2-3- مشاور متعهد میشود از آخرین ورژن نرم افزارهای موضوع قرارداد استفاده نماید بهنگامسازی و نصب آخرین آپدیتها، اصلاحیهها و Patch های امنیتی وب سرویس، نرم افزارهای مورد استفاده و پایگاه داده سامانه بر عهده پیمانکار میباشد. هر گونه بروزرسانی به منظور رفع خطا یا پوشش آسیبپذیریهای کشف شده در سامانه موضوع قرارداد میباشد با اطلاع کارفرما انجام شود. نصب آپدیت ها و وصله های امنیتی سیستم عامل به منظور احتراز از اختلال در سامانه موضوع قرارداد با نظارت و تایید مشاور انجام می شود.
- 14-2-3- مشاور متعهد میگردد در صورت مشاهده موارد امنیتی در لاگهای سامانه سریعاً به ناظر فنی کارفرما گزارش دهد.
- 15-2-3- 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 بگونههایی 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.
- 16-2-3- مشاور متعهد به عدم درج لوگو شرکت در سامانه موضوع قرارداد میباشد.
- 17-2-3- مشاور متعهد میگردد نسبت به ارائه گواهی امنیتی معتبر سامانه موضوع قرارداد از آزمایشگاههای مرجع تعیین شده (مورد تائید مرکز مدیریت راهبردی افتای ریاست جمهوری و سازمان فناوری اطلاعات) اقدام نماید.
- 18-2-3- مشاور متعهد میشود امکان استفاده از گواهینامههایی معتبر امنیتی (SSL و ...) و اجرای آن بدون ایجاد خلل در کارکرد سامانه را لحاظ نماید.
- 19-2-3- در صورت عدم وجود مشکلات زیرساختی، تضمین در دسترس بودن سرور، سرورهای مربوط به بانک اطلاعاتی و عدم قطعی سیستمها بر عهده مشاور است.
- 20-2-3- مشاور متعهد میگردد بعد از راهاندازی سرویسهای مربوط به این قرارداد سریعاً نسبت به اقدامات Hardening سرورهای مذکور (سیستمعامل و برنامههای مورد استفاده و پایگاه داده)، در جهت تامین امنیت آنها اقدام نماید.
- 21-2-3- مشاور متعهد است نسبت به جداسازی سرور پایگاه داده و وب سرور اقدام نماید.
- 22-2-3- مشاور موظف به ارائه مستندات مربوط به نقشها 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 LOG های سیستمی میباشد. بدیهی است پس از انجام هرگونه تغییر در سامانهها و بسترها نیز، ارائه مستندات بروز شده فوق بصورت کامل الزامی است.
- 23-2-3- مشاور متعهد میشود در سامانه موضوع قرارداد احراز هویت کاربران هنگام ورود به سامانه به روش های زیر امکانپذیر باشد. انتخاب روش به درخواست و موافقت کارفرما می باشد. همچنین احراز هویت و صحت سنجی سایر اطلاعات سامانه موضوع قرارداد را مطابق با نظر کارفرما انجام دهد:
- اولویت اول اتصال به سامانه احراز هویت یکپارچه داخلی وزارت (SSO)
  - احراز هویت مبتنی بر اکتیو دایرکتوری (نام کاربری و رمز عبور)
  - احراز هویت مبتنی بر PKI (زیر ساخت کلید عمومی) و توکن سخت افزاری تعیین شده توسط کارفرما
- تبصره 1 : سامانه موضوع قرارداد می بایست قابلیت احراز هویت دو عاملی (ترکیبی) را نیز دارا باشد.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشند

شرکت تجارتمانی اطلاع رسانی

مشاور

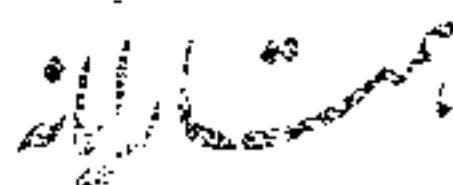
تاریخ: ۱۳۱۳۳

صفحه : 24 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	


- 3-2-24- مشاور متعهد میشود نسبت به اعمال سطوح دسترسی جهت کاربران و گروه ها و عدم افشای اطلاعات در سطوح مطروحه را رعایت نماید.
- 3-2-25- مشاور متعهد به رعایت اصل حداقل امتیاز در دسترسی ها میباشد.
- 3-2-26- مشاور متعهد میشود در خصوص تنظیم و تهیه پشتیبان گیری (Backup) از داده های سامانه در محلی خارج از سرور سامانه که کارفرما مشخص مینماید اقدام نماید.
- 3-2-27- مشاور متعهد میگردد امکان ایجاد و تعریف سطح دسترسی به صورت سلسله مراتبی (کلیه سطوح) را فراهم نماید.
- 3-2-28- مشاور متعهد میگردد موارد امنیتی در پیکربندی و بارگذاری فایل سمت سرورهای سامانه موضوع قرارداد را لحاظ نماید.
- 3-2-29- مشاور متعهد میشود سامانه را بگونهای بروزرسانی نماید که خللی در سرویسدهی سامانه به کلیه کاربران در زمان کنترل و اعمال سیاستهای امنیتی کارفرما ایجاد نشود، این بدان معنی است کارفرما مجبور به مستثنی نمودن ابزارها و سیاستهای امنیتی جهت سرویسدهی سامانه مذکور به کاربران خود نباشد.
- 3-2-30- مشاور متعهد میشود نسبت به تجهیز سامانه موضوع قرارداد به قابلیتهای زیرساخت کلید عمومی (عملیاتی سازی گواهی الکترونیکی و امضاء دیجیتال (PK-Enabling)) کارفرما در قالب خدمات توسعه اقدام نماید.
- 3-2-31- مشاور موظف به انجام تنظیمات لازم جهت ایجاد قابلیتهای لازم بمنظور ثبت و نگهداری کلیه وقایع و logهای سیستمی و غیرسیستمی در سامانههای موضوع قرارداد میباشد بطوریکه هر يك از وقایع یا لاگهای ثبت شده در سامانه، قابل انتصاب به کاربر ذینفع آن بوده و امکان حذف آن نیز وجود نداشته باشد.
- 3-2-32- 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 صرفاً برای مدیر سیستم قابل مشاهده باشد.
- 3-2-33- بر اساس سیاستهای 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 هرگونه تغییرات و ... در سامانه میبایست در یکی از محل های کارفرما در سطح کشور حضور بهم رسانند.
- 3-2-34- تست اجرایی صحیح کلیه نرم افزارها و بازنگری سامانه پس از هر نوع تغییری و مستند کردن مراحل و نتایج تست.
- 3-2-35- مشاور متعهد می شود نسبت به غیر فعال نمودن سرویسها 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 دسترسی گردد.
- 3-2-36- مشاور موظف است در طول مدت قرارداد، هرگونه بروزرسانی نسخه ها و پچهای امنیتی سامانه را از طریق تیکت و ایمیل به کارفرما اعلام نماید و پس از موافقت کارفرما نسبت به انجام بروزرسانی نسخهها و پچهای نرم افزاری و امنیتی اقدام نماید.
- 3-2-37- مشاور متعهد به نصب پچ های امنیتی بروز شده بر روی سرورهای مربوطه است به عبارتی تأمین امنیت و نصب نرم افزارهای لازم بر سرویس دهی سرورهای موضوع قرارداد بر عهده مشاور است. بدیهی است مسئولیت کامل جبران کلیه خسارات (مادی یا معنوی) ناشی از سهل انگاری و عدم تأمین امنیت موارد مذکور و هرگونه بی احتیاطی و بی مبالایی بر عهده مشاور است و در صورت عدم اجرای تعهد موضوع این بند، کارفرما

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت مشاوره تخصصی اطلاعات و امنیت



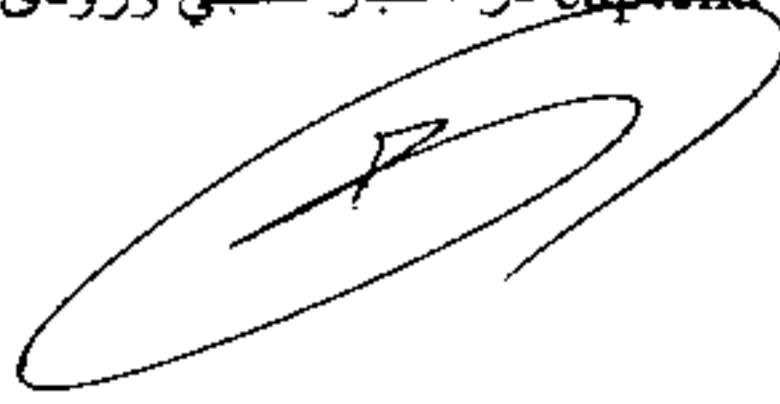
تاریخ: ۱۴۰۲/۰۶/۰۸

صفحه : 25 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

می تواند ضمن ضبط و برداشت تضمین انجام تعهدات، کلیه خسارات وارده را از محل مطالبات مشاور حسب تشخیص خود دریافت نماید.

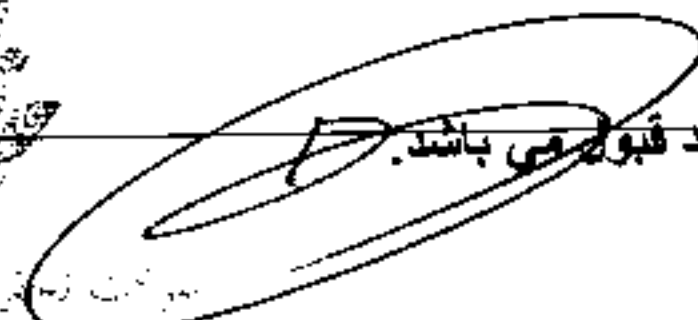
3-2-38- اعمال تنظیمات مدیریت جلسات جهت اتمام session پس از خروج کاربر از سیستم و همچنین اعمال محدودیت زمانی برای غیرفعال ماندن آن در سرور.

3-2-39- استفاده از captcha در اعتبار سنجی ورودی کاربران




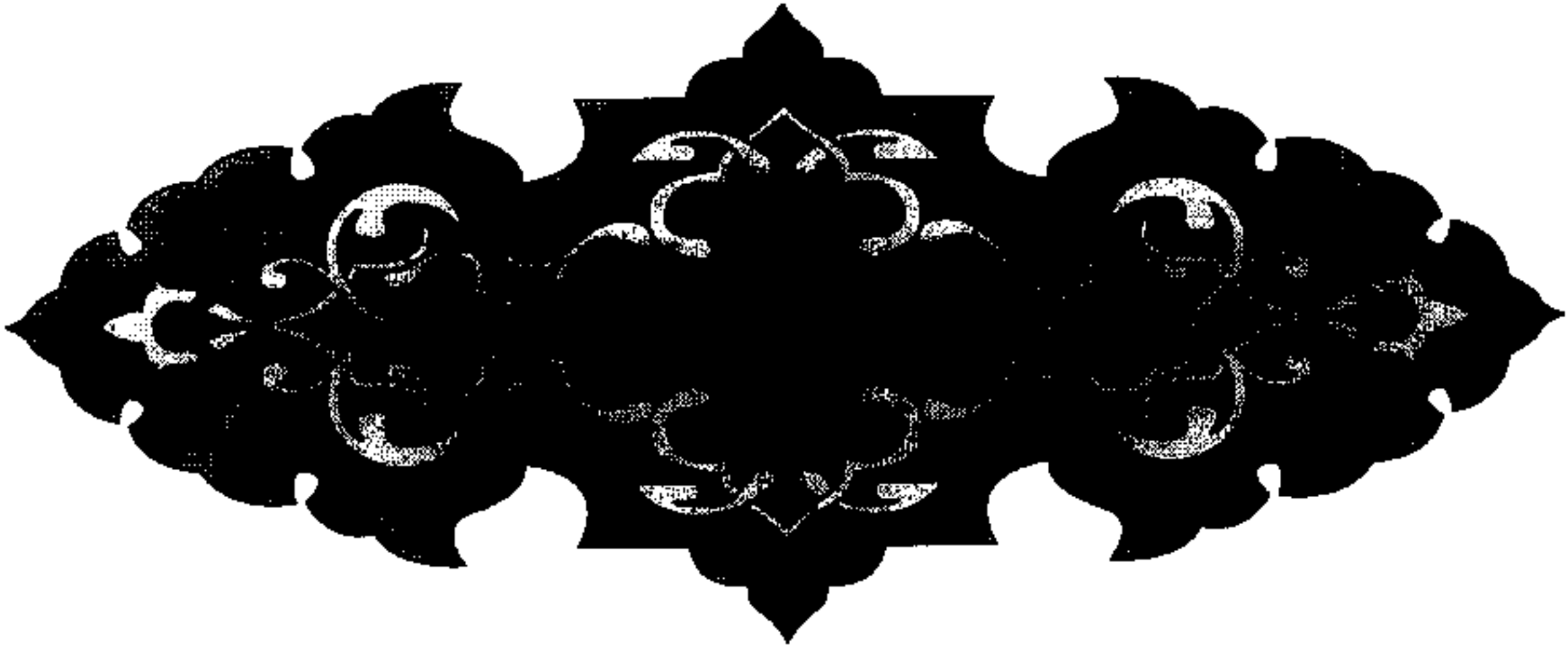
شقایق خورسندی  
شنبه 22 شهریور 1403  
07:31  
d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

  
معاونت راهبردی و برنامه ریزی  
دکتر سید علی حسینی

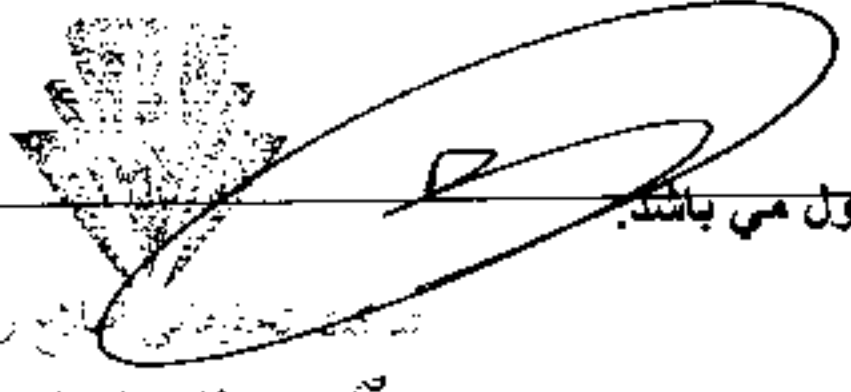
تبت : ۱۴۰۳۴

صفحه : 26 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	



## تخمین زمان انجام پروژه

شقایق خورسندی  
 شنبه 22 شهریور 1403  
 07:31  
 d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935

  
 سرکار خانم/جناب آقای/سرکارش  
 مشاوره

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

تبت : ۱۴۰۳۴

صفحه : 27 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند:

#### 4- زمان بندی مورد انتظار انجام پروژه و شیوه ی پرداخت متناظر


فاز اول: پیاده سازی سامانه جامع منابع انسانی			
نحوه پرداخت	مجموع زمان پیاده سازی (ماه)	مراحل پیاده سازی و جاری سازی	نام زیرسیستم ها
۵۰ درصد از کل مبلغ مربوط به فاز اول پس از انجام این مرحله قابل پرداخت می باشد	۱ ماه از شروع قرارداد	مشاوره و پیاده سازی، نصب و راه اندازی سرویس بر روی سروری که کارفرما در اختیار پیمانکار قرار می دهد. پیکربندی شبکه ای (اعلام پورت های مورد نیاز)، اعمال تنظیمات و تعاریف اولیه	۱- زیرسیستم تشکیلات ۲- زیرسیستم اطلاعات پرسنلی ۳- زیرسیستم احکام ۴- زیرسیستم حضور و غیاب ۵- زیرسیستم آرشیو الکترونیکی اسناد پرسنلی ۶- زیرسیستم نقل و انتقال کارکنان
۳۰ درصد از مبلغ هر زیرسیستم پس از انجام کانورت آن سیستم قابل پرداخت می باشد	۵ ماه از اتمام مرحله اول	تبدیل (Convert) و مهاجرت (Transformation) اطلاعات	
۱۰ درصد مبلغ هر زیرسیستم پس از آموزش آن زیرسیستم قابل پرداخت می باشد.	۱ ماه از اتمام کانورت هر زیرسیستم	آموزش: آرایه آموزش های کاربری، راهبری، فنی و امنیتی به افراد معرفی شده توسط کارفرما	
۱۰ درصد مبلغ هر زیرسیستم پس از آزمون های کاربری و استقرار آن زیرسیستم قابل پرداخت می باشد.	۱ ماه پس از ارائه آموزش های لازم در خصوص هر زیرسیستم	آزمون و تست: انجام کلیه آزمون های کاربری و فنی استقرار: بومی سازی سامانه براساس نیاز کارفرما، راه اندازی تستی، رفع باگ های احتمالی و تحویل به کارفرما	

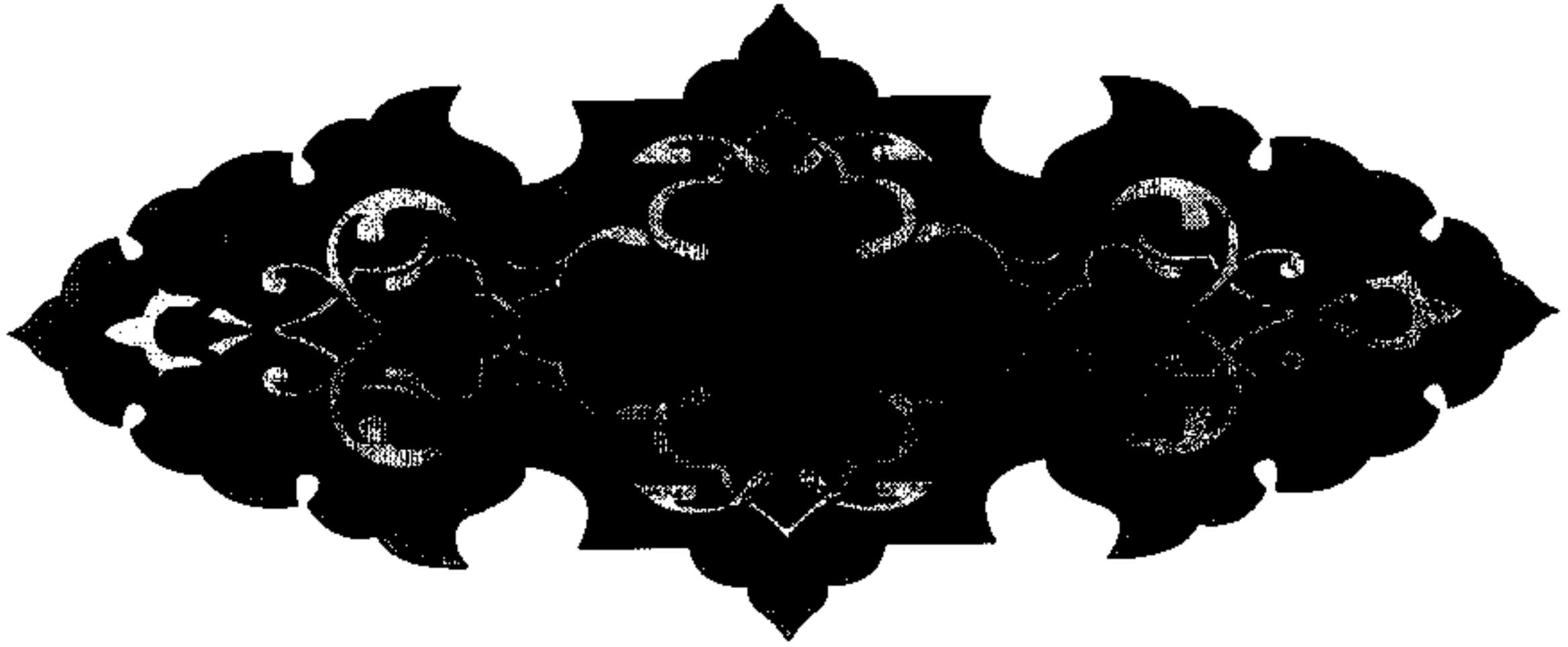
تبصره: در خصوص سیستم هایی که داده ای برای کانورت وجود ندارد، مبلغ فاز 2 همزمان با فاز 3 پرداخت خواهد شد.

	به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه زیرسیستم های موضوع قرارداد بصورت رایگان می باشد	مشاور مطابق با مفاد "تعهد نامه گارانتی محصول" و سایر تعهدات مندرج در قرارداد و ضمانت آن، موظف به پشتیبانی تمامی زیر سیستم های موضوع قرارداد در محل وزارت به مدت یکسال پس از راه اندازی و تحویل نهایی کلیه زیرسیستم های موضوع قرارداد، بصورت رایگان میباشد.

سرگودت پشتیبانی و اطلاع رسانی

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : 28 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	



## تعهدنامه


شقایق خورسندی  
 شنبه 22 شهریور 07:31  
 4861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935



معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۰۸

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : 29 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

## 5- تعهدنامه

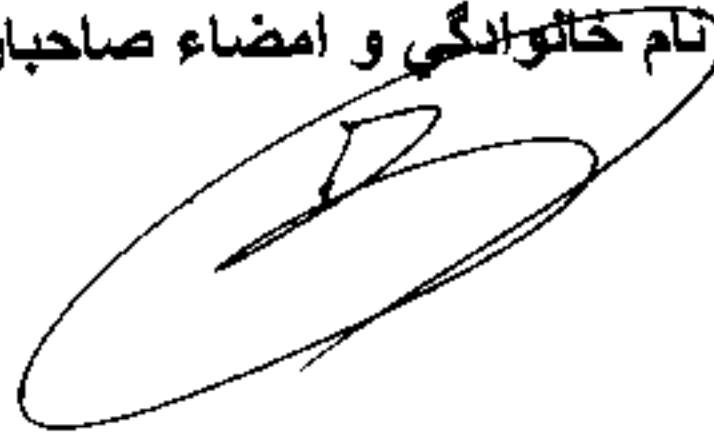
### 5-1- تعهد نامه گارانتی لایسنس

بسمه تعالی

#### " تعهد نامه گارانتی مجوز بهره برداری (Licence)"

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فیما بین و شرح خدمات پیوست قرارداد و ضمانت آن، بدین وسیله ارایه مجوز بهره برداری راهکار موضوع قرارداد بدون محدودیت بهره برداری (زمانی و تعداد کاربران) بصورت رایگان تضمین می شود.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز مشاور



شقایق خورسندی  
شنبه 22 شهریور 07:31

d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935



شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی

مستطاب

شماره ۱۳۳۴

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.





صفحه : 30 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
نام سند : شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	

## 5-2- 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 پیوست قرارداد و ضمانت آن بدین وسیله انجام پشتیبانی و خدمات ذیل الذکر به عنوان گارانتی محصول به مدت یکسال پس از نصب و راه اندازی و تحویل نهایی کلیه سیستمهای موضوع قرارداد به صورت رایگان تضمین می شود:

- 1- تضمین کارایی و اثربخشی محصول منطبق با شرح فنی ویژگیهای محصول در RFP و ضمانت آن
- 2- ارائه مستند راهنمای کاربری محصول و ویرایشهای جدید آن در دوره گارانتی.
- 3- نظارت و رسیدگی و پایش عملکرد محصول و شناسایی و رفع اشکالات، ضعفها و اختلالات احتمالی ظرف مدت 24 ساعت پس از احراز و اعلام.
- 4- تولید و نصب و اجرای patch های مورد نیاز در خصوص Debugging یا به روز رسانی و بهبود عملکرد.
- 5- انجام هر نوع اقدام مورد درخواست کارفرما جهت ایجاد یکپارچگی ارتباطی با سایر سامانه های موجود در دوره گارانتی با توافق طرفین قرارداد در خصوص هزینه و زمان انجام آن
- 6- مشاور متعهد است هرگونه خطا، نقص و اشکالی در سیستم به گونه ای که موجب کندي و یا قطعی فرایندهای کاری خریدار گردد را در طول مدت گارانتی مرتفع نماید و نسبت به ارائه نسخه های میانی (Patch) اقدام نماید.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز مشاور

5-3

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

مستشار

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۶/۰۸

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.



صفحه : 31 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :

تعهد نامه منع افشاء اطلاعات

بسمه تعالی

**"تعهد نامه منع افشاء اطلاعات"**

بدین وسیله مشاور با علم و آگاهی از مفاد قرارداد و پیوسته‌های آن و ضمانت 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 دوره های مختلف از جمله طراحی و توسعه و نصب و راه اندازی و پشتیبانی محصول، محتوی جلسات 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 مشاور

شنبه 22 شهریور 1403  
شقایق خورسندی  
07:31  
d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935

شرکت تحقیقاتی افشاء رسانه‌ای

مستطیل

تیت : ۱۴۱۲۴

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد.



صفحه : 32 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	

#### 5-4- تعهد نامه خدمات پشتیبانی محصول / وارانتی (Warranty)

بسمه تعالی

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

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فیما بین و شرح خدمات پیوست قرارداد و ضمائم آن، بدینوسیله انجام اقدامات و خدمات ذیل الذکر تا پنج سال شمسی پس از خاتمه قرارداد به عنوان وارانتی محصول در صورت درخواست کارفرما و در قالب انعقاد قرارداد جدید پشتیبانی سالانه تضمین میشود.

- 1- تضمین کارایی و اثربخشی محصول منطبق با شرح فنی و ویژگیهای محصول در RFP و ضمائم آن
  - 2- به روز رسانی مستند راهنمای کاربری محصول و ویرایشهای جدید آن در صورت نیاز
  - 3- شناسایی و رفع اشکالات، ضعف ها و اختلالات احتمالی محصول پس از احراز و اعلام.
  - 4- تولید و نصب و اجرای patch های مورد نیاز در خصوص به روز رسانی و بهبود عملکرد محصول.
  - 5- انجام هر نوع اقدام مورد درخواست کارفرما جهت ایجاد یکپارچگی ارتباطی با سایر سامانه های موجود با توافق طرفین قرارداد در خصوص هزینه و زمان انجام آن
- بدیهی است در صورت عدم تحقق مفاد این تعهد نامه کارفرما اختیار مطالبه جبران خسارات نموده و در صورت صلاحدید نام و نشان تجاری مشاور را در لیست سیاه قرار دهد.

لازم بذکر است هزینه قرارداد پشتیبانی سالانه براساس آخرین تعرفه پشتیبانی مندرج در سند نرخ پایه خدمات فنی - تخصصی انفورماتیک نظام صنفی رایانه کشور و با لحاظ نمودن حداقل ضرایب مربوطه محاسبه می گردد، مگر آنکه به تشخیص کارفرما دستور العمل دیگری برای محاسبه آن تعیین گردد.

نام و نام خانوانگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز مشاور


5-5



سازمان توسعه و پخش خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۰۸

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

صفحه : 33 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

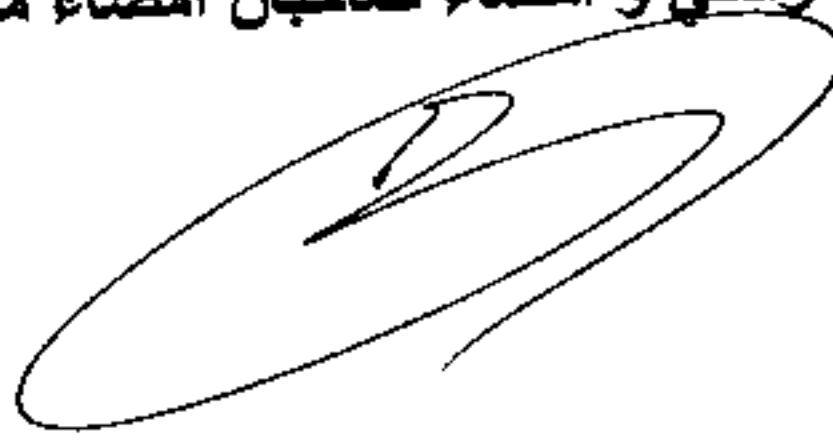
تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها

بسمه تعالی

**" تعهد نامه به روز رسانی نرم افزارها "**

با علم و اطلاع از کلیه مفاد قرارداد فیما بین و شرح خدمات پیوست قرارداد و ضمائم آن، بدین وسیله انجام اقدامات و خدمات بروز رسانی نرم افزار موضوع قرارداد در طی مدت قرارداد و در صورت انعقاد قرارداد پشتیبانی تا پنج سال شمسی بصورت رایگان تضمین می شود. بدیهی است در مواردی که خدمت فنی و کارشناسی ارائه شود و یا نسخ جدید نرم افزار شامل تغییر در تکنولوژی پیاده سازی باشند، ارائه صورت حساب و دریافت هزینه متعارف برای مشاور قابل قبول است.

نام و نام خانوادگی و امضاء صاحبان امضاء مجاز مشاور



5-6- تعهد نامه جلوگیری از اختلال در تبدیل اطلاعات

بسمه تعالی

**" تعهد نامه تبدیل کامل اطلاعات از نسخه قدیمی به جدید "**


قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

معاونت امور و اطلاع رسانی

مستشاران

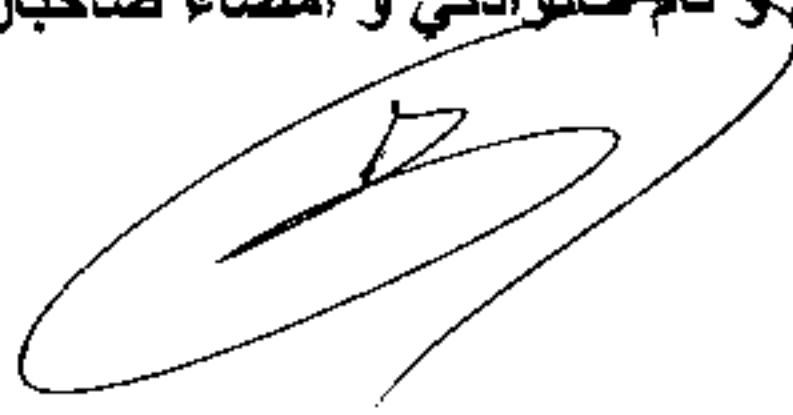
۱۳۱۱۲



صفحه : 34 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

بدین وسیله مشاور با علم و آگاهی از مفاد قرارداد و پیوسته‌های آن و ضمائم آن و ملاحظات حاکمیتی امنیت اطلاعات متعهد می‌شود، کلیه اطلاعات مربوط به زیرسیستم‌های قدیمی سامانه‌های موجود وزارت بدون هیچ گونه اختلالی به سامانه موضوع قرارداد منتقل می‌گردد. 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 مشاور



شنبه 22 شهریور 1403  
 شقایق خورسندی  
 07:31  
 9d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935




شرکت تحقیقاتی منابع انسانی

همکاران

تاریخ: 1403/06/08

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می‌باشد

صفحه : 35 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

### پیوست شماره 1

### توافق نامه سطح خدمت (SLA)

#### 1. مقدمه

این سند توافق نامه سطح خدمات (SLA) فی مابین "کارفرما" و "پیمانکار" در خصوص استقرار و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی و جهت تعیین سطح کیفی و کمی خدمات پشتیبانی، نگهداری، رفع اشکال و سایر خدمات مرتبط منعقد می گردد.

هدف این سند، تعیین انتظارات، حدود مسئولیت ها، سطح خدمات، شاخص های عملکرد و تعهدات طرفین و تضمین ارائه خدمات با کیفیت مطلوب در طول دوره استقرار و پشتیبانی سامانه است.

#### 2. دوره ها و دامنه خدمات مشمول SLA

##### 2.1. دوره استقرار

مدت: 7 ماه

خدمات اصلی:

- نصب و راه اندازی سامانه
- پیکربندی
- یکپارچه سازی با سامانه های مرتبط
- بازگذاری داده های اولیه
- آموزش کاربران کلیدی
- تست پذیرش

##### 2.2. دوره پشتیبانی

مدت: 1 سال پس از تحویل نهایی (اتمام دوره استقرار)

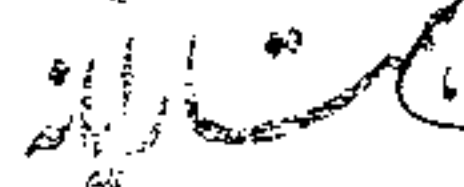
خدمات اصلی:

- پشتیبانی فنی و رفع اشکالات عملکردی
  - پاسخ گویی به مشکلات، درخواست ها و راهنمایی کاربران
  - نگهداری پیشگیرانه و اصلاحی
  - پاسخ به درخواست های تغییر یا توسعه
  - پایش و نظارت عملکرد سامانه و سرورها
  - به روزرسانی نرم افزار و پایگاه داده
  - پشتیبان گیری و اعلام مسیر نسخه های پشتیبان بانک اطلاعاتی به کارفرما
  - نصب و به روزرسانی Patch ها
  - نگهداری، پایش و پشتیبانی از اتصال به سامانه های بیرونی (کارمند ایران، ثبت احوال و ...)
  - تهیه گزارش های دوره ای وضعیت
3. سطح اولویت درخواستها و زمان های پاسخ و رفع

سطح اولویت	تعریف کلی	مثال ها	زمان پاسخ	زمان رفع مشکل
------------	-----------	---------	-----------	---------------

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مهرکات سازمانی اطلاع رسانی



تبت : ۱۴۱۳۴

صفحه : 36 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

8 ساعت	حداکثر 2 ساعت کاری	عدم ورود کل کاربران، قطع ارتباط با سامانه مالی، حذف داده ها	توقف عملیات کلیدی یا خطر جدی امنیت/داده	Critical: خطای حیاتی
1 روز کاری	حداکثر 4 ساعت کاری	خطای گسترده فرم کارگزینی، مشکل پردازش حضور و غیاب	اختلال شدید در زیرسیستم های اصلی با امکان ادامه محدود	High: خطای مهم
3 روز کاری	حداکثر 1 روز کاری	خطا در گزارش گیری، مشکل ظاهری مازول	اشکالات محدود و غیر بحرانی	Medium: خطای متوسط
توافقی	حداکثر 2 روز کاری	تغییر عنوان فیلد، خطای جزئی در گزارش گیری	درخواست های اصلاح یا تغییر جزئی	Low: خطای کم اهمیت

#### 4. مصادیق سطوح اولویت درخواستها (خطاها)

##### 4.1. خطای حیاتی

موارد زیر در صورتی Critical محسوب می شوند که حداقل برای (3 کاربر یا 5% کاربران فعال) در رایانه های مختلف به طور همزمان بروز کند.

- عدم دسترسی کامل به سامانه
- خطای ورود (Login) عمومی یا قفل شدن حساب ها
- تایم اوت یا عدم پاسخ کلی سرور
- قطع ارتباط حیاتی با سایر سامانه ها
- توقف کامل تبادل داده با سامانه های مالی، حضور و غیاب و سایر سامانه های مرتبط
- اختلال شدید در سرعت یا کارایی
- کندی یا قفل شدن دائمی فرم های اصلی به نحوی که کار کاربران متوقف شود
- دسترسی غیرمجاز به اطلاعات پرسنلی یا نقض محرمانگی داده ها
- خطای حاد امنیتی


##### 4.2. خطای مهم

- فرم های اصلی مانند ثبت احکام یا تأیید کارگزینی باز می شوند اما ثبت یا ذخیره سازی با خطا یا تأخیر بسیار زیاد انجام می شود
- عدم امکان ثبت یا اصلاح احکام
- ناتوانی در مدیریت تشکیلات
- توقف پردازش نقل و انتقالات یا انتصابات
- غیرفعال شدن ثبت یا تأیید کارگزینی
- نمایش داده های اشتباه یا حذف داده ها
- گم شدن یا نمایش اشتباه اطلاعات کلیدی پرسنلی یا تشکیلاتی بدون امکان بازیابی سریع
- اختلال در تبادل داده با سایر سامانه ها که موجب ناقص بودن یا تأخیر جدی داده ها می شود ولی قطع کامل نیست

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

سرگیت مستشار وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات

ثبت : ۱۴۰۴

صفحه : 37 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :	

- خطا در گزارش های اصلی (حقوق، احکام، ساختار سازمانی) که بخشی از داده ها را ناقص یا اشتباه نمایش می دهد اما داده های اصلی سالم است
- مشکل در ثبت یا محاسبه اطلاعات حضور و غیاب برای گروه زیادی از کارکنان در بازه زمانی طولانی
- اختلال پس از نصب یا به روزرسانی نرم افزار که بخشی از قابلیت ها را غیرفعال کرده اما قابل استفاده محدود است
- مشکل گسترده (تعداد زیادی کاربر یا بخش های مختلف سامانه را تحت تاثیر قرار می دهد) در تعیین یا اصلاح دسترسی کاربران بدون خطر امنیتی فوری

#### 4.3. خطای متوسط

- خطا در نمایش برخی گزارش های فرعی یا خروجی های تکمیلی
- مشکل ظاهری رابط کاربری (مثلاً چینش نادرست عناصر فرم)
- کندی محدود بخشی از زیرسیستم ها که تأخیر جزئی ایجاد کند
- مشکل در مدیریت داده های غیراصلی (مثلاً ضمایم پرونده)
- نیاز به اصلاح پیکربندی سطح دسترسی های غیرحیاتی
- اختلال در بخشی از فرآیند نقل و انتقالات (مثلاً ذخیره سازی ناقص اطلاعات)

#### 4.4. خطای کم اهمیت

- تغییر عنوان یا نام گذاری فیلدها
- اصلاح ظاهر فرم ها یا چیدمان صفحات
- بهبودهای کاربری غیرضروری
- درخواست مشاوره یا آموزش مجدد کاربران
- موارد کوچک قابل جمع با بروزرسانی های بعدی

#### 5. سطح دسترسی و زمان پشتیبانی

نوع خدمت	سطح دسترسی / ساعات پاسخ گویی	حداکثر زمان پاسخ	حداکثر زمان رفع اشکال
خطاهای حیاتی (Critical)	24/7 (پشتیبانی شبانه روزی تلفنی یا حضوری در صورت بروز خطا)	2 ساعت	8 ساعت
خطاهای مهم (High)	ساعات کاری رسمی (شنبه تا چهارشنبه، 8:00 تا 17:00)	4 ساعت	1 روز کاری
خطاهای متوسط (Medium)	ساعات کاری رسمی (شنبه تا چهارشنبه، 8:00 تا 17:00)	1 روز کاری	3 روز کاری
درخواست های کم اهمیت (Low)	ساعات کاری رسمی (شنبه تا چهارشنبه، 8:00 تا 17:00)	2 روز کاری	توافقی (بر اساس برنامه ریزی مشترک)

سایر الزامات خدمت و ارتباطات

- حداقل دسترسی پذیری سیستم (Uptime) : 99.5%
- روش تماس با پشتیبانی: تلفن، ایمیل، سامانه تیکتینگ آنلاین


#### 6. شرح وظایف نیروها

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت خدماتی اطلاع رسانی

مشاوره

تاریخ: ۱۴۰۳

صفحه : 66 از 38	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

6.1. شرح وظایف نیروی استقرار: پیمانکار موظف است نیروی متخصص فنی را جهت انجام خدمات موضوع قرارداد به پروژه تخصیص دهد، که دارای وظایف ذیل می باشد.


- 6.1.1. تحلیل و آماده سازی محیط اجرا
- بررسی زیرساخت سخت افزاری و نرم افزاری کارفرما جهت استقرار سامانه
  - شناسایی نیازمندی های تکمیلی زیرساخت (شبکه، امنیت، پایگاه داده)
  - هماهنگی با تیم فناوری اطلاعات کارفرما برای رفع موانع نصب
- 6.1.2. نصب و راه اندازی نرم افزار
- نصب نسخه اصلی سامانه و اجزای وابسته (پایگاه داده، سرویس ها)
  - پیکربندی تنظیمات اولیه (پارامترها، سطح دسترسی ها)
  - فعال سازی ماژول ها طبق قرارداد
- 6.1.3. بارگذاری داده ها (Data Migration)
- تحلیل داده های موجود در سیستم های پیشین
  - طراحی و پیاده سازی فرآیند انتقال اطلاعات (Data Mapping)
  - پاک سازی و صحت سنجی داده های منتقل شده
  - ثبت گزارش مغایرت ها و رفع خطاها
- 6.1.4. یکپارچه سازی با سایر سامانه ها
- برقراری ارتباطات بین سامانه منابع انسانی و سایر سامانه های سازمانی (مثلا مالی، آموزش، ارزشیابی و ...) در قالب خدمات توسعه و با هزینه توافقی
  - تست صحت تبادل اطلاعات
  - ثبت سناریوهای یکپارچه سازی و مستندسازی نحوه ارتباط
- 6.1.5. آموزش کاربران
- طراحی محتوای آموزشی و راهنماهای کاربری
  - برگزاری جلسات آموزش حضوری متمرکز کشوری و غیرحضوری (آنلاین) برای کاربران کلیدی
  - ارائه آموزش عملی و پاسخ گویی به سؤالات
- 6.1.6. مستندسازی
- تهیه مستندات نصب، پیکربندی و راهنمای کاربری
  - تدوین گزارش پیشرفت دوره استقرار
  - ثبت و بایگانی کلیه تغییرات انجام شده روی سامانه
- 6.1.7. پشتیبانی اولیه
- ارائه پشتیبانی فنی پس از نصب در بازه تضمین صحت عملکرد اولیه
  - پاسخ گویی به درخواست های رفع اشکال
  - هماهنگی برای تحویل پروژه به تیم پشتیبانی دوره بهره برداری
- 6.1.8. گزارش دهی
- ارائه گزارش هفتگی پیشرفت کار به مدیر پروژه کارفرما
  - اطلاع رسانی فوری در خصوص ریسک ها یا موانع استقرار
  - مستندسازی و ارسال گزارش پایانی دوره استقرار
- 6.1.9. مدیریت درخواست ها و پاسخ گویی به کاربران
- بررسی و ثبت درخواست ها و مشکلات اعلام شده توسط کاربران سامانه

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد

شرکت مشاوره فناوری اطلاعات

همراه

ثبت : ۱۴۱۳۴

صفحه : 39 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :

- دسته بندی درخواست ها بر اساس سطح اولویت (بحرانی، بالا، متوسط، کم اهمیت)
- اطلاع رسانی وضعیت رسیدگی به درخواست ها به کاربران
- 6.1.10. عیب یابی و رفع مشکلات
  - تحلیل اولیه خطاها و اشکالات عملکردی سامانه
  - اجرای اقدامات لازم برای رفع مشکلات نرم افزاری و تنظیمات پیکربندی
  - ارجاع موارد پیچیده یا ساختاری به تیم پشتیبانی غیرحضوری
- 6.1.11. پشتیبان گیری دوره ای از پایگاه داده
  - انجام فرآیند پشتیبان گیری طبق برنامه زمان بندی (روزانه یا هفتگی)
  - بررسی صحت نسخه های پشتیبان و اطمینان از امکان بازیابی اطلاعات
  - تبصره : نگهداری ایمن نسخه های پشتیبان بر عهده کارفرما می باشد.
- 6.1.12. نصب و به روزرسانی نرم افزار
  - دریافت و نصب نسخه های جدید نرم افزار، Patch ها و اصلاحات منتشر شده
  - تست صحت عملکرد پس از به روزرسانی و اطلاع رسانی به کارفرما
  - مستندسازی تغییرات نسخه ها و اقدامات انجام شده
- 6.1.13. آموزش تکمیلی و راهنمایی کاربران
  - طراحی و ارائه آموزش های تکمیلی حضوری یا غیرحضوری بر اساس نیاز کاربران
  - پاسخ گویی به سؤالات و راهنمایی در خصوص کاربری سامانه
  - تدوین راهنماهای کوتاه یا بروشورهای آموزشی کاربردی
- 6.1.14. مستندسازی فعالیت ها
  - ثبت کلیه اقدامات انجام شده در حوزه پشتیبانی و تغییرات سامانه
  - تدوین مستندات مربوط به مشکلات تکرار شونده و راه حل های اعمال شده
  - به روزرسانی سوابق پشتیبانی و ثبت تیکت های حل و فصل شده
- 6.1.15. گزارش دهی و اطلاع رسانی
  - تهیه و ارسال گزارش وضعیت ماهانه به نماینده کارفرما
  - اطلاع رسانی فوری در خصوص ریسک ها یا مشکلات بحرانی
  - ارائه پیشنهادات بهبود عملکرد سامانه و فرآیندهای پشتیبانی
- 7. شاخص های عملکرد
  - دوره استقرار:
  - تکمیل تحویل به موقع مراحل پیاده سازی و جاری سازی (Milestone) مطابق جدول زمانبندی  $\leq 95\%$
  - موفقیت تست پذیرش  $\leq 90\%$
  - رضایت کارفرما از کیفیت آموزش  $\leq 85\%$
- دوره پشتیبانی:
  - پاسخ به درخواست ها طبق جدول سطح اولویت  $\leq 90\%$
  - زمان در دسترس بودن سامانه  $\geq 99.5\%$  (Uptime) ماهانه
  - تکمیل به روزرسانی های امنیتی طبق برنامه  $\leq 100\%$
- 8. روش پایش و گزارش گیری SLA
  - پیمانکار موظف به ارائه گزارش ماهانه شامل:

فرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

شرکت تحقیقاتی اطلاع رسانی  
مشاوره

تبت : ۱۴۰۴۴

صفحه : 40 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

- تعداد خطاها و زمان رفع آن ها
  - میزان Uptime سیستم
  - فهرست تغییرات و به روزرسانی ها
9. تضمین کیفیت و جریمه عدم رعایت SLA

در صورت نقض SLA، پیمانکار متعهد به پرداخت خسارت به شرح زیر می باشد:

جریمه	مورد تخلف
برای هر ساعت تاخیر معادل 0.2% از مبلغ کل قرارداد	تاخیر در پاسخ به خطاهای حیاتی
برای هر ساعت تاخیر در رفع خطا، معادل 0.4% مبلغ کل قرارداد	عدم رفع خطای حیاتی در زمان مقرر
96%-98% معادل 2% از مبلغ کل قرارداد 94%-96% معادل 4% از مبلغ کل قرارداد کمتر از 94% معادل 6% از مبلغ کل قرارداد	کاهش سطح دسترس پذیری به زیر 98%

- کارفرما می تواند در صورت تکرار بیش از 2 نوبت متوالی در یک فصل از سال، جریمه ها را به میزان 1.5 برابر مقادیر فوق محاسبه نموده و مجاز به فسخ قرارداد خواهد بود.
- بدیهی است در دوره پشتیبانی رایگان، مقادیر جریمه به صورت نقدی محاسبه و در تسویه حساب پیمانکار منظور خواهد شد.

#### 10. مسئولیت ها

مسنولیت ها	طرف
نصب، راه اندازی، رفع اشکالات در بازه SLA، نگهداری، به روزرسانی، تهیه نسخه پشتیبان، ارائه گزارش عملکرد و آموزش	پیمانکار
ارائه دسترسی های لازم، تأمین زیرساخت ها، همکاری در تحلیل نیازها و تعیین اولویت ها، نگهداری از نسخه های پشتیبان	کارفرما

#### 11. بازنگری و تغییر SLA

در صورت تغییر در دامنه خدمات یا نیازمندی های کارفرما، این SLA با توافق دو طرف قابل بازنگری و امضا مجدد خواهد بود.


#### 12. پاسخگویی به رویدادهای امنیتی

ردیف	واژه	تعریف
1	خطا(وقفه) حاد	خطا (وقفه ای) که منجر به اختلال کامل نرم افزار شده و بر اساس سیاستهای امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف 12 الی 24 ساعت از زمان اعلام، رفع شوند.

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

تسليم کننده خدمات

تاریخ: 1402/06/08

صفحه : 41 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	

وقفه ای است که تنها منجر به اختلال در بخشی محدود از نرم افزار شده است و بر اساس سیاستهای امنیتی کارفرما، باید حداکثر ظرف 7 الی 10 روز کاری از زمان اعلام رفع شوند.	خطا (وقفه) غیر حاد	2
میزان دسترسی یک سامانه برای کاربران و به عبارتی سطح دسترسی کاربر به اطلاعات و دادهها و یا منابع در قالبی صحیح.	دسترسی پذیری و برقراری خدمات سامانههای راهکار ارائه شده	3
نقطه ی ضعفی است که می تواند با حمله سایبری تحت سوءاستفاده قرار گیرد و باعث دسترسی غیرمجاز به سامانه شود یا آن را اجرا کند	آسیب پذیری نرم افزار	4

\* 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 (وقفه) حاد، به میزان دو در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.  
\* به ازای هر روز کاری تاخیر در رفع خطای (وقفه) 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 8 الی 16 در ایام اداری، به میزان 99.9 درصد تعیین میشود. در غیر این صورت عدم دسترسی پذیری، خطا (وقفه) حاد محسوب شده و ظرف مدت حداکثر 24 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 12 الی 24 ساعت است. به ازای هر ساعت تاخیر، به میزان دو در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.

-آسیب پذیریهای نرم افزار و تهدیدات داخلی به شرح جدول زیر میباشد:


تهدیدات ناشی از انواع آسیب پذیریها	علت آسیب پذیری	حد اکثر مدت زمان رفع آسیب پذیری پس از شناسایی و اعلام
	عدم رفع خطاهای برنامه نویسی که منجر به حملاتی مانند: OWASP TOP 10 (آخرین نسخه) شود. عدم رفع نقص های طراحی، مانند عدم تأیید اعتبار درخواست کاربر به طور مناسب و یا خطاهای اعتبار سنجی ورودی و ....	زمان لازم جهت رفع خطای (وقفه) حاد مذکور حداکثر 24 ساعت میباشد.
حفرهای امنیتی و آسیب پذیریهای کشف شده در سامانه نرم افزاری توسط مراجع نسیلاح حوزه امنیت یا اعلام شده در مستندات ارزیابی امنیتی	عدم رفع اشکالات و آسیب پذیریهای اعلام شده در گزارشات تورهای ارزیابی امنیتی سامانه که توسط کارفرما انجام میشود.	بازه زمانی رفع اشکالات اشاره شده در گزارشات ارزیابی امنیتی سامانه یا توافق کارفرما میباشد. به ازای هر روز تاخیر، به میزان چهار در هزار کل مبلغ قرارداد کسر خواهد شد.
	عدم نصب اصلاحیههای امنیتی بروز نرم افزارهای مورد استفاده	بحرانی (شدت) آسیب پذیری بین (8-10) مهم (شدت) آسیب پذیری بین (5-8) شدت آسیب پذیری بین (0-5)
	عدم انجام تنظیمات مورد نظر کارفرما جهت ارسال لاگ سامانه به تجهیزات مورد نظر کارفرما نقص در انجام تنظیمات و تهیه نسخه های پشتیبان بصورت مرتب و مستمر از داده های موجود مطابق با سیاست های کارفرما	نصب اصلاحیه حداکثر ظرف مدت 24 ساعت نصب اصلاحیه ظرف مدت حداکثر 48 ساعت ظرف مدت يك هفته نصب شود
آسیب پذیریهای امنیتی پیکربندی و فرآیندی		این موارد خطای غیر حاد محسوب شده و حداکثر ظرف مدت يك هفته میبایست رفع شود
<b>تهدیدات داخلی</b>		

قرائت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مستقر تالی اطلاع رسانی

مستقر تالی اطلاع رسانی

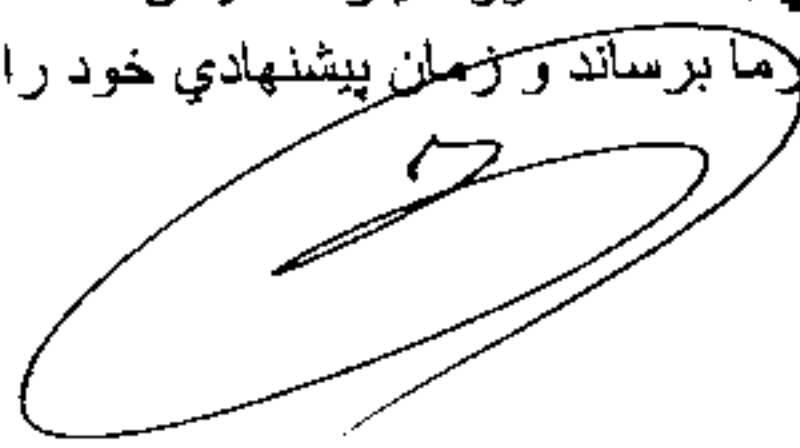
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۰۸

صفحه : 42 از 66	نظام راهبری و مدیریت فرایندهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
تاریخ تهیه/بازنگری 08/06/1404	نام سند: شرح خدمات مشاوره، پیاده سازی، ویژه سازی و پشتیبانی سامانه جامع منابع انسانی وزارت	شناسه سند :

در صورت وقوع تهدیدات ذکر شده علاوه بر جبران خسارت وارده، کارفرما مجاز به فسخ یکطرفه قرارداد میباشد	سوء استفاده مشاور از امتیاز دسترسی که به مشاور اختصاص داده شده است	1. خرابکاری و سرقت 2. امتیازات دسترسی بالا 3. دانهود محتوای مخرب 4. سرقت یا گم شدن دستگاه های فیزیکی 5. دسترسی دستگاه های غیرمجاز به شبکه 6. افشا یا گم شدن عمدی یا تصادفی داده ها
	بدست آوردن دسترسی غیر مجاز توسط عوامل مشاور	

- تعیین شدت يك 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 تأخیر و خسارات وارده بر عهده مشاور خواهد بود و مشمول جرایم ماده 7 قرارداد می شود. بازه زمانی تعیین شده توسط کارفرما، از زمان ارائه وصله های جدید امنیتی تا اعمال وصله در نرم افزارهای مورد استفاده میباشد که برای آسیب پذیری با درجه اهمیت بحرانی حداکثر 24 ساعت و برای آسیب پذیری با درجه اهمیت مهم حداکثر 48 ساعت تعیین شده است،

\*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.



شنایق خورسندی  
شنبه 22 شهریور 07:31  
d861cdf8-c99f-45f6-8ca8-b529bd1ca935



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

قرانت شد، تمامی بندها مورد قبول می باشد.

مستقیم

1377

