



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

استانداري آذربايجان غربی

قرارداد پشتیبانی سیستم سازمان الکترونیک برید

کارفرما: استانداری آذربایجان غربی

تاریخ شروع: ۱۴۰۱/۰۱/۰۶

شماره قرارداد (کارفرما):

شماره قرارداد (مجری):

شرکت پارس سیستم ها نوین

شماره ثبت شرکت: ۱۵۳۳۳۳۳۳۳۳

آدرس: ارومیه، خیابان شهید امینی کد پستی: ۵۳۹۶۳-۵۷۱۵۶ تلفن: ۰۴۴-۳۱۹۷۳۰۰۰ دوربین کار: ۰۴۴-۳۱۹۷۳۵۳۱

وبسایت: www.ostan-ag.gov.ir پست الکترونیکی: info@ostan-ag.gov.ir

ماده یک: مشخصات طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین:

[illegible]

ماده دو: شرایط عمومی قرارداد

این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.

تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتجلسه یا الحاقیه امکان پذیر است.

بیوست‌های قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می‌گردد.

مجری مکلف است تحت نظارت نماینده کارفرما کلیه کارهای مربوط به موضوع قرارداد را به نحوی که مورد نایب ایشان باشد، به انجام رساند و اعضای نماینده کارفرما در قلم گزارش مراجعه کارشناس محری به منزله نایب انجام کار توسط کارفرما می باشد.

ماده سه: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار سازمان الکترونیک برپایه نگارش، به نگارش سه نگارش به نگارش و فهرست خدمات مرتبط با موضوع قرارداد عبارت است از:

۱) خدمات پشتیبانی راهبری سطح دو (غیر حضوری)

توضیح: در صورت درخواست کارفرما مبنی بر ارائه خدمات خارج از موضوع قرارداد، هزینه خدمات، جداگانه محاسبه می گردد.

توضیح: دو: منظور افزایش ضریب ایمنی و امنیت بهره‌برداران از سیستم، ملاحظات امنیتی در پیوست شماره یک قرارداد صریح گردیده است.

تبصره سه: چارچوب کلی و نحوه ارائه خدمات در پیوست شماره دو قرار داد تصریح گردیده است.

(۱) ماده چهار: زمانبندی اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی است که از تاریخ ۱۴۰۱/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۱/۰۲/۲۹ اعتبار دارد.

تبصره چهار: باتوجه به ضرورت استمرار ارائه خدمات پشتیبانی، ضروری است صرفین تا قبل از اتمام تاریخ قرارداد جاری نسبت به تمدید و تعیین تکلیف مداوم خدمات پشتیبانی در قالب قرارداد جدید اقدام نمایند. معترى پس از پایان تاریخ قرارداد جاری، تعهدی در قبال مداوم خدمات پشتیبانی بدون انعقاد قرارداد جدید نخواهد داشت.

ماده پنج: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد ۱۸۷.۶۸۰.۰۰۰ ریال (به حروف: یکصد و هشتاد و هفت میلیون و ششصد و هشتاد هزار ریال) تعیین و شامل موارد مندرج در جدول ذیل می باشد.

ردیف	شرح	فی (ریال)	مبلغ (ریال)	جمع کل (ریال)
۱	پشتیبانی راهبردی سیستم مبتنی بر سرویس ابری (سطح دو)	۱۸۷.۶۸۰.۰۰۰	۱۸۷.۶۸۰.۰۰۰	۱۸۷.۶۸۰.۰۰۰
جمع: یکصد و هشتاد و هفت میلیون و ششصد و هشتاد هزار ریال				

۱. مبلغ ردیف ۱ جدول در چهار مرحله (هر سه ماه یکبار) با تاییدیه مدیریت فناوری اطلاعات قابل پرداخت خواهد بود. تبصره: جهت ضمانت حسن انجام قرارداد ۱۰٪ از مبلغ کل قرارداد به صورت ضمانت نامه بانکی به کارفرما تحویل میگردد. تبصره پنج: کارفرما متعهد است پس از ده روز از ارسال صورتحساب توسط مجری، تایید یا عدم تایید صورتحساب را به صورت رسمی اعلام نماید. در غیر اینصورت صورتحساب ارسالی، تایید شده تلقی می گردد.

ماده شش: تعهدات مجری

- کلیه اطلاعات، آمار، اوراق و اسنادی که در اجرای کار موضوع قرارداد و یا به هر ترتیب دیگر در اختیار مجری قرار می گیرد محرمانه تلقی گردیده و مجری قبول و تعهد می نماید از افشا و تسلیم آنها به اشخاص ثالث و نیز استفاده شخصی و خصوصی از آنها جدا. اجتناب نماید تخلف از مقررات این ماده ضمان اور و موجب مسئولیت های حقوقی و مالی مجری خواهد بود.
- مجری متعهد می گردد کلیه امور مورد ذکر در این قرارداد را با رعایت اصول فنی، استفاده از آخرین روش های پیشرفته مدیریت، کارگزاران و متخصصین ذیصلاح، توجه کامل به نیازهای کارفرما و همچنین با هماهنگی با وی انجام داده و به اتمام رساند.
- با توجه به اینکه خدمات پس از فروش سیستم سازمان الکترونیک منحصر توسط شرکت بزرگ سامانه نوین ارائه می گردد، لذا مجری متعهد می گردد که موضوع قرارداد را به طرف ثالث واگذار ننماید.
- مجری در حیطه سیستم موضوع قرارداد، تنها متعهد به اجرای فعالیت های نرم افزاری مرتبط با سیستم موضوع قرارداد است و در ارتباط با نگهداشت سخت افزارهای مربوطه و نرم افزارهای جانبی اعم از سیستم عامل، مرورگرها، Microsoft Office, Anti-Virus, Fire Wall مسئولیتی را بر عهده ندارد.
- مسئولیت های مربوط به حفظ امنیتی و امنیت شبکه و اطلاعات در قبال خطرات ویروس و باج افزارها متوجه کارفرما بوده و مجری نسبت به آن فارغ از هرگونه مسئولیت است. همچنین مجری مسئولیتی در قبال تنظیمات امنیتی مربوط به شبکه، سیستم عامل و ابزارهای جانبی ندارد.
- مجری متعهد می گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.

مهر و امضاء مسئول
تاریخ: ۱۳۹۹/۰۵/۰۵

ماده هفت: تعهدات کارفرما

۱) کارفرما قبول و موافقت نموده به منظور همکاری و تدارک امکانات مربوط به اجرای تعهدات مجری و نظارت بر حسن اجرای قرارداد، نماینده تام الاختیار خود (راهبر سیستم) را که مسلط به دانش فناوری اطلاعات و مسلط به فرآیندهای کسب و کار کارفرما است را به مجری معرفی نماید تا طبق مقررات این قرارداد از طرف کارفرما اقدام نماید. کلیه درخواستها میبایست توسط این نماینده از طریق پرتال مشتریان و مکاتبه رسمی به مجری اعلام گردد. مجری از ارائه خدمات به سایر افراد سازمان کارفرما معذور میباید.

تبصره شش: راهبر سیستم و نماینده کارفرما مسئولیت پیگیری و اقدام لازم در خصوص فراهم سازی و رفع اشکالات مربوط به بسترهای ارتباطی و سخت افزاری جهت نصب و پایداری سیستم، فراهم سازی بستر ارتباط راه دور جهت ارائه خدمات پشتیبانی، ورود، کنترل و مدیریت اطلاعات بانه سیستم، تنظیم سیاستهای سازمانی در نرم افزار، تهیه اطلاعات مورد نیاز از مجموعه کارفرما و هماهنگی و رفع مسائل اجرایی را عهده دار است.

تبصره هفت: کارفرما متعهد می گردد در صورت تغییر نماینده خود، مراتب را به صورت کتبی به مجری اعلام نماید. نماینده جدید میبایست مجدداً توسط مجری آموزشهای مربوط به مدیر ویژه را بگذراند و هزینه آموزش مجدداً وی نیز جداگانه محاسبه می گردد.

۲) ارائه خدمات در قرارداد حاضر مبتنی بر سرویس راه دور (RAS) انجام می پذیرد و کارفرما متعهد به ارائه و هماهنگی لازم جهت برقراری ارتباط از طریق سرویس راه دور می باشد و چنانچه امکانات لازم برای برقراری این ارتباط از طریق سرویس راه دور برای مجری فراهم نگردیده و منجر به ارائه خدمات کارشناسی به صورت حضوری گردد، هزینه های متعلقه جداگانه محاسبه و در قالب صورت حساب های جداگانه پرداخت می گردد.

تأمین و مراقبت از رسانه مناسب نگهداری نسخ پشتیبان (Backup) مطابق با شرایط مندرج در پیوست شماره یک بر عهده کارفرما است و کوتاهی در این مورد قصوری را متوجه مجری نمی سازد.

پشتیبان گیری از پایگاه داده سیستم و اطلاعات مربوط به نرم افزار اعم از زمانبندی پشتیبان گیری، اجرای صحیح، صحت سنجی و کنترل، حفظ و مراقبت از نسخ پشتیبان (Backup File) بر عهده کارفرما می باشد و مسئولیت مجری در این حوزه صرفاً ارائه پیشنهاد و مشاوره می باشد. همچنین بروز هر گونه مشکل ناشی از کوتاهی نماینده کارفرما در مورد اجرای موارد محوله در دستورالعمل تهیه نسخ پشتیبان، متوجه مجری نبوده و مسئولیت این امر صرفاً متوجه کارفرما است.

به منظور حفظ پایداری سیستم و جلوگیری از اختلال در روند اجرایی سیستم، هرگونه تغییر در تنظیمات سخت افزاری و نرم افزاری در مدت قرارداد موکول به آن است که کارفرما بدو "و قبل از هر گونه اقدام گزارش می دهد" متضمن پیشنهاد و درخواستهای خود را به مجری منعکس سازد و در صورت تأیید وی مبنی بر هماهنگی و سازگاری تغییرات با سیستم موضوع قرارداد، به مورد اجرا گذارد. به هر حال نظر مجری در اصلاح پیشنهاد یا عدم انجام درخواست کارفرما لازم الاجرا خواهد بود، تخلف از مقررات این ماده رافع مسئولیت های مجری در حدوث و بروز مشکلات نبوده و مسئولیت این امر صرفاً متوجه کارفرما خواهد بود.

تبصره هشت: چنانچه بدلیل ارتقاء سخت افزاری سرویس دهنده، هرگونه خرابی و تعویض ناشی از اشکالات سخت افزاری، هرگونه تغییر در پیکربندی و تنظیمات پایگاه داده که بدون اطلاع و تأیید مجری انجام پذیرفته باشد و یا به هر دلیل خارج از حیطه مسئولیت مجری، نیاز به ارائه هر گونه خدمات اضافی از سوی مجری باشد، از شمول خدمات قرارداد حاضر خارج است و در قالب صورت حساب های جداگانه محاسبه خواهد شد.

مهر و امضاء نماینده کارفرما

تاریخ: ۱۳۹۹/۰۵/۰۵

کارفرما قبول و موافقت نمود. کلیه هزینه‌های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی کارشناس مجری در شهرستان‌ها بر عهده وی باشد.

کارفرما متعهد است تا یک سال پس از پایان قرارداد، هیچگونه مذاکره و اقدامی جهت جذب و استخدام کارکنان مجری چه به صورت دائمی و چه به صورت موقت نداشته باشد. همچنین کارفرما متعهد می‌گردد تمامی خدمات مورد انتظار خود را به صورت رسمی از شرکت دریافت نماید و از مذاکره و دریافت خدمات به صورت مستقیم از کارشناسان شرکت به هر طریقی پرهیز نماید.

ماده هشت: مدیریت تغییرات نرم‌افزار

سیستم‌های موضوع قرارداد به عنوان بسته آماده نرم‌افزاری (Package) ارائه می‌گردد و چنانچه کارفرما درخواست اعمال تغییرات یا توسعه قابلیت‌های جدید را داشته باشد، درخواست مورد نظر را از طریق مکاتبات رسمی و یا پرتال مشتریان به مجری منعکس می‌نماید. مجری متعهد است در کمتر از دو هفته نسبت به بررسی درخواست‌ها و تعیین وضعیت آن (قابل انجام یا غیرقابل انجام بودن تغییرات) اقدام و نتیجه را در پرتال مشتریان منعکس نماید.

تبصره نه: مجری متعهد به رفع خطاهای سیستم در حداقل زمان ممکن (اولین نگارش میانی) پس از اعلام کارفرما می‌باشد. اما در مورد پوشش درخواست‌ها و توسعه قابلیت‌های جدید، متناسب حجم درخواست‌های مشتریان و بر اساس ظرفیت‌های و محدودیت‌های فنی زمانبندی ارائه می‌نماید.

تبصره ده: موارد عمومی شامل رفع خطاها و درخواست‌های عمومی مشتریان در نگارش‌های سیستم پوشش داده می‌شود و چنانچه این تغییرات اختصاصی باشد، مجری متعهد است، زمان و هزینه انجام آن طرف مدت یک ماه به کارفرما اعلام نماید.

تبصره یازده: مجری متعهد به اطلاع‌رسانی انتشار نگارش‌های میانی به کارفرما است و در صورت درخواست کارفرما مبنی بر نصب هر کدام از نگارش‌های میانی، مجری متعهد به اعلام زمانبندی و نصب آن بدون دریافت هزینه می‌باشد.

تبصره دوازده: باتوجه به استفاده طیف متنوعی از سازمان‌ها و کاربران مختلف از سیستم، مجری حق رد درخواست‌های خاص منظوره و سفارشی مشتریان و یا درخواست‌هایی که برای طیف قابل توجهی از مشتریان کاربری ندارد را در اختیار دارد.

ماده نه: کسورات قانونی

۱) در اجرای ماده ۲۸ قانون کار و تامین اجتماعی، کارفرما مجاز می‌باشد از هر پرداخت به میزان ۵٪ بابت بیمه کسر و به صورت سبده نزد خود نگه دارد تا پس از پایان قرارداد و ارائه مقاصحساب سازمان تامین اجتماعی عیناً به مجری مسترد نماید.

تبصره سیزده: چنانچه در طول مدت قرارداد قوانین و ضوابط خاصی از سوی دولت در خصوص قوانین جدید مالیاتی ابلاغ گردد، طرفین قرارداد ملزم به اجرای آن خواهند بود.

تبصره چهارده: به مبلغ مالیات بر ارزش افزوده و عوارض، هیچ‌گونه کسوراتی تعلق نمی‌گیرد.

تبصره پانزده: طبق بخشنامه ۱۴/۳ جدید درآمد و مجوز تمرکز شماره ۵۰۲۰/۸۶۵۶ از سازمان تامین اجتماعی کشور، احتساب حق بیمه شرکت برید سامانه نوین در شعبه ۲۲ تهران بزرگ انجام می‌پذیرد لذا می‌بایست کارفرما نامه درخواست صدور مقاصحساب را به این شعبه ارسال نماید و باتوجه به بخشنامه‌های سازمان تامین اجتماعی، ضروری است در نامه درخواست مقاصحساب قید گردد که ارائه خدمات مجری از طریق دفتر تهران انجام پذیرفته است.

مهر و امضاء نماینده کارفرما

شماره ثبت: ۱۵۹۳۳۹۱

ماده ده: حوادث قهری و غیر مترقبه

هرگاه به علت حوادث قهری و غیر مترقبه هر یک از طرفین قرارداد نتوانند تعهدات خود را انجام دهند یا تغییر شرایط قرارداد منتهی تلقی نخواهد شد و قرارداد به قوت خود باقی خواهد ماند و مجری در صورت بروز شرایط فورس مازور باستانی بلادرنگ موضوع را به اطلاع کارفرما برساند. با توافق طرفین تدابیر لازم اتخاذ می گردد. پس از رفع شرایط فورس مازور در صورتیکه کارفرما لازم بداند، مجری متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهد شد.

ماده یازده: حسن انجام کار

مجری حسن اجرا و انجام خدمات موضوع قرارداد را تعهد و تضمین می نماید و به این منظور موافقت دارد کارفرما معادل ۱۰٪ ارزش صورتحساب های وی را کسر و در حساب ویژه منظور دارد و در پایان مدت قرارداد مبلغ مذکور به مجری مسترد خواهد گردید. این در شرایطی است که کارفرما درخواست اخذ ضمانتنامه بانکی، دریافت چک یا سفته را نداشته باشد. چنانچه منظور حسن انجام تعهدات یا حسن انجام کار، کارفرما درخواست ضمانتنامه بانکی، چک یا سفته نماید. کسر ۱۰٪ از صورتحساب ها، منتهی می باشد.

در صورتی که به هر علت در نتیجه فعل یا ترک فعل مجری موضوع تعهدات مذکور در این قرارداد خسارتی به کارفرما وارد آید کارفرما مجاز است خسارات خود را یا نظر حکم قرارداد از وجه مذکور برداشت نماید.

ماده دوازده: سایر شرایط قرارداد

(۱) مالکیت سیستم موضوع قرارداد در محدوده کاری کارفرما متعلق به وی خواهد بود و حق انتقال آن به غیر از وی سلب و اسقاط شده است.

حقوق و امتیاز و مسئولیت های مذکور و متدرج در این قرارداد صرفا توسط مجری و یا نمایندگی رسمی وی قابل انجام بوده و قابل انتقال به اشخاص ثالث و نیز قابل توکیل به غیر نمی باشد.

تعبیر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتجلسه امکان پذیر است. این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.

شرکت برپندسامانه یون تنها تولیدکننده سیستم سازمان الکترونیک برید می باشد و حق امتیاز این برنامه فقط در انحصار این شرکت می باشد.

در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما طی یک نامه رضایت خود را از فعالیت مجری در اختیار وی قرار می دهد.

ماده سیزده: شیوه حل اختلاف

در هنگام بروز اختلاف، هیاتی متشکل از نماینده کارفرما، نماینده مجری و یک نفر مرضی الطرفین تشکیل شده و رأی مبتنی بر اتفاق نظر این کمیته برای طرفین قطعی و لازم الاجرا است. هزینه کارشناسان این هیأت بصورت مساوی توسط مجری و کارفرما پرداخت خواهد شد.

ماده چهارده: شرایط فسخ قرارداد

- بنا به توافق طرفین.
- طبق رأی مرجع حکمیت بنا به درخواست هر یک از طرفین.

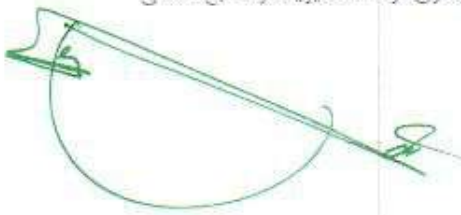
شرکت برپندسامانه
شماره ثبت: ۱۵۹۳۳۹۱

▪ بروز حوادث قهری طبق مقررات ماده ده

ماده پانزده: نسخه های قرارداد

این قرارداد در پانزده ماده ، در سه نسخه تهیه ، تنظیم ، امضاء و مبادله گردید و هر سه نسخه یکسان و دارای ارزش و اعتبار مساوی است.

تبصره: یک نسخه از قرارداد مطابق با بخشنامه های سازمان تامین اجتماعی جهت محاسبه کسورات بیمه، به شعبه ۲۲ تامین اجتماعی تهران ارسال می گردد.

کارفرما	مجری
نماینده: استانداری آذربایجان غربی نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: جعفر ذوالفقاری سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی 	نماینده: شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مهدی حدادی سمت: قائم مقام مدیر عامل  

پیوست شماره یک: ملاحظات ایمنی و امنیتی

این پیوست جهت ارائه و تاکید بر رعایت نکات مهم ایمنی و امنیتی در نظر گرفته شده است. این موارد توصیه‌های مهم از دیدگاه شرکت برید و تأکیدهای نهادهای ذیصلاح امنیتی بوده و کارفرمایان می‌بایست تمامی ملاحظات امنیتی خود را نیز لحاظ نمایند.

حوزه ارتباطات راه دور

هرگونه دسترسی راه دور در بستر امن برقرار شود. ترجیحاً از طریق vpn شرایط ارتباط راه دور برای این شرکت فراهم گردد. دسترسی‌ها برقراری راه دور صرفاً از طریق IP های اعلام شده برقرار باشد و تمامی ملاحظات امنیتی مورد نظر آن مرکز در این خصوص صورت پذیرد.

یک نام کاربری با دسترسی‌های مشخص در سطح سیستم عامل تعریف و به صورت رسمی در اختیار این شرکت قرار داده شود و از در اختیار قراردادن دسترسی سایر کاربران از حمله Administrator جدا خودداری گردد.

برقراری راه دور طوری برنامه ریزی شود که صرفاً پس هماهنگی و اعطا مجوز امکان برقراری ارتباط فراهم باشد و دسترسی راه دور بدون محدودیت زمانی پرهیز شود.

حوزه سرورها و شبکه

از بروز بودن سیستم عامل و نصب تمامی وصله‌های امنیتی مورد نیاز اطمینان حاصل شود.

از بروز بودن آنتی ویروس‌ها اطمینان حاصل شود.

از عدم دسترسی‌های غیر مجاز به سرور ها در لایه شبکه اطمینان حاصل شود.

تمامی ملاحظات امنیتی در حوزه سیستم عامل از جمله بکارگیری رمز های عبور مطمئن و پیچیده لحاظ گردد.

از در اختیار قرار گرفتن رمز عبور سیستم عامل به کارشناسان شرکت برید به اکیدا خودداری گردد.

در صورت فراهم کردن امکان دسترسی به سیستم از طریق اینترنت ملاحظات امنیتی مورد نیاز از جمله جدا سازی سرور ها در لایه بانک اطلاعاتی و Application حتماً اجرا گردد.

پروتکل SSL پیاده سازی شده و سیستم در بستر HTTPS در اختیار کاربران قرار داده شود.

برروی کلیه سرور ها بجز پورت های ضروری پورت دیگری در باز نباشد.

از نصب هرگونه فیلتر و امکانات مازاد برروی سرور ها خودداری شود.

حوزه بانک اطلاعاتی

رمز عبور کاربران بانک اطلاعاتی صرفاً در اختیار افراد معتمد سازمان قرار داده شود و از اعلام آن به کارشناسان شرکت برید خودداری گردد.

رمز عبور کاربران اصلی بانک اطلاعاتی (SYS, SYSTEM, PARGAR) پیچیده باشد و با هماهنگی رسمی با شرکت برید به صورت متناوب تغییر داده شود.

از عدم دسترسی افراد غیر مجاز به سرور های بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد.

از عدم امکان اتصال سایر کامپیوتر های غیر مرتبط به بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد در واقع سرور یابگاه داده فقط با سرور Application ارتباط مستقیم داشته باشد و از سایر نقاط شبکه قابل دسترسی نباشد.

از اجرای صحیح فرایند تهیه نسخ پشتیبان و نگهداری بکاپ ها در محل امن به صورت مداوم اطمینان حاصل شود.

فضای مناسب جهت نگهداری نسخ پشتیبان بانک باید شرایط زیر را داشته باشد:

- فضای یکپارچه حداقل به میزان ۴ برابر حجم اطلاعات بدیهی است براساس نرخ رشد اطلاعات این قضا نماز به افزایش دارد.
- این قضا باید خارج از سرور اصلی بوده و به صورت فیزیکی از محل نگهداری اطلاعات جدا باشد.
- سخت افزار مورد استفاده جهت نگهداری Backup ها باید دارای Safety و Redundancy باشد.

شماره: ۱۵۱۵۶-۵۳۹۶۳
تاریخ: ۱۳۹۹/۰۴/۰۴

پیوست شماره دو: چارچوب و نحوه ارائه خدمات (SLA)

پشتیبانی راهبری سیستم سطح دو (مبتنی بر سرویس راه دور)

شرح خدمت

ارائه خدمات راهنمایی و رفع مسائل و مشکلات مرتبط با سیستم سازمان الکترونیک برید هدف اصلی این خدمت می باشد پس از راه اندازی سیستم، به مرور زمان به دلایل مختلف از جمله تغییرات محیطی اعم از بروزرسانی سیستم عامل و نرم افزارهای جانبی، تغییر تنظیمات سیستم توسط کاربران و یا راهبران، تغییر تنظیمات ایمنی و امنیتی، تغییرات و یا بروز مسائل سخت افزاری، شبکه و مواردی از این دست، ممکن است فعالیت سیستم دچار اختلال گردد. در این شرایط برید سامانه نوبین خود را متعهد می داند تا در کمترین زمان ممکن برای رفع مشکلات احتمالی اقدام نماید. همچنین منظور دسترسی راحت تر و سریع تر راهبران سیستم به خدمات، رسانه ها و روش های ارتباطی مختلف از جمله سیستم تلفنی، پرتال مشتریان و برنامه کاربردی موبایل در نظر گرفته می شود.

به طور کلی در چارچوب این خدمت، خدمات زیر توسط کارشناس شرکت برید به راهبر معرفی شده آن مرکز که دوره آموزشی مربوطه را گذرانده است ارائه خواهد شد:

راهنمایی تلفنی به راهبران سیستم در مورد نحوه استفاده از سیستم، رفع مشکلات کاربری، عیب یابی و نحوه رفع مشکلات، همچنین تشخیص منشأ مشکلات و خطاهای احتمالی و یافتن دلایل رخداد مشکل، انتقال دانش و تجربیات کسب شده در حوزه گسترده مشتریان برید، ارائه راهکار و مشاوره جهت نگهداشت سیستم و یا توسعه آن در سازمان، ارائه راهکار و مشاوره به مشتریان در مورد نحوه بیکر بندی و نصب

زمان ارائه خدمت

محدوده زمانی ارائه این خدمت شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۶ و پنجشنبه ها ساعت ۸ تا ۱۳ می باشد.

طبقه بندی مسائل

مسائل حاد (موارد ذیل زمانی صادق است که برای همه کاربران و بروی همه کامپیوترهای موجود مشاهده شود):

- عدم امکان ورود به سیستم برای تمام کاربران
- عدم امکان جستجو، ثبت یا ویرایش نامه (شماره دهی، ثبت مخاطبین، تاریخ چکیده و ضمانت نامه) برای تمام کاربران ثبت از طریق مکانیزم ثبت نامه در سیستم مکاتبات (شامل ثبت نامه از طریق شماره آزاد نمی شود)
- عدم امکان ثبت و صدور نامه ها یا ثبت و صدور با خطا برای همه کاربران
- عدم دسترسی به بخشی از اطلاعات سیستم از طریق گزارش نامه ها یا جستجوی از طریق پوشه برای همه کاربران (وجود خطا در سیستم گزارش مکاتبات به طوری که هیچ گزارشی از آن استخراج نشود)
- عدم دسترسی به اطلاعات درون کارپوشه (عدم امکان مشاهده نامه ها در کارپوشه، عدم امکان مشاهده قرنها یا جلسات) برای همه کاربران
- عدم امکان ارسال پیام برای همه کاربران (هیچ کاربری قادر به ارسال پیام نباشد)
- عدم دسترسی به یک زیر سیستم خاص که از قبل وجود داشته است برای همه کاربران

مستند شماره ۱۵۹۳۳۳

تاریخ ثبت: ۱۵۹۳/۳/۳۰

- وجود خطا در ارسال یا دریافت کلیه شماره های سازمان و عدم امکان ارسال و دریافت شماره ناشی از وجود خطا در سیستم
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از قابلیت های سیستم کارپوشه مانند جابجایی پیامها، ایجاد یا تغییر در مشخصات پوشه ها برای همه کاربران

بند دو: سایر مسائل

- عدم امکان تعریف الگو های نامه صادره ناشی از وجود خطا در سیستم
- وجود خطا و عدم امکان تعریف یا ویرایش فرم های سازمانی ناشی از خطا در سیستم
- وجود خطا و عدم امکان تعریف یا ویرایش دفاتر یا واحدهای ثبت و یا اعمال دسترسی های لازم برای کاربران
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت های موجود در فرم ثبت یا مشاهده نامه برای همه کاربران که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت های موجود در فرم پیش نویس نامه برای همه کاربران که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت های موجود در فرم ارسال پیام نامه برای همه کاربران که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت های موجود در بخش مدیریت سیستم که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت های موجود در فرم دعوت به جلسات قبلا که مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا در ارسال مکاتبات بین سرورهای مختلف در سطح دبیرخانه با استفاده از پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات (ECE) که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.

نحوه انجام خدمت

این خدمت به صورت غیر حضوری و از طریق ارتباط راه دور انجام می پذیرد. زمان انتظار پاسخگویی به مشتریان پس از ثبت موارد در سیستم پرتال شرکت و یا اعلام تلفنی این سطح حداکثر ۱ ساعت می باشد. پس از این زمان فرایند بررسی و رفع مشکل به صورت تلفنی و برقراری ارتباط از راه دور برای مسائل خاد که بند یک به آن اشاره شده است آغاز می گردد. در سایر موارد که نمونه های آن در بند ۲ مشخص شده اند اقدام جهت بررسی و رفع موارد اعلام شده طی یک روز کاری انجام خواهد شد. لازم به ذکر است که مدت زمان رفع مشکل و خطا با توجه به ماهیت کاملاً فنی و وابستگی محصول به شرایط محیطی، قابل پیش بینی و ارائه زمان بندی دقیق نمی باشد.

شرح وظایف و مسئولیت های مشتری:

حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان انجام خدمت
در اختیار قراردادن امکان برقراری ارتباط راه دور از طریق IP Valid با سرعت مورد تایید نماینده برید
ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات رخ داده در سیستم پرتال شرکت برید

معیارهای ارزیابی و سنجش تعهدات:

پاسخگویی حداکثر تا ۱ ساعت پس از ثبت تماس با ثبت در پورتال در موارد حاد
برقراری ارتباط جهت بررسی و رفع مشکلات (در صورت فراهم بودن شرایط مورد انتظار توسط کارفرما) مطابق تعهد بیان شده
پس از اعلام نماینده کارفرما

موارد خارج از خدمت:

تماس مستقیم با تلفن داخلی یا تلفن همراه کارشناسان شرکت برید سامانه نوین هیچ تعهدی را برای شرکت ایجاد نمی نماید.
خدمات حضوری

خدمات مربوط به بررسی و رفع مشکلات سیستم عامل، شبکه، بانک اطلاعاتی و نسخ پشتیبان اطلاعات (Backup)

پیاده سازی درخواستهای مطرح شده در سیستم خارج از تعهد این خدمت می باشد.

پاسخگویی به تماس افرادی غیر از مدیران ویژه معرفی شده و آموزش دیده مرکز

مستند (در سیستم) 

١٤٠١/٢/٢٥

سید

١-٥٥