



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: ۷۳۹۱/۸

تاریخ: ۱۴۰۳/۲/۲۲

ساعت: ساعت

پیوست: پیوست

ماده یک: مشخصات طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین:

استانداری قزوین دارای شناسه ملی: ۱۴۰۰۲۹۵۲۲۵۳ به نمایندگی سید موسی متوسلین به سمت معاون توسعه مدیریت و منابع و به نشانی: قزوین - بلوار سردار شهید سپهبد قاسم سلیمانی بعنوان کارفرما از یک طرف و شرکت پرید سامانه نوین (سهامی خاص) ثبت شده به شماره ۱۵۹۳۳۱، دارای کد اقتصادی شماره ۹۶۵۳-۱۵۱۴-۴۱۱۱، شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۰۲۰۲۳۴، به نمایندگی آقای مهدی حدادی به سمت قائم مقام مدیر عامل با شماره ملی: ۰۰۷۰۱۴۷۶۸۱، به نشانی: تهران، خیابان مطهری، خیابان لارستان، خیابان نوروزی، پلاک ۲۷ و کدپستی ۱۵۹۵۹۵۶۹۱۱، با شماره تلفن ۸۳۱۹۰ و شماره نمابر ۸۳۱۹۲۰۲۰ و شماره حساب ۱۱۴۱۰۵۷۱۲ (جام) نزد بانک ملت (شعبه هجرت، کد ۶۳۴۰/۴) به شماره شباهت IR9401200000000000114105712، بعنوان مجری از طرف دیگر، طبق شرایط ذیل منعقد و طرفین نسبت به مواد و شرایط آن به شرح ذیل اعلام موافقت می نمایند.

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.
- پیوست های قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می گردد.
- مجری مکلف است تحت نظارت نماینده کارفرما کلیه کارهای مربوط به موضوع قرارداد را به نحوی که مورد تایید ایشان باشد، به انجام رساند و اعضای نماینده کارفرما در فرم گزارش مراجعه کارشناس مجری به منزله تایید انجام کار توسط کارفرما می باشد.

ماده سه: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار سازمان الکترونیک پرید نگارش (نگارش سه / نگارش پرگار) و فهرست خدمات مرتبط با موضوع قرارداد عبارت است از:

- خدمات پشتیبانی راهبری سطح دو

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

تبصره دو: بمنظور افزایش ضریب ایمنی و امنیت بهره برداری از سیستم، ملاحظات امنیتی در پیوست شماره یک قرارداد تصریح گردیده است. عدم رعایت این ملاحظات مسئولیتی را متوجه مجری نمی سازد.

تبصره سه: چارجوب کلی و نحوه ارائه خدمات در پیوست شماره دو قرارداد تصریح گردیده است.

ماده چهار: زمانبندی اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی است، که از تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۱۲/۳۰ اعتبار دارد.

شرکت پرید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

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

شرکت پرید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

ماده پنج: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد بدون مالیات بر ارزش افزوده ۴۳۷,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به حروف: چهارصد و سی و هفت میلیون ریال) تعیین و شامل موارد مندرج در جداول ذیل می باشد.

ردیف	شرح	تعداد	واحد	فی (ریال)	تخفیف (ریال)	مبلغ کل (ریال)
۱	خدمات پشتیبانی راهبری سطح دو+ ارائه نگارش جدید	یک	سال	۳۹۵,۰۰۰,۰۰۰		۳۹۵,۰۰۰,۰۰۰
۲	کنترل بررسی وضعیت پایگاه داده	یک	مرتبه	۸۴,۰۰۰,۰۰۰	۴۲,۰۰۰,۰۰۰	۴۲,۰۰۰,۰۰۰
						۴۳۷,۰۰۰,۰۰۰

مبلغ کل قرارداد طبق مراحل ذیل توسط کارفرما به مجری پرداخت می گردد.

- ۱) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۳۱,۱۰۰,۰۰۰ ریال) یک ماه پس از عقد قرارداد.
- ۲) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۳۱,۱۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت شش ماه از عقد قرارداد.
- ۳) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۳۱,۱۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت نه ماه از عقد قرارداد.
- ۴) ۱۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۴۳,۷۰۰,۰۰۰ ریال) در پایان قرارداد.

به تمامی مراحل پرداخت مالیات بر ارزش افزوده اضافه می شود.

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

- ۱) کلیه اطلاعات، امار، 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 آور و موجب مسئولیت های حقوقی و مالی مجری خواهد بود.
- ۲) 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.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

- (۳) با توجه به اینکه خدمات پس از فروش سیستم سازمان الکترونیک منحصرأ توسط شرکت برید سامانه نوین ارائه می گردد، لذا مجری متعهد می گردد که موضوع قرارداد را به طرف ثالث واگذار ننماید.
- (۴) 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.
- (۵) مسئولیت های مربوط به حفظ ایمنی 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، پستر ارتباطی راه دور و ابزارهای جانبی ندارد.
- (۶) 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.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

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 می باشد.
- 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 پایه سیستم، تنظیم سیاست های 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 آموزش های مربوط به مدیر ویژه را بگذراند و هزینه آموزش مجدد وی نیز جداگانه محاسبه می گردد.
- (۲) تامین 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.
- (۳) 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.
- (۴) 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 گزارشی متضمن پیشنهاد و درخواست های خود را به مجری منعکس سازد و در صورت تأیید وی مبنی 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 بوده و مسئولیت این امر صرفاً متوجه کارفرما خواهد بود.
- تبصره هشت: چنانچه بدلیل ارتقاء سخت افزاری سرویس دهند، 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 خارج است و در قالب صورتحساب های جداگانه محاسبه خواهد شد.
- (۵) کارفرما قبول و موافقت نمود کلیه هزینه های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی کارشناس مجری در شهرستان ها بر عهده وی باشد.
- (۶) 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 می گردد 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.

شرکت بزرگ سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۱۵



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

ماده هشت: مدیریت تغییرات نرم افزار

سیستم های موضوع قرارداد به عنوان بسته آماده نرم افزاری (Package) ارائه می گردد و چنانچه کارفرما درخواست اعمال تغییرات یا توسعه قابلیت های جدید را داشته باشد، درخواست مورد نظر را از طریق مکاتبات رسمی و یا پرتال مشتریان به مجری منعکس می نماید. مجری متعهد است در کمتر از دو هفته نسبت به بررسی درخواست ها و تعیین وضعیت آن (قابل انجام یا غیر قابل 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 می باشد، اما در مورد پوشش درخواست ها و توسعه قابلیت های جدید، متناسب حجم درخواست های مشتریان و بر اساس ظرفیت اجرایی و محدودیت های فنی زمانبندی ارائه می نماید.

تبصره ده: موارد عمومی شامل رفع خطاها و درخواست های عمومی مشتریان در نگارش های میانی سیستم پوشش داده می شود و چنانچه این تغییرات اختصاصی باشد، مجری متعهد است، زمان و هزینه انجام آن ظرف مدت یک ماه به کارفرما اعلام نماید.

تبصره یازده: مجری متعهد به اطلاع رسانی انتشار نگارش های میانی به کارفرما است و در صورت درخواست کارفرما مبنی بر نصب هر کدام از نگارش های میانی، مجری متعهد به اعلام زمانبندی و نصب آن بدون دریافت هزینه می باشد.

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

ماده نه: کسورات قانونی

(۱) در اجرای ماده ۳۸ قانون کار و تامین اجتماعی، کارفرما مجاز می باشد از هر پرداخت به میزان ۵٪ بابت بیمه کسر و به صورت سپرده نزد خود نگه دارد تا پس از پایان قرارداد و ارائه مقاصحساب سازمان تامین اجتماعی عینا 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، هیچ گونه کسورانی تعلق نمی گیرد.

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 می پذیرد لذا می بایست کارفرما نامه درخواست صدور مقاصحساب را به این شعبه ارسال نماید و باتوجه به بخشنامه های سازمان تامین اجتماعی، ضروری است در نامه درخواست مقاصحساب قید گردد که ارائه خدمات مجری از طریق دفتر تهران انجام پذیرفته است.

ماده ده: حوادث قهری و غیرمترقبه

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

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۱۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

ماده یازده: حسن انجام کار

- ۱) 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 بمنظور حسن انجام تعهدات یا حسن انجام کار، کارفرما درخواست ضمانتنامه بانکی، چک یا سفته نماید، کسر ۱۰٪ از صورتحساب ها، منتفی می باشد.
- ۲) 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 با نظر حکم قرارداد از وجوه 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.
- ۲) حقوق و امتیاز و مسئولیت های مذکور و مندرج 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.
- ۳) تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتجلسه امکان پذیر است.
- ۴) این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.
- ۵) شرکت پریسامانه نوین تنها تولیدکننده سیستم سازمان الکترونیک پرید می باشد و حق امتیاز این برنامه فقط در انحصار این شرکت می باشد.
- ۶) 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، هیأتی 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 هریک از طرفین.
- بروز حوادث قهری طبق مقررات ماده ده.

ماده پانزده: نسخه های قرارداد

این قرارداد در شانزده ماده، در ۲ نسخه تهیه، تنظیم، امضاء و مبادله گردید و هر ۲ 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.

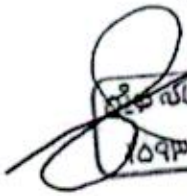
شرکت پرید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

مجرى ()	کارفرما ()
نماینده: شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مهدی حدادی سمت: قائم مقام مدیر عامل  شرکت برید سامانه نوین شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱	نماینده: استانداری قزوین نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: سید موسی متوسلین سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع 

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 تاکیده‌های نهادهای ذیصلاح امنیتی بوده و ضروری است راهبر سیستم این ملاحظات امنیتی را در بهره‌برداری از سیستم لحاظ نماید.

حوزه ارتباطات راه دور

مطابق با ابلاغ مرکز مدیریت راهبردی افتاء با عنایت به ناامن بودن بستر ارتباط راه دور (Remote) و آسیب‌پذیری امنیتی فراوان در این بستر، خدمات در بستر سرویس راه دور (Remote) مطلقاً ممنوع است و یا صرفاً با اعطای مجوز از سوی این مرکز امکان‌پذیر است. لذا ضروری است تا ضمن بررسی سرویس راه دور بر روی تمامی سرورهای مربوط به سیستم (اعم از Active Database(Main) Application و ... Dataguard) از توقف و قطع بودن این بستر اطمینان حاصل 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 سرورها در لایه شبکه اطمینان حاصل شود.
- تمامی ملاحظات امنیتی در حوزه سیستم عامل از جمله بکارگیری رمزهای عبور مطمئن و پیچیده لحاظ گردد.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

- از در اختیار قرار دادن رمز عبور سیستم عامل به کارشناسان شرکت برید اکیدا خوداری گردد و چنانچه در حال حاضر شناسه‌ای برای این مورد در نظر گرفته شده است، غیرفعال گردد. چنانچه در موارد اضطراری شناسه و رمز در اختیار کارشناسان قرار گرفت، می‌بایست بلافاصله بعد از اتمام عملیات، نسبت به تغییر رمز یا غیرفعال کردن کاربر اقدام شود.
- در صورت فراهم کردن امکان دسترسی به سیستم از طریق اینترنت ملاحظات امنیتی مورد نیاز از جمله جداسازی سرورها در لایه بانک اطلاعاتی و Application حتما در نظر گرفته شود.
- ضروری است پروتکل SSL پیاده‌سازی شده و سیستم در پستر HTTPS در اختیار کاربران قرار داده شود. بدیهی است بسیاری از سیاستهای امنیتی بدون راه‌اندازی SSL کاربردی نخواهد داشت و اساسا سیستم بدون SSL از امنیت لازم برخوردار نیست.
- برروی کلیه سرورها پجز درگاه‌های (Ports) ضروری، درگاه دیگری باز نباشد.
- از نصب هرگونه قابلیت و امکانات مازاد برروی سرورها خودداری شود.
- از ذخیره‌سازی رمزهای عبور در مرورگرهای مرور و ابزارهای جانبی به صورت جدی پرهیز شود و این موضوع در حال حاضر نیز مورد بررسی قرار گیرد.

حوزه بانک اطلاعاتی

- رمز عبور کاربران اصلی بانک اطلاعاتی (SYS, SYSTEM و Pargar) پیچیده باشد و با هماهنگی رسمی با شرکت برید به صورت متناوب تغییر داده شود.
- رمز عبور کاربران بانک اطلاعاتی صرفا در اختیار افراد معتمد سازمان قرار داده شود و از اعلام آن به کارشناسان شرکت برید خودداری گردد.
- از ذخیره‌سازی رمزهای عبور در ابزارهای جانبی مانند Toad جدا پرهیز شود و نسبت به بررسی آن اقدام شود.
- از عدم دسترسی افراد غیر مجاز به سرور های بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد.
- از عدم امکان اتصال سایر کامپیوترهای غیر مرتبط به بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد در واقع سرور پایگاه 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 Backup 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 فضا نیاز به افزایش دارد.
 - این فضا باید خارج از سرور اصلی بوده و به صورت فیزیکی از محل نگهداری اطلاعات جدا باشد.
 - سخت‌افزار مورد استفاده جهت نگهداری Backup ها باید دارای Safety و Redundancy لازم باشد.

حوزه نرم افزار اتوماسیون

- برای کاربران دارای دسترسی‌های اساسی مانند ادمین سیستم حتما از رمزهای عبور پیچیده استفاده شده و از استفاده از رمز های پیش فرض و ساده جدا خودداری شود.
- برای پشتیبانی از سیستم، کارشناسان شرکت برید نیاز به کاربر اختصاصی و یا جداگانه‌ای نیستند و در صورت وجود این قبیل از کاربران حتما بایستی غیر فعال شوند.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت اسراروی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

- از اعلام رمز عبور کاربران به کارشناسان شرکت برید خودداری گردد.
- از دادن دسترسی های غیر مورد نیاز به کاربران مانند مشاهده تمامی نامه ها خودداری شود.
- در صورت پیاده سازی ارتباط بین سیستم پرگار با سایر سیستم ها از امن بودن این تبادل اطمینان حاصل گردد.
- از ذخیره سازی رمزهای عبور در مرورگرها جدا پرهیز شود.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

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

ارائه و نصب نگارش های جدید

شرح خدمت

نصب نگارش جدید سیستم سازمان الکترونیک بر روی سرور سازمان به همراه پیکربندی تمامی اجزای سیستم که پیش از این راه اندازی شده است هدف اصلی این خدمت می باشد. همچنین ارائه مستند تغییرات نسخه جدید به صورت فایل الکترونیک نیز در این خدمت انجام خواهد شد. ذکر این نکته ضروری است که سیستم های موضوع قرارداد به عنوان بسته آماده نرم افزاری (Package) ارائه می گردد و مجری مسئولیت قطعی در قبال پیاده سازی تغییرات مورد درخواست کارفرما و یا توسعه قابلیت های جدید ندارد.

زمان ارائه خدمت

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

نحوه انجام خدمت

- برای نگارش های میانی (Patch) امکان نصب از طریق سامانه پشتیبانی هوشمند برگزار، فراهم می باشد و ضرورتی به مراجعه حضوری کارشناسان شرکت نمی باشد.
- برای نگارش هایی که دارای تغییرات قابل توجه است، این خدمت به صورت معمول به صورت حضوری انجام می پذیرد.
- مجری متعهد است نگارش های انتشار یافته را به همراه لیست تغییرات، به کارفرما از طریق پرتال مشتریان اطلاع رسانی نماید.
- مجری متعهد است بر اساس درخواست کارفرما، نگارش های انتشار یافته را نصب و پیکربندی نماید. و لیست تغییرات مربوطه را به راهبر سیستم تحویل نماید.
- کارفرما خطاها و درخواست های مورد نظر خود را می بایست از طریق مکاتبات رسمی و یا پرتال مشتریان به مجری منعکس می نماید.
- مجری متعهد به رفع خطاهای سیستم در حداقل زمان ممکن (اولین نگارش میانی) پس از اعلام کارفرما می باشد. اما در مورد پوشش درخواست ها و توسعه قابلیت های جدید، متناسب حجم درخواست های مشتریان و بر اساس ظرفیت اجرایی و محدودیت های فنی زمان بندی ارائه می نماید.
- در خصوص درخواست ها و توسعه قابلیت های جدید، مجری متعهد است در کمتر از دو هفته نسبت به بررسی درخواست ها اقدام و وضعیت آن (قابل انجام یا غیرقابل انجام بودن) را در پرتال مشتریان منعکس نماید.
- باتوجه به استفاده طیف متنوعی از سازمان ها و کاربران مختلف از سیستم، مجری حق رد درخواست های خاص منظره و سفارشی مشتریان و یا درخواست هایی که برای حلیف قابل توجهی از مشتریان کاربری ندارد را در اختیار دارد.

شرح وظایف و مسئولیت های مشتری

حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان انجام خدمت

موارد خارج از خدمت

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

شرکت پرید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

پشتیبانی راهبری سیستم سطح دو

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 نوین خود را متعهد می داند تا در کمترین زمان ممکن برای رفع مشکلات احتمالی اقدام نماید.

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 راهبران سیستم در مورد نحوه استفاده از سیستم، رفع مشکلات کاربری، عیب یابی و نحوه رفع مشکلات، همچنین تشخیص منشا 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 پیکربندی و نصب.

بسترهای ارتباطی

با عنایت به دستورالعمل های نهادهای امنیتی مبنی بر توقف کامل سرویس راه دور (Remote)، بمنظور رفع مسائل و اشکالات احتمالی سیستم چهار مسیر ارتباطی در نظر گرفته شده است:

- پشتیبانی و راهنمایی تلفنی.
- ثبت مورد در پرتال مشتریان.
- رفع اشکالات از طریق سامانه پشتیبانی هوشمند پرگار (ابزار دیاگ).

زمان ارائه خدمت

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

نحوه انجام خدمت

- اولویت در ارائه این خدمت؛ استفاده از سامانه پشتیبانی هوشمند پرگار (ابزار دیاگ) می باشد. این سامانه، یک ابزار هوشمند است که به راهبران سیستم در راستای شناسایی مشکلاتی از قبیل کندی، قطعی و ناپایداری سامانه های پرگار کمک می کند. این سامانه با استفاده از الگوریتم های پیشرفته خود به سرعت منشأ مشکلات مرتبط با فناوری اطلاعات سازمان شما را تشخیص می دهد؛ این به معنای صرف زمان کمتر از سوی راهبران سیستم برای تشخیص مشکلات خواهد بود که به سازمان این امکان را می دهد که بیشتر زمان خود را صرف اجرای راهکارهای مؤثر در رفع مشکلات کند.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

- برای آن دسته از مشکلات و مسائلی که از طریق سامانه پشتیبانی هوشمند پرگار، مرتفع نگردد و یا درخواست‌های راهنمایی و خدمات، اولویت تیم خدمات پس از فروش شرکت، رسیدگی به موارد ثبت شده در پرتال مشتریان شرکت و یا اعلام تلفنی است و مدت زمان انتظار جهت رسیدگی این سطح حداکثر یک ساعت می‌باشد.
- پس از این زمان فرایند بررسی و رفع مشکل به صورت تلفنی برای مسائل حد که بند یک به آن اشاره شده است آغاز می‌گردد.
- در صورت عدم رفع مشکل و خطا به صورت تلفنی برای شهر تهران حداکثر تا ۴ ساعت کاری و برای دیگر شهرها حداکثر تا ۳ روز کاری به منظور بررسی و اعلام نظر علت بروز مشکل و در صورت امکان رفع مشکلات و خطاهای مختل کننده نیرو اعزام می‌گردد. در صورت عدم امکان تهیه بلیط، زمان مذکور برای اعزام کارشناس از اولین پرواز ممکن محاسبه خواهد شد.
- در سایر موارد که در بند دو مشخص شده اند اعزام کارشناس جهت بررسی و رفع موارد اعلام شده برای شهر تهران، ظرف حداکثر ۲ روز کاری و برای دیگر استان ها حداکثر تا ۵ روز کاری خواهد بود. در صورت عدم امکان تهیه بلیط، زمان مذکور برای اعزام کارشناس از اولین پرواز ممکن محاسبه 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 پیش‌بینی و ارائه زمان‌بندی دقیق نمی‌باشد. همچنین تشخیص لزوم اعزام کارشناس بر عهده شرکت برید خواهد بود.

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 ضمائم نامه) برای تمام کاربران ثبت از طریق مکانیزم ثبت نامه در سیستم مکانیات (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 فرمها 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
 - وجود خطا در ارسال یا دریافت کلیه نمابر های سازمان و عدم امکان ارسال و دریافت نمابر 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 قبلاً 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 قبلاً مورد استفاده قرار گرفته است.

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۳۹۳۱۳۱۳۱۳۱



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری قزوین

بسمه تعالی

شماره: شماره
تاریخ: تاریخ
ساعت: ساعت
پیوست: پیوست

- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در فرم ارسال پیام نامه برای همه کاربران که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در بخش مدیریت سیستم که قبلا مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های 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.

شرح وظایف و مسئولیت‌های مشتری:

- حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان انجام خدمت
- ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات رخ داده در سیستم پورتال شرکت برید
- معیارهای ارزیابی و سنجش تعهدات:
- پاسخگویی حداکثر تا ۱ ساعت پس از ثبت تماس یا ثبت در پورتال در موارد حاد
- اعزام کارشناس مطابق تعهدات زمان بندی شده

موارد خارج از خدمت:

- تماس مستقیم با تلفن داخلی یا تلفن همراه کارشناسان شرکت برید سامانه نوین هیچ تعهدی را برای شرکت ایجاد نمی‌نماید.
- خدمات مربوطه به بررسی و رفع مشکلات سیستم عامل، شبکه، بانک اطلاعاتی و نسخ پشتیبان اطلاعات (Backup)
- پاسخگویی به تماس افرادی غیر از راهبران معرفی شده و آموزش دیده مرکز

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱