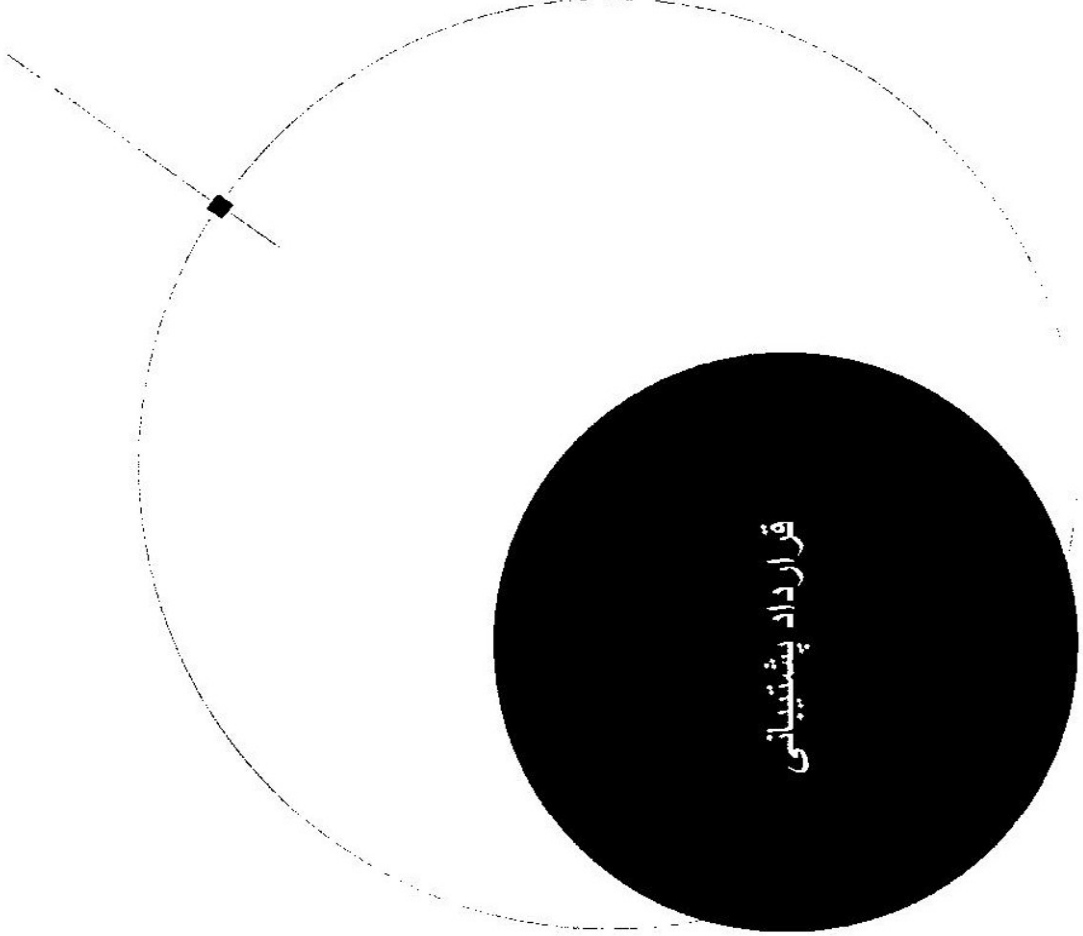


# قرارداد پشتیبانی سیستم سازمان الکترونیک برید

کارفرما: استانداری ایلام  
تاریخ شروع: ۱۴۰۴/۰۱/۰۱  
شماره قرارداد (کارفرما):  
شماره قرارداد (مجری):



تعداد برگه ها: ۱۵  
شماره برگه: ۱۵

تعداد روزهای استثنای انجام  
شماره: ۱۳۵۱۹  
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۱/۱۲

## ماده یک: مشخصات طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین:

استانداری ایلام دارای شناسه ملی: ۱۴۰۰۲۰۱۹۱۰۴ به نمایندگی آقای افشین کریمی به سمت معاون توسعه مدیریت و منابع استانداری و به نشانی: ایلام استانداری - بلوار شهید صدوقی ساختمان مرکزی بعنوان کارفرما از یک طرف و شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) ثبت شده به شماره ۱۵۹۳۳۱ دارای کد اقتصادی شماره ۹۶۴۳-۱۵۱۴-۴۱۱۱-۱، 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 ۸۳۱۹۰۲۰ و شماره نامبر ۸۳۱۹۲۰۲۰ و شماره حساب ۱۱۴۱۰۵۷۷۲ (جام) نزد بانک ملت (شعبه هجرت، کدک ۴/۳۴۰) به شماره شبا 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 امضای 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 برید نگارش (نگارش سه) (و فهرست خدمات مرتبط با موضوع قرارداد عبارت است از:

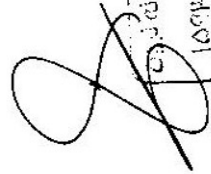
- پشتیبانی راهبری سیستم مبتنی بر سرویس راه دور (سطح دو).
- کنترل و بررسی وضعیت پایگاه داده در یک بار مراجعه حضوری کارشناس
- کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده - هفتگی

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

تبصوه دو: بمنظور افزایش ضریب ایمنی و امنیت بهره برداری از سیستم، ملاحظات امنیتی در پیوست شماره یک قرارداد تصریح گردیده است.

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

مهدی حدادی  
قائم مقام مدیر عامل



دفترت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۱

افشین کریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع

# اسنادی ایلام

## ماده چهارم: زمانبندی اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی است، که از تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.  
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.

## ماده پنجم: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد بدون مالیات بر ارزش افزوده ۱,۳۶۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به حروف: یک میلیارد و سیصد و شصت و دو میلیون ریال) تعیین و شامل موارد مندرج در جداول ذیل می باشد.

ردیف	شرح	تعداد	فی (ریال)	تکلیف (ریال)	مبلغ (ریال)	مبلغ (ریال)
۱	پشتیبانی راهبردی سیستم مبتنی بر سرویس راه دور (سطح نو)	یکسال	۹۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۷۷۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۳۶۲,۰۰۰,۰۰۰
۲	کنترل و بررسی وضعیت پیگانه داده در یک بار مراجعه حضوری کارشناس	یک بار	۲۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۱۴۸,۰۰۰,۰۰۰	
۳	کنترل و بررسی رویدادهای پیگانه داده - هفتگی	یکسال	۵۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۴۴۳,۰۰۰,۰۰۰	
جمع:	یک میلیارد و سیصد و دو میلیون ریال					۱,۳۶۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال

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

۱) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۴۰۸,۶۰۰,۰۰۰ ریال) یک ماه بعد از عقد قرارداد.

۲) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۴۰۸,۶۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت شش ماه از عقد قرارداد.

۳) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۴۰۸,۶۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت نه ماه از عقد قرارداد.

۴) ۱۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۳۶,۲۰۰,۰۰۰ ریال) در پایان قرارداد.

تبصره پنجم: 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 ششم: تعهدات مجری

۱) 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 جداگانه اجتناب نماید تخلف از مقررات این ماده ضمانت 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.

مهدی حدادی

قائم مقام مدیر عامل



شرکت بریت سامانه نوین

شماره ثبت: ۱۵۹۱۳۱۲۰

افشین گرمی

معاون توسعه مدیریت و منابع

- ۳) با توجه به اینکه خدمات پس از فروش سیستم سازمان الکترونیک منحصرأ توسط شرکت برید سامانه نوین ارائه می‌گردد، لذا مجری متعهد می‌گردد که موضوع قرارداد را به طرف ثالث واگذار ننماید.
- ۴) مجری در حیطه سیستم موضوع قرارداد، تنها متعهد به اجرای فعالیت‌های نرم‌افزاری مرتبط با سیستم موضوع قرارداد است و در ارتباط با نگهداشت سخت‌افزارهای مربوطه و نرم‌افزارهای جانبی اعم از سیستم عامل، مرورگرها، Microsoft Office، Anti-Virus، Fire Wall مسئولیتی را بر عهده ندارد.
- ۵) مسئولیت‌های 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 و ابزارهای جانبی ندارد.
- ۶) مجری متعهد می‌گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.

## 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 تام‌الاختیار خود (راهبر سیستم) را که مسلط به دانش فناوری اطلاعات و مسلطاً 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 می‌باشد.

**تبصره شش:** راهبر سیستم و نماینده کارفرما مسئولیت‌پذیری و اقدام لازم در خصوص فراهم سازی و رفع اشکالات مربوط به بسترهای ارتباطی و سخت‌افزاری جهت نصب و پایداری سیستم، فراهم سازی بستر ارتباط راه دور جهت ارائه خدمات پشتیبانی، ورود، کنترل و مدیریت اطلاعات پایه سیستم، تنظیم سیاست‌های سازمانی در نرم‌افزار، تهیه اطلاعات مورد نیاز از مجموعه کارفرما و هماهنگی و رفع مسائل اجرایی را عهده‌دار است.

- ۲) **تبصره هفت:** کارفرما متعهد می‌گردد 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 مجدد وی نیز جداگانه محاسبه می‌گردد.
- ۳) 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 نمی‌سازد.

- ۳) پشتیبان‌گیری از پایگاه داده سیستم و اطلاعات مربوط به نرم‌افزار اعم از زمانبندی پشتیبان‌گیری، اجرای صحیح، صحت‌سنجی و کنترل، حفظ و مراقبت از نسخ پشتیبان (Backup File) بر عهده کارفرما می‌باشد و مسئولیت مجری در این حوزه صرفاً ارائه پیشنهاد و مشاوره می‌باشد. 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.

مهدی حدادی

قائم مقام مدیر عامل



تلاکات برید سامانه نوین  
شبه آبه قوت ۱۵۰۹۳۳۱۰۰

افشین‌گریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع

۴) به منظور حفظ پایداری سیستم و جلوگیری از اختلال در روند اجرایی سیستم، هرگونه تغییر در تنظیمات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در مدت قرارداد موقوف به آن است که کارفرما بدو" و قبل از هر گونه اقدام گزارشی متضمن پیشنهاد و درخواست‌های 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 مسئولیت‌های مجری در حدود و بروز مشکلات بوده و مسئولیت این امر صرفاً" متوجه کارفرما خواهد بود.

**تبصره هشتم:** چنانچه بدلیل ارتقاء سخت‌افزاری سرویس دهنده، هرگونه خرابی و تویض ناشی از اشکالات سخت‌افزاری، 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 صورتحساب‌های جداگانه محاسبه خواهد شد.

۵) کارفرما قبول و موافقت نمود کلیه هزینه‌های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی کارشناس مجری در شهرستان‌ها 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 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.

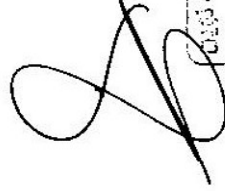
## ماده هشت: مدیریت تغییرات نرم‌افزار

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 نهم:** 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 ظرفیت‌اجرایی و محدودیت‌های فنی زمانبندی ارائه می‌نماید.

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

تبصره یازدهم: 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.



مهدی حدادی

قائم مقام مدیر عامل

افشین گرمی

معاون توسعه مدیریت و منابع

تاریخ ثبت سند: ۱۳۹۷/۰۳/۰۵

شماره ثبت سند: ۱۵۹۳۳۳۳

**تبصره دوازدهم:** 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 نهم: کسورات قانونی**  
(۱) در اجرای ماده ۳۸ قانون کار و تأمین اجتماعی، کارفرما مجاز می‌باشد از هر پرداخت به میزان ۵٪ بابت بیمه کسر و به صورت سپرده نزد خود نگه دارد تا پس از پایان قرارداد و ارائه مفصاحساب سازمان تأمین اجتماعی عیناً به مجری مسترد نماید.

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

**تبصره پانزدهم:** طبق بخشنامه ۱۴۳۳ جدید درآمد و مجوز تمرکز شماره ۵۰۲۰/۶۵۶ از سازمان تأمین اجتماعی کشور، احتساب حق بیمه شرکت برید سامانه نوین در شعبه ۲۲ تهران بزرگ انجام می‌پذیرد لذا می‌بایست کارفرما نامه درخواست صدور مفصاحساب را به این شعبه ارسال نماید و باتوجه به بخشنامه‌های سازمان تأمین اجتماعی، ضروری است در نامه درخواست مفصاحساب قید گردد که ارائه خدمات مجری از طریق دفتر تهران انجام پذیرفته است.

**ماده دهم: حوادث قهری و غیرمترقبه**  
هرگاه به علت حوادث قهری و غیرمترقبه 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 فورس‌ماژور، بایستی بلادرنگ موضوع را به اطلاع کارفرما برساند. با توافق طرفین تدابیر لازم اتخاذ می‌گردد، پس از رفع شرایط فورس‌ماژور در صورتیکه کارفرما لازم بداند، مجری متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهد شد.

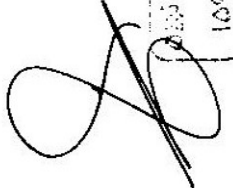
**ماده یازدهم: حسن انجام کار**  
مجری حسن اجرا و انجام خدمات موضوع قرارداد را تعهد و تضمین می‌نماید و به این منظور موافقت دارد کارفرما معادل ۱۰٪ ارزش صورتحساب‌های وی را کسر و در حساب ویژه منظور دارد و در پایان مدت قرارداد مبلغ مذکور به مجری مسترد خواهد گردید. این در شرایطی است که کارفرما درخواست اخذ 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 صورتحساب‌ها، منتهی می‌باشد.

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.

مهدی حدادی  
قائم مقام مدیرعامل

افشین کریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع

تاریخ ثبت: ۱۳۹۹/۰۵/۰۵  
شماره ثبت: ۱۵۹۹۰۰۰۰۰۰۰۰



## ماده دوازده: سایر شرایط قرارداد

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 مسئولیت‌های مذکور و مندرج در این قرارداد صرفاً توسط مجری و یا نمایندگی رسمی وی قابل انجام بوده و قابل انتقال به اشخاص ثالث و نیز قابل توکیل به غیر نمی‌باشد.

تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتجلسه امکان‌پذیر است. این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.

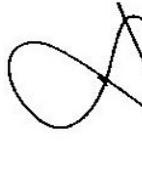
شرکت برپدسامانه نوین تنها تولیدکننده سیستم سازمان الکترونیک برید می‌باشد و حق امتیاز این برنامه فقط در انحصار این شرکت می‌باشد. در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما طی یک نامه رضایت خود را از فعالیت مجری در اختیار وی قرار می‌دهد.

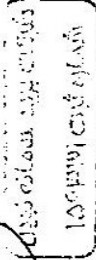
## ماده سیزده: شیوه حل اختلاف

در هنگام بروز اختلاف، هیأتی متشکل از نماینده کارفرما، نماینده مجری و یک نفر مرضی‌الطرفین تشکیل شده و رأی مبتنی بر اتفاق نظر این کمیته برای طرفین قطعی و لازم‌الاجرا 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.

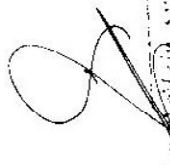
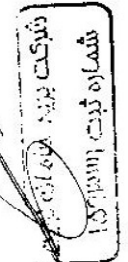

  
مهدی حدادی  
قائم مقام مدیر عامل



افشین کریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع

# اسناداری ایلام

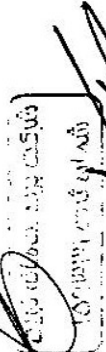
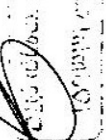
ماده پانزده: نسخه های قرارداد  
این قرارداد در پانزده ماده ، در ... نسخه تهیه، تنظیم، امضاء و مبادله گردید و هر ... نسخه یکسان و دارای ارزش و اعتبار مساوی است.  
تصوره: یک نسخه از قرارداد مطابق با بخشنامه های سازمان تامین اجتماعی جهت محاسبه کسورات بیمه، به شعبه ۲۲ تامین اجتماعی تهران ارسال می گردد.

<p>نماینده: شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مهدی حدادی سمت: قائم مقام مدیر عامل</p>  	<p>نماینده: استانداری ایلام نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: افشین کریمی سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع</p> 
--	--

مجری:

نماینده شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص)

مهدی حدادی  
قائم مقام مدیر عامل



کارفرما:

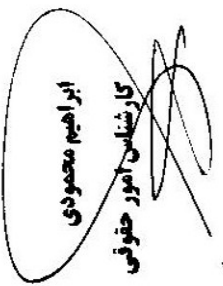
نماینده استانداری ایلام

افشین کریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع



سید روح الله موسویان

مدیر فناوری اطلاعات امنیت فضای مجازی و شبکه دولت



ابراهیم مسمودی  
کارشناس امور حقوقی

**پیوست شماره یک: ملاحظات ایمنی و امنیتی**  
این پیوست جهت ارائه و تاکید بر رعایت نکات مهم امنیتی و ایمنی در نظر گرفته شده است. این موارد توصیه‌های مهم از دیدگاه شرکت برید و تاکید‌های 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 افتا، با عنایت به نامن 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 مرکز امکان‌پذیر است.

لذا ضروری است تا ضمن بررسی سرویس راه دور بر روی تمامی سرورهای مربوط به سیستم (اعم از Application, Database(Main), Active Dataguard و ...) 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.

- از در اختیار قرار دادن رمز عبور سیستم عامل به کارشناسان شرکت برید اکیدا خودداری 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 بستر HTTPS در اختیار کاربران قرار داده شود. بدیهی است بسیاری از سیاستهای امنیتی بدون راهاندازی SSL کاربردی نخواهد داشت و اساساً سیستم بدون SSL از امنیت لازم برخوردار نیست.

- برروی کلیه سرورها بجز درگاه‌های (Ports) ضروری، درگاه دیگری باز نباشد.

- از نصب هرگونه قابلیت و امکانات مازاد بر روی سرورها خودداری شود.

- از ذخیره‌سازی رمزهای عبور در مرورگرهای سرور 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 (Pargar و SYS. SYSTEM) پیچیده باشد و با هماهنگی رسمی با شرکت برید به صورت متناوب تغییر داده شود.

- رمز عبور کاربران بانک اطلاعاتی صرفاً 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 سرورهای بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد.


شرکت برید شناسه ذیوقت  
شماره ثبت اینترنتی: ۱۵۹۳۳۰۰۰۰۰۰۰۰



- 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.
  - سخت افزار مورد استفاده جهت نگهداری Backup باید دارای Redundancy و Safety لازم باشد.

## حوزه نرم افزار اتوماسیون

- برای کاربران دارای دسترسی های 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 جداگانه ای نیستند و در صورت وجود این قبیل از کاربران حتما بایستی غیر فعال شوند.
- 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.



تاریخ ثبت: ۱۳۹۷/۰۵/۰۵  
شماره ثبت: ۱۵۰۴۳۷۱۰۵

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

### پشتیبانی راهبري سیستم سطح دو

#### شرح خدمت

ارائه خدمات راهبري و رفع مسائل و مشکلات مرتبط با سیستم سازمان الکترونیک برید هدف اصلی این خدمت می باشد. پس از راهاندازی سیستم، به مرور زمان بدلائل 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 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. همچنین بمنظور 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:

- راهبري تلفنی به 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 بیکر بندی و نصب.

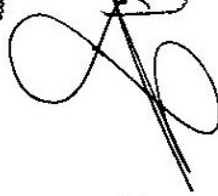
#### زمان ارائه خدمت

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

#### طبقه بندی مسائل

- مسائل حاد (موارد ذیل زمانی صادقی 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 ضمیمه 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 فرمها یا جلسات) برای همه کاربران

درجست برید سامانه الکترونیک  
شماره ثبت: ۱۵۰۱۵۰۱۵۰۱۵۰



- 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 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 سروهای 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 تلفنی و برنال انجام می پذیرد.
- زمان انتظار پاسخگویی به مشتریان پس از ثبت موارد در سیستم برنال شرکت و با 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 حاد 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

تاییدت برود همه نامه فرستاده  
شماره ثبت: ۱۵۰۴۱۲۱۰۱



- 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 یا 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 نوبت 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



شبکه ویژه نوبت  
شماره ثبت: ۱۸۹۳۳۱۱

کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده - هفتگی

معرفی خدمت:

یکی از دغدغه‌های مهم در هر سازمانی، اطمینان از صحت عملکرد پایگاه‌داده، فرآیندهای پشتیبان‌گیری اطلاعات (Backup)، کنترل مکانیزم‌های حداکثر پایداری و اقدامات پیشگیرانه جهت جلوگیری از وقوع مسائل و مشکلات احتمالی در حوزه پایگاه داده می‌باشد.

بیشتر خدمات ماینیتورینگ و بررسی وضعیت پایگاه داده یا به صورت حضوری و یا مبتنی بر سرویس راه دور در قالب خدمات نگهداری پایگاه داده ارائه می‌گردید، اما محدودیت‌های استفاده از سبتر سرویس راه دور و همچنین مسائل هماهنگی در مراجعات حضوری، شرکت برید را بر آن داشت تا راهکار دیگری را به عنوان جایگزین مطرح نماید.

در این خدمت، برید سامانه نوبن، ابزار جانبی (خارج از محیط سیستم) برای استخراج وضعیت وضعیت پایگاه‌داده طراحی نموده است. به کمک این ابزار، راهبر سیستم همزمان با اجرای آن بر روی سرور پایگاه داده، امکان استخراج آخرین وضعیت پایگاه داده و نسخ پشتیبان را در قالب فایل رویدادنگاری در اختیار خواهد داشت. در ادامه راهبر سیستم ضمن اجراء و ارسال فایل رویدادنگاری، امکان ارزیابی رویدادها توسط کارشناسان شرکت را فراهم می‌نماید، و کارشناسان شرکت در ادامه کار، در صورت نیاز، اقدامات بعدی را پیش‌بینی و اجرا نمایند.

اهم رویدادهای مورد بررسی:

اهم رویدادهایی که از طریق این ابزار استخراج و مورد ارزیابی کارشناسان شرکت قرار می‌گیرند به شرح ذیل می‌باشد:

- ارزیابی عملیات Full Backup و استخراج رویداد مربوطه.
- ارزیابی صحت فایل Backup و استخراج رویداد مربوطه.
- ارزیابی صحت یکسان‌سازی سرور پشتیبانی (Active Data Guard) و استخراج رویداد مربوطه.
- استخراج رویدادهای پایگاه داده شامل Warnings.

.....

تجهیزات شرکت:

- کنترل تمامی رویدادهای استخراج شده جهت شناسایی اشکالات و یا اعلانات بحرانی.
- راهنمایی تلفنی راهبر سیستم در خصوص مسائل و اشکالات پایگاه داده (بدون محدودیت)
- اطلاع‌رسانی اخترازاها و هشدارهای مربوط به وضعیت فیزیکی پایگاه داده، نیازمندی‌های ذخیره‌سازی اطلاعات، نسخ پشتیبان و سرور پشتیبان.

- رفع خرابی‌های فایل های بانک اطلاعاتی از روی نسخ پشتیبان حذف بلاک‌های خراب از نوع BLOB
- (بازایی بخشی از اطلاعات پایگاه داده در اثر خرابی یک یا چند دیتافایل)
- پشتیبانی و رفع مشکلات حوزه شبکه بانک اطلاعاتی (TNS / Listener)
- رفع عقب ماندگی (GAP) سرور ADG از سرور اصلی به صورت دستی و در صورت امکان
- Switchover یا Failover کردن سرورها در صورت نیاز
- یک مرتبه راه‌اندازی و پیکربندی مجدد سرویس ADG و RMAN (یک بار در سال)

زمان ارائه خدمت

محدوده زمانی ارائه این خدمت شبیه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۶ و پنج‌شنبه‌ها ساعت ۸ تا ۱۳ می‌باشد.

نحوه انجام خدمت

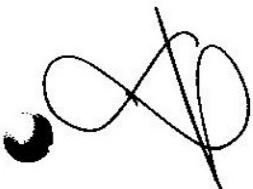
- کنترل‌های پیش‌بینی شده در این خدمت، نهایتاً یک روز پس از ارسال فایل رویدادنگاری انجام و در پرتال مشتریان گزارش می‌شود.

تاییدت بر روی اسناد و امضاء  
شماره ثبت: ۱۳۹۳۰۳۰۵۰۲

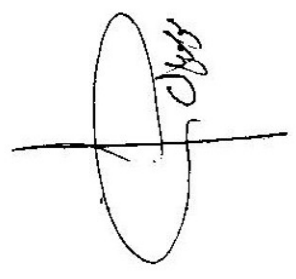


# اسنادری ایلام

- حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان حضور کارشناس برید
- معیارهای ارزیابی و سنجش تعهدات
- ارائه گزارش اقدامات انجام شده به نماینده مشتری
- موارد خارج از خدمت
- درخواست خدمات خارج از ساعت تعیین شده
- آموزش مفاهیم بانک اطلاعاتی آرکال و نحوه انجام این خدمت و تشریح نحوه و روش کنترل‌ها
- بازیابی کامل اطلاعات
- رفع مشکلات سخت افزاری، شبکه و سیستم عامل سرور ها
- راه اندازی مجدد سرورس های بانک اطلاعاتی (Backup , ADG).
- 
- 

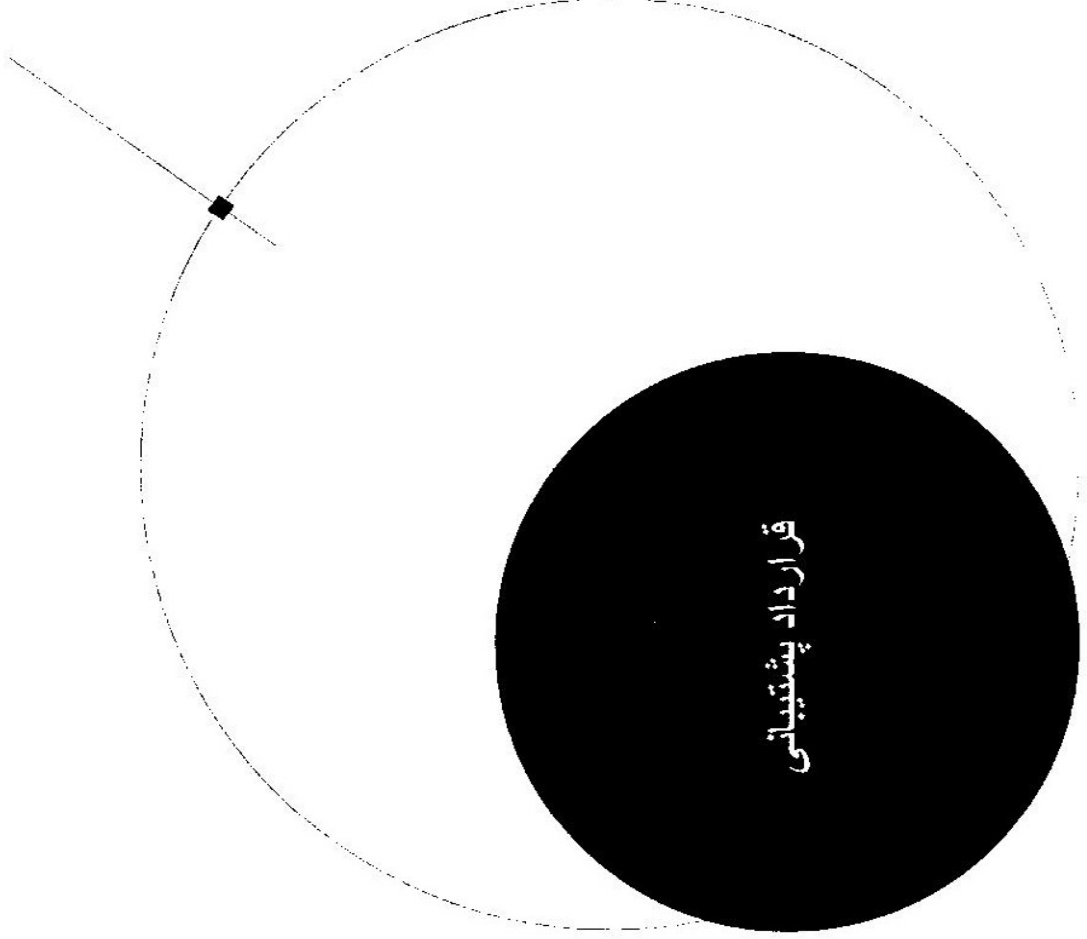


شبکه برید - شماره ثبت ۱۵



# قرارداد پشتیبانی سیستم سازمان الکترونیک برید (نگارن پراگرا)

کارفرما: حراست استانداری ایلام  
تاریخ شروع: ۱۴۰۴/۰۱/۰۱  
شماره قرارداد (کارفرما):  
شماره قرارداد (مجری):



شرکت برید سامانه تدین  
شماره ثبت ۱۵۶۳۳۱۳۱



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

۱۱ تبصره دو: بمنظور افزایش ضریب ایمنی و امنیت بهره‌برداری از سیستم، ملاحظات امنیتی در پیوست شماره یک قرارداد تصریح گردیده است.

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

**ماده چهارم: زمانبندی اجرای قرارداد**

۱۳ مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی است، که از تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

۱۴ 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، تمهیدی در قبال تداوم خدمات پشتیبانی بدون انعقاد قرارداد جدید نخواهد داشت.

**ماده پنجم: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت**

مبلغ مورد توافق برای اجرای خدمات موضوع قرارداد بدون مالیات بر ارزش افزوده **۱,۵۲۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به حروف):**

ردیف	شرح	مقدار	مبلغ (ریال)	نوع پرداخت	تاریخ
۱	پشتیبانی راهبری سیستم مبتنی بر سرویس رادور (سطح دو)	یکسال	۸۱۵,۰۰۰,۰۰۰	پس از تحویل	۸۱۵,۰۰۰,۰۰۰
۲	ارائه نگارش جدید سیستم سازمان الکترونیک برید - ریموت	پیک مرتبه	۵۴۲,۰۰۰,۰۰۰	پس از تحویل	۵۴۲,۰۰۰,۰۰۰
۳	کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده	پیک سال	۱۶۸,۰۰۰,۰۰۰	پس از تحویل	۱۶۸,۰۰۰,۰۰۰
۴	کنترل بررسی وضعیت پایگاه داده	پیک مرتبه	۱۶۸,۰۰۰,۰۰۰	پس از تحویل	۱۶۸,۰۰۰,۰۰۰
<b>جمع: مبلغ قرارداد و پانصد و پنج میلیون ریال ۱,۵۲۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال</b>					

- مبالغ مربوط به ردیف یک تا سه جدول فوق طبق مراحل ذیل توسط کارفرما به مجری پرداخت می گردد.
- ۱) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۵۷۵,۵۰۰,۰۰۰ ریال) یک ماه بعد از عقد قرارداد.
  - ۲) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۵۷۵,۵۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت شش ماه از عقد قرارداد.
  - ۳) ۳۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۵۷۵,۵۰۰,۰۰۰ ریال) پس از گذشت نه ماه از عقد قرارداد.
  - ۴) ۱۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۵۲,۵۰۰,۰۰۰ ریال) در پایان قرارداد.
- به تمامی مراحل پرداخت مالیات بر ارزش افزوده اضافه می شود.

**افشین کریمی**  
معاون توسعه مدیریت و منابع

**مهدی حدادی**  
قائم مقام مدیرعامل

شرکت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۳۱۱

تبصره پنجم: کارفرما متعهد است پس از ده روز از ارسال صورتحساب توسط مجری، تأیید یا عدم تأیید صورتحساب را به صورت رسمی اعلام نماید در غیر اینصورت صورتحساب ارسالی، تأیید شده تلقی می‌گردد.

## ماده ششم: تعهدات مجری

- (۵) کلیه اطلاعات، آمار، اوراق و اسنادی که در اجرای کار موضوع قرارداد و یا به هر ترتیب دیگر در اختیار مجری قرار می‌گیرد محرمانه تلقی گردیده و مجری قبول و تعهد می‌نماید 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 مسئولیت‌های حقوقی و مالی مجری خواهد بود.
- (۶) مجری متعهد می‌گردد کلیه امور مورد ذکر در این قرارداد را با رعایت اصول فنی، استفاده از آخرین روش‌های پیشرفته مدیریت، کارگزاران و متخصصین ذیصلاح، توجه کامل به نیازهای کارفرما و همچنین با هماهنگی با وی انجام داده و به اتمام رساند.
- (۷) با توجه به اینکه خدمات پس از فروش سیستم سازمان الکترونیک منحصرأ توسط شرکت برید سامانه نوین ارائه می‌گردد، لذا مجری متعهد می‌گردد که موضوع قرارداد را به طرف ثالث واگذار ننماید.
- (۸) مجری در حیطه سیستم موضوع قرارداد، تنها متعهد به اجرای فعالیت‌های نرم‌افزاری مرتبط با سیستم موضوع قرارداد است و در ارتباط با نگهداشت سخت‌افزارهای مربوطه و نرم‌افزارهای جانبی عم از سیستم عامل، مرورگرها، Microsoft Office, Anti-Virus, Fire Wall مسئولیتی را بر عهده ندارد.
- (۹) مسئولیت‌های 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 و ابزارهای جانبی ندارد.
- (۱۰) مجری متعهد می‌گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.

## ماده هفتم: 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 می‌باشد.

تبصره ششم: 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 سیاست‌های سازمانی در نرم افزار، تهیه اطلاعات مورد نیاز از مجموعه کارفرما و هماهنگی و رفع مسائل اجرایی را عهده‌دار است.

مهدی حدادی  
قائم مقام مدیرعامل



شرکت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۳۱

افشین کریمی  
معاون توسعه مدیریت و منابع

- تبصره هفت: کارفرما متعهد می‌گردد 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 مجدد وی نیز جداگانه محاسبه می‌گردد.
- ۲) ارائه خدمات در قرارداد حاضر مبتنی بر سرویس راه دور (RAS) انجام می‌پذیرد و کارفرما متعهد به ارائه و هماهنگی لازم جهت برقراری ارتباط از طریق سرویس راه دور می‌باشد 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، هزینه‌های متعلقه جداگانه محاسبه و در قالب صورت‌حساب‌های جداگانه پرداخت می‌گردد.
- ۳) 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 نمی‌سازد.
- ۴) پشتیبان‌گیری از پایگاه داده سیستم و اطلاعات مربوط به نرم‌افزار اعم از زمانبندی پشتیبان‌گیری، اجرای صحیح، صحت‌سنجی و کنترل، حفظ و مراقبت از نسخ پشتیبان (Backup File) بر عهده کارفرما می‌باشد و مسئولیت مجری در این حوزه صرفاً ارائه پیشنهاد و مشاوره می‌باشد. 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.
- ۵) به منظور حفظ پایداری سیستم و جلوگیری از اختلال در روند اجرایی سیستم، هرگونه تغییر در تنظیمات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در مدت قرارداد موکول به آن است که کارفرما بدو "قبل از هر گونه اقدام گزارشی متضمن پیشنهاد و درخواست‌های 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 مسئولیت‌های مجری در حدود و بروز مشکلات بوده و مسئولیت این امر صرفاً" متوجه کارفرما خواهد بود.
- تبصره هشتم: چنانچه بدلیل ارتقاء سخت‌افزاری سرویس دهنده، هرگونه خرابی و تویض ناشی از اشکالات سخت‌افزاری، 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 صورتحساب‌های جداگانه محاسبه خواهد شد.
- ۶) کارفرما قبول و موافقت نمود کلیه هزینه‌های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی کارشناس مجری در شهرستان‌ها بر عهده وی باشد.
- ۷) 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**
- ۱) 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.

مهدی حدادی

قائم مقام مدیرعامل



شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۳۱۳۱۵۹۳

افشین کریمی

معاون توسعه مدیریت و منابع

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

تصوره هه: 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.

تصوره 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.

تصوره دوازده: باتوجه به استفاده طیف متنوعی از سازمان‌ها و کاربران مختلف از سیستم، مجری حق رد درخواست‌های خاص منظوره و سفارشی مشتریان و با درخواست‌هایی 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 می‌باشد از هر پرداخت به میزان ۵٪ بابت بیمه کسر و به صورت سپرده نزد خود نگه دارد تا پس از پایان قرارداد و ارائه مفصاحساب سازمان تامین اجتماعی عینا به مجری مسترد نماید.

تصوره 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.

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

تصوره پانزده: طبق بخشنامه ۱۴/۳ جدید درآمد و مجوز تمرکز شماره ۵۰۲۰/۶۵۵۶ از سازمان تامین اجتماعی کشور، احتساب حق بیمه شرکت برید سامانه نوین در شصت و دو تهران بزرگ انجام می‌پذیرد لذا می‌بایست کارفرما نامه درخواست صدور مفاسا حساب را به این شعبه ارسال نماید و باتوجه به بخشنامه های سازمان تامین اجتماعی، ضروری است در نامه درخواست مفاسا حساب 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 منتهی 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 می‌گردد. پس از رفع شرایط فورس‌ماژور در صورتیکه کارفرما لازم بداند، مجری متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهد شد.



مهدی حدادی  
قائم مقام مدیر عامل

معاون توسعه مدیریت و منابع

افشین کریمی

شرکت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۵۹

## 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 صورتحساب‌های 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 صورتحساب‌ها، منتفی می‌باشد.
- 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 مسئولیت‌های مذکور و مندرج در این قرارداد صرفاً توسط مجری و یا نمایندگی رسمی وی قابل انجام بوده و قابل انتقال به اشخاص ثالث و نیز قابل توکیل به غیر نمی‌باشد.
- ۳) تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتحاصله امکان پذیر است.
- ۴) این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.
- ۵) شرکت بریدسامانه نوین تنها تولیدکننده سیستم سازمان الکترونیک برید می‌باشد و حق امتیاز این برنامه فقط در انحصار این شرکت می‌باشد.
- ۶) در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما طی یک نامه رضایت خود را از فعالیت مجری در اختیار وی قرار می‌دهد.

## ماده سیزده: شبهه حل اختلاف

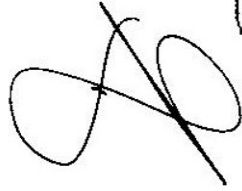
- ۱) در هنگام بروز اختلاف، هیاتی متشکل از نماینده کارفرما، نماینده مجری و یک نفر مرضی طرفین تشکیل شده و رأی مبتنی بر اتفاق نظر این کمیته برای طرفین قطعی و لازم‌الاجرا است. هزینه کارشناسان این هیات بصورت مساوی توسط مجری و کارفرما پرداخت خواهد شد.

## 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.

مهدی حدادی

قائم مقام مدیرعامل



شرکت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۵۱

افشین کریمی

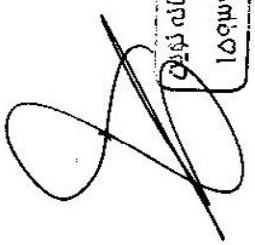

معاون توسعه مدیریت و منابع



# اسناداری ایلام

ماده پانزده: نسخه‌های قرارداد این قرارداد در پانزده ماده، در ۳ 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 بخشنامه‌های سازمان تامین اجتماعی جهت محاسبه کسورات بیمه، به شعبه ۲۲ تامین اجتماعی تهران ارسال می‌گردد.

<p>نماینده: شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مهدی حدادی سمت: قائم مقام مدیر عامل</p> <p>شماره ثبت سامانه نوین شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۵</p> 	<p>نماینده: هراست استناداری ایلام نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: افشین کریمی سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع</p> 
---	--

مجرید  
نماینده شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص)

مهدی حدادی  
شماره ثبت سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۵

طاهر محمدزاد  
مدیر کل امور مالی و حسابداری

کارفرما:

نماینده استناداری ایلام

افشین کریمی

معاون توسعه مدیریت و منابع

سیمرغ الله موسویان

مدیر فناوری اطلاعات امنیت فضای مجازی و شبکه دولت

ابراهیم محمودی

کارشناس امور حقوقی

**پیوست شماره یک: ملاحظات امنیتی و امنیتی**  
این پیوست جهت ارائه و تاکید بر رعایت نکات مهم امنیتی و امنیتی در نظر گرفته شده است. این موارد توصیه‌های مهم از دیدگاه شرکت برید و تاکیدهای 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 سرویس‌های مربوط به سیستم (اعم از Application، Database(Main) و Active 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.
- 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.

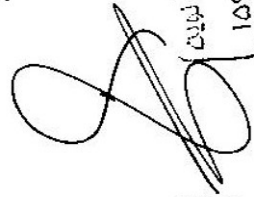
ضروری است پروتکل SSL پیاده‌سازی شده و سیستم در بستر HTTPS در اختیار کاربران قرار داده شود. بدیهی است بسیاری از سیاستهای امنیتی بدون راه‌اندازی SSL کاربردی نخواهد داشت و اساساً سیستم بدون SSL از امنیت لازم برخوردار نیست.

- بروی کلیه سرورها بجز درگاه‌های (Ports) ضروری، درگاه دیگری باز نباشد.
- از نصب هرگونه قابلیت و امکانات مازاد بر روی 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 (Pargar و SYS, SYSTEM) پیچیده باشد و با هماهنگی رسمی با شرکت برید به صورت متناوب تغییر داده شود.
- رمز عبور کاربران بانک اطلاعاتی صرفاً 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 سرورهای بانک اطلاعاتی اطمینان حاصل گردد.

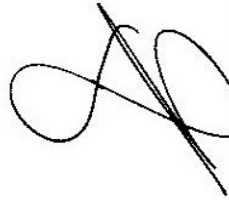
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۵۰  
شرکت برید سامانه، نیریز



- 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 اجزای 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 باید دارای Redundancy و Safety 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.
- از اعلام رمز عبور کاربران به کارشناسان شرکت برید خودداری گردد.
- از دادن دسترسی های غیر مورد نیاز به کاربران مانند مشاهده تمامی نامه‌ها خودداری شود.
- در صورت پیاده‌سازی ارتباط بین سیستم پرگار با سایر سیستم‌ها از امن بودن این تبادل اطمینان حاصل گردد.
- از ذخیره‌سازی رمزهای عبور در مرورگرها جدا پرهیز شود.



شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۳۱

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

ارائه و نصب نگارش‌های جدید

### شرح خدمت

نصب نگارش جدید سیستم سازمان الکترونیک بر روی سرور سازمان به همراه بیکر بندی 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 سیستم‌های موضوع قرارداد به عنوان بسته آماده نرم‌افزاری (Package) ارائه می‌گردد و مجری مسئولیت قطعی در قبال پیاده‌سازی تغییرات مورد درخواست کارفرما و یا توسعه قابلیت‌های جدید ندارد.

### زمان ارائه خدمت

محدوده زمانی ارائه این خدمت شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۶ و پنجشنبه‌ها ساعت ۸ تا ۱۳ می‌باشد.

### نحوه انجام خدمت

- برای نگارش‌های میانی (Patch) امکان نصب از طریق سامانه پشتیبانی هوشمند برگزار، فراهم می‌باشد و ضرورتی به مراجعه حضوری کارشناسان شرکت نمی‌باشد.
- برای نگارش‌هایی که دارای تغییرات قابل توجه است، این خدمت به صورت معمول به صورت حضوری انجام می‌پذیرد.
- مجری متعهد است نگارش‌های انتشار یافته را به همراه لیست تغییرات، به کارفرما از طریق پرتال مشتریان اطلاع رسانی نماید.
- مجری متعهد است بر اساس درخواست کارفرما، نگارش‌های انتشار یافته را نصب و بیکر بندی نماید. و لیست تغییرات مربوطه را به راهبر سیستم تحویل نماید.
- کارفرما خطاها و درخواست‌های مورد نظر خود را می‌بایست از طریق مکاتبات رسمی و یا پرتال مشتریان به مجری منعکس می‌نماید.
- 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 ظرفیت‌اجرایی و محدودیت‌های فنی زمان‌بندی ارائه می‌نماید.
- در خصوص درخواست‌ها و توسعه قابلیت‌های جدید، مجری متعهد است در کمتر از دو هفته نسبت به بررسی درخواست‌ها اقدام و وضعیت آن (قابل انجام یا غیر قابل انجام بودن) را در پرتال مشتریان منعکس نماید.
- 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.

شرکت برید سامانه نوین  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۱

# اسناداری ایلام

## شرح وظایف و مسنولیت‌های مشتری

حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان انجام خدمت

## موارد خارج از خدمت

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



شرکت پدید سامانه تبریز  
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۶

## پشتیبانی راهبري سیستم سطح دو

### شرح خدمت

ارائه خدمات راهبري و رفع مسائل و مشکلات مرتبط با سیستم سازمان الکترونیک برید هدف اصلي این خدمت می باشد. پس از راه اندازی سیستم، به مرور زمان به دلایل مختلف از جمله تغییرات محیطی اعم از بروزسانی 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:

- راهبري 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 بیکر بندی و نصب.

### بسترهای ارتباطی

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

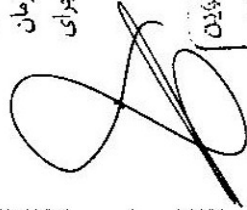
- پشتیبانی و راهبري تلفنی.
- ثبت مورد در پرتال مشتریان.
- رفع اشکالات از طریق سامانه پشتیبانی هوشمند برگار (ابزار دیاگ).

### 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 برگار (ابزار دیاگ) می باشد. این سامانه، یک ابزار هوشمند است که به راهبران سیستم در راستای شناسایی مشکلاتی از قبیل کندي، قطعی و ناپایداری سامانه های برگار کمک می کند. این سامانه با استفاده از الگوریتم های پیشرفته خود به سرعت منشا 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 ۱۵۹۳۳۱۱۱

- 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 با 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 حاد 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 مختلف‌کننده 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 استان‌ها 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، تاریخ‌چکیده و ضمیمه نامه) برای تمام کاربران ثابت از طریق مکانیزم ثبت نامه در سیستم مکاتبات (شامل ثبت نامه از طریق شماره آزاد نمی‌شود)
  - عدم امکان ثبت و صدور نامه‌ها یا ثبت و صدور با خطا برای همه کاربران
  - عدم دسترسی به بخشی از اطلاعات سیستم از طریق گزارش نامه‌ها 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 نامه‌ها 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 شماره‌های سازمان و عدم امکان ارسال و دریافت شماره ناشی از وجود خطا در سیستم
  - وجود خطا و عدم امکان استفاده از قابلیت‌های سیستم کارپوشه مانند چابجایی پیامها، ایجاد یا تغییر در مشخصات پوشه‌ها برای همه کاربران
- بند دو : سایر مسائل
  - عدم امکان تعریف الگوهای نامه صادره ناشی از وجود خطا در سیستم
  - وجود خطا و عدم امکان تعریف یا ویرایش فرم‌های سازمانی ناشی از خطا در سیستم
  - وجود خطا و عدم امکان تعریف یا ویرایش دفاتر یا واحدهای ثبت و یا اعمال دسترسی‌های لازم برای کاربران



شرکت برید سامانه نوبت  
شماره ثبت ۱۵۹۱۱۱۱۱۱۱۱۱۱

- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در فرم ثبت یا مشاهده نامه برای همه کاربران که قبلاً مورد استفاده قرار گرفته‌است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در فرم پیش نویس نامه برای همه کاربران که قبلاً مورد استفاده قرار گرفته‌است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در فرم ارسال پیام نامه برای همه کاربران که قبلاً مورد استفاده قرار گرفته‌است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در بخش مدیریت سیستم که قبلاً مورد استفاده قرار گرفته است.
- وجود خطا و عدم امکان استفاده از سایر قابلیت‌های موجود در فرم دعوت به جلسات قبلاً 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 قبلاً مورد استفاده قرار گرفته است.

## شرح وظایف و مسئولیت‌های مشتری:

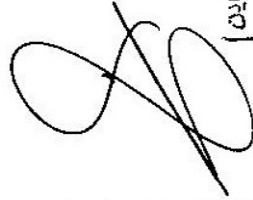
- حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان انجام خدمت
- ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات رخ داده در سیستم پورتال شرکت برید

## 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 مربوط به بررسی و رفع مشکلات سیستم‌عامل، 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 ۱۵۹۳۳۳۱۵

کنترل و بررسی وضعیت پایگاه داده

## شرح خدمت

به منظور اطمینان مشتری از صحت عملکرد پایگاه داده و بررسی اعلانات بحرانی و رفع اشکالات پایگاه داده این خدمت به صورت حضوری انجام خواهد شد. جزئیات اقداماتی که در این مورد انجام می شود به شرح زیر است. بدیهی است برخی از موارد ذیل در صورت نیاز انجام خواهد شد

- بررسی صحت و رفع اشکالات نسخ پشتیبان
- بررسی صحت عملکرد ADG و رفع اشکالات
- کنترل فایلهای رویدادنگاری بانک اطلاعاتی جهت وجود شناسایی اشکالات و با اعلانات بحرانی
- بررسی وضعیت و رفع مشکل کارایی پایگاه داده یا گزارش عوامل آن
- بررسی وضعیت فیزیکی پایگاه داده و گزارش نیازمندی های ذخیره سازی اطلاعات و نسخ پشتیبان
- بررسی و رفع خرابی های فایل های بانک اطلاعاتی از روی نسخ پشتیبان و حذف بلاک های خراب از نوع BLOB (بازرسی بخشی از اطلاعات پایگاه داده در اثر خرابی یک یا چند دیتافایل)
- پشتیبانی و رفع مشکلات حوزه شبکه بانک اطلاعاتی (TNS / Listener)
- رفع عقب ماندگی (GAP) سرور ADG از سرور اصلی به صورت دستی (در صورت امکان)
- Failover یا Switchover کردن سرورها در صورت نیاز

## زمان ارائه خدمت

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

## نحوه انجام خدمت

این خدمت به صورت حضوری انجام می پذیرد.

## شرح وظایف و مسئولیت های مشتری

حضور نماینده کارفرما (مدیر ویژه) در زمان حضور کارشناس برید

## معیارهای ارزیابی و سنجش تعهدات

ارائه گزارش اقدامات انجام شده به نماینده مشتری

## موارد خارج از خدمت

- درخواست خدمات خارج از ساعت تعیین شده
- آموزش مفاهیم بانک اطلاعاتی اراکل و نحوه انجام این خدمت و تشریح نحوه و روش کنترل ها

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۱



- بازیابی کامل اطلاعات
- رفع مشکلات سخت افزاری، شبکه و سیستم عامل سرور ها
- راه اندازی مجدد سرویس های بانک اطلاعاتی (ADG , Backup).

## کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده - هفتگی

### معرفی خدمت:

یکی از دغدغه‌های مهم در هر سازمانی، اطمینان از صحت عملکرد پایگاه‌داده، فرآیندهای پشتیبان‌گیری اطلاعات (Backup)، کنترل مکانیزم‌های حداکثر پایداری و اقدامات پیشگیرانه جهت جلوگیری از وقوع مسائل و مشکلات احتمالی در حوزه پایگاه داده می‌باشد. پیشتر خدمات مانیتورینگ و بررسی وضعیت پایگاه داده یا به صورت حضوری و یا مبتنی بر سرویس راه دور در قالب خدمات نگهداری پایگاه داده ارائه می‌گردید، اما محدودیت‌های استفاده از بستر سرویس راه دور و همچنین مسائل هماهنگی در مراجعات حضوری، شرکت برید را بر آن داشت تا راهکار دیگری را به عنوان جایگزین مطرح نماید.

در این خدمت، برید سامانه نوبن، ابزار جانبی (خارج از محیط سیستم) برای استخراج وضعیت پایگاه‌داده طراحی نموده است. به کمک این ابزار، راهبر سیستم همزمان با اجرای آن بر روی سرور پایگاه داده، امکان استخراج آخرین وضعیت پایگاه داده و نسخ پشتیبان را در قالب فایل رویدادنگاری در اختیار خواهد داشت. در ادامه راهبر سیستم ضمن اجراء و ارسال فایل رویدادنگاری، امکان ارزیابی رویدادها توسط کارشناسان شرکت را فراهم می‌نماید، و کارشناسان شرکت در ادامه کار، در صورت نیاز، اقدامات بعدی را پیش‌بینی و اجرا نمایند.

### اهم رویدادهای مورد بررسی:

اهم رویدادهایی که از طریق این ابزار استخراج و مورد ارزیابی کارشناسان شرکت قرار می‌گیرند به شرح ذیل می‌باشد:

- ارزیابی عملیات Full Backup و استخراج رویداد مربوطه.
- ارزیابی صحت فایل Backup و استخراج رویداد مربوطه.
- ارزیابی صحت یکسان‌سازی سرور پشتیبانی (Active Data Guard) و استخراج رویداد مربوطه.
- استخراج رویدادهای پایگاه داده شامل Warnings.

.....

### تعمیرات شرکت:

- کنترل تمامی رویدادهای استخراج شده جهت شناسایی اشکالات و یا اعلانات بحرانی.
- راهنمایی تلفنی راهبر سیستم در خصوص مسائل و اشکالات پایگاه داده (بدون محدودیت)
- اطلاع‌رسانی اختراها و هشدارهای مربوط به وضعیت فیزیکی پایگاه داده، نیازمندی‌های ذخیره‌سازی اطلاعات، نسخ پشتیبان و سرور پشتیبان.

- رفع خرابی‌های فایل های بانک اطلاعاتی از روی نسخ پشتیبان حذف بلاک‌های خراب از نوع BLOB

- بازیابی بخشی از اطلاعات پایگاه داده در اثر خرابی یک یا چند دیتافایل)
- پشتیبانی و رفع مشکلات حوزه شبکه بانک اطلاعاتی (TNS / Listener)
- رفع عقب ماندگی (GAP) سرور ADG از سرور اصلی به صورت دستی و در صورت امکان
- Switchover یا Failover کردن سرورها در صورت نیاز
- یک مرتبه راه‌اندازی و پیگیرندی مجدد سرویس ADG و RMAN (یک بار در سال)

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱۱۱  
شرکت برید سامانه نوبن




زمان ارائه خدمت  
محدوده زمانی ارائه این خدمت شبانه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۶ و پنجشنبه‌ها ساعت ۸ تا ۱۳ می‌باشد.  
نحوه انجام خدمت

• کنترل‌های پیش‌بینی شده در این خدمت، نهایتاً یک روز پس از ارسال فایل رویدادنگاری انجام و در پورتال مشتریان گزارش می‌شود.  
**شرح وظایف و مسئولیت‌های مشتری**

- همکاری در نصب و پیکربندی ابزار استخراج رویدادها.
- ارسال منظم رویدادهای سیستم از طریق پورتال مشتریان.
- ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات پایگاه داده در پورتال مشتریان شرکت.
- فراهم‌سازی امکان ارسال اخطارها (Notification) به صورت E-Mail یا پیامک

موارد خارج از خدمت

- ارائه خدمات حضوری سازه بر دو مرتبه پیش‌بینی شده در خدمت.
- ارائه خدمات مبتنی بر سرویس راه‌دور.
- ارائی خدمات خارج از ساعت تعیین شده.
- آموزش مفاهیم بانک اطلاعاتی اراکل و نحوه انجام این خدمت و تشریح نحوه و روش کنترل‌ها.
- بازیابی کامل اطلاعات
- رفع مشکلات سخت افزاری، شبکه و سیستم عامل سرورها



شرکت پدید سامانه نوبت  
شماره ثبت ۱۵۰۳۳۱۱۱