

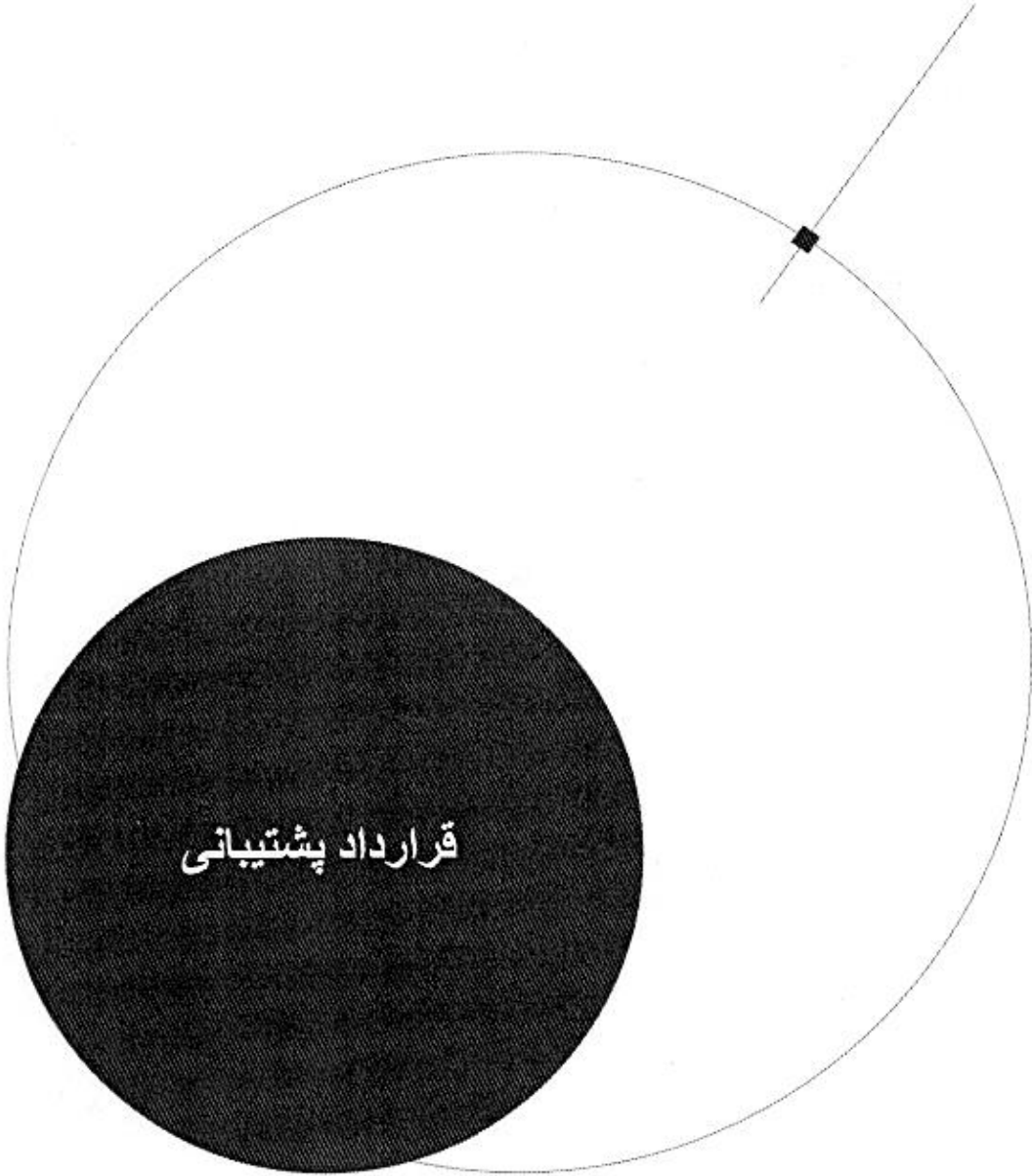
قرارداد پشتیبانی سیستم سازمان الکترونیک برید

کارفرما: استانداری اردبیل

تاریخ شروع: ۱۴۰۳/۰۱/۰۱

شماره قرارداد (کارفرما):

شماره قرارداد (مجری):



قرارداد پشتیبانی

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

سره تعالی

شماره: ۱۷, ۳۲, ۷, ۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

یوت:

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استاداری اردبیل

۱ ماده یک: مشخصات طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین:

مدیر کل امور اداری و مالی استانداری اردبیل دارای شناسه ملی: ۱۴۰۰۱۹۱۱۶۶۲ به نمایندگی آقای جلال محمدی به سمت مدیر کل امور اداری و مالی و به نشانی: اردبیل، چهارراه امام خمینی، نبش پارک ملت، استانداری اردبیل کدپستی: ۵۶۱۳۶۵۷۹۴۸ بعنوان کارفرما از یک طرف و

شرکت برید 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 یا 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 شبدا IR940120000000000114105712، بعنوان مجری از طرف دیگر، طبق شرایط ذیل منعقد و طرفین نسبت به مواد و شرایط آن به شرح ذیل اعلام موافقت می نمایند.

۲ 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.

۳ ماده سه: موضوع قرارداد

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

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

- کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده - هفتگی

کنترل بررسی وضعیت پایگاه داده

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.

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

۴ ماده چهار: زمانبندی اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی است، که از تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

تبصره چهار: 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 برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

- (۲) 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.
- (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.

۷ 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 می‌باشد.
- 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 سیاستهای سازمانی در نرم افزار، تهیه اطلاعات مورد نیاز از مجموعه کارفرما و هماهنگی و رفع مسائل اجرایی را عهده‌دار است.
- 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 مجدداً 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 صورت حسابهای 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.

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۳۱

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استاداری اردبیل

(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" 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 حدوث و بروز مشکلات بوده و مسئولیت این امر صرفاً متوجه کارفرما خواهد بود.

تبصره هشت: چنانچه دلیل ارتقاء سخت‌افزاری سرویس دهنده، هرگونه خرابی و تعویض 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.

۸ 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 ظرفیت‌اجرایی و محدودیت‌های فنی زمانبندی ارائه می‌نماید.

تبصره ده: موارد عمومی شامل رفع خطاها و درخواست‌های عمومی مشتریان در نگارش‌های میانی سیستم 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 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.

۹ 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 مقاصحساب سازمان تامین اجتماعی عیناً به مجری مسترد نماید.

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استاداری اردبیل

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 کسوراتی 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 مقاصد حساب را به این شعبه ارسال نماید و با توجه به بخشنامه های سازمان تامین اجتماعی، ضروری است در نامه درخواست مقاصد حساب قید گردد که ارائه خدمات مجری از طریق دفتر تهران انجام پذیرفته است.

۱۰ ماده ده: حوادث قهری و غیرمترقبه

هرگاه به علت حوادث قهری و غیرمترقبه هر یک از طرفین قرارداد نتواند 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 فورس ماژور بایستی بلادرنگ موضوع را به اطلاع کارفرما برساند. با توافق طرفین تدابیر لازم اتخاذ می گردد. پس از رفع شرایط فورس ماژور در صورتیکه کارفرما لازم بداند، مجری متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهد شد.

۱۱ ماده یازده: حسن انجام کار

- (۲) 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.
- (۳) 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.

۱۲ 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 صرفاً 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 بریدسامانه نوین تنها تولیدکننده سیستم سازمان الکترونیک برید می باشد و حق امتیاز این برنامه فقط در انحصار این شرکت می باشد.
- (۶) در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما حلی یک نامه رضایت خود را از فعالیت مجری در اختیار وی قرار می دهد.

۱۳ ماده سیزده: شیوه حل اختلاف

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

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

شماره: ۱۲, ۴۲, ۲۰۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲, ۱۲, ۲۹

یوست:

سسه تعاونی

«سال مهارتورم ورشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

۱۴ ماده چهارده: شرایط فسخ قرارداد

- بنا به توافق طرفین.
- طبق رای مرجع حکمیت بنا به درخواست هریک از طرفین.
- بروز حوادث قهری طبق مقررات ماده ده.

۱۵ ماده پانزده: نسخه های قرارداد

این قرارداد در شانزده ماده، در ۳ نسخه تهیه، تنظیم، امضاء و مبادله گردید و هر ۳ 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.

مجرى	کارفرما
نماینده: شرکت برید سامانه نوین (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مهدی حناذی سمت: قلم مقام مدیر عامل شرکت برید سامانه نوین شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱	نماینده: استانداری اردبیل نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: جلال محمدی سمت: مدیر کل امور اداری و مالی
ناظر	
ناظر: استانداری اردبیل نام و نام خانوادگی: سواد علیزاده سمت: مشاور استاندار و مدیرکل حراست استانداری اردبیل ۱۴۰۲, ۱۲, ۲۹	

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استاداری اردبیل

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

۱,۲ حوزه ارتباطات راه دور

مطابق با ابلاغ مرکز مدیریت راهبردی افتا، 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.

نذا 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.

۲,۲ 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 اکیداً 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 حتماً 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.
- بررسی 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.

۳,۲ 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 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 سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

سمه تعالی

شماره: ۱۳, ۴۳, ۷۰, ۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲, ۱۲, ۲۹

بوست:

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

- 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 Backupها باید دارای Redundancy و Safety لازم باشد.
- ۴,۲ 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.

شرکت برید سامانه نویت
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

سره تعالیه

شماره: ۱۳,۴۲,۷۰,۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲,۱۲,۲۹

یوست:

«سال مهارتورم ورشد تولید»

وزارت کشور

استاداری ارویل

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

۵,۲ پشتیبانی راهبردی 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 امنیتی 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. 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:

- راهنمایی 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 بیکره 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 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 یا 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)

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

سمتعالی

شماره: ۷۰۲۹۹، ۳۳، ۱۳

تاریخ: ۲۹، ۱۳، ۱۴۰۲

یوست:

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استاداری اردبیل

- 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 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 تلفن و پرتال 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 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.

شرکت پرید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۳۳۳۱

شماره: ۱۳۴۲, ۷, ۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲, ۱۲, ۲۹

یوست:

سسه تعالی

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

شرح وظایف و مسئولیت‌های 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 پورتال 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 نوین هیچ تعهدی را برای شرکت ایجاد نمی‌نماید.
- 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

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۱۳۱۳۱

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استاداری اردبیل

۶،۲ کنترل و بررسی رویدادهای پایگاه داده - هفتگی

معرفی خدمت:

یکی از دغدغه‌های مهم در هر سازمانی، اطمینان از صحت عملکرد پایگاه داده، 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 نوین، ابزار جانبی (خارج از محیط سیستم) برای استخراج وضعیت وضعیت پایگاه داده 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.
-

تعهدات 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 اخطارها و هشدارهای مربوط به وضعیت فیزیکی پایگاه داده، نیازمندی‌های ذخیره‌سازی اطلاعات، نسخ پشتیبان و سرور پشتیبان.
- رفع خرابی‌های فایل‌های 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

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱

سره تعالیه

شماره: ۷۰۲۹۹، ۳۲، ۱۲

تاریخ: ۱۴۰۲، ۱۳، ۲۹

یوت:

«سال مهارتورم ورشد تولید»

وزارت کشور

استاداری اردبیل

- Switchover یا Failover کردن سرورها در صورت نیاز
 - یک مرتبه راه اندازی و پیکربندی مجدد سرویس ADG و RMAN (یک بار در سال)
- 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

- کنترل های پیش بینی شده در این خدمت، نهایتاً یک روز پس از ارسال فایل رویدادنگاری انجام و در پرتال مشتریان گزارش می شود.
- شرح وظایف و مسئولیت های مشتری

- همکاری در نصب و پیکربندی ابزار استخراج رویدادها.
 - ارسال منظم رویدادهای سیستم از طریق پرتال مشتریان.
 - ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات پایگاه داده در پرتال مشتریان شرکت.
 - فراهم سازی امکان ارسال اخطاریه ها (Notification) به صورت E-Mail یا پیامک
- موارد خارج از خدمت

- ارائه خدمات حضوری مازاد بر دو مرتبه پیش بینی شده در خدمت.
- ارائه خدمات مبتنی بر سرویس رامنور.
- ارائه خدمات خارج از ساعت تعیین شده.
- آموزش مفاهیم بانک اطلاعاتی اراکل و نحوه انجام این خدمت و تشریح نحوه و روش کنترل ها.
- بازیابی کامل اطلاعات
- رفع مشکلات سخت افزاری، شبکه و سیستم عامل سرورها 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 فایل های رویدادنگاری بانک اطلاعاتی جهت وجود شناسایی اشکالات و یا 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 (بازیابی بخشی از اطلاعات پایگاه داده در اثر خرابی یک یا چند دیتافایل)

شرکت برید سامانه نوین
شماره ثبت ۱۵۹۱۳۳۱

سره تعالیه

شماره: ۷، ۴۲، ۲۹۹

تاریخ: ۱۴۰۲، ۱۲، ۲۹

یوست:

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

- 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 پنجشنبه‌ها ساعت ۸ تا ۱۳ می‌باشد.

نحوه انجام خدمت

این خدمت به صورت حضوری انجام می‌پذیرد.

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

شرکت برید سامانه نوین

شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱