

## قالب قرارداد فروش بسته نرم افزاری

شماره: {شماره ثبت قرارداد}

تاریخ: {تاریخ عقد قرارداد}

پیوست: دارد

توضیح: موارد ذکر شده در این {قالب} بر اساس مشخصات و توافقات مذاکرات فروش تنظیم خواهند شد.

تاریخ اعتبار: ۱۳۹۸/۰۸/۱۵

### ۱. طرفین قرارداد

این قرارداد میان {نام شرکت یا سازمان خریدار} به نمایندگی آقای/خانم {نام و نام خانوادگی صاحبان امضاء مجاز خریدار} با سمت {سمت سازمانی نماینده خریدار} به عنوان خریدار و شرکت مهندسی سازه اطلاعات سامان (سهامی خاص ۳۱۵۶۰۶) به نمایندگی آقای جعفر اسکندریان با سمت مدیر عامل به عنوان فروشنده به شرح ذیل منعقد می گردد.

### ۲. موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارتست از فروش {عنوان نرم افزار(ها) مثال: یک نسخه نرم افزار سامان سوئیت} {مشمول بر مولفه های .....} مطابق مشخصات پیوست شماره ۱ و امکانات پیوست شماره ۲ قرارداد حاضر.

### ۳. تعهدات فروشنده

- ۳,۱ نصب نرم افزار موضوع قرارداد طبق پیوست شماره ۳.
- ۳,۲ آموزش نرم افزار موضوع قرارداد طبق پیوست شماره ۴.
- ۳,۳ راه اندازی نرم افزار موضوع قرارداد طبق پیوست شماره ۵.
- ۳,۴ گارانتی و پشتیبانی نرم افزار طبق پیوست شماره ۶.
- ۳,۵ رعایت سایر شرایط و الزامات طبق پیوست شماره ۷.
- ۳,۶ ارائه خدمات جانبی طبق تعرفه محصولات و خدمات فروشنده - پیوست شماره ۸.
- ۳,۷ معرفی نماینده رسمی جهت پاسخگویی به سوالات و مکاتبات خریدار.
- ۳,۸ پاسخ به مکاتبات فیما بین حداکثر ظرف یک هفته از تاریخ دریافت مکاتبه.
- ۳,۹ فروشنده متعهد می شود از اطلاعات، داده ها، اسناد و مدارکی که تحت عنوان محرمانه در اختیار وی قرارداده می شود، مراقبت نموده و از هر گونه افشا یا انتشار آنها خودداری نماید.

#### ۴. تعهدات خریدار

- ۴,۱ پرداخت بدون تاخیر وجه مراحل قرارداد بشرح ماده شش به فروشنده.
- ۴,۲ معرفی نماینده رسمی دارای اختیارات کافی، جهت پاسخگویی به مکاتبات فروشنده، صدور تاییدیه مراحل و پیگیری درخواستها و مطالبات فنی، قراردادی، مالی و اداری فروشنده در سازمان خریدار تا حصول نتیجه.
- ۴,۳ پاسخ به مکاتبات فیمابین حداکثر ظرف یک هفته از تاریخ دریافت مکاتبه. عدم ارسال نظرات توسط خریدار در مدت مذکور در خصوص دستاوردهای هر مرحله به منزله تایید آن مرحله است.
- ۴,۴ تأمین هزینه و امکانات ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی تیم فروشنده (خارج از شهر تهران) حین اجرای قرارداد.
- ۴,۵ در اختیار قراردادن اطلاعات، مدارک و مستندات مورد نیاز فروشنده جهت انجام موضوع قرارداد.
- ۴,۶ تأمین دفتر کار با امکانات و تجهیزات اداری و ایستگاه کاری متصل به شبکه، در صورت نیاز به حضور و فعالیت فروشنده در محیط خریدار.
- ۴,۷ خریدار متعهد است تا دو سال پس از پایان قرارداد، با هیچ یک از کارکنان فروشنده به هیچ وجه قرارداد همکاری منعقد ننموده و آنها را به استخدام خویش در نیاورد.

#### ۵. مدت قرارداد

- ۶,۱ فروشنده ظرف مدت {مدت قرارداد} از تاریخ وصول مبلغ نرم افزار (مطابق بند ۱ ماده ۷)، نرم افزارهای موضوع قرارداد را نصب و به خریدار تحویل می نماید.
- ۶,۲ در صورت بروز هر گونه تاخیر خارج از قصور فروشنده، اعم از تاخیر در آماده سازی بستر اجرا، تاخیر در ارائه اطلاعات و مستندات و تاییدیه ها یا تاخیر در پرداخت مراحل، مدت قرارداد به تناسب تمدید شده و در صورت تحمیل هزینه های جدید به فروشنده، مبلغ قرارداد متناسباً و با توافق طرفین ترمیم خواهد شد.

#### ۶. مبلغ قرارداد

- کل مبلغ قرارداد برابر با {جمع مبلغ قرارداد به عدد} {جمع مبلغ قرارداد به حروف} ریال به شرح زیر می باشد :
- ۶,۱ مبلغ فروش نرم افزار: {جمع مبلغ جدول الف به عدد} {جمع مبلغ جدول الف به حروف} ریال طبق جدول الف.

#### جدول الف - فهرست اقلام نرم افزاری موضوع قرارداد

ردیف	عنوان	تعداد	مبلغ (ریال)
۱	{عنوان نرم افزار خریداری شده ۱}	{تعداد، واحد}	{مبلغ به ریال}
۲	{عنوان نرم افزار خریداری شده ۲}	{تعداد، واحد}	{مبلغ به ریال}
{...}	{...}	{...}	{...}

{جمع مبلغ به ریال}	جمع مبالغ
--------------------	-----------

۶,۲ مبلغ/اجرای خدمات: {جمع مبلغ جدول ب به عدد} {جمع مبلغ جدول ب به حروف} ریال طبق جدول ب.

### جدول ب - فهرست خدمات اجرایی موضوع قرارداد

ردیف	عنوان	تعداد	مبلغ (ریال)
۱	{عنوان خدمت درخواست شده ۱}	{تعداد، واحد}	{مبلغ به ریال}
۲	{عنوان خدمت درخواست شده ۲}	{تعداد، واحد}	{مبلغ به ریال}
{...}	{...}	{...}	{...}
جمع مبالغ			{جمع مبلغ به ریال}

۶,۳ مبلغ تغییرات نرم افزار : (تغییرات ندارد).

تبصره ۱: در صورت نیاز خریدار به خدمات اضافه بر محدوده قرارداد (اعم از خدمات کارشناسی، تبدیل اطلاعات، ورود اطلاعات، نصب سرور، راه اندازی زیرپورتال، ... هزینه خدمات مطابق با جدول تعرفه قیمت محصولات و خدمات فروشنده (پیوست شماره ۷) محاسبه و طی صورت حساب های مجزا اخذ می گردد. مدت زمان خدمات کارشناسی در شهر تهران، از زمان ورود به سازمان خریدار تا زمان خروج از سازمان خریدار، به علاوه یک ساعت زمان تردد، محاسبه خواهد گردید.

تبصره ۲: به جمع مبلغ قرارداد، مبلغ عوارض و مالیات بر ارزش افزوده، طبق ضرایب قانونی اضافه می شود که در هر مرحله پرداخت، محاسبه و در وجه فروشنده پرداخت می گردد.

### ۷. نحوه پرداخت

مبلغ قرارداد به شرح زیر در وجه فروشنده پرداخت می شود:

۷,۱ پس از امضای قرارداد، مبلغ فروش نرم افزار معادل جمع مبلغ جدول الف، بر اساس صورت حساب ارسالی، توسط خریدار در وجه فروشنده پرداخت می شود، و فروشنده متعهد است پس از دریافت وجه و در اختیار نهادن سرور از سوی خریدار، نرم افزارهای این جدول را حداکثر ظرف ده روز کاری روی سرور آماده شده نصب نماید.

۷,۲ پس از اجرای هر یک از اقلام خدمات جدول ب توسط فروشنده و تایید توسط خریدار، مبلغ همان ردیف، بر اساس صورت حساب ارسالی در وجه فروشنده پرداخت می شود. اجرای خدمات جدول ب، پس از پرداخت مرحله اول قرارداد آغاز می شود.

تبصره ۳: در صورت تاخیر بیش از یک هفته در هر یک از پرداختها فروشنده مجاز به توقف اجرای قرارداد و خدمات مربوطه می باشد.

تبصره ۴: فروشنده در قبال دریافت مبلغ جدول الف، یک فقره چک شرکت به همان مبلغ با قید بابت ضمانت صحت عملکرد نرم افزار، در اختیار خریدار قرار خواهد داد، این چک پس از پایان مدت قرارداد به فروشنده مسترد می‌گردد.

تبصره ۵: نصب نرم افزارها بر روی سرور اصلی خریدار انجام می‌شود و در طول مراحل اجرای قرارداد، کلیه فعالیتها اعم از نصب، آموزش، بررسی، تایید و تحویل و غیره بر روی سرور اصلی و از طریق یک آدرس موقت خواهد بود و پس از تایید نهایی خریدار و تسویه حساب نهایی، از آدرس موقت به آدرس اصلی خریدار سوئیچ شده و سامانه از طریق آدرس دامنه اصلی خریدار در دسترس قرار می‌گیرد.

تبصره ۶: دسترسی به همه یا بخشی از نرم افزار موضوع قرارداد از طریق {دامنه اصلی خریدار در اینترنت / آدرس IP یا دامنه داخلی اینترنت سازمانی}، به منزله تحویل قطعی موضوع قرارداد و شروع دوره پشتیبانی رایگان می‌باشد. هر چند انجام یا تحویل بخشی از خدمات و تعهدات موضوع قرارداد (طی قرارداد یا توافقات بعدی) به پس از مقطع آغاز بهره برداری موکول شده باشد.

## ۸ کسور قانونی

۸،۱ مبلغ فروش نرم افزار (بند ۱-۶ جدول الف) مطابق ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی مشمول کسور بیمه نمی‌باشد.

۸،۲ از هر پرداخت مربوط به مبالغ اجرای خدمات و تغییرات نرم افزار (بند ۲-۶ و ۳-۶) به میزان ۰،۵٪ بابت سپرده بیمه تامین اجتماعی کسر می‌شود. کسور سپرده بیمه تامین اجتماعی پس از پرداخت مرحله آخر و در قبال ارائه مفاصا حساب تامین اجتماعی، به فروشنده مسترد خواهد شد.

## ۹ قانون قرارداد

این قرارداد از هر حیث تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی بوده و فروشنده اعلام می‌نماید مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوب ۲۲ دیماه ۱۳۳۷ و اصلاحیه‌های آن نمی‌باشد و منافع این قرارداد را به هیچیک از اشخاص مشمول قانون مذکور انتقال نداده یا آنان را به شرکت در این قرارداد قبول نخواهد کرد.

## ۱۰ تغییر در قرارداد

افزایش یا کاهش جزئی، حداکثر تا ۲۵ درصد مقدار کار موضوع قرارداد، با توافق کتبی طرفین و با ذکر تغییرات مورد نظر، میزان هزینه مربوطه، نحوه پرداخت هزینه‌های جدید و زمان مورد نیاز و سایر موارد قابل طرح، صورت می‌پذیرد.

## ۱۱ فسخ قرارداد

در شرایط زیر قرارداد قابل فسخ است:

۱۱،۱ فسخ قرارداد با توافق طرفین که در این صورت شرایط خاتمه و نحوه تسویه حساب نیز مشخص خواهد شد.

۱۱،۲ در صورتیکه یکی از طرفین قرارداد در اجرای مفاد آن تخلف نماید و ظرف ده روز کاری از دریافت تذکر کتبی از طرف دیگر نسبت به رفع آن یا ارائه پاسخ مقتضی اقدام نکند، طرف دیگر می تواند با ارسال اظهارنامه نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.

۱۱،۳ در صورت بروز هر گونه حوادث غیر مترقبه مانند جنگ، سیل، زلزله، و یا هر گونه عواملی خارج از اختیار طرفین که ادامه کار را غیر ممکن می سازد قرارداد به خودی خود فسخ می شود.

۱۱،۴ در صورت فسخ قرارداد، هزینه نرم افزارهای نصب شده و خدمات انجام شده تا زمان فسخ، طبق گزارش کار فروشنده در وجه وی، پرداخت می شود.

## ۱۲ حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف میان طرفین قرارداد، بدو موضوع توسط کمیته حل اختلاف، مرکب از دو نماینده از هر طرف و یک کارشناس مورد قبول طرفین، رسیدگی و در صورت عدم حل مشکل، محاکم قضایی جمهوری اسلامی ایران صالح به رسیدگی می باشند.

## ۱۳ ضمایم قرارداد

ضمائم قرارداد که جزء لاینفک آن می باشد عبارت است از:

پیوست شماره ۱- مشخصات نرم افزار

پیوست شماره ۲- امکانات نرم افزار

پیوست شماره ۳- خدمات نصب نرم افزار

پیوست شماره ۴- خدمات آموزش نرم افزار

پیوست شماره ۵- خدمات راه اندازی نرم افزار

پیوست شماره ۶- خدمات پشتیبانی و گارانتی نرم افزار

## ۱۴ نشانی طرفین قرارداد

نشانی فروشنده: تهران، بزرگراه مدرس، ابتدای خیابان ظفر (خیابان شهید دستگردی)، شماره ۲۱۵، طبقه دوم، کدپستی

۱۹۱۹۸۱۴۷۱۸. تلفن: ۲۲۹۰۶۴۴۸

نشانی خریدار: {آدرس رسمی خریدار}

تلفن: {تلفن تماس خریدار}

هرگاه یکی از طرفین قرارداد نشانی خود را در مدت قرارداد تغییر دهد باید نشانی جدید خود را پانزده روز قبل از تغییر کتبا به طرف دیگر ابلاغ کند و تا وقتی که نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است کلیه مکاتبات به نشانی فوق ارسال خواهد شد و تمام آنها ابلاغ شده تلقی می گردد.

## ۱۵ نسخ قرارداد

این قرارداد در { ۱۵ ماده و ۶ تبصره و ۶ پیوست در ?? صفحه }، طی { چهار } نسخه که کلیه صفحات به امضای مجاز و تعهدآور طرفین رسیده است و کلیه نسخ آن اعتبار واحد دارد.

\*\* پایان متن صفحه \*\*

## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۱ - مشخصات نرم افزار

#### ۱. مشخصات نرم افزار

۱.۱. نام نرم افزار : {نام نرم افزار(ها) مثال: سامان سوئیت}.

۱.۲. مولفه های نرم افزار:

۱.۲.۱. {هسته سامان سوئیت}

۱.۲.۲. {مدیریت تعامل}

۱.۲.۳. {...}

۱.۳. نگارش : {نگارش نرم افزار مثال: ۱,۰,۰,۰}

۱.۴. سیستم عامل : Linux

۱.۵. پایگاه داده : MySql

۱.۶. پروتکل های مورد استفاده : HTTP/HTTPS

۱.۷. محدوده مجاز نصب : {یک نسخه بر روی یک سرور درون سازمانی / اینترنتی}.

۱.۸. محدوده مجاز بهره برداری : {اینترنت داخلی سازمان خریدار / دامنه درون سازمانی سازمان خریدار}.

۱.۹. مجوز تعداد دامنه فرعی (زیر پورتال): {فاقد مجوز زیر پورتال / تا ۵ زیر پورتال / تا ۳۵ زیرپورتال / نامحدود}.

۱.۱۰. مجوز تعداد زبان : {یک زبان (فارسی) / دو زبان (فارسی ، انگلیسی) / ...}

تبصره ۱: ایجاد زیر پورتال توسط خریدار در سقف تعداد ذکر شده در مجوز، صرفاً تحت دامنه فرعی از دامنه پورتال اصلی مجاز است.

تبصره ۲: مجوز ایجاد زیرپورتال و مجوز تعداد زبان، به منزله تعهد پیاده سازی زیرپورتال یا زبانهای بعدی توسط فروشنده نمی باشد. محدوده تعهدات راه اندازی در پیوست شماره ۵ تشریح گردیده است.

#### ۲. تغییرات نرم افزار

۲.۱. نرم افزار موضوع قرارداد طبق مشخصات بند یک و امکانات پیوست شماره دو، بدون تغییرات ارائه می شود، و خریدار تایید می نماید، با آگاهی کامل نسبت به مشخصات نرم افزار اقدام به خرید نموده و اظهار بی اطلاعی از امکانات و نحوه عملکرد نرم افزار، تعهدی برای فروشنده ایجاد نمی نماید.

۲.۲. هر گونه انجام تغییرات در نرم افزار، مستلزم تنظیم توافق نامه مستقل بر اساس درخواست خریدار و پس از بررسی امکانپذیری فنی و توافق در مورد زمان و هزینه تغییرات، خواهد بود.

۲,۳. در صورتی که خریدار پس از اجرا و تحویل موضوع قرارداد نیازمند توسعه مقیاس (مجوز زیر پورتال یا مجوز چند زبانه) باشد، ارزش مولفه های نرم افزاری براساس تعرفه جاری در زمان درخواست، مبنای برآورد قیمت توسعه مقیاس قرار خواهد گرفت.



### ۳. حق امتیاز (کپی رایت) نرم افزار

۳,۱. حق امتیاز (کپی رایت) (حقوق مالکیت اثر) نرم افزارهای موضوع قرارداد متعلق به فروشنده است. در عین حال، به موجب این قرارداد، یک مجوز با محدوده استفاده از یک نسخه اجرایی از نرم افزار مطابق شرایط قرارداد و بند یک این پیوست، پس از تسویه حساب قرارداد، به خریدار تعلق می گیرد. این مجوز (لایسنس) صرفاً برای یک نسخه از نرم افزار و به منظور استفاده در سازمان خریدار بوده و سازمان های بالاسری و یا پایین دستی سازمان خریدار، که دارای شخصیت حقوقی مستقل می باشند اجازه نصب و استفاده از نرم افزار را ندارند.

۳,۲. تحویل کد منبع و مستندات اصلی نرم افزار جزء تعهدات موضوع قرارداد نمی باشد.

۳,۳. خریدار و کارکنان وی حق تکثیر، الگو برداری، تغییر، برگردان کد منبع (Source) و هر اقدام دیگری که ناقض حقوق پدیدآورنده نرم افزار باشد را ندارند و در صورت نقض، خریدار ملزم به جبران خسارت می باشد.

۳,۴. نام و نشان تجاری محصول جزئی از محصول و تحت پوشش حقوق مالکیت اثر بوده و خریدار متعهد به حفظ کامل نام و نشان تجاری فروشنده بر روی نرم افزار، صفحات و ملحقات آن به همان صورت که از سوی فروشنده ارائه می شود، می باشد.

\*\* پایان متن صفحه \*\*

## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۲ - امکانات نرم افزار

نرم افزارهای موضوع قرارداد به صورت بسته نرم افزاری ارائه می شود و جزئیات امکانات این سند به همان کیفیتی است که قبلا توسط فروشنده پیاده سازی شده و مشمول تغییر و توسعه براساس نظرات خریدار نخواهد بود.

#### ۱. نرم افزار هسته سامان سوئیت (Saman Suite)

##### ۱,۱ مزایای سامان سوئیت

- به حداکثر رساندن بهره وری
- برقراری نظم و سامان دهی همه جانبه
- ارتباطات تسهیل شده
- ایجاد فضای مشارکت کارکنان
- سهولت برنامه ریزی و نظارت فراگیر
- تطبیق با تغییرات با کمترین هزینه
- کاهش هزینه های نگهداری

##### ۱,۲ قابلیت‌های کارکردی هسته سوئیت

###### • تنظیمات پایه

- رجیستری
  - نگهداری کلیه تنظیمات مربوط به زیر ساخت و ماژول ها
  - امکان مدیریت یکپارچه کلیه تنظیمات سیستم
  - امکان تعریف تنظیمات به ازای هر کاربر (بخشی از تنظیمات)
- راهنما
- سانسور
- چند زبانی
  - تعریف زبان همراه با تعیین تقویم و جهت نوشتار
  - Export و Import ثابت های زبانی
  - سفارشی سازی ثابت های زبانی
  - اضافه کردن زبان جاری به URL

###### - تنظیمات پست الکترونیک

###### - تنظیمات پیامک

###### - تنظیمات ویرایشگر پیشرفته

###### - تنظیمات ویرایشگر کد

###### - تنظیمات منطقه ای

###### • کاربران و حقوق دسترسی

###### - کاربران

- تعریف کاربران حقیقی و حقوقی
- مشاهده کاربران آنلاین
- تعیین محدودیت های دسترسی کاربران
- مشاهده حقوق دسترسی هر کاربر
- درج گروهی کاربران
- گروه های کاربری
  - تعریف گروه های کاربری
  - تعریف سطوح کاربری
  - اختصاص کاربران به گروه کاربری
  - مشاهده حقوق دسترسی هر گروه
  - اختصاص خودکار گروه بر اساس آدرس IP
- واحدهای سازمانی
  - تعریف واحد های سازمانی به صورت سلسله مراتبی
  - تعیین پست سازمانی مسئول برای هر واحد
- پست های سازمانی
  - تعریف پست های سازمانی به صورت سلسله مراتبی
  - تعیین واحد سازمانی هر پست
  - تعریف گروه پست سازمانی و گروه بندی پست های سازمانی
  - تفویض اختیار
- حقوق دسترسی
  - واسط کاربری مجتمع برای اعطای حق دسترسی بر روی کلیه ماژول ها
  - تعیین حق دسترسی به کاربر، گروه کاربری، پست سازمانی، واحد سازمانی و گروه پست سازمانی
  - اعطای حق دسترسی مبتنی بر نقش
  - اعطای حق دسترسی بر اساس طبقه بندی
- امنیت
  - مرکز امنیت
    - تنظیم سیاست های حساب کاربری و رمز عبور
    - تنظیم شیوه اعتبار سنجی مدیران
    - تعریف سه سطح مکانیزم امنیتی پیشرفته
    - کنترل کلیه پارامترهای ورودی به صورت برخط
    - کنترل کلیه فایل های بارگذاری شده به صورت برخط
    - تشخیص حملات و انسداد دسترسی مهاجمان
    - تعریف حد آستانه برای درخواست از هر IP
    - محدود ساختن دسترسی به سیستم از سایر مناطق جهان
    - قراردادن سیستم در وضعیت فقط خواندنی
    - بهرگیری از reCAPTCHA 2&3

- مخزن فایل ها و جلوگیری از اجرای فایل‌های غیر مجاز و یا تغییر کرده
- تعیین الگوهای تشخیص حملات
- مشاهده رویدادها و رخدادهای امنیتی
- بررسی پارامترهای امنیتی به صورت خودکار
- بررسی پارامترهای کارایی به صورت خودکار
- مسدود ساختن دسترسی از IP خاص
- لاگ و ممیزی
  - تعریف بیش از ۳۰۰ نوع رویداد
  - تعریف رویدادهای خاص هر ماژول
  - گزارش جامع از رویدادها و رخدادها
  - گزارش جامع از تغییرات محتوا
  - گزارش جامع از مرور صفحات
  - گزارش جامع از تغییرات پایگاه داده
  - اطلاع رسانی برخط و زمانبندی شده از رویدادها از طریق پیامک و پست الکترونیک
- **کارایی**
  - تنظیمات کش
    - تنظیمات محل نگه داری کش
    - کش خروجی صفحات
    - حذف فضای خالی و فشرده سازی محتوای کش شده
    - کش تصاویر برش خورده
    - کش داده ها
  - **نگهداری و پایش**
    - زمانبند اجرای وظیفه
    - پایش صحت سیستم
    - خط فرمان
  - **نصب و بروزرسانی**
    - مرکز بروزرسانی
    - مجوز سامان
    - مدیریت ماژول ها
  - **شخصی سازی**
    - کنترل پنل
    - تنظیمات پروفایل کاربر

۲. نرم افزار مدیریت تعامل (Collaboration)

۲,۱ جایگاه سیستم مدیریت تعامل در سامان سوئیت

هدف سیستم مدیریت تعامل، متمرکز نمودن دسترسی به کانالهای ارتباطی و نیز مرتبط نمودن سوابق ارتباطی مربوط به هر کار یا هر فرد با خود آن فرد یا کار می باشد. جهت تحقق اهداف و کارکردهای تعیین شده، سیستم مدیریت تعامل، کلیه ابزارهای ارتباطی، اطلاع رسانی، پیام رسانی و ارجاع کار از کلیه سامانه های محیط سامان سوئیت را در محیطی واحد مجتمع نموده است. در واقع کاربر در محیط تعامل از هر پیام رسیده، کار ارجاع شده در سایر سامانه ها یا محتوای منتشر شده در پورتال آگاهی می یابد و از همان مسیر جهت اقدام یا اطلاع از جزئیات به آنها دسترسی خواهد داشت.

## ۲.۲ مزایای سیستم مدیریت تعامل سامان

- اطلاع آنی از کارها و پیام های رسیده
- سرعت در رسیدگی به کارهای ارجاع شده
- سهولت در اقدام و ارجاع کارها
- اطلاع از آخرین مطالب منتشر شده در پورتال و رسانه های مرتبط
- برنامه ریزی فعالیت ها در چهارچوب تقویم سازمانی

## ۲.۳ ویژگیهای کارکردی سیستم مدیریت تعامل

- کارتابل
  - دسترسی مجتمع بر روی فعالیت های جاری
  - مشاهده و ویرایش فعالیت های جاری
  - جستجو در فعالیت های جاری
- تقویم سازمانی
  - تعریف تقویم شخصی
  - تعریف تقویم اشتراکی
  - تعریف تقویم عمومی
  - ایجاد رویدادها با زمانبندی متنوع
- پیام رسان
  - ارسال پیام مبتنی بر متن، تصویر، صوت و ویدئو
  - اطلاع رسانی بلادرنگ از پیام های رسیده
  - جستجو و ایجاد فهرست مخاطبین از میان کاربران سازمان
  - استفاده از روبات ها
- مدیریت داشبوردها
  - ایجاد داشبوردهای متنوع و متعدد برای کاربران در پنل های مختلف
  - ایجاد داشبورد توسط مدیر برای کاربران و یا گروه های کاربری خاص
  - افزودن دسکت های متنوع از ماژول های مختلف
- جداول پایه
- اقلام دلخواه کاربر

## ۳. فهرست امکانات نرم افزار پورتال سازمانی (Enterprise Portal)

### ۳.۱ اطلاع رسانی

- اخبار

- مطالب
- گالری چند رسانه ای
- فایل ها
- بنرها
- پرسش های متداول
- پیوندها
- مقالات
- رویداد ها و مناسبت ها
- اطلاع رسانی مناقصات و مزایدات
- آئین نامه، قوانین و مقررات
- خدمات و فرآیندهای سازمانی
- تابلو اعلانات
- بولتن خبری
- سخن روز
- نشریه الکترونیکی
- گواهینامه ها و افتخارات
- طرح ها و پروژه ها
- صفحات ایستا
- معرفی فرصت های شغلی
- محتوای مرتبط
- نظرات کاربران
- معرفی محصولات و خدمات
- واژه نامه

### ۳,۲. ارتباطی

- صندوق تماس سازمانی
- انتقادات و پیشنهادات
- نظرسنجی آماری
- نظرسنجی پرسشنامه ای

### ۳,۳. تنظیمات پایه

- تنظیمات سئو
- تعریف دامنه ها با WWW و بدون WWW و تبدیل خوکار آدرس ها
- استفاده از Canonical URL
- فشرده سازی تصاویر
- نگاشت URL ها
- کلمات کلیدی عمومی
- لینک های خودکار

## - جستجو

- ایندکس محتواها
- جستجوی یکپارچه بر روی محتواها
- مدیریت محتواهای ایندکس شده ماژول های مختلف
- واکنشگرایی در سمت کاربری

## - ارسال محتوا به دوستان

## - نقشه سایت

## - اشتراک خبری

## ۳,۴. طراحی و توسعه

## - نمای گرافیکی

- ایجاد نماهای مختلف
- ایجاد نماهای اختصاصی و اشتراکی برای زیر پورتال ها
- ایجاد قالب های صفحات
- ایجاد قالب های چیدمان
- ایجاد قالب های بلاک ها
- تعریف پالت های رنگ
- ایجاد نماهای چند زبانی
- نگهداری فایل ها و تصاویر مربوط به نما
- استایل ها مبتنی بر LESS
- تعریف پلاگین ها کد PHP
- طراحی صفحات بروز استشنا
- سفارشی سازی ماژول ها به ازای نما
- پیش نمایش نما
- تکثیر و دانلود نما
- طراحی نما برای کانال های مختلف (دسکتاپ، موبایل، تبلت، افراد کم توان، روبات، مرورگرهای قدیمی، سرعت پایین، ترافیک بالا)

## - صفحات ورودی

- تعریف صفحات ورودی و آزاد
- طراحی صفحات با استفاده از بلاک ها
- استفاده از مسترپیج
- تکثیر موقت صفحه
- طراحی صفحه برای کانال های مختلف (دسکتاپ، موبایل، تبلت، افراد کم توان، روبات، مرورگرهای قدیمی، سرعت پایین، ترافیک بالا)
- تنظیمات SEO مربوط به صفحه
- آمار بازدید از صفحه
- لاگ تغییرات اجزای صفحه

- زیر پورتال ها

- تعریف زیر پورتال
- فعال سازی ماژول ها در زیر پورتال
- طراحی نمای اختصاصی برای زیر پورتال
- مدیریت محتوای توزیع شده زیر پورتال
- پیکر بندی متمرکز زیر پورتال

- منو ساز

- ایجاد و مدیریت انواع منو ها (عمودی، افقی، آکاردئونی و درختی)
- ایجاد منو ها و زیر منو ها بر اساس منابع مختلف داده
- ایجاد منوهای واکنش گرا

- درگاه های سازمانی

- اسلایدر ساز

- ایجاد اسلایدرهای ساده
- ایجاد اسلایدرهای متحرک، پیچیده و چند لایه
- اعطای حق دسترسی مبتنی بر نقش
- حقوق دسترسی توزیع شده
- ثبت و پیگیری تغییرات محتوایی
- واکنشگرایی در سمت کاربری
- زمان بندی ارائه محتوا

- فرم ساز

- تعریف فرم های متنوع بدون نیاز به دانش فنی
- طراحی فرم ها به صورت بصری
- مدیریت فرم ها به صورت توزیع شده
- ارائه کد رهگیری
- اطلاع رسانی از طریق پیامک و پست الکترونیک
- زمان بندی فعال سازی فرم
- تعیین محدودیت بروی تکمیل فرم
- امکان ارسال پاسخ به تکمیل کننده
- تکمیل فرم ها از سمت سایت
- تکمیل فرم ها از طریق پنل

- مسترپیج ها

- بلاک ها

- صفحات ماژول ها

۳,۵. نگهداری و پایش

- آمار بازدید

- ارائه آمار بازدید به ازای پورتال، صفحه، ماژول، طبقه بندی و محتوا به صورت مجزا و سرجمع



- ارائه نمودارهای متنوع
- استفاده از زیر ساخت لاگ و ممیزی
- استفاده از زیر ساخت PiWIK

### ۳,۶. ابزارها

- هشتگ
- فعال سازی هشتگ برای ماژول های مختلف
- پیشنهاد هشتگ برای محتوا
- ارائه محتوای مرتبط بر اساس هشتگ
- نمایش ابر هشتگ ها
- تعریف هشتگ های عمومی
- تولید گزارش از فایل
- بارکد دوبعدی
- مدیریت پرداخت
- پرداخت آزاد

### ۴. نرم افزار ابزار توسعه فرایند سامان (Process Builder)

ابزار توسعه فرآیند سامان سامان یک ابزار توسعه نرم افزار جامع است که امکان طراحی و مدلسازی فرآیندهای کسب و کار و پیاده سازی آنها در قالب نرم افزارهای کاربردی (Application) فرآیند محور را بدون نیاز به برنامه نویسی، در محیطی بصری و سطح بالا فراهم نموده و محصول کار را در فضایی تعاملی و یکپارچه به اجرا در می آورد.

#### ۱,۴ جایگاه ابزار توسعه فرآیند سامان در سامان سوئیت

در سامان سوئیت ابزارهای متعددی جهت توسعه نرم افزار، از جنبه های مختلف، پیش بینی شده است. ابزار توسعه فرآیند سامان سامان وظیفه توسعه، مدیریت، اجرا و پایش نرم افزارهای فرآیندمحور در بستر سامان سوئیت را دارد. در این محیط، امکانات سایر ابزارهای توسعه از جمله توسعه یکپارچگی و توسعه گزارشات نیز قابل استفاده هستند. کارتابل توسعه فرآیند سامان شامل فهرست کارهای ارجاع شده یا در دست اقدام، مربوط به کلیه نرم افزارهای فرآیند محور از جمله پورتال، Ticketing و ... بوده و امکان انجام متمرکز و مستقیم کارها را فراهم می آورد.

#### ۴,۲ مزایای توسعه فرآیند سامان

- سرعت و سهولت در توسعه نرم افزارهای فرآیندمحور
- منعطف در تغییرات فرآیندهای کسب و کار
- یکپارچه با زیرساخت محتوا
- رابط های کاربری ادغام شده در محیط تعاملی
- برقراری ارتباطات یکپارچگی با سامانه های سازمانی

#### ۴,۳ ویژگیهای کارکردی توسعه فرآیند سامان

- ابزار توسعه فرآیند
- ایجاد فرآیند مبتنی بر استاندارد BPMN 2.0
- ایجاد فرآیند های مستقل

- ایجاد فرآیند های مربوط به فرم
- ایجاد فرآیند های مربوط به ماژول
- ورژنینگ بر روی فرآیند
- اتصال به وب سرویس و پایگاه داده
- انواع اطلاع رسانی در مراحل مختلف
- اعطای حق دسترسی بر اساس کاربر/گروه کاربری/پست سازمانی/واحد سازمانی/گروه پست سازمانی/نقش
- ایجاد فرآیند های سمت سایت و سمت پنل
- طراحی فرم ها با رابط کاربری WYSIWYG
- کارتابل قدرتمند تعاملی

## ۵. نرم افزار ابزار توسعه کاربرد سامان (Application Builder)

همانگونه که پیش تر اشاره کردیم، نرم افزار BPMS سامان برای توسعه نرم افزارهای فرآیند محور (و به طور خاص فرآیندهای کسب و کار) در سامان سوئیت پیش بینی شده است. اما ممکن است شما نیاز به توسعه نرم افزارهای کاربردی داشته باشید که جنبه گردش سازمانی نداشته و بیشتر کارکردهای مدیریت داده و محتوا، ارائه و انتشار محتوا، رابط کاربری خاص، پردازشهای خاص و ... در آن اهمیت دارد. ابزار توسعه نرم افزار سامان برای تسهیل در پاسخ به این نیازها طراحی شده است.

### ۱،۵ جایگاه ابزار توسعه کاربرد در سامان سوئیت

برای اطلاع از جایگاه این ابزار در سامان سوئیت، کافی است بدانیم تمامی نرم افزارهای کاربردی و ماژول های فعلی سامان سوئیت با همین ابزار تولید شده اند. در واقع این ابزار، چارچوب توسعه نرم افزار بعلاوه محیط ویژوال تولید نرم افزار سامان سوئیت است. شما به کمک این ابزار می توانید نرم افزارها و ماژولهای جدیدی برای سامان سوئیت تولید نمایید.

### ۵،۲ مزایای ابزار توسعه کاربرد سامان

- امکان تولید نرم افزارهای جدید توسط تیم های داخلی سازمان
- امکان تغییر و توسعه در نرم افزارهای سوئیت توسط تیم های داخلی سازمان
- چابکی و سرعت بالا در پاسخگویی به نیازهای نرم افزاری
- هزینه بسیار پایین تولید و نگهداری نرم افزار نسبت به کیفیت دستاوردها
- کیفیت بالای از پیش تضمین شده از جنبه های مختلف امنیت، کارآیی، رابط کاربری
- همسانی و یکنواختی در سبک طراحی و محیط نرم افزارهای تولیدی

### ۵،۳ ویژگیهای کارکردی ابزار توسعه کاربرد سامان

- تولید نرم افزار کاملا مبتنی بر فراداده توصیفی بدون فایل های کد
- توسعه نرم افزار بر اساس مدلی مفهومی داده ( بدون ورود به مدل منطقی یا فیزیکی)
- تفکیک لایه های داده، سرویس و نمایش
- مدل دسترسی مبتنی بر نقش، مبتنی بر وظیفه و مبتنی بر داده در سطح رکورد
- تولید منطق و رابطهای جستجو به صورت خودکار
- اعتبار سنجی در سطح رابط کاربر و سطح سرور به صورت خودکار
- پشتیبانی از چندزبانگی در نرم افزارهای تولیدی
- توسعه پورتلت (بلاک) جهت اجرا در پورتال

- توسعه دسالت های اختصاصی جهت بکارگیری در داشبورد سوئیت
- بهره گیری از امکانات زیرساخت یکپارچه سازی، توسعه فرآیند و توسعه گزارش
- قابلیت توسعه ماژول ها بر بستر NodeJS
- ویرایش ماژول ها غیر سیستمی
- تعریف ساختار پایگاه داده ماژول
- تعریف ساختار پایگاه داده به صورت بصری
- تعریف قالب های نمایشی
- طراحی قالب های به صورت بصری
- تعریف رویدادهای مرتبط با ماژول
- تعیین وضعیت های رکورد ماژول
- ایجاد ماژول های Master/Detail
- تعریف کدهای اختصاصی ماژول
- تعریف نقش ها
- تعریف ساختار حقوق دسترسی
- تعریف تنظیمات ماژول
- تعریف ساختار صفحات
- تعریف دامنه ها و طبقه بندی ها
- ایجاد گزارش های لیستی/چند سطحی و نموداری
- تعریف موضوعات صحت سیستم
- تعریف موضوعات زمانبند وظیفه
- ایجاد ربات پیام رسان
- تعریف تصاویر/ فایلها و استایل های ماژول
- ابزار طراحی گردش کار

## ۶. نرم افزار ابزار توسعه یکپارچگی سامان (Integration Builder)

در سازمان های توسعه یافته، تقریباً نمی توان نرم افزارهای سازمانی موفق و فرآیندهای کسب و کاری گسترده را بدون ارتباطات یکپارچگی تصور کرد. فقدان ارتباطات یکپارچگی در پایگاه داده، نرم افزار، فرآیند و زیرساختهای امنیتی، به طور قطع منجر به بروز افزونگی، کندی، مغایرت و خطاهای بعضاً غیرقابل جبران می شود. ابزار توسعه ارتباطات یکپارچگی سامان، تمهیدات مختلفی جهت ارتباطات یکپارچگی لایه داده، لایه وب سرویس و لایه احراز هویت فراهم نموده است.

### ۱,۶ جایگاه ابزار توسعه یکپارچگی در سامان سوئیت

واسط های این ابزار در توسعه فرآیند، ابزار توسعه کاربرد (Application Builder)، ابزار توسعه گزارش و سایر نرم افزارهای کاربردی سامان سوئیت در دسترس بوده و ارتباطات یکپارچگی را برقرار می کند. به کمک این زیرساخت، به راحتی می توان از منابع و پایگاه داده ها و نرم افزارهای دیگر داده یا سرویس دریافت نمود یا داده ها و ماژول های سامان سوئیت را در اختیار مصرف کننده های بیرونی قرار داد. تمهیدات پیاده سازی احراز هویت واحد (SSO) در سامان سوئیت نیز توسط این زیرساخت تامین می شود.

## ۶,۲ مزایای ابزار توسعه یکپارچگی سامان

- دسترسی لحظه ای سامانه های سازمانی به داده های یکدیگر
- امکان ارائه خدمات بهتر به ذینفعان بر اساس ارتباطات یکپارچگی
- حذف کارهای نیمه دستی import/export برای ارتباط بین سیستم ها
- حذف مغایرت های داده ای ناشی از عدم ارتباطات یکپارچه
- امکان دسترسی به کلیه سامانه ها با یک شناسه کاربری و یک بار ورود

## ۶,۳ جایگاه ابزار توسعه یکپارچگی در سامان سوئیت

- امکان ارائه خدمات کاربردها از طریق وب سرویس
- امکان بکارگیری و ارائه وب سرویس های REST و مبتنی بر SOAP
- امکان اتصال به انواع پایگاه داده های مختلف
- امکان همسان سازی جداول در پایگاه داده های مختلف
- امکان ارتباط با زیرساخت های Active Directory و LDAP
- قابلیت برپایی SSO مبتنی بر زیر ساخت CAS
- توانایی بهرمندی از زیر ساخت های Health Monitoring, Job Scheduling, Messenger Bot و... برای سایر کاربردهای جزیره ای سازمان

## ۶,۴ ویژگی های ابزار توسعه یکپارچگی در سامان سوئیت

- مکانیزم های احراز هویت
  - احراز هویت بر اساس LDAP
  - احراز هویت بر اساس CAS
  - احراز هویت بر اساس سیستم های مبتنی بر OAuth
  - احراز هویت بر اساس مکانیزم های سفارشی
- منابع داده
  - تعریف منبع داده برای پایگاه داده های MySQL
  - تعریف منبع داده برای پایگاه داده های MS SQL Server
  - تعریف منبع داده برای پایگاه داده های Oracle
  - تعریف منبع داده برای پایگاه داده های مبتنی بر ODBC
  - بررسی خودکار در دسترس بودن منابع داده در بازه های زمانی مختلف
- وب سرویس ها
  - ایجاد و اتصال به وب سرویس های مبتنی بر SOAP و REST
  - امکان تست و فراخوانی وب سرویس ها
  - بررسی خودکار در دسترس بودن وب سرویس ها در بازه های زمانی مختلف
- همگام سازی پایگاه داده
  - همگام سازی جداول از پایگاه داده های مختلف با یکدیگر
  - همگام سازی به صورت انبوه و درج و ویرایش
  - اجرای دستی و زمانبندی شده روال ها

## ۷. نرم افزار ابزار توسعه گزارش سامان (Report Builder)

ابزار توسعه گزارش از مهمترین ابزارهای مکمل محیط های توسعه نرم افزار هستند. معمولا سازمان ها در محیط واقعی به گزارش هایی بیش از گزارش های استاندارد پیش بینی شده در نرم افزارها نیاز دارند. ابزار توسعه گزارش سامان امکان طراحی و پیاده سازی مجموعه متنوعی از گزارشات لیستی، چند سطحی، گراف و نمودار، همراه با پارامترهای متنوع جهت تنظیمات گزارش، بعلاوه امکان تنظیم سطوح دسترسی به گزارشات را در محیطی قدرتمند و درعین حال ساده و کارآمد برای شما فراهم آورده است.

### ۱,۷ جایگاه ابزار توسعه گزارش در سامان سوئیت

کلیه گزارشات در تمامی نرم افزارهای محیط سامان سوئیت با ابزار توسعه گزارش سامان، طراحی و پیاده سازی شده اند. لذا تغییر و توسعه آنها نیز از طریق همین ابزار قابل انجام است. علاوه بر این، این ابزار امکان طراحی و پیاده سازی گزارشات جدید از نرم افزارهای محیط سامان سوئیت، و همچنین امکان اتصال به پایگاههای داده بیرونی و تهیه گزارش از آنها نیز فراهم نموده است.

### ۷,۲ مزایای ابزار توسعه گزارش سامان

- چابکی در پاسخ به نیازهای گزارشی مدیران
- امکان توسعه گزارشات جدید توسط تیم های داخلی سازمان
- امکان تغییر و توسعه در گزارشات سوئیت توسط تیم های داخلی سازمان
- هزینه بسیار پایین در طراحی و پیاده سازی گزارشات
- دسترس پذیری گزارشات از داخل و خارج سازمان

### ۷,۳ ویژگی های کارکردی ابزار توسعه گزارش سامان

- ایجاد گزارش های چند سطحی به صورت بصری
- اتصال به انواع پایگاه داده
- اتصال به وب سرویس
- ایجاد گزارش های سمت سایت و سمت پنل
- امکان تعریف پایگاه داده های داخلی و خارجی و وب سرویس به عنوان منابع داده
- امکان تعریف پارامترهای پویا و دریافتی از کاربر برای گزارشات
- امکان طراحی گزارشات لیستی ساده و چند سطحی
- پشتیبانی از فیلدها و ستونهای تجمیعی و تلفیقی
- امکان طراحی گزارشات نموداری در قالب های متنوع
- قابلیت اعطای حقوق دسترسی بر اساس محدوده داده و اقلام خروجی
- قابلیت ارائه گزارش ها در قالب دسکتاپ برای داشبورد
- قابلیت ارائه گزارش ها در قالب پورتلت (بلاک) جهت انتشار در پورتال
- استخراج خودکار ساختار جداول و فیلدها از منابع داده و ارائه ویژوال
- طراحی ویژوال و نوشتاری پرس و جوها و شرایط گزارش

**تبصره:** چنانچه پس از خرید نرم افزار، نسخه جدیدی از نرم افزار توسط فروشنده عرضه شود که دارای ماژولهای جدیدی نسبت به نسخه اولیه باشد، ماژولهای جدید در محدوده بروزرسانی های رایگان دوره پشتیبانی نبوده و نصب آنها مستلزم خرید آن ماژول ها مطابق با شرایط پیش بینی شده در پیوست شماره ۲ قرارداد پشتیبانی می باشد.

**\*\* پایان متن صفحه \*\***

## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۳ - خدمات نصب نرم افزار

#### ۱. شرح خدمات و شرایط نصب نرم افزار:

- ۱,۱. فروشنده برای یکبار نرم افزار موضوع قرارداد را بر روی سرور آماده شده توسط خریدار نصب می نماید.
- ۱,۲. تامین، آماده سازی و نگهداری بسترهای مورد نیاز اجرای نرم افزار (به شرح بند ۲) بر عهده خریدار است.
- ۱,۳. خریدار متعهد است ظرف مدت {مدت زمان لازم برای آماده سازی سرور} از آغاز قرارداد، نسبت به تامین بستر اجرایی مورد نیاز (به شرح بند ۲) و برقراری دسترسی راه دور فروشنده به سرور از طریق (ssh) با حق دسترسی مدیریت، اقدام نماید.
- ۱,۴. فروشنده متعهد است ظرف مدت {مدت زمان لازم برای نصب مطابق شرایط بند ۴,۶ قرارداد (پیش فرض ده روز کاری)} از تاریخ حصول شرایط پرداخت اولیه قرارداد و تامین بستر اجرایی توسط خریدار، نسبت به نصب و پیکربندی نرم افزار موضوع قرارداد و تحویل به خریدار اقدام نماید.
- ۱,۵. نرم افزار دارای امکانات لازم برای تهیه و بازگرداندن اطلاعات پشتیبان بوده و از تاریخ نصب مسئولیت تهیه اطلاعات پشتیبان بر عهده خریدار است.

#### ۲. بستر اجرا:

۲,۱. حداقل نیازمندی سخت افزاری سرور :

{سرور اختصاصی (Dedicated Server) / سرور مجازی (Virtual Server)} با مشخصات تقریبی زیر:  
{حداقل نیازمندی سخت افزاری سرور مطابق بررسی کارشناسی فروشنده در اولین جلسه کارشناسی فنی و پس از انعقاد قرارداد فروش تعیین می گردد}

#### Server: HP Proliant DL380 G7 Server

Processor:	(2) Intel® Xeon® E5690 (3.64GHz/6-core/12MB/130W)
Memory:	DDR3-1333 HT, Turbo 4 GB 2R* 4 PC3 10600R-9 Kit
Network Controller:	Two HP NC382i Dual Port
Storage Controller:	HP Smart Array P410i/Zero Memory Controller (RAID 0/1/1+0)/GB with FBWC
Hard Drive:	8 x HP 146GB 15K – RAID 10 6G SAS 2.5 DP HDD
Storage:	8 SFF SAS/SATA HDD Bays
Optical Drive:	Optional 9.5mm DVD-RW Drive
Power Supply:	(2) 750W Hot Plug Power Supply
Fan's:	(6) (N+1 redundancy standard)

۲,۲. محل فیزیکی سرور :

{ در صورت اجبار به استقرار سرور در مرکز داده داخلی خریدار } با توجه به اعلام نیاز خریدار مبنی بر { خلاصه دلایل فنی مثل اتصال سامه های نرم افزاری }، سرور نرم افزار باید در { زون / مرکز داده }، داخل سازمان خریدار آماده گردد.

{ در صورت امکان انتخاب محل استقرار سرور } با توجه به بررسی فنی نیازمندی ارائه شده از سوی خریدار، محل فیزیکی سرور می تواند در مرکز داده سازمان خریدار و یا سایر مراکز داده معتبر ترجیحا داخل کشور پیش بینی گردد.

۲,۳. سیستم عامل و سایر نرم افزارها مورد نیاز بر روی سرور :

{ نیازمندی نرم افزاری سرور مطابق آخرین نسخه پایدار و مورد تایید فروشنده تنظیم می گردد }

**OS:**

Linux CentOS 6.3 x86\_64 (64bit) | RHEL 6.3+ x86\_64 (64bit)

**Web Server:**

Apache Web Server 2.2.20+

**Required Add-On Modules :**

- PHP 5.2.17

**DBMS:**

- MySQL Server Community (x86\_64) | Percona Server 5.5.8+ (x86\_64)

۲,۴. سیستم عامل و سایر نرم افزارها مورد نیاز بر روی رایانه کاربران :

نرم افزار به صورت تحت وب و مستقل از سیستم عامل و نرم افزارهای رایانه کاربر می باشد.

\*\* پایان متن صفحه \*\*



## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۴ - خدمات آموزش نرم افزار

#### ۱. شرح خدمات و شرایط آموزش نرم افزار:

۱.۱. فروشنده پس از نصب و تحویل نرم افزار، نسبت به برگزاری جلسات آموزشی به مدت {میزان ساعت آموزش تعهد شده} ساعت، برای یک گروه متشکل از ۳ نفر کاربر مدیر سیستم اقدام خواهد نمود.

- ارائه خدمات آموزش، در محل فروشنده انجام می گیرد. در صورت درخواست خریدار، با لحاظ هزینه های ایاب و ذهاب، اقامت و سربار زمانی رفت و آمد، امکان ارائه آموزش ها در محل خریدار وجود دارد.
- مهلت زمانی استفاده از این ساعات آموزشی، طول دوره اجرای پروژه می باشد، در عین حال با توافق مکتوب طرفین ارائه بخشی از آموزش ها با تاخیر و حداکثر تا پایان دوره پشتیبانی رایگان قابل برگزاری می باشد.
- این میزان ساعت، بر اساس تجربه و برای آموزش الزامات مدیریت و کاربری نرم افزار تعیین گردیده است، لذا ممکن است حسب شرایط آموزش برخی جزئیات و بخش های نرم افزار نیازمند تخصیص ساعات آموزشی بیشتر با هزینه مجزا باشد.

۱.۲. افراد شرکت کننده در دوره آموزشی باید حداقل دانش و مهارت پیش نیاز (طبق بند ۲) جهت شرکت در دوره آموزشی را دارا باشند. فروشنده از آموزش به افراد فاقد شرایط پیش نیاز آموزش، معذور است. در صورت اصرار خریدار به آموزش به افراد فاقد شرایط پیش نیاز اعلام شده، مسئولیت عدم توانایی نیروی آموزش دیده در اجرای وظایف محوله متوجه فروشنده نمی باشد.

۱.۳. آموزش کاربران عادی داخل سازمان خریدار، بر عهده خریدار و توسط افراد آموزش دیده به عنوان مدیر سیستم خواهد بود.

۱.۴. فروشنده متعهد به ارائه راهنمای نرم افزار (به زبان فارسی) می باشد.

#### ۲. حداقل دانش و مهارت پیش نیاز آموزش نرم افزار:

پیش نیازهای آموزشی بر حسب نقش ها و سطوح کاربری متفاوت به شرح زیر است:

۲.۱. کاربر عادی:

منظور از کاربر عادی، فردی است که دارای شناسه کاربری بوده و از داده، محتوا و کارکردهای کاربر نهایی نرم افزار بهره برداری می کند.

پیش نیازهای آموزشی این سطح کاربری عبارت است از :

۲.۱.۱. مهارت های عمومی ICDL

۲.۲. کاربر ورود داده/محتوا:

این کاربران بر اساس حقوق دسترسی اعطا شده نقش ورود داده و محتوا در بخش یا بخشهایی از نرم افزار (مانند خبر، اطلاعیه، گالری تصویر، ...) را خواهند داشت.

پیش نیازهای آموزشی این سطح کاربری عبارت است از :

۲,۲,۱. مهارتهای کاربر عادی

۲,۲,۲. آشنایی نسبی به HTML

۲,۲,۳. آشنایی نسبی به ابزارهای گرافیکی ویرایش تصویر

۲,۳. مدیر سیستم :

مدیر سیستم، وظیفه مدیریت کاربران و گروههای کاربری، مدیریت حقوق دسترسی، تنظیمات نرم افزار و سرویسهای آن، تهیه و بازگرداندن نسخه پشتیبان و نگهداری و پایش سرور را بر عهده دارد.

پیش نیازهای آموزشی این سطح کاربری عبارت است از :

۲,۳,۱. مهارتهای کاربر ورود داده/محتوا

۲,۳,۲. آشنا به مفاهیم امنیت و سیستم های حقوق دسترسی

۲,۳,۳. آشنا به مفاهیم SEO

۲,۳,۴. دارای تجربه در تنظیم و پیکربندی نرم افزارهای سیستمی

۲,۳,۵. تسلط به HTTP, HTML, JavaScript

۲,۳,۶. آشنایی نسبی به محیط Linux

۲,۴. طراح پورتال/وب سایت :

طراح پورتال می تواند چیدمان صفحات و گرافیک صفحات را در پورتال تغییر دهد.

پیش نیازهای آموزشی این سطح کاربری عبارت است از :

۲,۴,۱. مهارتهای مدیر سیستم

۲,۴,۲. تسلط به اصول و مفاهیم طراحی وب

۲,۴,۳. تسلط به HTML, CSS, JavaScript

۲,۴,۴. تسلط به یکی از نرم افزارهای گرافیکی

۲,۵. توسعه دهنده (صرفاً قابل ارائه برای خریداران ابزارهای توسعه سامان) :

توسعه دهنده فردی است که با استفاده از امکانات توسعه فرآیند، توسعه کاربرد، توسعه گزارش و توسعه یکپارچگی، اقدام به توسعه ماژول ها و امکانات سیستم می نماید.

پیش نیازهای آموزشی این سطح کاربری عبارت است از :

۲,۵,۱. مهارتهای مدیر سیستم و طراح پورتال

۲,۵,۲. دارای تجربه برنامه نویسی برنامه های کاربردی تحت وب

۲,۵,۳. تسلط به مفاهیم پایگاه داده و تجربه عملی در این زمینه

۲,۵,۴. آشنایی با PHP/MySQL

\*\* پایان متن صفحه \*\*

## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۵ - خدمات راه اندازی نرم افزار

#### ۱. شرح خدمات و شرایط کلی راه اندازی نرم افزار:

۱,۱. منظور از راه اندازی، خدمات موضوع ردیفهای {شماره ردیف های مربوطه} جدول ب ماده ۶ قرارداد است.

۱,۲. خدمات راه اندازی نرم افزار، طبق برنامه زمانبندی، پس از نصب و پرداخت مرحله اول آغاز می شود.

۱,۳. ورود داده های سیستمی و سازمانی، اعم از تعریف کاربران و گروههای کاربری، تنظیم حقوق دسترسی، ورود اطلاعات، بارگزاری محتوا، ... توسط خریدار انجام می شود.

۱,۴. در خصوص محل نصب نرم افزار و حداقل کانفیگ مورد نیاز، حین اجرای پروژه، نیازمندی های سخت افزاری و شبکه مورد نیاز برای راه اندازی نرم افزار از سوی فروشنده اعلام می گردد تا خریدار نسبت به آماده سازی آن اقدام نماید. الزام است که در صورت نیاز به یکپارچه سازی با سیستم های نرم افزاری داخلی، سرورها در یک کانال امن به هم دسترسی داشته باشند.

۱,۵. نرم افزار موضوع قرارداد توسط شرکت مورد آزمونهای امنیتی قرار گرفته است. در عین حال در صورت نیاز خریدار به دریافت تاییدیه امنیتی قبل از بهره برداری، موارد زیر مد نظر قرار گیرد:

- خریدار صرفا مجاز به برونسپاری ارزیابی امنیتی به پیمانکار دارای مجوز آزمون امنیتی از مراجع ذیصلاح، می باشد.
- هزینه های هرگونه تست و ارزیابی برعهده خریدار می باشد.
- یک نوبت پیکربندی امن نرم افزار موضوع قرارداد برای دریافت تاییدیه، برعهده شرکت می باشد.
- پیکربندی امن سرور و نرم افزارهای پایه آن برعهده خریدار می باشد.

#### ۲. تبدیل و انتقال (Convert) داده ها:

۲,۱. {در صورت عدم وجود} تبدیل و انتقال داده ها در محدوده خدمات قرارداد نیست.

۲,۲. {در صورت وجود} اقلام داده ای زیر توسط فروشنده کانورت و در سیستم بارگزاری می شوند:

۲,۲,۱. شرح موجودیت الف + شرح اقلام اطلاعاتی موجودیت الف ...

۲,۲,۲. داده های موضوع کانورت (به شرح فوق)، الزاما می بایست در قالب تعیین شده از سوی فروشنده، همراه با مستندات فنی لازم توسط خریدار آماده و به فروشنده ارائه شده و یک بار عملیات کانورت داده ها توسط فروشنده انجام می شود. مسئولیت تصحیح و تکمیل داده ها پس از کانورت بر عهده خریدار است.

۲,۲,۳. فایل های پیوست متصل به داده های موضوعی، الزاما می بایست از طریق نام فایل با کلید یکتای هر قلم اطلاعاتی مرتبط و قابل شناسایی باشند. در غیر این صورت امکان کانورت مکانیزه وجود نخواهد داشت.

### ۳. پیاده سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی:

۳,۱. {در صورت عدم وجود} پیاده سازی هیچ فرم و فرآیند الکترونیکی در محدوده خدمات قرارداد نیست.

۳,۲. {در صورت وجود} شرح جزئیات فرم ها و فرآیندهای الکترونیکی مورد توافق.

### ۴. برقراری ارتباطات یکپارچگی:

۴,۱. {در صورت عدم وجود} برقراری ارتباطات یکپارچگی با هیچ سامانه ای در محدوده خدمات قرارداد نیست.

۴,۲. {در صورت وجود} شرح جزئیات ارتباطات یکپارچگی مورد توافق.

۴,۳. در خصوص اتصال نرم افزار موضوع قرارداد به سایر سیستم های نرم افزاری خریدار، صرفا در صورت خرید مجوز نرم افزار ابزار یکپارچه سازی این موضوع امکانپذیر است. علاوه بر این موضوع، پیش نیاز اتصال یکپارچه، فراهم شدن مسیر امن دسترسی شبکه یی بین سرور نرم افزار موضوع قرارداد و سرور های داخلی سایر سیستم های نرم افزاری توسط خریدار و توانمندی آن سیستم ها در اتصال استاندارد (از طریق وب سرویس) می باشد.

### ۵. شرح خدمات و شرایط راه اندازی پورتال (در صورتی که پورتال در محدوده قرارداد باشد):

۵,۱. در صورت دارا بودن خدمات طراحی گرافیکی ویژه، نیازمندی های خریدار در قالب پرسشنامه نیازمندی های گرافیکی و جلسه مصاحبه، دریافت شده و بر اساس آن سند معماری محتوا (مشمول بر طبقه بندی محتوا و چیدمان صفحات) تهیه و به تایید خریدار می رسد.

۵,۲. بر اساس سند معماری محتوا، طبقه بندی محتوا و چیدمان صفحات در پورتال پیاده سازی می شود. خدمات تدوین سند معماری محتوا، فعالیتهای تامین و ورود محتوا یا کانورت و انتقال اطلاعات را شامل نمی گردد.

۵,۳. یک قالب گرافیکی {یک زبانه / دوزبانه} {استاندارد (صرفا سرصفحه و فوتر) / ویژه} طراحی شده و پس از حداکثر دو نوبت اخذ نظرات خریدار، نهایی شده و در پورتال پیاده سازی می شود.

۵,۴. اعمال تغییرات پس از پیاده سازی، در مواردی که خریدار قبلا طرح آن ها را تایید نموده (اعم از ساختار، چیدمان، گرافیک، ...) مستلزم پرداخت هزینه است. خدمات طراحی نمای گرافیکی، طراحی المانهای گرافیکی اختصاصی مرتبط با برند (آرم، لوگو، ...) را شامل نمی گردد. خریدار می تواند با ارائه آرم، لوگو، رنگ سازمانی و یا سایر المانهای گرافیکی اختصاصی کسب و کار خود، درخواست نماید تا از آنها در طراحی نمای گرافیکی استفاده گردد.

۵,۵. در خصوص بهینه سازی SEO، پورتال زیرساخت ها و امکانات مورد نیاز برای انجام بهینه سازی SEO را دارد. اما سیاست گذاری و اجرای بهینه سازی می بایست توسط خریدار (کارشناس خبره و آشنا به این موضوع) اجرا گردد و در تعهد فروشنده نمی باشد.

#### ۶. راه اندازی زیر پورتال:

۶,۱. {در صورت عدم وجود} راه اندازی زیرپورتال در محدوده خدمات قرارداد نیست.

۶,۲. {در صورت وجود} شرح جزئیات زیرپورتال های مورد مورد توافق.

\*\* پایان متن صفحه \*\*

## قرارداد فروش بسته نرم افزاری {نام نرم افزار(ها)}

### پیوست شماره ۶ - خدمات گارانتی و پشتیبانی نرم افزار

نرم افزار موضوع قرارداد از تاریخ تحویل (شرایط ماده ۶ قرارداد و تبصره ذیل)، به مدت ۳ ماه دارای خدمات گارانتی و پشتیبانی راه دور رایگان به شرح زیر است.

**تبصره ۱:** دسترسی به همه یا بخشی از نرم افزار موضوع قرارداد از طریق {دامنه اصلی خریدار در اینترنت / آدرس IP یا دامنه داخلی اینترنت سازمانی}، به منزله تحویل قطعی موضوع قرارداد و شروع دوره گارانتی و پشتیبانی رایگان می باشد. هر چند انجام یا تحویل بخشی از خدمات و تعهدات موضوع قرارداد (طی قرارداد یا توافقات بعدی) به پس از مقطع آغاز بهره برداری موکول شده باشد.

**تبصره ۲:** در دوره پشتیبانی رایگان، خدمات در سطح سرویس استاندارد ارائه می گردد.

#### ۱. شرح خدمات پشتیبانی:

- ۱.۱. رفع خطاهای نرم افزار (Bug) که در طول دوره بهره برداری شناسایی می شوند.
- ۱.۲. ارائه نسخه های بروز رسانی شده نرم افزار بصورت رایگان و ارائه نسخه های جدید مطابق شرایط تعرفه رسمی کارگزار {با لحاظ ۳۰ درصد تخفیف}. منظور از نسخه های بروز رسانی شده، نسخه هایی هستند که در اثر تغییر و اصلاحات جزئی در نرم افزار و بدون تغییرات ساختاری و عملکردی منتشر می شوند. منظور از نسخه های جدید، نسخه هایی هستند که با تغییرات عمده در ساختار یا عملکرد نرم افزار منتشر می شوند.
- ۱.۳. پاسخگویی به درخواستهای خدمات پشتیبانی خریدار {توسط مرکز تماس پشتیبانی} {از طریق سامانه تیکتینگ} {در ساعات اداری}.

۱.۴. پاسخگویی تلفنی، راهنمایی و رفع اشکال کاربر نماینده خریدار.

#### ۲. شرایط خدمات پشتیبانی:

- ۲.۱. میزان ارائه خدمات جهت رفع خطای نرم افزار، سقف زمانی ندارد.
- ۲.۲. زمان رسیدگی به خطاهای نرم افزار، از زمان اعلام رسمی خریدار به شرح زیر خواهد بود:

نوع خطا (Bug)	زمان رسیدگی
خطای حاد (عملکرد ناصحیح در بسته نرم افزار یا سرویس های آن به نحوی که اجرای نرم افزار به طور کامل دچار وقفه گردد).	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : ۲ ساعت بازیابی سیستم : ۸ ساعت رفع کامل خطا : ۳ روز
خطای مهم (عملکرد ناصحیح در بسته نرم افزار یا سرویس های آن به نحوی که اجرای بخشی از نرم افزار دچار وقفه گردد اما کل نرم افزار در حال اجرا باشد).	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : ۴ ساعت بازیابی سرویس : ۲ روز

رفع کامل خطا : ۶ روز	
(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : ۸ ساعت بررسی خطا: ۳ روز رفع کامل خطا : نسخه بعدی	خطای عادی (اشکال عملیاتی، خروجی ناصحیح، گزارش ناصحیح، نمایش ناصحیح یا سایر مواردی که باعث اختلال شده اما باعث توقف عملکرد جاری نشده اند).
(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : ۲ روز بررسی و اعلام برآورد: ۸ روز	رسیدگی به سایر درخواست ها

۲,۳. در جدول فوق منظور از ساعت، ساعت اداری و منظور از روز، روز کاری است. مبنای محاسبه زمان رسیدگی از زمان اعلام رسمی خریدار در ساعات اداری (۸ تا ۱۶ شنبه تا چهارشنبه) به استثنای روزهای تعطیل می باشد، و در صورت ثبت درخواست خارج از ساعات اداری، مبنای محاسبه زمان رسیدگی از ابتدای شروع بکار اولین روز کاری بعدی خواهد بود. رسیدگی به درخواست ها در خارج از ساعات اداری به صورت خدمات مازاد و مطابق هزینه خدمات کارشناسی در تعرفه رسمی ارائه شده توسط فروشنده محاسبه خواهد گردید.

۲,۴. در صورتی که وقوع رویدادی به عنوان بروز خطای نرم افزار به فروشنده ارجاع شود، اما در جریان رسیدگی مشخص شود دلیل وقوع رویداد، خطای نرم افزار نبوده و دلایل دیگری از قبیل مدیریت یا کاربری ناصحیح نرم افزار، اختلالات سخت افزار و شبکه و ... دلیل امر بوده است، تعهدات زمانی فوق از فروشنده ساقط شده و زمان صرف شده جهت رسیدگی، به عنوان خدمات مازاد منظور خواهد شد.

۲,۵. پاسخگویی تلفنی (با طول زمان تماس محدود) جهت راهنمایی و رفع اشکال نماینده خریدار در استفاده بهینه از نرم افزار است و در صورت عدم تکافوی راهنمایی تلفنی، جلسات آموزش در چارچوب خدمات مازاد ارائه می شود.

۲,۶. خدمات پشتیبانی منحصر به یک نفر نماینده واجد شرایط خریدار (فردی ثابت با نقش مدیر سیستم که قبلا آموزشهای نرم افزار را گذرانده است) ارائه می شود. فروشنده از ارائه خدمات پشتیبانی به سایر کاربران سازمان خریدار یا نماینده فاقد شرایط، معذور است. پاسخگویی به سایر کاربران بر عهده مدیر سیستم خریدار است.

۲,۷. ضرورت دارد نماینده خریدار قبل از دریافت راهنمایی و مشاوره تلفنی به راهنمای نرم افزار مراجعه نماید. مشاوره، راهنمایی و رفع اشکال تلفنی کاربران با فرض آگاهی از محتوای راهنمای نرم افزار ارائه می شود.

۲,۸. دریافت خدمات پشتیبانی و گارانتی، مستلزم برقراری دسترسی راه دور خریدار به سرور از طریق (ssh) با حق دسترسی مدیریت، توسط فروشنده است.

تبصره ۳: عدم تامین سطح دسترسی لازم به صورت راه دور، ضمن کاهش سطح سرویس و افزایش حداقل زمان پاسخگویی، مبنای محاسبات هزینه پشتیبانی را نیز افزایش خواهد داد.

۲,۹. مدیریت، اجرا و بهره برداری از نرم افزار اعم از مدیریت سیستم، مدیریت گروههای کاربری و کاربران و حقوق دسترسی، تامین و ورود داده، محتوا و اطلاعات و موارد مشابه بر عهده خریدار است.

۲،۱۰. تامین و نگهداری بستر اجرا اعم از شبکه، سرور و میزبانی وب، سیستم عامل و نرم افزارهای پایه، پیکربندی و پایش امنیتی، تهیه نسخه پشتیبان و بازیابی و موارد مشابه بر عهده خریدار است.

۲،۱۱. ارائه سایر خدمات مزاد بر موارد فوق مستلزم پرداخت هزینه مجزا، طبق تعرفه روز ارائه شده توسط فروشنده است.

**تبصره ۴:** خطای نرم افزار عبارت است از عملکرد ناصحیح نرم افزار، که بر روی یک سیستم سالم عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر نرم افزارها و یا مشکلات سخت افزاری، نمایان باشد.

**تبصره ۵:** ملاک عملکرد صحیح نرم افزار انطباق با مشخصات و امکانات اعلام شده و پذیرفته شده نرم افزار است. عدم تطابق نرم افزار با نیازهای خریدار و مشکلات ناشی از کاربرد ناصحیح توسط کاربران و اشکالات ناشی از محیط اجرایی مانند سخت افزار، شبکه، سیستم عامل، ... به عنوان خطای نرم افزار تلقی نمی گردد.

**تبصره ۶:** ارائه هرگونه خدمات مرتبط با حوزه راهبری سرور و زیرساخت از جمله موارد ذیل در محدوده تعهدات خدمات پشتیبانی نرم افزار نمی باشد. در عین حال انجام این اقدامات از سوی خریدار (راسا یا از طریق قرارداد مجزا با این شرکت یا اشخاص ثالث) جهت حفظ پایداری سرویس ضرورت دارد:

- پایش و بررسی و رفع اشکالات احتمالی سرور که در نتیجه اختلال نرم افزارهای پایه سرور رخ می دهد.
- نصب و راه اندازی یا بروزرسانی نرم افزارهای پایه سرور (با هماهنگی قبلی با این شرکت).
- تنظیم و اطمینان از صحت عملکرد رویه های پشتیبان گیری خودکار روزانه از فایل ها، پایگاه داده و کد منبع.
- انتقال و نگهداری نسخ پشتیبان از سرور به رسانه ماندگار بر اساس استراتژی مناسب و کنترل صحت آنها.
- بازبینی ماهیانه سرور جهت بررسی صحت عملکرد پشتیبان گیری، وضعیت سرور و رفع مشکلات احتمالی.
- بررسی و اعمال تنظیمات و پیکربندی امنیتی نرم افزارهای پایه سرور.
- پایش و بررسی کارایی سرور و مصرف منابع آن.
- منظور از نرم افزارهای پایه سرور، نرم افزار وب سرور (Apache)، نرم افزار پایگاه داده (MySQL)، و نرم افزار سیستم عامل (Linux) و نرم افزار PHP می باشد.

### ۳. تمدید خدمات پشتیبانی نرم افزار

۳،۱. پس از دوره گارانتی و پشتیبانی رایگان، فروشنده تا ۳ سال متعهد است، در صورت درخواست خریدار در قالب قرارداد مستقل، خدمات پشتیبانی نرم افزار را ارائه نماید.

۳،۲. در صورت تمایل خریدار به استفاده از خدمات پشتیبانی، هزینه خدمات پشتیبانی با سطح سرویس استاندارد برای اولین سال از تاریخ نصب نرم افزار، معادل ۳۰ درصد قرارداد فروش و اجرای نرم افزار می باشد که برای سالهای آتی به تناسب تورم و توسعه محدوده نرم افزار افزایش می باشد. در صورت نیاز به تعهد سطح سرویس متفاوت، خدمات در دو سطح پایه و ویژه، با هزینه و شرایط متفاوت قابل ارائه و مذاکره خواهد بود.



## پیوست شماره 7 - خدمات جانبی پشتیبانی نرم افزار

### ۱. خدمات جانبی:

خدمات جانبی ذیل به درخواست کارفرما و با پرداخت هزینه مجزا طبق تعرفه قیمت بند ۲ ارائه می شود:

- ۱.۱. هرگونه خدمات حضوری و غیرحضوری مزاد بر تعهدات پیوست شماره ۱ قرارداد.
- ۱.۲. برگزاری جلسات آموزش، مشاوره و سایر جلسات مورد تقاضای کارفرما.
- ۱.۳. خدمات آماده سازی و ورود اطلاعات به نرم افزار (اعم از تایپ، اسکن، ...).
- ۱.۴. خدمات گرافیکی شامل طراحی المانهای گرافیکی ثابت و پویا، طراحی نمای گرافیکی جدید، تغییرات در نمای گرافیکی موجود.
- ۱.۵. عملیات مستقیم بر روی پایگاه داده نرم افزار از قبیل تبدیل داده، import/export داده، تغییرات دسته ای و موردی بر روی رکوردهای پایگاه داده.
- ۱.۶. شناخت و تحلیل نیازمندیهای جدید کارفرما.
- ۱.۷. انجام توسعه و تغییرات سفارشی در نرم افزار.
- ۱.۸. پیاده سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی.
- ۱.۹. پیاده سازی ارتباطات یکپارچگی با سامانه های دیگر.
- ۱.۱۰. تهیه هر نوع گزارش و مستندات به درخواست کارفرما.
- ۱.۱۱. نصب و پیکربندی مجدد نرم افزار در صورت لزوم.
- ۱.۱۲. نصب و پیکربندی و تنظیمات سیستم عامل و نرم افزارهای پایه بر روی سرور.
- ۱.۱۳. تلاش در جهت بازیابی اطلاعات یا رفع اشکالات رخ داده در اطلاعات، در مواقعی که در اثر حوادث غیر مترقبه، سهل انگاری کاربران یا هر دلیل دیگری (بجز اشکالات مربوط به نرم افزار) دادههای سیستم دچار خرابی شده باشند، در حدی که به لحاظ فنی امکانپذیر باشد.

### ۲. تعرفه قیمت خدمات جانبی:

خدمات جانبی از نظر پرداخت هزینه به دو گروه تقسیم می شوند:

۲،۱ خدمات جانبی که مطابق جدول زیر قیمت معین دارند:

عنوان خدمت	قیمت (ریال)
یک نوبت نصب و پیکربندی زیرساخت نرم افزاری پایه شامل (سیستم عامل، پایگاه داده، وب سرور) بر روی سرور virtual یا dedicated	۴۰/۰۰۰/۰۰۰
یک نوبت نصب و پیکربندی اولیه سامان سوئیت و مولفه های وابسته	۳۰/۰۰۰/۰۰۰
طراحی نمای گرافیکی استاندارد پورتال	یک زبانه ۳۰/۰۰۰/۰۰۰

(هر زبان اضافه ۱۵/۰۰۰/۰۰۰)	(طرح عمومی / سرفصل اختصاصی)
یک زبانه ۷۰/۰۰۰/۰۰۰ (هر زبان اضافه ۳۰/۰۰۰/۰۰۰)	طراحی نمای گرافیکی ویژه پورتال (صفحه اصلی: اختصاصی / صفحات داخلی: سرفصل اختصاصی مشترک)
۹۵/۰۰۰/۰۰۰	راه اندازی اولیه زیرپورتال شامل : <ul style="list-style-type: none"> <li>ایجاد زیرپورتال بر اساس ماژولهای منتخب از پورتال اصلی</li> <li>ایجاد ساختار محتوا و سرفصل های اطلاعاتی</li> <li>پیاده سازی چیدمان صفحه اصلی</li> <li>طراحی سرفصله نمای گرافیکی (منطبق بر پورتال اصلی)</li> </ul>
۱۴۵/۰۰۰/۰۰۰ تبصره : ورود اطلاعات با حجم بیشتر، ساعات آموزش اضافه و سایر خدمات تکمیلی در قالب تعرفه خدمات کارشناسی محاسبه و افزوده خواهد شد.	راه اندازی کامل زیرپورتال شامل : <ul style="list-style-type: none"> <li>راه اندازی اولیه زیرپورتال</li> <li>تعریف کاربران و تنظیم حقوق دسترسی</li> <li>ورود اطلاعات محتوا (حدود ۳۰ صفحه HTML)</li> <li>آموزش راهبر پورتال به مدت ۴ ساعت</li> </ul>
	ماژول محاسبه حق دستمزد بر روی پرتال اصلی
هر ثانیه ۱/۵۰۰/۰۰۰	طراحی انیمیشن صفحه معرفی (Flash intro)
۱/۵۰۰/۰۰۰	بارگزاری اطلاعات و صفحه آرایی HTML ( معادل محتوای یک صفحه A4 بدون گرافیک)
ماهانه ۴۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال	خدمات راهبری و نگهداری سرور (با سطح سرویس استاندارد)

\* در صورت نیاز کارفرما به نصب سامانه های نرم افزاری تکمیلی (امنیتی، پایش،...)، هزینه مجزا محاسبه خواهد گردید.  
 \* هزینه اعلام شده برای " نصب و پیکربندی اولیه سامان سوئیت و مولفه های وابسته " صرفا هزینه نصب نرم افزار و انجام تنظیمات اولیه را شامل می شود. برای نصب مجدد پروژه های اجرا شده، هزینه برگرداندن اطلاعات (restore)، و برقراری مجدد اتصالات یکپارچگی قبلی با سیستم های نرم افزاری خریدار، مشمول هزینه خدمات مازاد، براساس نفرساعت صرف شده می باشد.  
 \* ارائه خدمات راهبری و نگهداری سرور، با سطح سرویس پایین تر یا بالاتر از سطح سرویس استاندارد، امکان پذیر بوده اما دارای هزینه متفاوتی است.

**۲,۲ سایر خدمات جانبی** (مانند پیاده سازی فرم و فرآیند های الکترونیکی، پیاده سازی ماژول های محتوایی یا کسب و کاری جدید، پیاده سازی ارتباطات یکپارچگی، تبدیل و انتقال داده، نصب و پیکربندی سرور Mirror ، Backup Server ، ... ) که بر اساس نفرساعت/نفرماه نیروی صرف شده مطابق جدول زیر محاسبه می شوند:

عنوان خدمت	قیمت (ریال)
خدمات کارشناسی پشتیبانی: (کارشناس پشتیبانی با تحصیلات کارشناسی و ۳ سال سابقه کار) <ul style="list-style-type: none"> <li>آموزش راهبری و کاربری نرم افزار</li> <li>پشتیبانی یا رفع اشکال</li> <li>ورود، بارگزاری یا ویرایش داده و محتوا در نرم افزار</li> </ul>	ساعتی ۱/۸۰۰/۰۰۰
خدمات کارشناسی توسعه و برنامه نویسی:	ساعتی ۲/۵۰۰/۰۰۰

	<p>(کارشناس توسعه و برنامه نویسی با تحصیلات کارشناسی و ۶ سال سابقه کار)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• توسعه و تغییرات نرم افزار</li> <li>• توسعه و تغییرات گرافیکی</li> <li>• تبدیل و آماده سازی اطلاعات</li> <li>• آموزش های تخصصی (راهبری سرور، توسعه پذیری، یکپارچه سازی)</li> <li>• تنظیمات سرور و امور فنی میزبان وب</li> </ul>
ساعتی ۳/۲۰۰/۰۰۰	<p>خدمات کارشناسی تحلیل و طراحی و برنامه نویسی ارشد: (کارشناس تحلیل و طراحی با تحصیلات کارشناسی و ۹ سال سابقه کار)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحلیل و طراحی معماری محتوا</li> <li>• تحلیل و طراحی نیازمندیهای نرم افزاری جدید</li> <li>• توسعه و تغییرات پیچیده در نرم افزار</li> </ul>
ساعتی ۴/۰۰۰/۰۰۰	<p>خدمات مشاوره، مدیریت پروژه و امنیت: (کارشناس تحلیل و طراحی با تحصیلات کارشناسی یا کارشناسی ارشد و ۱۲ سال سابقه کار)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدیریت پروژه</li> <li>• مشاوره تخصصی</li> <li>• خدمات امنیت سرور و نرم افزار</li> </ul>
ماهانه: ۱۲۵/۰۰۰/۰۰۰	<p>استقرار نیروی مقیم با تخصص پشتیبانی کاربران و راهبری نرم افزار* (کارشناس پشتیبانی با تحصیلات کارشناسی و ۳ سال سابقه کار)</p>
ماهانه: ۲۵۰/۰۰۰/۰۰۰	<p>استقرار نیروی مقیم با تخصص پیاده سازی فرم، فرآیند و کاربرد* (کارشناس توسعه و برنامه نویسی با تحصیلات کارشناسی و ۶ سال سابقه کار)</p>
کلیه هزینه های فوق با احتساب ۴۰ درصد افزایش	<p>خدمات کارشناسی خارج از شهر تهران یا خارج از ساعات اداری</p>

\* استقرار نیروی مقیم به صورت تمام وقت روزکار (۴۴ ساعت در هفته) در محیط کارفرما و تحت مدیریت کارفرما، با حق استفاده از تعطیلات و مرخصی استحقاقی و سایر شرایط قانون کار صورت می پذیرد.

## پیوست شماره 8 - سطح سرویس ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار

### شرکت سازه اطلاعات سامان

خدمات پشتیبانی محصولات شرکت سازه اطلاعات سامان، در سه سطح سرویس متفاوت ارائه می گردند. جهت انعقاد قرارداد پشتیبانی، شرایط سطح سرویس انتخابی و مورد توافق کارفرما براساس جدول ذیل در قالب پیوست شماره یک قرارداد پشتیبانی قرار خواهند گرفت.

**توضیح 1:** در محاسبات هزینه پشتیبانی سالانه، ملاک پایه محاسبات، ارزش روز مبلغ مجموعه نرم افزارهای تحت پشتیبانی، شامل مبلغ نرم افزارهای اولیه موضوع قرارداد طبق تعرفه روز و سرویس های افزوده و توسعه های بعدی آن می باشد.

عنوان	سطح سرویس پایه	سطح سرویس استاندارد	سطح سرویس ویژه
<u>خدمات پایه</u>			
1. رفع خطاهای نرم افزار (Bug) که در طول دوره بهره برداری شناسایی می شوند.	بدون سقف زمانی	بدون سقف زمانی	بدون سقف زمانی
2. ارائه نسخه های بروز رسانی شده نرم افزار بصورت رایگان. منظور از نسخه های بروز رسانی شده، نسخه هایی هستند که در اثر تغییر و اصلاحات جزئی در نرم افزار و بدون تغییرات ساختاری و عملکردی منتشر می شوند.	رایگان	رایگان	رایگان
3. ارائه نسخه های جدید با تخفیف ویژه. منظور از نسخه های جدید، نسخه هایی هستند که با تغییرات عمده در ساختار یا عملکرد نرم افزار منتشر می شوند	۲۰٪ تخفیف	۳۰٪ تخفیف	۴۰٪ تخفیف
4. برقراری مسیرهای ارتباطی الکترونیکی جهت دریافت درخواستهای خدمات پشتیبانی کارفرما	فقط تیکت	تیکت و ایمیل	تیکت و ایمیل و تلفن شرکت و موبایل نماینده
5. زمان پاسخگویی	در ساعات اداری	در ساعات اداری	۲۴*۷
6. مسئول پاسخگویی	مرکز تماس پشتیبانی	نماینده ثابت پشتیبانی	نماینده ثابت پشتیبانی
7. ارائه خدمات کارشناسی (آموزش و مشاوره، مدیریت محتوا، گرافیک، توسعه، آموزش، ...) به درخواست کارفرما (در محل کارگزار یا کارفرما)	-	-	۴ ساعت در ماه
8. نصب و پیکربندی تنظیمات سیستم عامل و نرم افزارهای پایه بر روی سرور و یا نصب و پیکربندی مجدد نرم افزار در صورت لزوم	-	-	تا یک نوبت در سال
9. کنترل صحت نسخه پشتیبان سیستم (نصب آزمایشی روی سرور مجزا)	-	-	ماهان

✓ همزمان با رخداد (ایمیل + SMS)	-	-	۱۰. پایش مستمر (مکانیزه) وضعیت فعال بودن سیستم و رویدادهای سیستم و ارسال پیام در مواقع بروز رویداد حساس یا قطع سرویس
✓ روزانه	-	-	۱۱. (در صورت دارابودن پورتال): پایش مستمر (RUM) وضعیت ظاهری صفحه اصلی پورتال.

### زمان رسیدگی به خطاهای نرم افزار و درخواست ها

(رسیدگی ۲۴*۷) پاسخ به تماس: ۰,۵ ساعت بازیابی سیستم: ۳ ساعت رفع کامل خطا: ۱ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۲ ساعت بازیابی سیستم: ۸ ساعت رفع کامل خطا: ۳ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۳ ساعت بازیابی سیستم: ۱۰ ساعت رفع کامل خطا: ۵ روز	۱۲. رسیدگی به خطای حاد (عملکرد ناصحیح در هسته نرم افزار یا سرویس های آن به نحوی که اجرای نرم افزار به طور کامل دچار وقفه گردد).
(رسیدگی ۲۴*۷) پاسخ به تماس: ۱ ساعت بازیابی سیستم: ۱ روز رفع کامل خطا: ۳ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۴ ساعت بازیابی سرویس: ۲ روز رفع کامل خطا: ۶ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۶ ساعت بازیابی سرویس: ۳ روز رفع کامل خطا: ۸ روز	۱۳. رسیدگی به خطای مهم (عملکرد ناصحیح در هسته نرم افزار یا سرویس های آن به نحوی که اجرای بخشی از نرم افزار دچار وقفه گردد اما کل نرم افزار در حال اجرا باشد).
(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۳ ساعت بررسی خطا: ۱ روز رفع کامل خطا: ۱۰ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۸ ساعت بررسی خطا: ۳ روز رفع کامل خطا: نسخه بعدی	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۱۰ ساعت بررسی خطا: ۵ روز رفع کامل خطا: نسخه بعدی	۱۴. رسیدگی به خطای عادی (اشکال عملیاتی، خروجی ناصحیح، گزارش ناصحیح، نمایش ناصحیح یا سایر مواردی که باعث اختلال شده اما باعث توقف عملکرد جاری نشده اند).
(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۱ روز بررسی و اعلام برآورد: ۵ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۲ روز بررسی و اعلام برآورد: ۸ روز	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس: ۳ روز بررسی و اعلام برآورد: ۱۴ روز	۱۵. رسیدگی به سایر درخواست ها.

توضیح: در جدول فوق منظور از ساعت، ساعت اداری و منظور از روز، روز کاری است (به استثناء شرایط رسیدگی ۲۴\*۷).

### ارائه تضامین و تعهدات

در صورت پیش پرداخت (چک کارگزار با قید بابت) معادل رقم پیش پرداخت + سپرده ۱۰٪ حسن انجام کار	در صورت پیش پرداخت (چک کارگزار با قید بابت) معادل رقم پیش پرداخت	-	۱۶. ارائه تضمین
جریمه هر ساعت / هر روز تاخیر در اقدام تعهد شده: چهارصد هزار ریال	جریمه هر ساعت / هر روز تاخیر در اقدام تعهد شده: دویست هزار ریال	-	۱۷. جریمه در صورت تاخیر ناشی از قصور پیمانکار نسبت به زمان اقدامات مورد تعهد. سقف اعمال جرایم در ماه معادل دو سوم رقم ماهانه قرارداد پشتیبانی خواهد بود.

توضیح: در خصوص جریمه تاخیر برای مواردی که زمان اقدام به ساعت بیان شده، به ازای هر ساعت تاخیر و برای موارد روزانه به ازای هر روز تاخیر، جریمه منظور می شود.

### هزینه های ارائه خدمات

معدل ۳۵٪ مبلغ نرم افزار و توسعه های بعدی آن طبق تعرفه روز + مبلغ ثابت ۲۱۰ میلیون ریال	معدل ۳۰٪ مبلغ نرم افزار و توسعه های بعدی آن طبق تعرفه روز	معدل ۲۵٪ مبلغ نرم افزار و توسعه های بعدی آن طبق تعرفه روز	۱۸. هزینه سالانه خدمات پشتیبانی
توضیح: هزینه تمدید قرارداد سالانه پشتیبانی (بدون تغییر سطح سرویس) براساس افزایش رقم قرارداد قبل به میزان نرخ تورم رسمی اعلامی توسط بانک مرکزی برای شاخص خدمات در بخش تولید کننده + معدل درصد نرخ پایه پشتیبانی در سطح سرویس قرارداد از هزینه های توسعه طی دوره قبل، محاسبه می گردد.			
✓	✓	✓	۱۹. تخفیف خوش حسابی کارفرما. معدل ۱۰٪ کاهش در زمان تمدید قرارداد در صورت پرداخت کلیه صورت حسابهای دوره پشتیبانی حداکثر ۱۰ روز پس از صدور.
✓	✓	✓	۲۰. جریمه بد حسابی کارفرما. معدل ۱۰٪ افزایش در زمان تمدید قرارداد در صورت تاخیر بیش از یک ماه در پرداخت دو فقره یا بیشتر صورتحساب از تاریخ صدور در دوره پشتیبانی.

**توضیح ۲:** تغییر در سطح سرویس های اعلام شده مستلزم مذاکره و برآورد مستقل می باشد.

**توضیح ۳:** برقراری سطح سرویس ویژه، مستلزم تامین شرایط زیرساختی تعیین شده از سوی کارگزار (از قبیل، راه اندازی سرور Mirror، پهنای باند پشتیبان، ...) توسط کارفرما می باشد.

۳،۱. مستقل از سطح سرویس پشتیبانی، در صورتی که وقوع رویدادی به عنوان بروز خطای نرم افزار به کارگزار ارجاع شود، اما در جریان رسیدگی مشخص شود، دلیل وقوع رویداد، خطای نرم افزار نبوده و دلایل دیگری از قبیل مدیریت یا کاربری ناصحیح نرم افزار، اختلالات سخت افزار و شبکه و ... دلیل امر بوده است، تعهدات زمانی فوق از کارگزار ساقط شده و زمان صرف شده جهت رسیدگی، به عنوان خدمات جانبی منظور خواهد شد.

۳،۲. پاسخگویی تلفنی (با طول زمان تماس محدود) جهت راهنمایی و رفع اشکال نماینده کارفرما در استفاده بهینه از نرم افزار پیش بینی شده است و در صورت عدم تکافوی راهنمایی تلفنی، جلسات آموزش در چارچوب خدمات جانبی ارائه می شود.

۳،۳. خدمات پشتیبانی منحصر به یک نفر نماینده واجد شرایط کارفرما (فردی ثابت با نقش مدیرسیستم که قبلا آموزش نرم افزار را گذرانده است) ارائه می شود. کارگزار از ارائه خدمات پشتیبانی به سایر کاربران سازمان یا نماینده فاقد شرایط، معذور است. پاسخگویی به سایر کاربران بر عهده مدیر سیستم کارفرما است.

۳،۴. ضرورت دارد نماینده کارفرما قبل از دریافت راهنمایی و مشاوره تلفنی به راهنمای نرم افزار مراجعه نماید. مشاوره، راهنمایی و رفع اشکال تلفنی کاربران با فرض آگاهی از محتوای راهنمای نرم افزار ارائه می شود.

۳،۵. دریافت خدمات پشتیبانی و گارانتی، مستلزم برقراری دسترسی راه دور کارگزار به سرور از طریق (ssh) با حق دسترسی مدیریت، توسط کارفرما است.

**تبصره ۱:** عدم تامین سطح دسترسی لازم به صورت راه دور، ضمن کاهش سطح سرویس و افزایش حداقل زمان پاسخگویی، مبنای محاسبات هزینه پشتیبانی را نیز افزایش خواهد داد.

۳,۶. مدیریت، اجرا و بهره برداری از نرم افزار اعم از مدیریت سیستم، مدیریت گروههای کاربری و کاربران و حقوق دسترسی، تامین محتوا و ورود اطلاعات و موارد مشابه بر عهده کارفرما است.

۳,۷. تامین و نگهداری بستر اجرا اعم از شبکه، سرور و میزبانی وب، سیستم عامل و نرم افزارهای پایه، پیکربندی و پایش امنیتی، تهیه نسخه پشتیبان و بازیابی و موارد مشابه بر عهده کارفرما است.

۳,۸. سایر خدمات مازاد بر موارد فوق مستلزم پرداخت هزینه مجزا، طبق تعرفه خدمات کارگزار است.

**تبصره ۲:** خطای نرم افزار عبارت است از عملکرد ناصحیح نرم افزار، که بر روی یک سیستم سالم عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر نرم افزارها و یا مشکلات سخت افزاری، نمایان باشد.

**تبصره ۳:** ملاک عملکرد صحیح نرم افزار، انطباق با مشخصات و امکانات اعلام شده و پذیرفته شده نرم افزار است. عدم تطابق نرم افزار با نیازهای کارفرما و مشکلات ناشی از کاربرد ناصحیح توسط کاربران و اشکالات ناشی از محیط اجرایی مانند سخت افزار، شبکه، سیستم عامل، ... به عنوان خطای نرم افزار تلقی نمی گردد.

**تبصره ۴:** مبنای محاسبه زمان رسیدگی در **ساعات کاری** از زمان ثبت یا اعلام رسمی درخواست کارفرما (۸ تا ۱۶ شنبه تا چهارشنبه) در روزهای غیر تعطیل می باشد، و در صورت ثبت درخواست خارج از ساعات کاری و روزهای تعطیل، مبنای محاسبه زمان رسیدگی از ابتدای شروع بکار اولین روز کاری بعدی خواهد بود.

**تبصره ۵:** رسیدگی به درخواست های خارج از محدوده یا زمان قید شده در سطح سرویس انتخابی، خدمات مازاد محسوب شده و مطابق هزینه کارشناسی پیوست شماره دو قرارداد پشتیبانی محاسبه خواهند گردید.

**تبصره ۶:** ارائه هرگونه خدمات مرتبط با حوزه راهبری سرور و زیرساخت از جمله **موارد ذیل در محدوده تعهدات خدمات پشتیبانی نرم افزار نمی باشد**. در عین حال انجام این اقدامات از سوی خریدار (راسا یا از طریق قرارداد مجزا با این شرکت یا اشخاص ثالث) جهت حفظ پایداری سرویس ضرورت دارد:

- پایش و بررسی و رفع اشکالات احتمالی سرور که در نتیجه اختلال نرم افزارهای پایه سرور رخ می دهد.
- نصب و راه اندازی یا بروزرسانی نرم افزارهای پایه سرور (با هماهنگی قبلی با این شرکت).
- تنظیم و اطمینان از صحت عملکرد رویه های پشتیبان گیری خودکار روزانه از فایلها، پایگاه داده و کد منبع.
- انتقال و نگهداری نسخ پشتیبان از سرور به رسانه ماندگار بر اساس استراتژی مناسب و کنترل صحت آنها.
- بازبینی ماهیانه سرور جهت بررسی صحت عملکرد پشتیبان گیری، وضعیت سرور و رفع مشکلات احتمالی.
- بررسی و اعمال تنظیمات و پیکربندی امنیتی نرم افزارهای پایه سرور.
- پایش و بررسی کارایی سرور و مصرف منابع آن.
- منظور از نرم افزارهای پایه سرور، نرم افزار وب سرور (Apache)، نرم افزار پایگاه داده (MySQL)، و نرم افزار سیستم عامل (Linux) و نرم افزار PHP می باشد.