

بِسْمِ تَعَالَى



شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

مناقصه محدود دو مرحله‌ای

انتخاب پیمانکار پیاده سازی نظام ITSM

مبتنی بر ابزار Service Desk Plus

شماره مناقصه: ۱۴۰۱/۰۶-۲۵۴

شهریور ۱۴۰۱

نگارش ۱

۱

## فهرست مطالب

### الف - شرایط عمومی مناقصه

- روش برگزاری مناقصه
- تضمین انجام تعهدات و امضاء قرارداد
- ترتیب تسلیم پیشنهادات
- زمان بندی برگزاری مناقصه

### ب - شرایط اختصاصی، الزامی و امتیازدهی

### ج - پیوست‌ها

- پیوست شماره ۱ (مشخصات ثبتی شرکت)
- پیوست شماره ۲ (جدول پیشنهاد قیمت)
- پیوست شماره ۳ (نمونه برچسب پاکت‌ها)
- پیوست شماره ۴ (پیش نویس قرارداد)





- گشایش پاکت‌های الف و ب در مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۲۹ راس ساعت ۱۰:۰۰ در اتاق جلسات واقع در نشانی شرکت طبقه هشتم صورت خواهد پذیرفت. (حضور نمایندگان جهت اطلاع از نتیجه مناقصه در صورت داشتن معرفی نامه و مدارک شناسایی معتبر بلامانع است)
- گشایش پاکت‌های ج در مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۳۰ راس ساعت ۱۵:۰۰ در اتاق جلسات واقع در نشانی شرکت طبقه هشتم صورت خواهد پذیرفت. (حضور نمایندگان جهت اطلاع از نتیجه مناقصه در صورت داشتن معرفی نامه و مدارک شناسایی معتبر بلامانع است)

### **ب- شرایط اختصاصی مناقصه**

- ماده ۱۱- شرکت برنده مناقصه متعهد می‌گردد که کلیه خدمات را منطبق با مشخصات اختصاصی ارائه شده در شرایط مناقصه که مورد تأیید کارفرما است، ارائه نماید.
- ماده ۱۲- برنده مناقصه متعهد است از صورتحساب‌های فروش کالا و خدمات به شرح فرم نمونه ماده ۱۶۹ مکرر قانون مالیات‌های مستقیم (پیوست شماره ۴ پیش‌نویس قرارداد) استفاده نماید و در صورتحساب‌های صادره شماره اقتصادی خود را چاپ و شماره اقتصادی خریدار را درج نماید.
- ماده ۱۳- مسئولیت کامل انجام تعهدات مندرج در شرح کار و خدمات و ضوابط مربوطه بر عهده برنده مناقصه است.
- ماده ۱۴- تأمین کلیه افراد مورد نیاز برابر مشخصات اعلام شده در اسناد مناقصه بر عهده برنده مناقصه است.
- ماده ۱۵- محل تحویل پروژه موضوع قرارداد، واقع در تهران- خیابان آزادی- خیابان خوش شمالی- کوچه شهید زارعی راستگو- پلاک ۶ می باشد.
- ماده ۱۶- پس از اعلام برنده مناقصه، افزایش قیمت به هیچ عنوان قابل قبول نمی باشد.
- ماده ۱۷- کلیه قیمت‌های ارائه شده باید حداقل دارای **۶۰ روز اعتبار قیمت** باشند.
- ماده ۱۸- هزینه آگهی بر عهده برنده مناقصه می‌باشد.
- ماده ۱۸- حجم ریالی مناقصه بنا به تشخیص مناقصه‌گزار، تا میزان ۲۵٪ کل قرارداد و با همان نرخ‌های قرارداد قابل افزایش یا کاهش می باشد.
- ماده ۱۹- صرف نظر از فرآیند انعقاد قرارداد، حداکثر زمان برنده مناقصه برای تجهیز و استقرار تیم مورد نیاز برای آغاز کار ۵ روز تقویمی پس از ابلاغ برنده است.
- ماده ۲۰- برنده مناقصه توانایی و صلاحیت کامل و بی قید و شرط افراد معرفی شده را در مقابل مناقصه‌گزار و سایر مراجع ذیربط تعهد و تضمین می نماید.
- ماده ۲۱- مناقصه‌گران محترم می‌توانند سوالات فنی یا تخصصی خود را در خصوص مناقصه بصورت مکتوب ارائه نموده و یا از طریق شماره تماس ۰۲۱۶۴۰۱۵۳۵۰ مطرح نمایند.

## ب- شرایط الزامی مناقصه

ماده ۲۲- پیاده‌سازی ابزار منحصرأ بر سکو/ابزار **Service Desk Plus** از مجموعه **Manage Engine** مد نظر بوده و پیشنهادهای مبتنی بر ابزارهای غیر مردود خواهد بود.

ماده ۲۳- نسخه مورد انتظار کارفرما، ویرایش ۱۳ یا پس از آن از ابزار یاد شده است و نسخه‌های قبلی مورد پذیرش نخواهند بود.

ماده ۲۴- ارائه فارسی‌ساز با توانایی فارسی‌کردن منوها و عناوین ابزار، تقویم شمسی و محاسبات زمانی بین تاریخ‌ها(تعهد تطابق صد در صدی در تبدیل تاریخ‌ها مابین میلادی و شمسی) و سایر مزایای مدنظر در یک فارسی‌ساز، از موضوعات مناقصه و در تعهد برنده/پیمانکار خواهد بود. این فارسی‌ساز نباید سربار زمانی قابل توجهی(حسب تشخیص کارفرما) را به کارآیی و سرعت اجرای ابزار، تحمیل نماید.

ماده ۲۵- پیمانکار میبایست فهرست نیازمندی‌های سخت‌افزاری، زیرساختی و نرم‌افزاری را بر اساس خطوط راهنمای ابزار یاد شده و متناسب با نیاز کارفرما در پیشنهاد فنی این مناقصه ذکر نماید. بدیهیست در صورت پذیرش فنی پیشنهاد، تامین سرور و سخت‌افزارهای مربوطه بر عهده کارفرما خواهد بود. همچنین برنامه نصب و راه‌اندازی اولیه ابزار(پیش از پیاده‌سازی فرایندها و بصورت تنظیمات اولیه) به تفکیک گام‌های اجرایی و زمانبندی، میبایست در طرح پیشنهادی ذکر شود.

ماده ۲۶- پیمانکار میبایست فهرست تمامی نیازمندی‌های مورد انتظار از کارفرما را اعم از قالب‌ها، اطلاعات، دسترسی‌ها، ساختارها، فرایندها و ... در پیشنهاد فنی ذکر نماید.

ماده ۲۷- پیمانکار میبایست ساختار اجرایی پروژه را در قالب سند پیشنهادی متشکل از نام مدیر پروژه(به همراه روزه کاری ایشان) و سایر نقش‌ها را در طرح پیشنهادی ارائه نماید همچنین پیمانکار مکلف است در روند پیاده‌سازی ابزار، در جلساتی که کارفرما از وی جهت بحث و تبادل نظر دعوت به عمل می‌آورد، شرکت نماید.

ماده ۲۸- پیمانکار میبایست زمانبندی برآوردی خود از انجام پروژه را در قالب گانت چارت در طرح پیشنهادی ارائه کند. این برنامه متشکل از عناوین اصلی و رئوس اقدامات فرایند پیاده‌سازی خواهد بود.

ماده ۲۹- ارائه خدمات آموزشی در دو سطح راهبری و کاربری حداکثر به میزان ۳۰ نفر ساعت در تعهد پیمانکار خواهد بود.

ماده ۳۰- کارفرما فردی را با عنوان مدیر پروژه، به پیمانکار معرفی خواهد نمود. همکاری با مدیر پروژه و همچنین انتقال دانش در هر گام از اجرای پیمان و عملیات پیاده‌سازی به ایشان(یا نماینده فنی وی)، در تعهد پیمانکار خواهد بود. در صورت اخذ تأییدیه عملیات از مدیر پروژه، ملاک پایان هر فاز از عملیات اجرایی و متناسباً پرداخت به پیمانکار خواهد بود.

ماده ۳۱- پیمانکار مشخصاً میبایست در طرح پیشنهادی خود، نحوه شناسائی و جمع‌آوری اطلاعات **CI**های کارفرما و در نهایت شکل‌گیری و بروزرسانی **CMDB** و زمانبندی برآوردی آن را تشریح نماید.

ماده ۳۲- پیمانکار در هر مرحله از اجرای کار، نظرات فنی و تخصصی خود را به کارفرما به مثابه مشاوره امین و صدیق بیان خواهد نمود لکن در مواردی که کارفرما نظری متفاوت از وی داشته باشد، ملاک اجرای عملیات، نظر کارفرما خواهد بود.

ماده ۳۳- کارفرما فرایندهای داخلی مورد انتظار خود را بر مبنای **ITIL** در اختیار پیمانکار گذاشته و وی مکلف است آنها را در ابزار پیاده‌سازی نماید. پیاده‌سازی کاتالوگ خدمات، اندازه‌گیری میزان تطابق تعهدات با پایداری هر سرویس (**SLA**)، اتصال و ارتباط با سامانه‌های مانیتورینگ کارفرما (حداقل سامانه **AppDynamics**) و سامانه مدیریت عملیات (مبتنی بر جیرا)، تشکیل **KMDB** و امکان دستیابی و بروزآوری آن، محاسبات زمانی ارجاعات مابین فرایندها در خصوص رخدادها و امثالهم، از نیازهای حداقلی سامانه مورد انتظار خواهد بود.

ماده ۳۴- پیاده‌سازی فرایندهای ذیل به عنوان حداقل انتظار کارفرما و در دامنه این پروژه خواهد بود:

Event Management (در حد ثبت موارد رویدادهای از کانال‌های مختلف ورودی)

Incident Management

Problem Management

Request Fulfillment

Service Asset & Configuration Management

Service Catalog Management

Service Desk

Service Level Management

Service Portfolio Management

بدیهی است ارائه بیش از این تعداد در هماهنگی با کارفرما منعی نخواهد داشت.

ماده ۳۵- هرچند ابزار ارائه شده میبایست برای مدت نامحدود و جهت استفاده توسط تعداد کاربران نامحدود مهیا باشد، لکن برآورد اولیه تعداد کاربران ارائه خدمات در این ابزار، حدود ۲۵۰ نفر است.

ماده ۳۶- شیوه ارزیابی فنی و بازرگانی پیشنهادها و امتیازدهی، بر مبنای مندرجات پاکت ب (بویژه طرح پیشنهادی) به شرح ذیل خواهد بود:

حداکثر امتیاز	عنوان
۴۵	کفایت اطلاعات ارائه شده در طرح فنی پیشنهادی
۱۵	قراردادهای مشابه پیمانکار در موضوع مناقصه با دیگر دستگاه‌ها (هر ۱۰۰ میلیون تومان ۱ امتیاز)
۱۰	گواهی حسن انجام کار و تأییدیه‌های اقدامات در پروژه‌های مشابه (هر مورد ۲ امتیاز)
۱۰	کفایت گواهی نامه های صنفی، رتبه بندی شورای عالی انفورماتیک، آموزشی و تخصص (هر مورد ۲ امتیاز)
۵	رزومه نفرات تیم اجرای پروژه (حسب تشخیص تیم ارزیابی)
۱۵	کیفیت مستندات ارائه شده
۱۰۰	جمع

حداقل امتیاز جهت گشایش پاکت ج، ۶۵ امتیاز است.

بر مبنای امتیاز اخذ شده، قیمت پیشنهادی با فرمول ذیل، تراز شده و برنده متناسباً اعلام می‌گردد:

$$L = \frac{100 * C}{100 - [i * (100 - t)]}$$

در این فرمول

L = قیمت تراز شده

C = قیمت پیشنهادی

t = امتیاز فنی

i = ضریب تاثیر امتیاز ترکیبی بر حسب درصد (در این مناقصه ۰٫۰۴ = i)

ماده ۳۷- زمانبندی برآوردی و مطلوب کارفرما از اجرای پروژه بین ۴ تا ۵ ماه است، لکن پیمانکار می‌تواند زمان مورد نظر خود را با توجیحات دقیق و ارائه گانت چارت ارائه نموده و حتی جهت کسب اطلاعات تکمیلی از دامنه موضوع عملیات، از کارفرما درخواست جلسه پرسش و پاسخ نماید.

ماده ۳۸- پیمانکار متعهد میشود محصولات، کد برنامه‌ها، مستندات، ابزارها و سایر دستاوردهای پروژه را بدون قید و شرط در اختیار کارفرما قرار داده و فرایند انتقال دانش را نیز طی نماید.

ماده ۳۹- دوره گارانتی موضوع پیمان به میزان ۱۲ ماه پس از پایان پروژه و تحویل نهایی خواهد بود که طی این دوره هرگونه اقدامی اعم از تنظیمات، نصب و راه‌اندازی مجدد (حسب نیاز)، عیب‌یابی، پشتیبانی و ارائه نسخه ویرایش‌های جدید، بصورت رایگان و در تعهد پیمانکار خواهد بود.

ماده ۴۰- حضور فیزیکی افراد تیم پیمانکار در محل پروژه الزامی نیست؛ لکن در صورت نیاز به برگزاری جلسات، تبادل نظرات، تحویل ابزار، انتقال دانش یا هر موضوع مشابه (حسب تشخیص کارفرما)، پیمانکار متعهد به حضور در محل کارفرما خواهد بود.



ماده ۴۱- پیمانکار مکلف است حداکثر پس از ۲ ماه از انتشار نسخه‌های اصلی (و نه الزاماً هر اصلاحیه‌ای) از ابزار **Service Desk Plus**، نسبت به ارائه و نصب آن به همراه فارسی‌ساز مربوطه در مدت گارانتی بصورت رایگان اقدام نماید. همچنین انجام این کار در سنوات آتی در صورت انعقاد قرارداد پشتیبانی جداگانه تحت عنوان خدمات پس از فروش و تا ۷ سال، در تعهد وی خواهد بود. در ارائه نسخ جدید باید حتماً فرایندهای پیاده‌سازی شده و اطلاعات کارفرما تبدیل (**Convert**) شده و ابزار با فرایندهای کامل و داده‌های قبلی در اختیار قرار گیرد.

ماده ۴۲- نظر به اینکه کیفیت کارکرد، بروزآوری، ارائه نسخه‌های جدید (ویرایش‌های مرجع اصلی و نه الزاماً هر اصلاحیه‌ای)، پشتیبانی نرم‌افزاری و پاسخگویی در خصوص حق امتیاز ابزار به طرفیت غیر، با پیمانکار خواهد بود، لذا ارائه نرم‌افزار به صورت نسخه دارای **License** اصلی، اشتراکی و یا نسخه فاقد **License** برای کارفرما تفاوت عملیاتی نخواهد داشت. لکن پیشنهاددهنده می‌تواند در صورت پاسخگویی به فرم اعلام قیمت مندرج در پاکت ج، علاوه بر آن، پیشنهاد جایگزین (تکمیلی) در خصوص ارائه ابزار با **License** اصلی یا اشتراکی را نیز جهت ارزیابی احتمالی کارفرما ارائه دهد. در هر صورت انتخاب نهایی حسب صرفه و صلاح و توسط کارفرما صورت خواهد گرفت و مناقصه‌گران حق اعتراضی در این زمینه نخواهند داشت.

ج- پیوست‌ها

پیوست شماره ۱

مشخصات ثبتی شرکت

۱- نام شرکت:	۲- نوع شرکت:			
۳- تاریخ ثبت شرکت:	۴- شماره ثبت شرکت:			
۵- آخرین سرمایه ثبت شده:	۶- تاریخ آخرین تغییرات شرکت:			
۷- کد اقتصادی:	۸- شناسه ملی:			
۹- نام و نام خانوادگی مدیر عامل شرکت:				
۱۰- نام سهام داران/اعضا هیات مدیره شرکت:				
نام و نام خانوادگی	نام پدر	شماره شناسنامه	سمت	میزان سهم
۱۱- معرفی صاحبان امضای مجاز در شرکت:				
نام و نام خانوادگی:	سمت:	نمونه امضاء:		
نام و نام خانوادگی:	سمت:	نمونه امضاء:		
۱۲- آدرس شرکت:				
۱۳- شماره تلفن:				
۱۴- شماره همراه:				
۱۵- شماره نمابر:				
۱۶- E-mail:				

\* مشخصات فوق می بایست بر اساس آخرین تغییرات مندرج در روزنامه رسمی تکمیل گردد. ضمناً تکمیل مشخصات جدول فوق الزامی می باشد.

## پیوست شماره ۲

### \*برگه پیشنهاد قیمت\*

#### ( توجه شود: صرفاً در پاکت ج قرار گیرد )

شماره مناقصه: ۱۴۰۱/۰۶-۲۵۴

پیشنهاد دهنده باید قیمت پیشنهادی خود را بر اساس تعداد نفرات مورد نیاز بر اساس لیست زیر و همچنین به صورت تجمیعی نیز اعلام و مهر و امضاء نماید.

برنده مناقصه کلیه هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم خود را در قیمت‌های خود محاسبه و منظور نموده است، هیچگونه وجه دیگری به برنده مناقصه تعلق نمی‌گیرد و مبلغ در طی مدت اجرای آن ثابت و لایتغیر بوده و مشمول هیچگونه تعدیلی قرار نخواهد گرفت.

این شرکت ضمن اعلام وصول و مطالعه دقیق کلیه اوراق مناقصه و پذیرش کلیه شرایط مندرج در اوراق مناقصه و اعاده کلیه اوراق مذکور که امضاء و به مهر ممهور گردیده است، بدین وسیله آمادگی خود را جهت اجرای موضوع مناقصه به مبلغ ذیل اعلام می‌نماید.

#### "قیمت پیشنهادی"

ردیف	عنوان	قیمت (به ریال)	قیمت (به حروف)
۱	هزینه ارائه ابزار بدون محدودیت کاربر یا محدودیت زمانی (فاقد لایسنس اصلی)		
۲	هزینه ارائه فارسی‌ساز (بدون محدودیت زمانی و با تعهد بروزرسانی در ویرایش‌های بعدی ابزار)		
۳	هزینه نصب، راه‌اندازی و بهره‌برداری عملیاتی		
۴	هزینه استقرار فرایندهای مورد نظر کارفرما (مندرج در سند حاضر) و خدمات آموزشی		
جمع هزینه‌های ردیف‌های ۱ تا ۴ (قیمت پیشنهادی)			
هزینه ارائه خدمات توسعه نرم‌افزار مازاد (بصورت نفر ساعتی)			
هزینه پشتیبانی سال نخست پس از پایان دوره گارانتی			

\* در صورتی که برای هر یک از ردیف‌های فوق درخواست ما به ازاء ندارید، کلمه "رایگان" در ستون قیمت ذکر شود.

\* مجموع ردیف‌های ۱ تا ۴ به عنوان قیمت پیشنهادی در نظر گرفته خواهد شد.

\* در صورتی که قیمت نفر ساعت توسعه و هزینه پشتیبانی سال نخست، خارج از حدود متعارف صنف باشد، تصمیم نهایی با کارفرما خواهد بود.

پیوست شماره ۳

شماره مناقصه:

پاکت الف : سپرده شرکت در مناقصه

نام شرکت :

---

شماره مناقصه:

پاکت ب:

• اسناد مناقصه به صورت مهر و امضا شده

• اسناد حقوقی شرکت

• اسناد و مدارک و اطلاعات درخواست شده

نام شرکت:

---

شماره مناقصه:

پاکت ج: پیشنهاد قیمت

نام شرکت:

## پیوست شماره ۴

### فرمت قرارداد

(توجه: متن ذیل صرفاً فرمت قرارداد می باشد. تعهدات مندرج در شرایط اختصاصی و عمومی

اسناد مناقصه حاضر و سایر تعهداتی که فروشنده وفق تکمیل این سند می پذیرد، به مفاد

قرارداد افزوده خواهد شد)

## پیاده سازی ابزار Service desk plus

### ماده ۱- طرفین قرارداد

این قرارداد در اجرای ماده ۱۰ قانون مدنی ایران و عطف به مناقصه شماره ۲۵۴-۱۴۰۱/۰۶-۱۴۰۱ برگزار شده در موضوع ..... فی مابین شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین (سهامی خاص) به شماره ثبت ۸۹۲۴۱ و کد اقتصادی ۴۱۱۱۴۵۸۵۹۵۳۹ و شناسه ملی ۱۰۱۰۱۳۳۶۲۸۰ به نمایندگی آقایان..... و ..... به نشانی: تهران، خیابان آزادی، خیابان خوش شمالی، کوچه شهید زارعی راستگو، پلاک ۶ که منبعد «کارفرما» نامیده می شود از یک طرف و شرکت ..... به شماره ثبت ..... و کد اقتصادی ..... و شناسه ملی ..... به نمایندگی آقای ..... به نشانی: ..... تلفن: ..... که منبعد «پیمانکار» نامیده می شود از طرف دیگر منعقد گردید.

### ماده ۲- موضوع قرارداد

۲-۱- پیاده سازی ابزار Service desk plus نسخه ۱۳ (یا بالاتر از آن) از مجموعه Manage Engine مطابق شرح خدمات فنی مندرج در پیوست شماره یک به همراه ۱۲ ماه گارانتی و خدمات پشتیبانی  
۲-۲- ارائه ابزار فارسی ساز برای منوها، عناوین ابزار، تقویم شمسی و محاسبات زمانی بین تاریخ ها و تطابق صد درصدی تبدیل تاریخ شمسی و میلادی  
تبصره ۱: فارسی ساز نباید سربرار زمانی قابل توجهی در کارآئی و سرعت اجرای ابزار ایجاد نماید.

### ماده ۳- اختصارات

۳-۱- کارفرما: شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین

۳-۲- پیمانکار: شرکت .....

۳-۳- ناظر: نماینده معرفی شده از سوی شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین

۳-۴- مدیر پروژه : نماینده ای است که از طرف «پیمانکار» به صورت کتبی به «کارفرما» در طی مدت قرارداد معرفی می گردد.

### ماده ۴- پیوست ها

مشخصات اجرای کار طی پیوست ها به شرح زیر ارائه می گردد:

- ۴-۱- پیوست شماره ۱: شرح خدمات فنی
- ۴-۲- پیوست شماره ۲: SLA (سطح کیفیت خدمات)
- ۴-۳- پیوست شماره ۳: فرم تأییدیه
- ۴-۴- پیوست شماره ۴: فرم نمونه ماده ۱۶۹ قانون مالیاتهای مستقیم
- ۴-۵- پیوست شماره ۵: تعهدنامه عدم افشا و محرمانگی اطلاعات

### ماده ۵- مدت و زمان شروع قرارداد

- ۵-۱- مدت این قرارداد از تاریخ ..... الی ..... به مدت .... ماه شمسی می باشد.
- ۵-۲- مدت زمان این قرارداد در صورت توافق طرفین در قالب الحاقیه قابل تمدید می باشد.

### ماده ۶- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

۶-۱- مبلغ انجام موضوع قرارداد با احتساب ۹٪ مالیات بر ارزش افزوده برابر با ..... ریال بشرح جدول ذیل می باشد:

فاز	شرح خدمات	شرح سرویس	ماه	مبلغ ماهیانه (ریال)	مبلغ سالیانه (ریال)
۱	ابزار بدون محدودیت کاربر و محدودیت زمانی (فاقد لایسنس اصلی)	همراه با تعهد بروز رسانی ویرایش های بعدی			
۲	فارسی ساز	بدون محدودیت زمانی و همراه با تعهد بروز رسانی در ویرایش های بعدی			
۳	نصب و راه اندازی و بهره برداری عملیاتی	با تعهد تکرار در صورت لزوم			
۴	استقرار فرآیندهای مورد نظر کارفرما و خدمات آموزشی	مندرج در شرح خدمات فنی پیوست یک			
جمع (ریال)					
۹٪ مالیات بر ارزش افزوده					
جمع کل (ریال)					

۲-۶- «کارفرما» می‌تواند در صورت صلاحدید حجم و میزان کار را تا سقف ۲۵٪ با همان تعرفه در قالب الحاقیه افزایش و یا کاهش دهد.

۳-۶- کلیه پرداخت‌ها پس از تأیید «ناظر» وفق پیوست‌های قرارداد قابل انجام می‌باشد.

۴-۶- «پیمانکار» در پایان هر فاز اجرایی صورتحساب مربوط به انجام تعهدات این قرارداد و گزارشات فرم‌های پیوست قرارداد را تنظیم و پس از تأیید «ناظر» با رعایت بند ۹ از ماده ۶ به «کارفرما» ارائه می‌نماید.

۵-۶- کلیه پرداخت‌ها پس از تأیید «ناظر» با رعایت ماده ۶ و ۷ انجام خواهد شد.

۶-۶- این قرارداد مشمول تعدیل نمی‌گردد.

۷-۶- پرداخت مالیات بر ارزش افزوده به «پیمانکار» منوط به ارائه اسناد و مدارک مورد تأیید سازمان امور مالیاتی کشور از سوی وی می‌باشد.

۸-۶- «پیمانکار» موظف است چکی معادل کل مبلغ قرارداد بابت ضمانت اجرای کار در اختیار «کارفرما» قرار دهد که پس از اتمام قرارداد و تأیید «ناظر» چک مذکور به «پیمانکار» مسترد خواهد شد. این چک صرفاً جهت تضمین عدم ترک فعل از «پیمانکار» دریافت می‌گردد تا در صورتی که وی پروژه را در هر مرحله‌ای رها کرده یا به پایان نرساند، «کارفرما» بتواند خسارات متحمل را از این محل جبران نماید.

۹-۶- ارسال صورتحساب :

۱-۹-۶- «پیمانکار» با رعایت پیوست‌های مورد نیاز موضوع قرارداد (پیوست شماره ۳) نسبت به تهیه و ارسال صورت وضعیت و تأییدیه‌های مرتبط به «ناظر» اقدام می‌نماید.

۲-۹-۶- «ناظر» پس از بررسی مستندات ارسالی و صورت وضعیت ارائه شده توسط «پیمانکار» مطابق با مفاد و پیوست‌های قرارداد، در خصوص عملکرد «پیمانکار» اعلام نظر نموده و مراتب را کتباً به «پیمانکار» اعلام می‌نماید.

۳-۹-۶- «کارفرما» با توجه به تأییدیه «ناظر» پس از بررسی صورتحساب «پیمانکار» و مطابقت آن با مفاد قرارداد نسبت به پرداخت آن اقدام خواهد نمود.

## **ماده ۷- کسورات قانونی**

۱-۷- از هر صورتحساب پیمانکار ۱۰٪ به عنوان ضمانت حسن انجام کار توسط «کارفرما» کسر و در پایان قرارداد با تأیید «ناظر» پرداخت خواهد شد.

۲-۷- از هر صورتحساب ارسالی پیمانکار ۵٪ حق بیمه موضوع ماده ۳۸ تأمین اجتماعی به عنوان علی الحساب به همراه قسط آخر قرارداد کسر می‌گردد.

۳-۷- «پیمانکار» موظف است مفاصا حساب بیمه را از سازمان تأمین اجتماعی اخذ و به «کارفرما» ارائه نماید، با ارائه مفاصا حساب بیمه علی الحساب‌های کسر شده بابت حق بیمه به همراه قسط آخر به «پیمانکار» مسترد خواهد شد، در غیر اینصورت «کارفرما» طبق مفاد ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی اقدام خواهد نمود.

## ماده ۸- تعهدات پیمانکار

۸-۱- «پیمانکار» مکلف است دستیابی به اطلاعات محرمانه را محدود به آن گروه از کارشناسان خود نماید که برای انجام درست وظایف و ارائه خدمات خود به آنها نیاز دارند. در همین ارتباط «پیمانکار» کسب اطمینان نماید که ماهیت محرمانه بودن اطلاعات محرمانه به اشخاص فوق اطلاع داده شده و نسبت به عدم افشای اطلاعات از سوی آنان کنترل و نظارت لازم را به عمل آورد..

۸-۲- محدوده تعهدات این قرارداد، در ارائه‌ی سرویس مطابق با ماده‌ی ۲ این قرارداد مشخص شده است و اگر در حین اجرای قرارداد تغییراتی در این مورد صورت گرفته باشد، پس از بررسی توسط تیم «پیمانکار» و کارفرما از طریق تنظیم الحاقیه، امکان‌پذیر خواهد بود. لازم به ذکر است این تغییرات مانع ارائه‌ی تعهدات به کارفرما نخواهد بود.

۸-۳- تضمین کیفیت و سطح پایداری خدمات و برقراری امکانات مطابق فایل SLA ضمیمه قرارداد (پیوست شماره ۲) خواهد بود.

۸-۴- «پیمانکار» می‌بایست نیروی انسانی لازم و متناسب با نیازهای تخصصی مراحل مختلف روند سیستم جهت انجام بموقع تعهدات پروژه را تامین نماید و در هر صورت مسئول و پاسخگوی اعمال و رفتار ایشان در محیط «کارفرما» خواهد بود.

۸-۵- «پیمانکار» متعهد است یک نفر را پس از ابلاغ قرارداد کتباً به عنوان مدیر پروژه به «کارفرما» معرفی نماید. تمامی صورتجلسات و مکاتبات پروژه در این قرارداد با امضاء مدیر پروژه معتبر بوده و نظر «پیمانکار» تلقی شده و پاسخگوی تعهدات ناشی از آن خواهد بود.

۸-۶- «پیمانکار» مکلف است موضوع قرارداد را براساس کلیه بندهای این قرارداد و پیوست‌های آن به انجام برساند.

۸-۷- حقوق معنوی و مالکیت محصولات و اطلاعات به وجود آمده ناشی از اجرای این قرارداد متعلق به «کارفرما» بوده و «پیمانکار» متعهد است در پایان قرارداد تمامی مستندات و فرایندهای پیاده سازی را به «کارفرما» تحویل نماید و حق هیچگونه بهره‌برداری آتی از آن را نخواهد داشت.

۸-۸- «پیمانکار» مکلف است از صورتحساب‌های فروش کالا و خدمات به شرح فرم نمونه ماده ۱۶۹ قانون مالیات‌های مستقیم (پیوست شماره ۴) استفاده نماید.

۸-۹- عدم تأیید کل یا بخشی از عملکرد «پیمانکار» توسط «کارفرما» رافع مسئولیت در اجرای سایر تعهدات نمی‌باشد.

۸-۱۰- «پیمانکار» مکلف است پس از اجرای کامل موضوع قرارداد و تحویل کامل سیستم و پس از طی دوره ۱۲ ماهه گارانتی، نسبت به پشتیبانی سیستم در قالب قرارداد سالیانه و حداکثر با ۲۰٪ قیمت قرارداد حاضر اقدام نماید.



۱۱-۸- «پیمانکار» مکلف است هریک از مراحل اجرای موضوع قرارداد را به تأیید «ناظر» برساند و در صورت عدم تطابق اقدامات انجام شده با شرایط اختصاصی و فنی پیوست‌های اعلام شده نسبت به اصلاح و رفع ایرادات مربوطه اقدام نماید.

۱۲-۸- «پیمانکار» نمی‌تواند اجرای موضوع قرارداد را کلاً یا جزئاً به پیمانکاران فرعی واگذار نماید.

۱۳-۸- «پیمانکار» متعهد می‌گردد پشتیبانی راهبری سیستم و ارائه دستورالعمل‌های کتبی را در جهت استفاده و بهره برداری مستمر از سیستمها با هماهنگی و تأیید «ناظر» انجام دهد.

۱۴-۸- «پیمانکار» موظف است در خصوص کلیه مکاتبات و گزارشات درخواستی «کارفرما» اعم از ناظر یا بهره بردار حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ دریافت، به طور کتبی نظر و پاسخ خود را اعلام نماید.

### **ماده ۹- تعهدات کارفرما**

۱-۹- «کارفرما» موظف است نماینده‌ای را به‌عنوان نماینده «ناظر» یا مسئول اجرای موضوع قرارداد با اختیارات کافی به «پیمانکار» معرفی نماید تا در مراحل مختلف، هماهنگی‌ها و توافقات لازم با ایشان انجام شود

تبصره ۲: وظیفه «ناظر»، نظارت فنی بر اجرای مفاد قرارداد و هماهنگی جهت حضور کارشناسان «پیمانکار» در محیط «کارفرما» و اعلام نیازمندی‌های پروژه، صدور تأییدیه‌ها و بررسی گزارشات ارائه شده توسط «پیمانکار» است که تأیید ایشان به منزله تأیید «کارفرما» خواهد بود.

۲-۹- «ناظر» به نیابت از «کارفرما» اطلاعات لازم در خصوص فرایندها، پیکربندی سیستمها، نقش‌ها و مسئولیت‌ها و سایر اطلاعاتی که برای اجرای پروژه لازم است در اختیار «پیمانکار» قرار خواهد داد.

۳-۹- «کارفرما» متعهد است مبلغ خدمات تأیید شده از قرارداد را با توجه به شرایط تصریح شده در مواد ۶ و ۷ پرداخت کند.

۴-۹- «کارفرما» موافقت می‌نماید حسب اعلام نیاز «پیمانکار» جلساتی جهت تسریع در امور اجرایی و ایجاد فهم مشترک و تسهیل در مهندسی نیازها، نظارت و ارزیابی پروژه تشکیل داده و هماهنگی‌های لازم جهت انجام فازهای مختلف قرارداد را برای «پیمانکار» میسر سازد.

۵-۹- تأمین زیر ساخت‌های لازم برای استقرار و عملیاتی نمودن موضوع قرارداد اعم از موارد مرتبط با شبکه و سخت‌افزار بر عهده «کارفرما» می‌باشد.

### **ماده ۱۰- خسارت دیر کرد و یا عدم انجام تعهدات**

۱-۱۰- اگر «پیمانکار» نتواند انجام تعهدات موضوع قرارداد را بر اساس مفاد پیوست ۱ قرارداد تکمیل نماید، «کارفرما» می‌تواند مبلغ معادل سه دهم درصد مبلغ قرارداد را به ازای هر روز تاخیر به عنوان خسارت از صورت‌حساب ارائه شده، تضامین و سایر مطالبات «پیمانکار» کسر نماید.

تبصره ۳: در صورتی که تاخیر حاصله در تحویل هر مرحله از موضوع قرارداد بیش از ۱۰ روز به طول انجامد «کارفرما» می‌تواند علاوه بر اخذ خسارت فوق طبق نظر «ناظر»، قرارداد را فسخ نماید و «پیمانکار» مکلف به جبران خسارات وارده بوده و مبلغ محاسبه شده از محل تضامین دریافتی و یا سایر مطالبات «پیمانکار» جبران می‌گردد.

تبصره ۴: تشخیص قصور یا عدم اجرای قرارداد توسط «پیمانکار» همچنین تشخیص مدت تأخیر و وقوع و میزان خسارت وارده به «کارفرما» به عهده «ناظر» بوده و برای طرفین لازم الاجرا می‌باشد و در صورت عدم تکافوی تضامین و مطالبات «پیمانکار»، حق مراجعه «کارفرما» به مراجع قضایی محفوظ می‌باشد.

### **ماده ۱۱- حوادث غیر مترقبه**

۱-۱۱- در صورت وقوع حوادث خارج از حیطه اقتدار و اراده طرفین و ایجاد وضعیت اضطراری (فورس ماژور) نظیر سیل و زلزله که انجام تمام یا قسمتی از موضوع قرارداد امکان پذیر نباشد مادامی که جهات مذکور تداوم دارد عدم انجام تعهداتی که عرفاً متأثر از وضعیت اضطراری و غیر مترقبه می‌باشد نقض عهد تلقی نمی‌شود و هر یک از طرفین باید مراتب را حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری و کتبا به طرف دیگر اعلام نماید. در این صورت یک ماه قرارداد تعلیق می‌گردد و از موارد تخلف از مفاد قرارداد محسوب نمی‌شود چنانچه وضعیت مذکور بیش از یک ماه ادامه یابد هر یک از طرفین می‌توانند قرارداد را فسخ نمایند. تبصره ۵: تغییر شرایط و اوضاع اقتصادی کشور یا ایجاد تحریمها و محدودیت های ملی و بین المللی و پاندمی فورس ماژور تلقی نمی‌گردد.

### **ماده ۱۲- حل اختلاف**

در صورت بروز هرگونه اختلاف در خصوص مفاد اجرای قرارداد، موضوع بدو در جلسه ای با حضور نمایندگان «پیمانکار»، «کارفرما» و «ناظر» بررسی می‌گردد و در صورت عدم حصول نتیجه، هر یک از طرفین می‌توانند به مراجع قضائی مراجعه نمایند.

### **ماده ۱۳- فسخ قرارداد**

۱-۱۳- در موارد ذیل «کارفرما» می‌تواند با اخطار کتبی و با اعلام فرجه زمانی حداکثر ده روزه به صورت یک جانبه و بدون نیاز به مراجعه به محاکم قضایی نسبت به فسخ قرارداد اقدام و خسارات وارده را از محل تضامین یا مطالبات «پیمانکار» وصول نماید.

۱-۱۳-۱- تأخیر بیش از بازه زمانی ده روزه «پیمانکار» در شروع عملیات موضوع قرارداد

۱-۱۳-۲- رها کردن یا تعطیل نمودن کار بدون اجازه «کارفرما»

۱-۱۳-۳- انتقال یا واگذاری قرارداد به غیر از سوی «پیمانکار» بدون اخذ مجوز از کارفرما

۴-۱-۱۳- عدم رعایت دقیق مفاد و تعهدات این قرارداد و عدم توجه به اخطارها و ارشادهای ناظر قرارداد  
۵-۱-۱۳- در صورت ورشکستگی یا انحلال «پیمانکار»  
تبصره ۶: در هریک از مواردی که قرارداد توسط «کارفرما» فسخ می گردد، «پیمانکار» موظف است کلیه اسناد، مستندات و سوابق موضوع قرارداد را حداکثر ظرف یک هفته از زمان فسخ قرارداد، در اختیار «کارفرما» قرار دهد.

### **ماده ۱۴- ممنوعیت قانونی**

۱-۱۴- «پیمانکار» صریحاً اقرار می نماید که در زمان عقد این قرارداد مشمول ممنوعیت قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲ نمی باشد.  
۲-۱۴- «پیمانکار» اقرار می نماید که هیچ یک از کارکنانش، مشمول ماده ۱۲۰ قانون کار در خصوص اشتغال افراد بیگانه نمی باشد.  
۳-۱۴- این قرارداد هیچگونه تعهدی برای «کارفرما» در برابر کارکنان «پیمانکار» ایجاد نمی نماید.

### **ماده ۱۵- اقامتگاه طرفین**

اقامتگاه طرفین نشانی تعیین شده در ماده ۱ این قرارداد می باشد و هر گونه مکاتبه و ارتباط به نشانی مزبور صورت می گیرد و طرفین متعهدند هر گونه تغییر اقامتگاه خود را حداکثر ظرف یک هفته به صورت مکتوب به طرف دیگر اعلام نماید، در غیر این صورت ارسال کلیه مکاتبات و اخطاریه ها به اقامتگاه طرفین مندرج در صدر این قرارداد قانونی تلقی می گردد.

### **ماده ۱۶- قانون حاکم**

این قرارداد از هر حیث تابع قوانین جمهوری اسلامی ایران می باشد.

### **ماده ۱۷- مالکیت اسناد و اطلاعات محرمانه**

۱-۱۷- «پیمانکار» مجاز نمی باشد بدون کسب مجوز کتبی از «کارفرما»، اطلاعات مربوط به انجام موضوع قرارداد را در اختیار سایر اشخاص حقیقی و یا حقوقی قرار دهند.  
تبصره ۷: اطلاعات و ارقام فنی که قبل از افشاء در اختیار همگان بوده و یا امکان کسب آن از منابع دیگری قابل اثبات باشد، محرمانه تلقی نمی شود.  
تبصره ۸: چنانچه «پیمانکار» برخلاف مفاد پیوست شماره ۵ این قرارداد اقدام به افشای اطلاعاتی که «کارفرما» در اختیار آن قرار داده است، بنماید علاوه بر پیگیری موضوع در مراجع قضایی حسب قانون جرایم

رایانه ای مصوب ۱۳۸۸/۳/۵، «پیمانکار» مکلف به جبران خسارات وارده، حسب تشخیص «کارفرما» خواهد بود.

این قرارداد در ۱۷ ماده، ۸ تبصره، ۵ پیوست و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر دو نسخه حکم واحد را دارد.

شرکت .....

شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

مدیر عامل

مدیر عامل و نائب رئیس هیئت مدیره

رئیس هیئت مدیره

رئیس هیئت مدیره

پیوست «۱»  
«شرح خدمات فنی»

- پیاده‌سازی فرایندهای ITSM سازمان کارفرما بر روی ابزار Service Desk Plus از مجموعه Manage Engine مد نظر است.
- نسخه مورد نیاز کارفرما، ویرایش ۱۳ یا پس از آن از ابزار یاد شده است.
- ارائه فارسی‌ساز با توانایی فارسی‌کردن منوها و عناوین ابزار، ارائه تقویم شمسی و محاسبات زمانی بین تاریخ‌ها (تعهد تطابق صد در صدی در تبدیل تاریخ‌ها مابین میلادی و شمسی) و سایر مزایای مدنظر در یک فارسی‌ساز، از موضوعات مناقصه و در تعهد پیمانکار خواهد بود. این فارسی‌ساز نباید سریار زمانی قابل توجهی (حسب تشخیص کارفرما) را به کارایی و سرعت اجرای ابزار، تحمیل نماید.
- پیمانکار می‌بایست فهرست نیازمندی‌های سخت‌افزاری، زیرساختی و نرم‌افزاری را بر اساس خطوط راهنمای ابزار یاد شده و متناسب با نیاز کارفرما در پیشنهاد فنی این مناقصه ذکر نماید. بدیهی است در صورت پذیرش فنی پیشنهاد، تامین سرور و سخت‌افزارهای مربوطه بر عهده کارفرما خواهد بود. همچنین برنامه نصب و راه‌اندازی اولیه ابزار (پیش از پیاده‌سازی فرایندها و بصورت تنظیمات اولیه) به تفکیک گام‌های اجرایی و زمانبندی، میبایست ارائه شود.
- پیمانکار میبایست فهرست تمامی نیازمندی‌های مورد انتظار از کارفرما را اعم از قالب‌ها، اطلاعات، دسترسی‌ها، ساختارها، فرایندها و ... در پیشنهاد فنی اعلام نماید.
- پیمانکار میبایست ساختار اجرایی پروژه را در قالب سند پیشنهادی متشکل از نام مدیر پروژه (به همراه روزه کاری ایشان) و سایر نقش‌ها را ارائه نماید. همچنین پیمانکار مکلف است در روند پیاده‌سازی ابزار، در جلساتی که کارفرما از وی جهت بحث و تبادل نظر دعوت به عمل می‌آورد، شرکت نماید.
- پیمانکار میبایست زمانبندی اجرای پروژه خود از انجام پروژه را در قالب گانت چارت ارائه کند. این برنامه متشکل از عناوین اصلی و رئوس اقدامات فرایند پیاده‌سازی خواهد بود.
- ارائه خدمات آموزشی در دو سطح راهبری و کاربری حداکثر به میزان ۳۰ نفر ساعت در تعهد پیمانکار خواهد بود.
- کارفرما فردی را با عنوان "ناظر"، به پیمانکار معرفی خواهد نمود. همکاری با "ناظر" و همچنین انتقال دانش در هر گام از اجرای پیمان و عملیات پیاده‌سازی به ایشان (یا نماینده فنی وی)، در تعهد پیمانکار

خواهد بود. در هر صورت اخذ تائیدیه عملیات از "ناظر"، ملاک پایان هر فاز از عملیات اجرایی و متناسباً پرداخت به پیمانکار خواهد بود.

- پیمانکار مشخصاً میبایست نحوه شناسائی و جمع آوری اطلاعات CI های کارفرما و در نهایت شکل گیری و بروزرسانی CMDB و زمانبندی برآوردی آن را تشریح نماید.

- پیمانکار در هر مرحله از اجرای کار، نظرات فنی و تخصصی خود را به کارفرما به مثابه مشاوره امین و صدیق بیان خواهد نمود لکن در مواردی که کارفرما نظری متفاوت از وی داشته باشد، ملاک اجرای عملیات، نظر کارفرما خواهد بود.

- کارفرما فرایندهای داخلی مورد انتظار خود را بر مبنای ITIL در اختیار پیمانکار گذاشته و وی مکلف است آنها را در ابزار پیاده سازی نماید. پیاده سازی کاتالوگ خدمات، اندازه گیری میزان تطابق تعهدات با پایداری هر سرویس (SLA)، اتصال و ارتباط با سامانه های مانیتورینگ کارفرما (حداقل سامانه AppDynamics) و سامانه مدیریت عملیات (مبتنی بر جیرا)، تشکیل KMDB و امکان دستیابی و بروزرسانی آن، محاسبات زمانی ارجاعات مابین فرایندها در خصوص رخدادها و امثالهم، از نیازهای حداقلی سامانه مورد انتظار خواهد بود.

- پیاده سازی فرایندهای ذیل به عنوان حداقل انتظار کارفرما و در دامنه این پروژه خواهد بود:

Event Management (در حد ثبت موارد رویدادهای از کانال های مختلف ورودی)

Incident Management

Problem Management

Request Fulfillment

Service Asset & Configuration Management

Service Catalog Management

Service Desk

Service Level Management

Service Portfolio Management

بدیهیست ارائه بیش از این تعداد در هماهنگی با کارفرما منعی نخواهد داشت.

- هرچند ابزار ارائه شده میبایست برای مدت نامحدود و جهت استفاده توسط تعداد کاربران نامحدود مهیا باشد، لکن برآورد اولیه تعداد کاربران ارائه خدمات در این ابزار، حدود ۲۵۰ نفر است.

- پیمانکار مکلف است حداکثر پس از ۲ ماه از انتشار نسخه های اصلی (و نه الزاماً هر اصلاحیه ای) از ابزار Service Desk Plus، نسبت به ارائه و نصب آن به همراه فارسی سازی مربوطه در مدت گارانتی بصورت رایگان اقدام نماید. همچنین انجام این کار در سنوات آتی در صورت انعقاد قرارداد پشتیبانی

جداگانه تحت عنوان خدمات پس از فروش و تا ۷ سال، در تعهد وی خواهد بود. در ارائه نسخ جدید باید حتماً فرایندهای پیاده‌سازی شده و اطلاعات کارفرما تبدیل (Convert) شده و ابزار با فرایندهای کامل و داده‌های قبلی در اختیار قرار گیرد.

- کیفیت کارکرد، بروزآوری، ارائه نسخه‌های جدید (ویرایش‌های مرجع اصلی و نه الزاماً هر اصلاحیه‌ای)، پشتیبانی نرم‌افزاری و پاسخگویی در خصوص حق امتیاز ابزار به طرفیت غیر، با پیمانکار خواهد بود.

#### یوست «۲»

توافقنامه سطح خدمات پشتیبانی در دوره گارانتی

ردیف	شرح	بازه زمانی
۱	حداکثر مهلت زمانی رفع مشکلات اعلام شده در ساعات کاری	۳ ساعت
۳	حداکثر مهلت زمانی رفع مشکلات اعلام شده خارج از ساعات کاری	۸ ساعت
۵	کنترل دوره ای سرویس ها و ارائه گزارش	هر ماه یکبار
۶	تهیه کپی پشتیبان از تنظیمات سیستم	هر هفته یکبار
۷	راه اندازی مجدد سیستم در صورت بروز مشکل حاد (حسب مورد)	۴۸ ساعت
۸	جریمه تاخیر به ازای هر ساعت (از مبلغ تعرفه هر ماه قرارداد)	۰,۳٪

پیوست «۳»

فرم تأییدیه

**به : ناظر**

خواهشمند است نسبت به بررسی و تأیید فاز..... از قرارداد پیاده سازی نظام ITSM مبتنی بر ابزار  
Service Desk Plus

در تاریخ // ۱۴۰۱ اقدام فرمائید.

تاریخ ارسال : ..... / ..... / .....

پیمانکار

مهر و امضا

**به : پیمانکار**

اجرای فاز ..... از قرارداد پیاده سازی نظام ITSM مبتنی بر ابزار Service Desk Plus

در تاریخ // ۱۴۰۱ مورد تأیید  عدم تأیید  است.

توضیحات : .....

.....

تاریخ ارسال : ..... / ..... / .....

ناظر

مهر و امضا

\*\*ضروریست امضا به همراه نام ، نام خانوادگی و عنوان فرد تأیید کننده درج گردد.\*\*





## پیوست ۵

### تعهدنامه عدم افشا و محرمانگی اطلاعات

#### ۱- هدف

هدف از این سند، تشریح تعهدنامه عدم افشا و محرمانگی اطلاعاتی که در اختیار کاربران (پرسنل و پیمانکاران) کارفرما می‌باشد، است.

#### ۲- دامنه کاربرد

تمامی موارد ذکر شده در این خط‌مشی محدود در ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی می‌باشد و تمامی کاربران (پرسنل و پیمانکاران)، ملزم به رعایت این خط‌مشی می‌باشد.

#### ۳- تعاریف

عدم افشا: افشای اطلاعات در این سند به معنای استفاده غیرمجاز یا در اختیار قرار دادن آن به افراد غیرمجاز است. همچنین باید محافظت لازم در قبال جلوگیری از افشای اطلاعات صورت گیرد تا از دسترسی افراد غیرمجاز محفوظ باشد. استفاده غیرمجاز به معنای استفاده در مواردی غیر از پروژه/وظایف مربوطه است. هر فردی این سند را امضا نکرده است یا نماینده تام الاختیار امضاکنندگان نیست، به عنوان فرد غیرمجاز شناخته می‌شود.

محرمانگی: منظور از محرمانگی در این سند، اطلاعاتی است که افشای آن‌ها امنیت سیستم‌ها را به خطر می‌اندازد و یا ممکن است به هر نحو از جمله استفاده رقبا به مجموعه ضرر وارد سازد. اطلاعات محرمانه شامل اطلاعات دارایی‌ها، برنامه‌ها، فرایند انجام کارها، اهداف یک سازمان و یا اطلاعات در مورد نقاط ضعف آن می‌باشد. اطلاعات محرمانه به صورت نوشتاری، دیجیتالی و شفاهی اعلام می‌شوند.

مثالی از اطلاعات محرمانه می‌تواند هرگونه مستندات و یا فایل‌های الکترونیکی و اطلاعاتی که افشای آن برای سازمان مشکلات سیاسی دربر داشته باشد، آسیب جدی به اعتبار افراد کارفرما وارد سازد، خسارت مالی و حیثیتی شدید به کارفرما و دارائی‌های آن وارد سازد و یا امنیت جانی و یا شخصیتی مدیران کارفرما را دچار خدشه نماید، باعث بروز اختلال و بی‌نظمی شدید و یا شرایط بحران در کارفرما گردد، شامل اطلاعات ارزیابی مدیران ارشد و در ارتباط کارفرما با سایر شرکت‌های داخلی اثر منفی شدید بگذارد، می‌شود.

#### ۴- مسئولیت‌ها

۴-۱- اداره کل حراست مسئولیت اخذ امضا و تعهد از کارکنان (رسمی، پیمانی و مشاوران و...) را در کارفرما دارا می‌باشد.  
۴-۲- (ناظر) مسئولیت اخذ امضا و تعهد از پیمانکاران طرف قرارداد با کارفرما می‌باشند. ضروری است یک نسخه از تعهدنامه ماخوذه را تحویل اداره کل حراست کارفرما نمایند.

#### ۵- موارد خط‌مشی

اطلاعات و اسناد محرمانه و نحوه‌ی دسترسی

۵-۱- کلیه اطلاعات و اسناد مرتبط با کارفرما که برای اجرای قرارداد بین طرفین مبادله می‌شود، محرمانه تلقی می‌شوند. دسترسی به این اطلاعات تحت هر شرایط زیر ممکن است، صورت پذیرد:

- ارسال و دریافت مستندات به صورت مستقیم و یا با واسطه
- ارسال و دریافت مستندات به صورت رسمی و غیر رسمی
- ارسال و دریافت و یا دسترسی به مستندات به صورت اتفاقی، سهوی یا عمدی

۵-۲- اسناد و مدارک فوق می‌توانند یکی از موارد زیر را شامل شوند:

- اسناد مکتوب به صورت فرم، دست‌نویس، چاپ شده یا الکترونیکی (شامل محتوای پست الکترونیک، فایل و سایر اطلاعات الکترونیکی ذخیره شده بر روی انواع رسانه‌های ذخیره‌سازی مانند دیسکت، CD، DVD، حافظه‌های Flash)

- اطلاعات شفاهی که در جلسات حضوری و یا مکالمات تلفنی بیان می‌شود.
- اطلاعات محرمانه‌ای که به صورت غیر رسمی از راه مشاهده مکان‌ها و تجهیزات و یا رفتار کارکنان کارفرما به دست آمده است.

- اطلاعات محرمانه‌ای که در حین اجرای فرایندهای کاری در حوزه‌های زیر بدست می‌آید:

- آدرس و اطلاعات سیستم‌های حساس
- دارایی‌های سازمانی با ارزش محرمانگی بالا
- معماری زیرساخت (نقشه مرکز داده، توپولوژی شبکه و...)
- وضعیت سیستم‌عامل‌ها
- وضعیت سرویس‌های عملیاتی
- اطلاعات مرتبط با نوع تجهیزات مورد استفاده
- اطلاعات نشان‌دهنده ضعف‌های امنیتی و راه‌های نفوذ
- هر گونه گذرواژه و دیگر ابزارهای دسترسی که به منظور اجرای پروژه مورد نظر در اختیار شرکت قرار می‌گیرد یا به هر نحو بدان دسترسی می‌یابد.

۵-۳- موارد استثنا از اطلاعات محرمانه:

موارد زیر به عنوان استثنا از مدارک و اطلاعات محرمانه در نظر گرفته می‌شوند:

- اطلاعاتی که به طور عمومی از طریق رسانه‌ها، جراید، مجلات و وبسایت‌های رسمی در اختیار عموم قرار می‌گیرند.
- اطلاعات کلی که مربوط به پروژه مانند نام مجری، کارفرما، طول مدت اجرا و سایر مواردی که در رزومه کاری شرکت قید می‌گردد.

#### تعهدات پیمانکار

۴-۵- حفظ و حراست از اطلاعات محرمانه و مستندات فنی و غیرفنی که از کارفرما دریافت نموده یا در فرایند این همکاری از آن مطلع گردیده یا بدان دسترسی یافته است.

۵-۵- رعایت موارد زیر:

- عدم افشا و انتشار اسناد و اطلاعات محرمانه ذکر شده در بند ۵-۲ این تعهدنامه
  - عدم آسیب رساندن به صحت اطلاعات در اختیار گذاشته شده
  - عدم در دسترس گذاشتن اطلاعات برای افراد غیرمجاز
  - عدم در دسترس گذاشتن اطلاعات برای افراد مجاز بدون استعلام از کارفرما
  - سوء بهره‌برداری از اطلاعات در دسترس
- ۵-۶- حفظ کلیه حقوق معنوی کارفرما در خصوص اطلاعات و اسناد کسب شده مربوط به نرم‌افزارها، طرح‌ها، سخت‌افزارها و شبکه‌ها.

#### تعهدات کارفرما

- ۵-۷- حفظ و حراست از اطلاعات محرمانه و مستندات فنی و غیرفنی که از پیمانکار دریافت نموده و قید "محرمانه" یا "حق نشر برای پیمانکار محفوظ است" بر روی آن ذکر شده است.
- ۵-۸- عدم افشا و انتشار اسناد و اطلاعاتی که در همین تعهدنامه ذکر شده است.
- ۵-۹- رعایت حقوق معنوی شرکت در خصوص مستندات، اطلاعات و مدارکی که شرکت ذکر شده در اختیار کارفرما قرار داده است.
- ۵-۱۰- عدم استفاده از مدارک، مستندات و اطلاعات الکترونیکی شرکت در فعالیتهایی غیر از فعالیتهای پروژه فی‌مابین.

#### ضمانت اجرای افشای اطلاعات

چنانچه شرکت برخلاف مفاد این پیوست اقدام به افشای اطلاعاتی که کارفرما در اختیار آن قرار داده است، بنماید، علاوه بر پیگیری موضوع در مراجع قضایی حسب قانون جرایم رایانه ای مصوب ۱۳۸۸/۳/۵، شرکت مکلف به جبران خسارات وارده خواهد بود.

#### مدت زمان اجرای تعهدنامه

بسته به نوع پروژه، این تعهدنامه تا پایان مدت پروژه و پس از آن تا زمان پایان اعتبار اطلاعات تعیین شده توسط کارفرما دارای اعتبار خواهد بود.

#### **۶- مراجع**

استاندارد ISO/IEC ۲۷۰۰۱:۲۰۱۳

نظامنامه امنیت اطلاعات ISMS-Manual