

باسمه تعالی

شرح خدمات پیاده سازی سامانه نرم افزاری مدیریت تولید، تعمیر و پشتیبانی

پایانه های بانکی شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش

Request for Proposal

دسته بندی سند	نوع سند	دلیل ویرایش	تاریخ	نسخه	سوابق ویرایش
طبقه بندی عادی	طرح بنیادی کسب و کار	تدوین قالب و محتوای کلی سند	۱۴۰۱/۱۰/۰۱	۲،۰	
		مرتضی صفری		نام و نام خانوادگی	تهیه کنندگان
		سرپرست توسعه نرم افزار		پست سازمانی	
				امضاء و تاریخ	

سند فراخوان پیشنهاد فنی و اجرایی (مناقصه محدود) در دو مرحله			
مهلت زمانی	شرح فعالیت	مراحل مناقصه	
۱۴ روز تقویمی پس از تاریخ انتشار آگهی	* دریافت اسناد RFP از کارفرما توسط شرکت های متقاضی * تهیه مستندات و محتوای پاکات و تحویل به کارفرما توسط پیشنهاددهندگان	فراخوان مناقصه و تکمیل پاکات	
۱۰ روز تقویمی پس از پایان مهلت تحویل پاکات به کارفرما	ضمانتنامه بانکی یا رسید واریز سپرده شرکت در مناقصه	باز کردن پاکت الف	مرحله اول
	* سند امضا و مهر شده RFP، * رزومه کامل شرکت و تمام مدارک موثر در ارزیابی، * پیشنهاد کامل معماری و فنی و اجرایی نرم افزار، * جدول زمانی اجرا	باز کردن پاکت ب	
ارزیابی مستندات تحویلی و محاسبه امتیاز نهایی	ارزیابی کمیته فنی		
۱ روز کاری	قیمت پیشنهادی به عدد و حروف (ویژه دارندگان امتیاز ۶۰۰ و بیشتر)	باز کردن پاکت ج	مرحله دوم

فهرست مطالب

۳ دستورالعمل شرکت در مناقصه
۵ پیوست شماره ۱ - شرح خدمات فنی و خروجی های قرارداد
۵ معرفی کسب و کار شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش
۶ مشخصات فنی سیستم جامع نرم افزاری
۷ دسته بندی کسب و کار و فرآیندهای سیستم
۱۸ معماری فرآیندی شرکت
۱۹ نکته مهم
۲۰ پیوست شماره ۲ - جدول امتیازات ارزیابی پیمانکار و سیستم نرم افزاری
۲۱ پیوست شماره ۳ - جدول مشخصات سخت افزارهای مورد نیاز برای اجرای قرارداد
۲۲ پیوست شماره ۴ - جدول زمانبندی اجرای قرارداد
۲۳ پیوست شماره ۵ - جدول پیشنهاد قیمت اجرای قرارداد
۲۴ پیوست شماره ۶ - متن پیش نویس قرارداد
۲۸ پیوست شماره ۷ - متن ضمانتنامه شرکت در مناقصه

دستورالعمل شرکت در مناقصه

ماده ۱: موضوع مناقصه

موضوع مناقصه عبارت است از پیاده‌سازی سامانه نرم‌افزاری مدیریت تولید، تعمیر و پشتیبانی پایانه های بانکی

ماده ۲: دستگاه مناقصه گزار

خریدار شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش به نشانی: تهران، میرداماد، خیابان شاه نظری، کوچه دوم، پلاک ۳۱ کد پستی ۱۵۴۷۹۳۶۳۱۳، کد اقتصادی: ۴۱۱۳۶۶۳۵۷۳۸۶ و شناسه ملی ۱۰۸۶۱۵۷۲۴۱۰ می‌باشد.

ماده ۳: تحویل پیشنهادها و مدارک مناقصه و تشریح محتویات آنها

مناقصه‌گر باید پیشنهاد خود را به طور جداگانه در ۳ پاکت در بسته الف، ب و ج به شرح ذیل و با درج شماره و موضوع مناقصه روی پاکت‌ها در یک لفاف مناسب لاک و مهرشده تکمیل و تا قبل از پایان وقت اداری روز دوشنبه مورخ ۱۴۰۲/۰۲/۲۵ به دبیرخانه شرکت تسلیم نموده و رسید دریافت نماید. شایان ذکر است به پیشنهادات ناقص و یا بعد از تاریخ مقرر و بدون رعایت مفاد این دستورالعمل، ترتیب اثر داده نخواهد شد. همچنین جدول مندرج در پیوست شماره ۲ حتما باید توسط مناقصه‌گر تکمیل گردد.

پاکت الف: حاوی ضمانتنامه بانکی یا رسید واریز سپرده شرکت در مناقصه.

پاکت ب: حاوی تمام اسناد مناقصه به جز پیشنهاد مالی شامل:

اساسنامه، آخرین آگهی تغییرات در روزنامه رسمی، رزومه حرفه‌ای، مستندات مورد نیاز برای تکمیل جدول ارزیابی، پیشنهاد

سخت‌افزار با ظرفیت کافی در پوشش ۳ سال بهره‌برداری، پیشنهاد کامل فنی برای اجرای قرارداد، جدول زمان بندی اجرای قرارداد در

قالب پیوست فنی شماره ۳ اسناد مناقصه

پاکت ج: حاوی قیمت پیشنهادی به عدد و حروف و در قالب پیوست شماره ۵ اسناد مناقصه

ماده ۴: نحوه ارائه پیشنهادها و مدارک مناقصه

۱-۴ پیشنهاد باید صریح و بدون قید و شرط در چارچوب موارد خواسته شده مندرج در اسناد مناقصه تهیه و تسلیم گردد.

۲-۴ به پیشنهادات مبهم، مشروط و کلی ترتیب اثر داده نخواهد شد.

۳-۴ تسلیم پیشنهاد به منزله قبول بدون قید و شرط تمام شرایط مندرج در اسناد مناقصه و مقررات خریدار، از طرف پیشنهاددهنده خواهد بود.

۴-۴ چنانچه پیشنهاددهنده از ارسال تضمین شرکت در مناقصه در پاکت الف خودداری ننماید، پاکت ب و ج وی بررسی نخواهد شد.

۵-۴ در صورت عدم ارسال مدارک درخواستی و ناقص بودن مدارک مورد نظر در پاکت ب، پاکت ج ایشان بررسی نمی‌شود.

ماده ۵: تضمین شرکت در مناقصه

مبلغ ۷۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت ضمانت‌نامه بانکی با اعتبار سه ماهه و قابل تمدید (مطابق پیوست شماره ۷) و یا واریز به شماره حساب ۲۰۱۰۹۸۸۵۵۸۶۰۴ نزد بانک پارسین شعبه میدان آفریقای شمالی به عنوان تضمین شرکت در مناقصه، در پاکت "الف" ارائه نماید. پس از قرائت پیشنهادات و تعیین برنده مناقصه، سپرده شرکت کنندگان در مناقصه به استثنای نفرات اول تا سوم مسترد میگردد. سپرده برنده اول پس از تسلیم ضمانتنامه حسن انجام تعهدات و امضاء و مبادله قرارداد مسترد خواهد شد. سپرده نفر دوم و سوم نیز پس از امضاء قرارداد با برنده اول و حدکثر ظرف مدت یکماه مسترد میگردد. چنانچه برنده اول در موعد مقرر حاضر به تسلیم تضمین انجام تعهدات و امضاء قرارداد نشود سپرده او به نفع خریدار ضبط میشود در این صورت خریدار مختار است به ترتیب با برنده دوم و سوم، قرارداد منعقد نماید. در صورتیکه برنده دوم و سوم هم از تسلیم تضمین انجام تعهدات و امضاء قرارداد خودداری نماید سپرده ایشان نیز ضبط و خریدار هرطور که صلاح بداند عمل خواهد کرد.

ماده ۶: ضمانتنامه انجام تعهدات

مناسبتترین پیشنهاد دهنده که پس از امضای قرارداد فروشنده خوانده خواهد شد، جهت تضمین اجرا و انجام تعهدات قراردادی باید حداکثر تا یک هفته پس از ابلاغ نتیجه مناقصه، ضمانتنامه انجام تعهدات مورد قبول خریدار را به میزان ۲۰٪ مبلغ قرارداد به خریدار تسلیم نماید. در غیر این صورت، تضمین شرکت در مناقصه وی بدون تشریفات قانونی و قضائی به نفع خریدار ضبط می شود و وی حق اعتراض ندارد.

ماده ۷: نحوه گشایش پاکات

پاکات واصله در دو مرحله بازگشایی میشود. در مرحله اول پاکات "الف و ب" با حضور اعضاء کمیسیون معاملات دستگاه مناقصه گذار باز خواهند شد و پس از ارزیابی در کمیته فنی مطابق جدول پیوست شماره ۲، نسبت به بازگشایی پاکت "ج" و بررسی قیمت پیشنهاددهندگان دارای امتیاز ۶۰۰ و بالاتر در کمیسیون مزبور و اعلام برنده مناقصه اقدام می شود.

ماده ۸: امضای پیشنهادها

مناقصه گر موظف است تمام صفحات اسناد مناقصه را که از مناقصه گزار دریافت داشته بدون تغییر یا حذف با قید جمله «خوانده شد و مورد قبول است» پس از مهر و امضاء توسط صاحبان امضای مجاز طبق اساسنامه و آگهی آخرین تغییرات، تحویل نماید. تحویل پیشنهاد به منزله قبول بدون قید و شرط تمام شرایط اسناد مناقصه و مقررات و ضوابط جاری خریدار از طرف پیشنهاددهنده است حتی اگر بعضی از قسمت ها توسط پیشنهاددهنده حذف و یا امضاء نشده باشد.

ماده ۹: اختیار رد یا قبول

مناقصه گذار در رد تمام یا هر یک از پیشنهادها مختار است.

ماده ۱۰: حق واگذاری و انتقال

پیشنهاد دهنده که پس از برنده شدن و عقد قرارداد، فروشنده نامیده می شود، رأساً مسئول اجرا و انجام تعهدات قرارداد منعقد در مقابل خریدار خواهد بود و حق انتقال و واگذاری کلی و جزئی تعهدات موضوع قرارداد را به غیر بدون توافق کتبی با خریدار ندارد.

ماده ۱۱: شرایط عمومی

- ۱-۱۱ پذیرش، قبول و امضای شرایط مندرج در این اسناد مناقصه، به منزله پذیرفتن شرایط و تعهدات فیما بین علاوه بر مفاد قرارداد متبادله است و اسناد مناقصه مزبور مالک تعیین تکلیف شرایط و تعهدات فروشنده از هر نظر خواهند بود.
- ۲-۱۱ پرداخت هرگونه بیمه، مالیات و دیگر عوارض مربوط به قرارداد به استثنای مالیات بر ارزش افزوده به عهده برنده مناقصه است.
- ۳-۱۱ در صورت احراز خلاف شرایط مندرج در اسناد مناقصه از جانب پیشنهاد دهنده، خریدار حق دارد در هر مرحله از کار، قرارداد را یکطرفه فسخ و سپرده و تضمین پیشنهاددهنده را ضبط و کلیه خسارات وارده را رأساً و به تشخیص خود از محل تضامین استیفا کند.
- ۴-۱۱ مناقصه گر باید مجوزهای امنیت اطلاعات و صلاحیت کسب و کار صادره از دستگاه های ذیصلاح قانونی را در پاکت ب ارائه نماید.
- ۵-۱۱ خریدار مجاز است موضوع قرارداد را تا ۲۵٪ افزایش یا کاهش دهد.
- ۶-۱۱ پیشنهاد مالی مناقصه گر باید حداقل تا ۲ ماه از زمان آخرین مهلت تسلیم پیشنهاد اعتبار داشته باشد.
- ۷-۱۱ برنده مناقصه می تواند پس از انعقاد قرارداد با درخواست کتبی و ارائه ضمانتنامه بانکی، حداکثر ۲۵٪ کل مبلغ قرارداد را به عنوان پیش پرداخت مطالبه و دریافت نماید.
- ۸-۱۱ برای مبلغ تضمین حسن انجام کار و گارانتی، معادل ۱۰٪ از کل مبلغ سفارش خرید کسر و پس از اتمام مدت زمان دوره گارانتی به فروشنده عودت میگردد. سپرده مذکور با ارسال ضمانتنامه بانکی حسن انجام کار و ارائه درخواست کتبی قابل جایگزینی است.
- ۹-۱۱ پاسخگویی به سؤالات مناقصه گران: در صورت وجود هرگونه ابهام، مناقصه گر می تواند پرسش فنی و کسب و کار را از ایمیل M.jabari@kpec-co.com سوال نماید. اگر این پرسش ها در اسناد مناقصه موجود نباشد، مراتب فوری به اطلاع کلیه مناقصه گران خواهد رسید و در این مورد استناد به توضیحات شفاهی قابل قبول نمیباشد.

پیوست شماره ۱

شرح خدمات فنی و خروجی‌های قرارداد

معرفی کسب و کار شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش

شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش (سهامی عام) در تاریخ ۱۳۸۷/۰۶/۱۸ با ماموریت انجام فعالیت‌های بازرگانی مجموعه بانک پارسین تاسیس شد. این شرکت فعالیت خود را با هدف برتری در کسب و کار الکترونیک کشور، توسعه داد. در حال حاضر کسب و کار این شرکت با تکیه بر نیروی انسانی حرفه ای شاغل در معاونت‌های بازاریابی و فروش، بازرگانی، عملیات و مالی، بر ۵ محور زیر استوار است:

- نمایندگی فروش و خدمات پس از فروش دستگاه POS و Pin-PAD شرکت‌های اپتل، نیولند و اسمارت پیک با گردش ۵۰۰ هزار دستگاه در سال در کارخانه های اروند آبادان و پرند تهران
- واردات سالانه بیش از ۳۰۰۰ رول کاغذ خام و چاپ و تولید بیش از ۵۰ میلیون رول کاغذ حرارتی در کارخانه شهرک صنعتی پرند با سه شیفت کاری
- تامین، خزانه داری، پول گذاری، پشتیبانی فنی، تعمیرات و شبکه ارتباطی بیش از ۱۰۰۰ دستگاه خودپرداز بانکی
- صدور، شخصی سازی و پاکت گذاری بیش از ۳ میلیون انواع کارت بانکی
- مدیریت سامانه مانیتورینگ مراکز داده بانک پارسین
- واردات و خدمات پس از فروش تجهیزات مراکز داده

تجمع خدمات حیاتی شبکه بانکی و پرداخت کشور در معاونت عملیات شرکت تاپکیش شامل «خزانه داری، پول گذاری، پرستاری و تعمیرات خودپرداز و Cashless، تولید انواع رول‌های کاغذی حرارتی کارتخوان، خودپرداز و Vending machine، تعمیر و نوسازی کارتخوان، پین پد و صندوق فروشگاهی، صدور انواع کارت های بانکی، پشتیبانی شبکه‌های ارتباطی و مانیتورینگ مراکز داده» نشان از جاری بودن فرآیندهای متعددی در این حوزه با رویکرد فناوری اطلاعات می باشد. ساماندهی این فرآیندها در یک بستر سیستماتیک و بهره گیری از مدل‌های مرجع مانند ITIL برای منطقی و چابک سازی آنها، زمینه رشد و تعالی و برتری شرکت را در بین رقبا فراهم می‌آورد.

تاپکیش در نظر دارد فرآیندهای مربوط به تولید، تعمیر و پشتیبانی پایانه های بانکی در معاونت عملیات را در قالب این قرارداد و با انتخاب یک سیستم نرم‌افزاری توانمند و استفاده از خدمات پیمانکاری حرفه‌ای برای استقرار آن، تعالی بخشد. برای دستیابی به این خواسته مهم، لازم است ابتدا پلتفرم مناسب انتخاب شود و سپس فرآیندها، طبق اولویت درون پلتفرم پیاده سازی شده جریان یابند.

ساختار سازمانی: اعضای ۵ نفره هیات مدیره در تاپکیش به نمایندگی از سهامداران به تبیین، تدوین و سیاستگذاری راهبردهای شرکت و نظارت بر پیاده‌سازی آنها اهتمام دارند و مدیر عامل تاپکیش برای پیشبرد فعالیت ها از ۴ نفر معاون در بخش‌های بازاریابی و فروش، بازرگانی، عملیات و مالی و مدیر توسعه نرم افزار و همچنین دو نفر مدیر ستادی در بخش‌های اداری و پشتیبانی و طرح و برنامه و تعداد ۲۷۰ نفر کارمند فنی و غیر فنی در سطح شهر تهران و مراکز استان‌ها بهره می‌برد که از این تعداد، ۱۹۰ نفر در معاونت عملیات به وظیفه تولید، تعمیر و خدمات پشتیبانی مشغول هستند.

الزامات سامانه نرم افزاری مورد نیاز

۱) الزامات عملیاتی :

• یکپارچگی با سامانه های عملیاتی مستقر در شرکت :

با توجه به وجود چندین سامانه عملیاتی در سطح شرکت ، ضروری است سامانه نرم افزاری پیشنهادی امکان استفاده از داده های سامانه های موجود را به صورت یکپارچه و برخط در درون خود فراهم سازد. به طور نمونه می توان به لزوم یکپارچگی سامانه مورد نظر با زیر سیستم انبار سامانه راهکاران ارائه شده توسط شرکت همکاران سیستم اشاره کرد .

۲) الزامات طراحی و معماری سامانه :

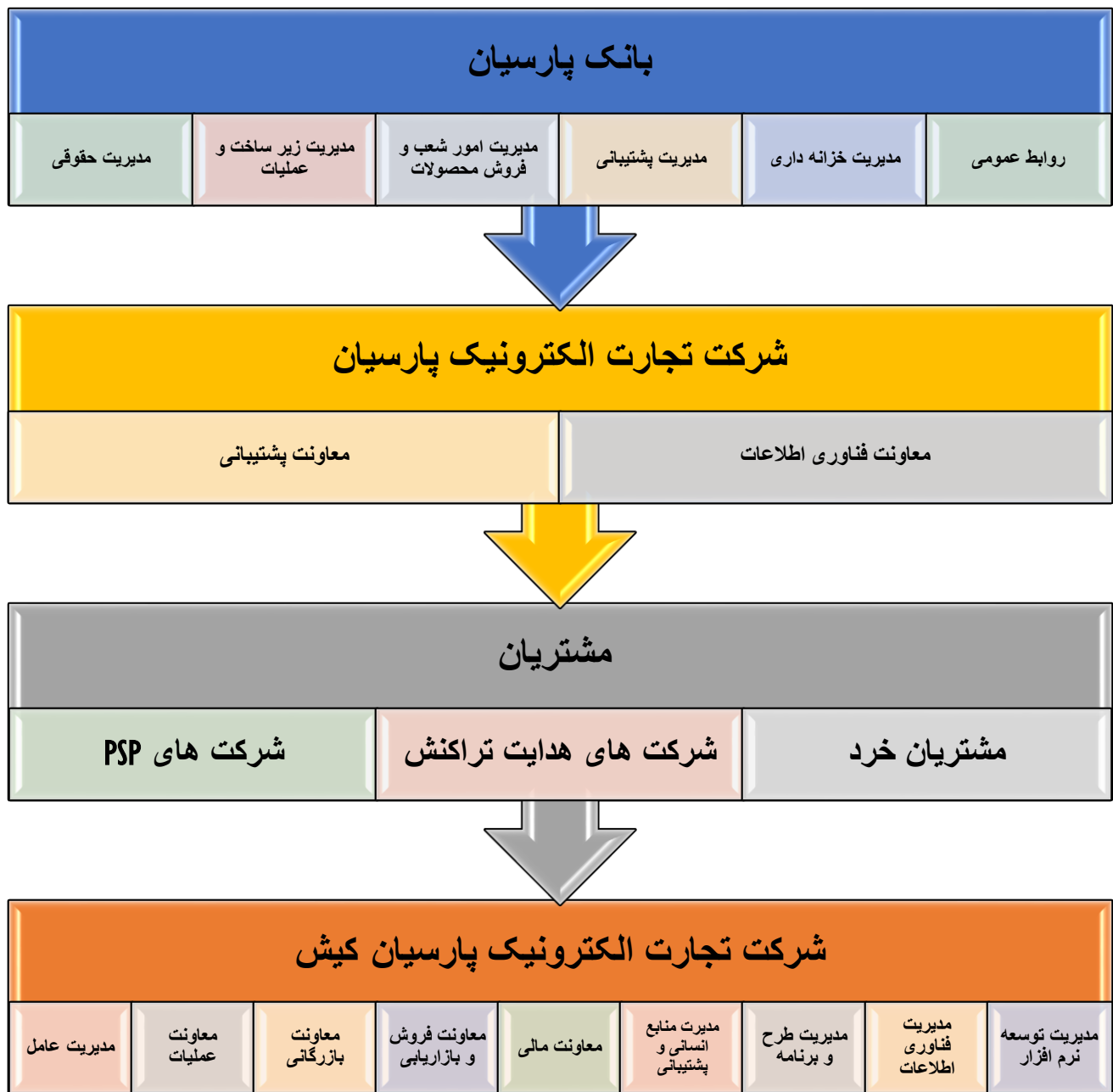
- مبتنی بر وب : بدون نیاز به نصب نرم افزار ها و ابزارهای جانبی .
- پشتیبانی از مرورگرهای Chrome و Firefox
- Responsive Design : قابلیت نمایش و اجرای صحیح سامانه بر روی تمامی مرورگرها و تجهیزات مختلف
- مقیاس پذیری (Scalability) : قابلیت ارتقاء کارایی سامانه، بدون نیاز به تغییرات اساسی (با افزایش متعارف تجهیزات و منابع سخت افزاری)
- ماژولاریتی و توزیع پذیری : طراحی و معماری سامانه پیشنهادی باید ماژولار و با کمترین وابستگی باشد تا امکان انتخاب ، استقرار و اجرای هر سرویس مستقل از سایر خدمات وجود داشته باشد .
- داشبورد و گزارش ساز : امکان تعریف انواع گزارشات متنوع به صورت پویا و بدون نیاز به برنامه نویسی
- اطلاع رسانی خودکار
- پوشش انواع کانال های ارتباطی (ایمیل ، پیامک ، تلفن ،...)
- توانایی Import داده ها از انواع مختلف فایل ها ، پایگاه های داده و وب سرویس ها
- سامانه ارائه شده می بایست امکان پویا هم از طریق agent و هم بدون agent را دارا باشد.
- امکان سفارشی سازی اعم از تم لوگو پورتال

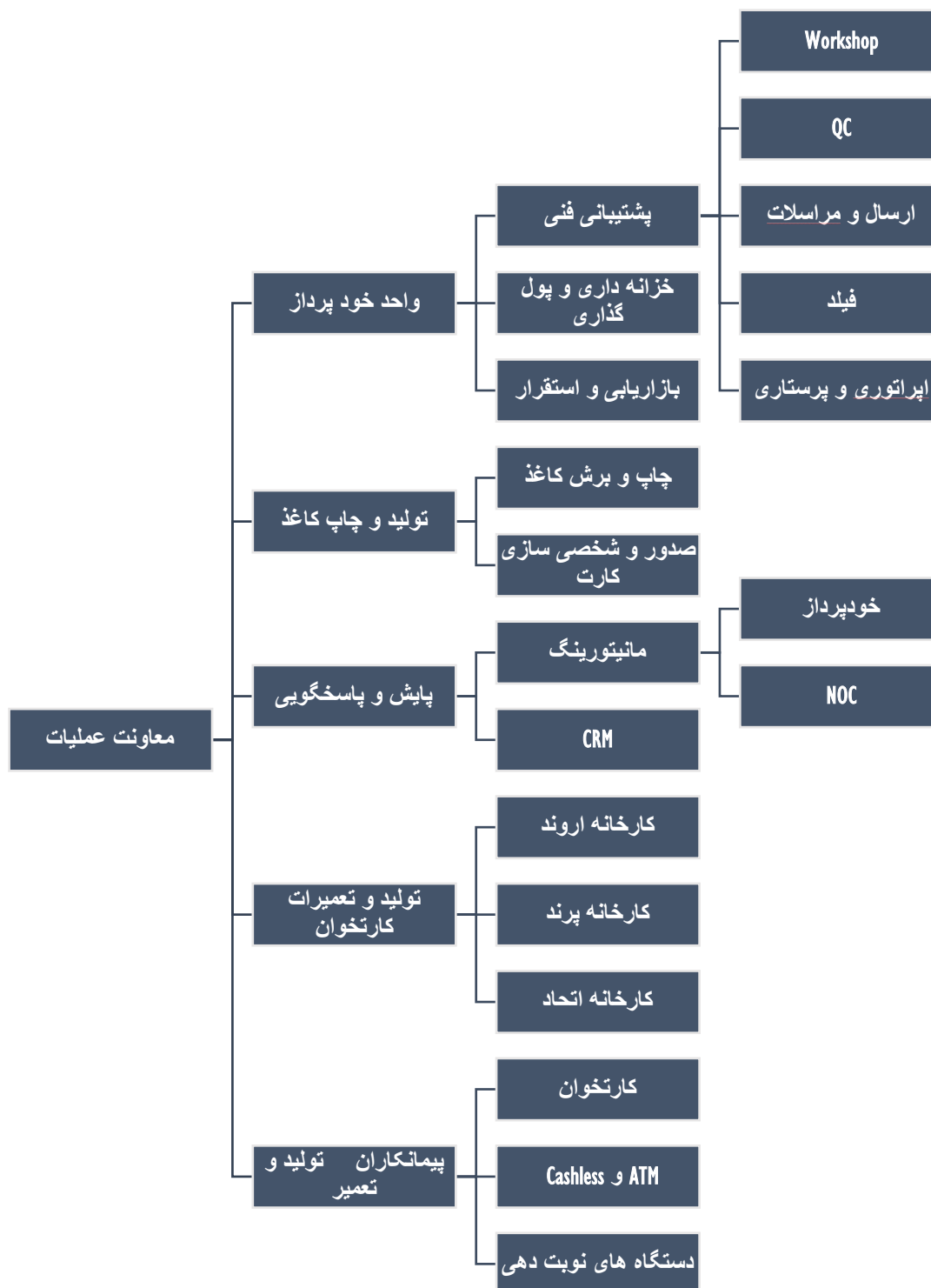
۳) الزامات امنیتی :

- شرکت ارائه دهنده دارای گواهی افتا باشد.
- عدم محدودیت در تعریف گروه های کاربری و تعداد کاربران مجاز جهت استفاده از سامانه
- قابلیت تعریف سطوح دسترسی کاربران تا سطح فیلدهای اطلاعاتی
- پشتیبانی از روش های احراز هویت چندگانه (Multi-Factor Authentication)
- پشتیبانی از پروتکل SSL(HTTPS) برای ایمن سازی دسترسی به سیستم.
- رمزی سازی کلیه اطلاعات حساس از جمله رمز های عبور، قبل از ذخیره سازی در پایگاه داده توسط استاندارد ها و الگوریتم های پیشرفته.
- قابلیت یکپارچه سازی با Active Directory برای تصدیق هویت کاربران.

۴) الزامات فرایندی و ماژول های مورد نیاز:

- **ماژول مدیریت فرایند کسب و کار BPMS :** با توجه به اینکه توسعه و بروز رسانی فرآیند های کاری در هر سازمان امری طبیعی و پر تکرار می باشد، ضروری است سامانه پیشنهادی امکان مدیریت فرایند های کسب و کار را با استفاده از ابزارهای مدل سازی فرایند به صورت پویا و ترجیحا گرافیکی و بدون نیاز به برنامه نویسی (No Code) فراهم آورد.
- مدیریت رخدادها (Event Management)
- مدیریت پایگاه دانش (Knowledge Management)
- مدیریت دارایی (Asset Management)
- مدیریت پیکربندی (Configuration Management)
- سرویس و نگهداری (Preventive Maintenance)
- مدیریت مشکل (Problem Management)
- مدیریت تغییر (Change Management)
- مدیریت پروژه ها و فعالیت ها (Task and Project Management)
- اتوماسیون فرآیند تاییدیه
- اطلاع رسانی خود کار





ارتباطات سامانه درخواستی با سامانه های جاری :

■ راه کاران	⑩ ماژول های انبار ، حقوق و دستمزد ، تدارکات داخلی ، مالی ،
■ مانیتورینگ	⑩ در حال حاضر مانیتورینگ دستگاه ههای خود پرداز و Cashless توسط نرم افزار Zabix انجام می گیرد.
■ سامانه TLC ■ شرکت تاپ	⑩ این سامانه در شرکت تجارت الکترونیک پارسین تهیه شده و از طریق آن امکان ردیابی آخرین وضعیت دستگاه های کارتخوان فراهم می شود. معمولاً در خصوص شرکت تاپ ، آمار عملکرد واحد تعمیرات کارتخوان در این سامانه ثبت می شود.
■ اتوماسیون اداری (پرگار)	⑩ کلیه مکاتبات اداری و رسمی شرکت از طریق این سامانه انجام می شود
■ CRM	⑩ در حال حاضر از نرم افزار (پارس لاجیک) برای ثبت و پیگیری تماس های مشتریان استفاده می شود .
■ کاراوب	⑩ سامانه تحت وب ثبت تردد پرسنل

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان – بانک پارسین

❖ بانک پارسین – مدیریت زیر ساخت و عملیات :

۱. محاسبه موارد مرتبط با S L A و گارانتی قرارداد های فی مابین

• شاخص U p T i m e ماهانه:

میانگین ماهانه خارج از سرویس بودن دستگاه در یک روز بیشتر از ۹۶۰ دقیقه نباشد.

• دستگاه های بدون تراکنش (روزانه) :

در روز هیچ تراکنشی نداشته باشند .

• دستگاه های دارای خرابی (روزانه):

در طول روز حداقل یک خرابی دارد.

۲. گزارشات قطعات مصرفی

۳. گزارش قطعات تعویضی

۴. ارجاع و پیگیری امور از طریق سامانه تیکتینگ

۵. داشبورد نمایش آخرین وضعیت عملیاتی پایانه های بانکی

❖ بانک پارسین – مدیریت امور شعب:

۱. گزارش مشخصات دستگاه های خود پرداز

۲. گزارش تراکنش ها

۳. گزارش مبالغ اجاره دستگاه خود پرداز

۴. گزارش پذیرندگان خود پرداز

۵. نمایش پراکندگی جغرافیایی دستگاه های خود پرداز

۶. گزارش وضعیت قراردادهای پذیرندگان (اجاره ، مدت قرارداد ، ...)

❖ بانک پارسین – مدیریت خزانه داری:

۱. گزارش موجودی خزانه ها

۲. گزارش مبلغ و تعداد پول گذاری

۳. تنظیم اسناد پول گذاری

❖ بانک پارسین – مدیریت پشتیبانی:

سیستم های نوبت دهی و دستگاه های خود پرداز و C a s h l e s s

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان – شرکت تجارت الکترونیک پارسین

❖ شرکت تجارت الکترونیک پارسین – معاونت فناوری اطلاعات

۱. ارائه نرم افزارهای مورد نیاز :

 - ارائه نرم افزارهای مورد نیاز جهت استفاده در حوزه تولید و تعمیرات کارتخوان
 - ارائه نرم افزارهای مورد نیاز جهت استفاده در حوزه صدور و شخصی سازی کارت

❖ شرکت تجارت الکترونیک پارسین – معاونت پشتیبانی

۱. گزارش تعداد دستگاه های تعمیر شده به تفکیک نوع ، برند و مدل دستگاه
۲. گزارش قطعات مصرفی
۳. گزارش قطعات تعویضی
۴. گزارش دستگاه های غیر قابل تعمیر
۵. گزارش دستگاه های ارسال شده پس از تعمیرات
۶. ردیابی و مشاهده آخرین وضعیت یک کارتخوان بر اساس شماره سریال دستگاه
۷. ارتباط سامانه عملیات با سامانه T L C تاپ (ورود سفارشات تعمیرات)
۸. ارائه اطلاعات مورد نیاز در بخش صدور کارت

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - مشتریان

❖ شرکت های P S P :

- ثبت و پیگیری سفارشات مرتبط با تعمیرات دستگاه های کارتخوان
- پیگیری آخرین وضعیت سفارشات تولید (مونتاژ، ارسال، تحویل، ...)
- استعلام آخرین وضعیت سفارشات تعمیر به تفکیک دستگاه (بر اساس سریال)

❖ شرکت های هدایت تراکنش :

- ثبت سفارش تعمیرات دستگاه های کارتخوان
- استعلام آخرین وضعیت سفارشات تعمیرات (سریال دستگاه، شماره سفارش)

❖ مشتریان خرد:

- ثبت و پیگیری درخواست خرید
- ارسال اسناد و مدارک مورد نیاز جهت اخذ کد پذیرندگی
- پرداخت وجوه مربوط به سفارشات خرید
- استعلام آخرین وضعیت سفارشات تعمیر به تفکیک دستگاه (بر اساس سریال)

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - شرکت تاپکیش

❖ شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش - مدیریت عامل

امکان تعریف داشبورد مدیریتی با امکان **KPI Drill Down** های مورد نظر از قبیل شاخص های مالی، عملیاتی، تولیدی، قراردادی، ارزیابی عملکرد

❖ شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش - معاونت عملیات

۱. داشبورد عملکرد واحد های زیر مجموعه (تعمیرات، تولید، پشتیبانی)
۲. ارجاع و پیگیری امور عملیاتی
۳. مدیریت منابع و دارائی ها
۴. تهیه بولتن و گزارشات دوره ای
۵. مدیریت تامین قطعات مصرفی
۶. پیگیری و نظارت بر قراردادهای پیمانکاری
۷. مدیریت دانش فنی
۸. دسترسی به شناسنامه کلیه دارایی ها و پیمان ها
۹. ثبت و پایش تعهدات مندرج در قراردادها، توافقات و **S L A**
۱۰. امکان تعریف شاخص های کیفی و کمی و نمایش داشبورد مربوطه
۱۱. ثبت و نمایش درخت محصول کلیه تجهیزات
۱۲. نمودار عملکرد واحد های زیر مجموعه معاونت عملیات بر اساس ظرفیت
۱۳. مدیریت امور ارجاعی از طریق ثبت و پیگیری تیکت
۱۴. صدور و تایید صورتحساب واحدهای مختلف عملیاتی
۱۵. سفارش قطعات و لوازم مصرفی بنا بر میزان مصرف و نقطه سفارش کالا از طریق ارتباط با سامانه های عملیاتی شرکت
۱۶. امکان ثبت و نمایش میزان بهره وری کارکنان واحد های عملیاتی بر اساس شاخص های تعریف شده
۱۷. تحلیل عملکرد واحدها و رخدادهای عملیاتی
۱۸. گزارش موجودی قطعات انبار
۱۹. گزارش روزانه، هفتگی و فصلی از عملکرد واحدها و رخدادهای عملیاتی

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان – شرکت تاپکیش

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – معاونت مالی

۱. محاسبه و برآورد قیمت تمام شده تولید به تفکیک Business Line
۲. محاسبه و برآورد قیمت تمام شده تعمیرات به ازاء هر مشتری
۳. پیگیری صورتحساب های مربوط به قرارداد های معاونت عملیات
۴. مدیریت تنخواه واحد عملیات

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – معاونت بازرگانی

۱. پیگیری سفارشات خرید داخل ارجاعی از سوی معاونت عملیات و سایر واحد های شرکت
۲. پیگیری سفارشات خرید خارج ارجاعی از سوی معاونت عملیات و سایر واحد های شرکت

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – معاونت بازاریابی و فروش

۱. قابلیت ذخیره و بازاریابی انواع قراردادهای پشتیبانی و فروش
۲. صدور صورتحساب مرتبط با عملکرد واحد تعمیرات کارتخوان
۳. صدور صورتحساب مرتبط با عملکرد واحد تعمیرات خود پرداز
۴. صدور صورتحساب و صورت وضعیت مرتبط با عملکرد واحد تولید و چاپ کاغذ
۵. استعلام وضعیت سفارشات تعمیرات کارتخوان
۶. استعلام وضعیت سفارشات تولید کارتخوان
۷. استعلام وضعیت اعتبار گارانتی محصولات (کارتخوان ، خودپرداز ، ...)

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – مدیریت توسعه نرم افزار

۱. نظارت فنی بر خطوط تولید کارتخوان
۲. تشکیل پایگاه دانش مرتبط با خطوط تولید کارتخوان
۳. پیگیری نیازمندیهای نرم افزاری واحد تولید و تعمیرات کارتخوان از شرکای تجاری

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی

۱. شیفت و اضافه کاری نیرو های واحد تعمیرات
۲. تامین و پشتیبانی ملزومات اداری مورد نیاز

❖ شرکت تجارت الکترونیک پاریس کیش – مدیریت طرح و برنامه

۱. تدوین ، نظارت و پیگیری فرایندهای کسب و کار

❖ شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش – مدیریت فن آوری اطلاعات

۲. پیگیری و تامین درخواست های مرتبط با واحد I T (شبکه ، کامپیوتر ، تجهیزات ، ...) از طریق سامانه تیکتینگ

❖ مدیریت خزانه داری و پول گذاری :

۱. تولید و ارجاع سند درخواست تامین وجه
۲. تولید سند دریافت وجه از بانک
۳. تحویل اسکناس به خزانه / پول گذار
۴. تحویل کاست از پول گذار
۵. برنامه ریزی پول رسانی به شعب و خودپردازها در تهران و استانها
۶. اجرای روال پول رسانی به شعب / خارج از شعب و تکمیل و ثبت فرم های تحویل و تاییدیه مقصد
۷. اجرای روال پول گذاری در کاست، پلمپ کاستها، حمل محموله کاستها، پول گذاری و عودت کاستها و تکمیل و ثبت فرم های مربوطه
۸. پردازش آمار و اطلاعات پول رسانی و پول گذاریها در بازه های تعریف شده با کارفرما و تنظیم صورت وضعیت و تنظیم فرم های کسری خزانه و کسری خودپردازها با انتساب کسر حقوق به کارکنان پول گذاری و تعامل نرم افزاری با حوزه مالی
۹. ثبت اطلاعات سرویس دوره ای پایانه های بانکی
۱۰. اجرای روال تحویل کلید به پشتیبان خودپرداز برای انجام تعمیرات
۱۱. مدیریت فرد پول گذار (تعریف برنامه ، مسیر حرکت ، ...)

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - شرکت تاپکیش

❖ مدیریت بازاریابی و استقرار :

۱. تکمیل فرم ارزیابی پذیرنده در اماکن دارای ظرفیت تراکنش بالا و ثبت اطلاعات، اسناد و تصاویر در سامانه نرم افزاری
۲. بازدید از مکان نصب پایانه های بانکی ، تکمیل فرم های ارزیابی مکان
۳. کنترل زمان انقضا قراردادهای اجاره مکان استقرار پایانه های بانکی و ارزیابی مکان و مذاکره با پذیرنده و ثبت اطلاعات شرایط جدید و اسناد مرتبط در سامانه نرم افزاری
۴. مکاتبه (یا تیکت گذاری) با بانک برای استعلام قرارداد و نصب جدید (پرگار)
۵. مکاتبه (یا تیکت گذاری) با بانک برای استعلام خاتمه قرارداد و جابجایی پایانه های بانکی (پرگار)
۶. مکاتبه (یا تیکت گذاری) با بانک برای استعلام شرایط جدید تمدید قرارداد (پرگار)
۷. کنترل منظم سطح تراکنش تمام خودپردازها و اقدام اصلاحی برای روند بهبود
۸. تعامل نرم افزاری با پیمانکاران نصب و جابجایی خودپردازها با ثبت اطلاعات کامل ارجاع سفارش
۹. تعامل نرم افزاری با پیمانکاران نصب و جابجایی خودپردازها با ثبت اطلاعات و اسناد کامل سفارشات خاتمه یافته
۱۰. تولید خودکار سند قراردادهای پذیرندگی
۱۱. تولید خودکار سند اخطارهای سطح تراکنش

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - شرکت تاپکیش

❖ مدیریت پایش و پاسخگویی

۱. مانیتورینگ خود پرداز :

- ارتباط با سامانه های مانیتورینگ خود پرداز و نمایش وضعیت (فعال/غیرفعال، موجودی اسکناس، آنتی اسکیم، وضعیت ماژول های سخت افزاری، لینک شبکه، ...) شعبه ای و برون شعبه
- مانیتورینگ خودرو های پول رسان دارای **G P S** (موقعیت جغرافیایی، مسیرهای تردد)
- مانیتورینگ آلارم ماشین ها (دستگاه های چاپ و تولید کاغذ حرارتی)
- تیکت گذاری، اطلاع رسانی و پیگیری رخدادها
- تحلیل آلارم ها، رخدادها و تماس ها؛
- تجزیه و تحلیل یافته های اطلاعاتی (مقایسه روند خرابی، اختلال، شکایات و واکنش حوزه عملیات در بازه های مختلف، روند خطی **t r e n d l i n e**) مبلغ پول گذاری، کاهش یا افزایش تعداد خرابی در خدمات مختلف)
- تدوین گزارش تحلیلی - مدیریتی ماهانه
- دریافت، دسته بندی و توزیع تیکت های خرابی پایانه بانکی (شبکه، ماژول، دستگاه) و پرداخت تهیه بولتن و گزارشات واحد های عملیات
- تهیه گزارشات وضعیت تراکنش های بانک **S L A** خود پردازهای برون شعبه و **U P T I M E** دستگاه ها
- اعلام خرابی های خود پردازها به واحد پشتیبانی فنی
- اعلام نیازمندیهای پولگذاری خود پردازها به واحد خزانه
- بررسی و سورت موجودی دستگاه ها با استفاده از دسترسی های موجود (نرم افزارهای لوتوس شرکت پارسیان)

۲. **C R M** (مرکز تماس و پاسخگویی)

- دسته بندی انواع تماس مشتری
- پاسخگویی به تماس های ورودی مشتریان در بسترهای تلفنی، ویدیویی و متنی
- تماس متقابل با مشتری
- ثبت تماس ها در سامانه **C R M** و ارجاع به کارشناس تیکت گذاری
- ارسال ایمیل و پیامک های کسب و کار به مشتریان ثبت شده و دسته های بازار هدف اعلامی از معاونت ها
- ایجاد، ارجاع و پیگیری و بستن تیکت؛
- ارائه خدمات میز راهنما به مشتری
- پاسخگویی به درخواست های ضبط کارت بانکی، عدم دریافت رسید شارژ، کسر وجه و ...

شرح خدمات سامانه نرم افزاری مدیریت تولید، تعمیر و پشتیبانی پایانه های بانکی شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش

- ثبت و پیگیری درخواست های پشتیبانی خود پردازها و متقاضیان نصب خود پرداز
- تیکت های ثبت شده به تفکیک ، انجام شده ، منتظر اقدام ، باز در بازه های زمانی هفتگی و ماهیانه
- امکان دریافت اطلاعات تولید، فروش، تعمیرات و سایر خدمات پس از فروش تمامی تجهیزات مرتبط با تمامی گروههای مشتریان براساس سریال ، I ME I ، وجود داشته باشد.
-

۳. مانیتورینگ مراکز داده بانک پارسین

- مشخصات نیروی انسانی پروژه های N O C مراکز داده
- مشخصات قراردادهای و تعهدات پروژه های N O C مراکز داده
- چک لیست های نظارتی بر عملکرد نیروی انسانی در پروژه های N O C مراکز داده
- ثبت گزارش کار نیروها
- ثبت نیازمندی ها و عملکرد کلی پروژه توسط ناظر بانک
- ثبت ماهیانه میزان رضایت ناظر بانک از روند پروژه

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - شرکت تاپکیش

❖ مدیریت تولید و تعمیرات کارتخوان :

۱. دریافت و ثبت پایانه های معیوب
۲. سفارش، دریافت و ثبت قطعات یدکی، لوازم مصرفی و ابزار خطوط تعمیر و تولید
۳. دسته بندی و توزیع پایانه ها و ماژول های معیوب در خطوط
۴. کنترل نهایی محصول تعمیری
۵. ثبت محصول تعمیری، بسته بندی و ارسال
۶. میز کنترل پایانه ها، ماژول ها و قطعات داغی و دسته بندی سالم، قابل بازیافت، اسقاطی (ضایعات)، منتظر قطعه
۷. بازگشت پایانه و ماژول تعمیری به خط تعمیر و تولید
۸. مدیریت پیمانکاران (خطوط تعمیر، رنگ داخلی و بیرونی، حمل و نقل)
۹. تشکیل جدول اطلاعات پایه کلیه تجهیزات، ابزارها و ملزومات خطوط تعمیر
۱۰. دریافت و ثبت اطلاعات کامل محموله شامل پایانه و ماژول معیوب از مشتری (کارفرما) و تعامل با سامانه نرم افزاری مشتری
۱۱. دسته بندی محتوای محموله دریافتی ثبت شده در دسته های سخت، متوسط، آسان (P O S)
۱۲. اجرای روال Clean کردن پایانه ها و بارگزاری نرم افزار تست روی آنها (P O S)
۱۳. اجرای روال رفع تمپر پایانه های تمپر شده، تمیزکاری و ارسال آنها به میز کنترل نهایی
۱۴. توزیع پایانه و ماژول های معیوب و قطعات معیوب قابل بازیافت و گارانتی، در خطوط داخلی با انتساب به کارکنان
۱۵. توزیع پایانه و ماژول های معیوب و قطعات معیوب قابل بازیافت و گارانتی در خطوط پیمانکاری
۱۶. نمونه برداری حین تعمیر و تولید از خطوط داخلی و پیمانکاری و آزمون کیفیت و ثبت نتایج آنها
۱۷. اجرای روال کنترل نهایی پایانه، ماژول و قطعات تعمیر شده و ارسال خروجی به میز بسته بندی یا بازگشت به خطوط تعمیر و تولید
۱۸. تحویل گرفتن محصولات نهایی به همراه چک لیست تعمیرات (شناسنامه تعمیر) از خطوط و ثبت در سیستم
۱۹. بسته بندی محموله قابل ارسال به نمایندگی های مشتری و ثبت اطلاعات محموله و تعامل اطلاعاتی با سامانه نرم افزاری وی و چاپ و الصاق سند خروجی به محموله
۲۰. کنترل زمان بندی تعریف شده با خطوط داخلی و پیمانکاری برای تعمیر و تولید و تحویل و محاسبه جرایم مرتبط
۲۱. کنترل تعداد ضایعات قطعه در خطوط داخلی و پیمانکاری و محاسبه جرایم مرتبط
۲۲. مدیریت شیفت های کاری (P O S)
۲۳. نگهداری و پشتیبانی تجهیزات حرفه ای (سرویس دوره ای ، تعمیرات موردی)
۲۴. گزارش عملکرد هر فرد تعمیرکار به تفکیک نوع و مدل دستگاه های تعمیر شده
۲۵. امکان تعریف برنامه تعمیرات برای هر تعمیر کار

شرح خدمات مورد نیاز به تفکیک ذینفعان - شرکت تاپکیش

❖ مدیریت پشتیبانی فنی :

1. ثبت و مدیریت اطلاعات پایه شامل :
 - نمایندگی های استانی ، خزانه ها ، کاست های مخزن پول و پلمپ های آنها ، شعب و پذیرنده های خودپرداز مشمول پول گذاری ، خودروهای پول رسان ، مشخصات کامل پایانه های پرداخت ، مشخصات کامل پذیرندگان پایانه های پرداخت ، مشخصات کامل مازول های پایانه های بانکی و قطعات اصلی آنها (خودپرداز، V T M ، C a s h l e s s ، ...) ، مشخصات کامل شعب و سایر پذیرندگان پایانه های بانکی ، مشخصات کامل تجهیزات الکترونیکی شعب ، مشخصات لینک های ارتباطی پایانه های بانکی ، عناصر اصلی بسترسازی و جابجایی محل نصب
2. پشتیبانی فنی پایانه بانکی در تهران و استان ها
3. دریافت و ارسال مازول های سخت افزاری
4. ماموریت پشتیبانی فنی درون و برون شهری
5. دسته بندی و گروه بندی تخصصی کارکنان :
6. پشتیبان حرفه ای (فیلد)، پشتیبان عمومی (پرستار)، پول گذار، راننده، تنخواه گردان، ...
7. ارجاع کار بر اساس دسته بندی کارکنان
8. کنترل نهایی محصول تعمیری
9. مدیریت پیمانکاران (خطوط تعمیر، رنگ داخلی و بیرونی، حمل و نقل)
10. کنترل زمان بندی تعریف شده با خطوط داخلی و پیمانکاری برای تعمیر و تولید و تحویل و محاسبه جرایم مرتبط
11. کنترل تعداد ضایعات قطعه در خطوط داخلی و پیمانکاری و محاسبه جرایم مرتبط
12. برنامه ریزی سرویس دوره ای در ماتریس پایانه ها، کارکنان پشتیبانی عمومی، زمان و مناطق جغرافیایی پذیرندگان
13. اجرای روال اجرایی و نظارتی اعزام پشتیبان عمومی برای سرویس دوره ای در موعد مقرر و تکمیل و ثبت فرم سرویس و اخذ تاییدیه پذیرنده
14. تعامل نرم افزاری با خزانه داری برای هماهنگی کلید خودپرداز
15. اعزام پشتیبان عمومی یا حرفه ای با توجه به نوع خرابی به محل پذیرنده و اجرای روال بررسی خرابی، شناسایی دلیل، رفع خرابی و تکمیل و ثبت فرم های تعمیر و اخذ تاییدیه پذیرنده
16. توزیع پایانه و مازول های معیوب و قطعات معیوب قابل بازیافت و گارانتی، در خطوط داخلی یا پیمانکاری
17. نمونه برداری حین تعمیر و تولید از خطوط داخلی و پیمانکاری و آزمون کیفیت و ثبت نتایج آنها
18. ارتباط با واحد انبارداری برای تحویل مازول تعمیری به همراه چک لیست تعمیرات (شناسنامه تعمیر) از خطوط و ثبت در سیستم
19. اجرای روال تبادل مازول سالم و معیوب با واحد انبارداری با رعایت مقررات بسته بندی، ارسال و دریافت

۲۰. کنترل زمان بندی تعریف شده با خطوط داخلی و پیمانکاری برای تعمیر و تولید و تحویل و محاسبه جرایم مرتبط
۲۱. کنترل تعداد ضایعات قطعه در خطوط داخلی و پیمانکاری و محاسبه جرایم مرتبط
۲۲. ثبت و کنترل ماموریت کارکنان پشتیبانی عمومی و حرفه ای در تهران و شهر محل استقرار نمایندگی ها (ماموریت درون شهری)
۲۳. ثبت و کنترل ماموریت برون شهری کارکنان پشتیبانی با رعایت آماده بودن تمام ابزار و پشتیبانی آن لاین کارکنان پشتیبانی حرفه ای در تهران و رعایت سقف هزینه هر نمایندگی در ماه
۲۴. ثبت و کنترل تنخواه گردانی

❖ سامانه پیمانکاران

۱. ارجاع سفارشات به پیمانکاران
۲. ثبت و تایید سفارشات ارسالی
۳. ثبت کارکرد و عملکرد پیمانکاران
۴. ارسال گزارشات مربوط به عملکرد به کارفرما
۵. داشبورد پیمانکاران

پیوست شماره ۲

امتیازات ارزیابی پیمانکار و سیستم نرم افزاری - باید در طرح پیشنهادی به جزئیات هر مورد اشاره گردد و مستندات ارائه شود.			
ردیف	شاخص های ارزیابی پیمانکار و سیستم نرم افزاری	امتیاز شاخص	خود ارزیابی پیمانکار
۱	ابزار و متودولوژی طراحی و مستندسازی	۲۰	
۲	پلتفرم، فریم ورک و زبان برنامه نویسی	۵۰	
۳	انتخاب و مدیریت بانک اطلاعاتی	۳۰	
۴	امنیت اطلاعات و سیستم، نسخه پذیری، آزمایش پذیری	۱۰۰	
۵	قابلیت اجرا بر روی پلتفرم های مختلف (وب، موبایل، ..)	۵۰	
۶	سهولت یکپارچگی با سامانه های موجود	۶۰	
۷	درصد انطباق محصولات جاری با نیازمندیهای	۵۰	
۸	مستندسازی پروپوزال (سند / دمو سیستم)	۲۰	
۹	وضعیت سورس کد، مستندات معماری و راهنمای کاربری	۴۰	
۱۰	زمان مورد نیاز برای پیاده سازی، استقرار و بهره برداری	۶۰	
۱۱	مشخصات گارانتی	۵۰	
۱۲	خدمات پس از فروش	۶۰	
۱۳	توان مالی و پاسخگویی پیشنهاد دهنده	۵۰	
۱۴	تعداد مدیران، کارکنان، مشاورین و شرکای حرفه ای در موضوع	۴۰	
۱۵	رتبه شورای عالی انفورماتیک در موضوع برای شرکت های ایرانی	۴۰	
۱۶	تعداد تجارب مرتبط فعال - تا ۴ مورد	۶۰	
۱۷	تعداد تجارب مشابه فعال - تا ۴ مورد	۵۰	
۱۸	تعداد رضایت نامه از مشتریان قبلی در تجارب مشابه - تا ۴ مورد	۵۰	
۱۹	راحتی در توسعه و پیاده سازی درخواست های جدید	۷۰	
۲۰	سهولت در ایجاد فرایندهای جدید توسط کاربر	۵۰	
	مجموع امتیازات	۱۰۰۰	

پیوست شماره ۳		
جدول سخت افزارهای مورد نیاز برای اجرای قرارداد با پوشش کامل نیاز در ۳ سال اول بهره برداری		
ردیف	عنوان و مشخصات فنی سخت افزار پردازشی (Server)	تعداد
	عنوان و مشخصات فنی سخت افزار ذخیره سازی (Storage)	
	عنوان و مشخصات فنی سخت افزار شبکه و امنیت شبکه و اطلاعات (Network [Security])	
	مشخصات فنی ایستگاه های کاری (کلاینت) کارکنان در تهران و استان ها	
	مشخصات پهنای باند سخت افزارهای پردازشی و ذخیره سازی مرکزی، کلاینت های تهران و استان ها	

پیوست شماره ۴

جدول زمان بندی اجرای قرارداد مرحله ۱

ردیف	عنوان کسب و کار	اولویت	زمان مورد نیاز	تاریخ تحویل کامل
۱	شناخت و مدل سازی فرایند های موجود واحد های تولید، تعمیرات و پشتیبانی (کارخانه های اروند آبادان، پرند و اتحاد تهران)	۱		
۲	بهینه سازی فرایند های جاری و ارائه وضعیت مطلوب واحد های تولید، تعمیرات و پشتیبانی (کارخانه های اروند آبادان، پرند و اتحاد تهران)	۱		
۳	پیاده سازی زیرسیستم های عمومی و پایه	۱		
۴	پیاده سازی زیرسیستم های مربوط به خطوط تولید (کار تخوان، کاغذ)	۳		
۵	پیاده سازی زیرسیستم های مربوط به واحد تعمیرات (کار تخوان، ATM)	۲		
۶	پیاده سازی زیرسیستم های واحد پشتیبانی (مانیتورینگ، CRM، پول گذاری، ...)	۲		
۷	ارائه داشبوردهای عملیاتی و مدیریتی	۴		
جمع کل (عدد)				

پیوست شماره ۵				
جدول اعلام قیمت اجرای قرارداد مرحله ۱ (بر حسب ریال)				
ردیف	عنوان کسب و کار	مبلغ	مبلغ ارزش افزوده	مبلغ نهایی
۱	شناخت و مدل سازی فرایندهای موجود واحد های تولید، تعمیرات و پشتیبانی (کارخانه های اروند آبادان، پرند و اتحاد تهران)			
۲	بهینه سازی فرایندهای جاری و ارائه وضعیت مطلوب واحد های تولید، تعمیرات و پشتیبانی (کارخانه های اروند آبادان، پرند و اتحاد تهران)			
۳	پیاده سازی زیرسیستم های عمومی و پایه			
۴	پیاده سازی زیرسیستم های مربوط به خطوط تولید (کارتخوان، کاغذ)			
۵	پیاده سازی زیرسیستم های مربوط به واحد تعمیرات (کارتخوان، ATM)			
۶	پیاده سازی زیرسیستم های واحد پشتیبانی (مانیتورینگ، CRM، پول گذاری، ...)			
۷	ارائه داشبوردهای عملیاتی و مدیریتی			
	جمع کل (عدد)			

تبصره ۱: هرگونه توسعه در سیستم نرم افزاری، خارج از شرح خدمات و امکانات نهایی شده بین طرفین، مشمول پرداخت مبلغ
(.....) ریال برای هر نفر ساعت می باشد.

تبصره ۲: فروشنده متعهد به امضای قرارداد پشتیبانی نرم افزار برای ارائه خدمات پس از اتمام دوره گارانتی به مدت حداقل ۸ سال است. مبلغ قرارداد در سال اول معادل درصد قرارداد اصلی و در سال های بعد طبق نرخ رسمی تورم در کشور افزایش می یابد.

پیوست شماره ۶

پیش نویس قرارداد خرید نرم افزار

این قرارداد بین شرکت تجارت الکترونیک پارسین کیش به شماره ثبتی ۷۴۱۴، کد اقتصادی ۴۱۱۳۶۶۳۵۷۳۸۶ و شناسه ملی ۱۰۸۶۱۵۷۲۴۱۰ با امضاء آقایان نوید غلامی با سمت مدیرعامل و عضو هیات مدیره و عبدالعظیم قنبریان با سمت رئیس هیات مدیره به نشانی تهران، کد پستی، شماره تلفن و شماره نمابر که از این پس **خریدار** نامیده می شود از یک طرف و شرکت ثبت شده به شماره مورخ در دارای کد اقتصادی و شناسه ملی با امضاء آقایان به سمت مدیرعامل و به سمت نایب رئیس هیات مدیره به نشانی:، خیابان،، پلاک کد پستی، تلفن: و دورنگار که از این پس **فروشنده** نامیده می شود از طرف دیگر منعقد گردید و طرفین ملزم و متعهد به رعایت و اجرای مفاد و مندرجات آن شدند.

ماده ۱ - موضوع قرارداد:

- ۱-۱- موضوع قرارداد عبارت است از طراحی، پیاده سازی، تحویل، نصب، آموزش و بهره برداری از سامانه نرم افزاری مدیریت تولید، تعمیر و پشتیبانی پایانه های بانکی مطابق شرح خدمات و امکانات مندرج در پیوست شماره ۱ این قرارداد که به تایید و امضا و مهر طرفین رسیده است.
- ۱-۲- سند "شرح خدمات و امکانات سیستم نرم افزاری" در مذاکرات طرفین و با توافق و امضای صورتجلسات اصلاحی و یا تکمیلی قابل ویرایش، توافق و پیاده سازی می باشد.
- ۱-۳- موضوع قرارداد در صورت توافق طرفین و امضای صورت جلسه رسمی یا الحاقیه قرارداد قابلیت توسعه دارد.
- ۱-۴- سیستم نرم افزاری با شرح خدمات و امکانات نهایی شده بین طرفین، به مدت سه سال از سوی فروشنده گارانتی می شود.
- ۱-۵- فروشنده متعهد به امضای قرارداد پشتیبانی نرم افزار برای ارائه خدمات پشتیبانی و توسعه نرم افزاری پس از اتمام دوره گارانتی، به مدت هشت سال است.
- ۱-۶- مدیر واحد فناوری اطلاعات خریدار به عنوان ناظر قرارداد معرفی می شود.

ماده ۲ - مبلغ قرارداد، کسورات قانونی و نحوه پرداخت:

- ۲-۱- مبلغ قرارداد بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده برابر (.....) ریال می باشد.
- ۲-۲- پیش پرداخت: در صورت درخواست کتبی فروشنده، بیست و پنج درصد (۲۵٪) کل مبلغ قرارداد در مقابل ارائه ضمانتنامه بانکی به میزان مبلغ پیش پرداخت به فروشنده پرداخت می گردد. این مبلغ در زمان پرداخت بهای موضوع قرارداد کسر می شود.
- ۲-۳- موضوع این قرارداد تابع تغییرات کاهش یا افزایش حداکثر تا سقف ۲۵٪ مبلغ کل قرارداد می باشد و فروشنده موظف به انجام تعهدات افزایشی یا کاهشی با همان نرخ و شرایط می باشد.
- ۲-۴- مبلغ مالیات ارزش افزوده قرارداد در هر صورت حساب و با ارائه گواهی ارزش افزوده به نرخ روز محاسبه و پرداخت می شود.
- ۲-۵- از هر صورت حساب فروشنده بعنوان سپرده تامین اجتماعی (موضوع ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی) قبل از اضافه شدن مالیات ارزش افزوده کسر و بعنوان سپرده نزد خریدار باقی می ماند. مبلغ مکسوره پس از ارائه مفاصا حساب تامین اجتماعی از طرف فروشنده، توسط خریدار پرداخت می شود. در صورت عدم ارائه مفاصا حساب در مهلت قانونی، آخرین صورت وضعیت به انضمام مبلغ کسر شده به حساب

تأمین اجتماعی واریز خواهد شد. اگر مبلغ واریزی کفاف حق بیمه قرارداد را ننماید خریدار مختار است از تضامین نزد خود نسبت به وصول مبالغ مطالبه شده توسط بیمه اقدام نماید.

۲-۶- هفتاد و پنج درصد (۷۵٪) مبلغ هر ماژول نرم افزاری قرارداد پس از تحویل، نصب، آموزش و بهره برداری و با تحویل صورت وضعیت از سوی فروشنده به خریدار و دریافت تاییدیه ناظر قرارداد پرداخت می گردد.

۲-۷- ده درصد (۱۰٪) مبلغ کل قرارداد بعنوان تضمین دوره نگهداری (گارانتی) بصورت وجه نقد یا ضمانت نامه بانکی در مدت دو سال گارانتی نزد خریدار باقی خواهد ماند و استرداد آن بعد از اتمام دوره مذکور و تأیید ناظر قرارداد ممکن می باشد. براین اساس فروشنده متعهد میگردد در صورت بروز هرگونه اشکال در سیستم نرم افزاری تحویلی در این دوره، با درخواست کتبی خریدار نسبت به رفع نواقص در اسرع وقت اقدام نماید و در صورت خودداری و یا تاخیر در اجرا، خریدار راساً و یا به هر ترتیبی که بخواهد نواقص را رفع و هزینه های آن را بعلاوه ۲۵٪ خدمات مدیریت از مطالبات فروشنده کسر خواهد نمود. بدیهی است شروع دوره نگهداری پس از تحویل و تأیید ناظر قرارداد و نصب و راه اندازی سیستم نرم افزاری موضوع قرارداد خواهد بود.

۲-۸- مابقی مبلغ قرارداد پس از یک ماه عملکرد صحیح سیستم نرم افزاری موضوع قرارداد و با تحویل صورت وضعیت از سوی فروشنده به خریدار و کسر کسورات قانونی و پیش پرداخت و دریافت تاییدیه ناظر قرارداد پرداخت می گردد.

۲-۹- مبلغ (.....) ریال برای هر نفر ساعت توسعه در سیستم نرم افزاری خارج از شرح خدمات و امکانات نهایی شده بین طرفین تعیین می شود. این مبلغ در سال های دوم به بعد طبق نرخ تورم رسمی اعلامی بانک مرکزی قابل افزایش است.

۲-۱۰- مبلغ قرارداد قرارداد پشتیبانی نرم افزار برای ارائه خدمات پس از اتمام دوره گارانتی، در سال اول معادل درصد قرارداد اصلی و در سال های بعد طبق نرخ رسمی تورم در کشور افزایش می یابد.

ماده ۳ - مدت قرارداد:

۳-۱- فروشنده موظف است مطابق جدول زمان بندی مندرج در پیوست شماره ۲ قرارداد نسبت به تحویل تک تک ماژول ها اقدام نموده و کل سیستم نرم افزاری را حداکثر تا تاریخ/...../۱۴۰۲ تحویل خریدار داده و تاییدیه کتبی و رسمی ناظر قرارداد را دایر بر تطابق شرح خدمات و امکانات نرم افزار با پیوست شماره ۱ قرارداد و عملکرد صحیح آن دریافت نماید.

۳-۲- مدت دوره ضمانت (گارانتی - نگهداری) به مدت دو سال از زمان دریافت تاییدیه کتبی و رسمی ناظر قرارداد دایر بر تطابق شرح خدمات و امکانات نرم افزار با پیوست شماره ۱ قرارداد و عملکرد صحیح آن است.

۳-۳- فروشنده متعهد می گردد به مدت ۸ سال خدمات پس از فروش را در صورت درخواست کتبی به خریدار ارائه نماید.

ماده ۴ - جریمه تأخیر:

در صورت قصور پیمانکار در انجام تعهدات این قرارداد، به ازای هر روز تأخیر معادل ۱ در هزار کل مبلغ قرارداد تا سقف ده درصد (۱۰٪) مبلغ کل قرارداد جریمه محاسبه می گردد و از صورت وضعیت پیمانکار یا تضامین وی کسر می شود.

۴-۴- در صورت احتمال تأثیر کارفرما در علل جرایم، پیمانکار ملزم به تحویل مستندات به کارفرما است. در صورت قانع کننده بودن مستندات، کارفرما جرایم را متناسب با میزان تأثیر خود کاهش می دهد.

۴-۵- چنانچه جمع جرایم موضوع این ماده از ده درصد (۱۰٪) کل مبلغ قرارداد بیشتر شود خریدار می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام و یا به هر ترتیب که صلاح بداند عمل کند. بدیهی است عدم فسخ قرارداد به معنای عدم قابلیت دریافت جریمه مذکور نمی باشد.

ماده ۵ - سپرده حسن انجام تعهدات:

فروشنده موظف است قبل از امضای قرارداد، معادل بیست درصد (۲۰٪) مبلغ کل قرارداد را به صورت وجه نقد یا ضمانتنامه بانکی به عنوان تضمین حسن انجام تعهدات به خریدار تسلیم نماید که استرداد آن پس از تحویل موضوع قرارداد و تأیید ناظر قرارداد امکان پذیر است. در صورتی که فروشنده به هر یک از تعهدات خود عمل ننماید سپرده مذکور به نفع خریدار ضبط میگردد.

ماده ۶- تعهدات خریدار:

- ۱-۶- خریدار اطلاعات مورد نیاز در مورد سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد را به فروشنده تحویل میدهد.
- ۲-۶- خریدار نسبت به اجرای روش پرداخت مطابق ماده ۲ قرارداد در کوتاه‌ترین زمان ممکن اقدام می‌کند.
- ۳-۶- خریدار امکانات سخت‌افزاری و فضای انجام مصاحبه‌های تحلیل اطلاعات را در اختیار فروشنده قرار می‌دهد.

ماده ۷- تعهدات فروشنده:

- ۱-۷- فروشنده نماینده خود را که مسلط به مفاد سیستم است و زمان کافی برای تعامل با خریدار و پیشبرد سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد دارد به محض امضای قرارداد به خریدار معرفی می‌کند.
- ۲-۷- فروشنده متعهد به بررسی دقیق شرح خدمات و امکانات سیستم نرم‌افزاری ارائه شده از سوی خریدار و تعامل با ناظر قرارداد برای رفع ابهامات و نواقص احتمالی آن است.
- ۳-۷- فروشنده متعهد به ضمانت (گارانتی - نگهداری) سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد به مدت سه سال از زمان بهره‌برداری است.
- ۴-۷- فروشنده متعهد به ارائه گزارش هفتگی پیشرفت کار به خریدار است.
- ۵-۷- فروشنده متعهد به ارائه مشاوره به خریدار در بهبود مفاد و عملکرد سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد است.
- ۶-۷- فروشنده متعهد است موضوع قرارداد را به هیچ روشی به سایر اشخاص حقیقی و حقوقی واگذار ننماید.
- ۷-۷- فروشنده متعهد است تمام استانداردهای مهندسی نرم‌افزار و امنیت اطلاعات و معیارهای ابلاغی از طرف خریدار در این موارد را رعایت نماید.
- ۸-۷- فروشنده متعهد است راهکارهای بهبود سطح امنیت اطلاعات و سیستم نرم‌افزاری را در طول مدت قرارداد به صورت مکتوب به خریدار اعلام نماید.
- ۹-۷- فروشنده متعهد است راهکارهای حفظ اطلاعات و پیشگیری از خسارت را در هنگام ارتقاء سیستم نرم‌افزاری در مدت قرارداد به صورت مکتوب به خریدار اعلام نموده و اجرا کند.
- ۱۰-۷- فروشنده متعهد است مستندات فنی، راهبری و کاربری و سامانه نرم‌افزاری موضوع قرارداد را حداکثر دو هفته بعد از بهره‌برداری از سیستم به خریدار تحویل نماید.
- ۱۱-۷- فروشنده متعهد است در ماه اول قرارداد با خریدار در مورد «خدمات پس از فروش منطقی و اقتصادی در مدت طول عمر نرم‌افزار توافق نماید.
- ۱۲-۷- فروشنده متعهد است همزمان با نصب سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد، راهبری و بهره‌برداری از سیستم را به پنج نفر از کارشناسان معرفی شده خریدار آموزش کامل دهد.
- ۱۳-۷- فروشنده حق واگذاری کل یا هر بخشی از تعهدات خود را بدون توافق کارفرما به غیر ندارد.
- ۱۴-۷- فروشنده، متعهد می‌گردد که هیچ‌گونه منع حقوقی یا قانونی جهت انعقاد قرارداد با فروشنده را ندارد.

ماده ۸- محرمانه نگهداشتن اسناد و اطلاعات

۱-۸- تمام اطلاعات مربوط به این قرارداد در ابعاد فنی، کسب و کار و بازرگانی و تمام اطلاعات مربوط به شرکت، مدیران و کارکنان، فرآیندهای کاری، فرم‌ها، دستورالعمل‌ها و امکانات خریدار محرمانه محسوب میشوند. فروشنده بدون کسب

اجازه کتبی خریدار در هیچ شرایطی حق افشای این اطلاعات به دیگران و نیز استفاده توسط خود و کارکنان خود خارج از قرارداد جاری ندارد.

۸-۲- در صورت تخطی فروشنده از مفاد تعهدات مندرج در این قرارداد، خریدار حق دارد با ضبط تضامین و مطالبات فروشنده، موارد تخطی را در مراجع قضایی پیگیری نموده و درخواست جبران خسارت وارده کند.

ماده ۹- فسخ قرارداد و فورس ماژور

۹-۱- این قرارداد با توافق طرفین و یا رخداد حوادث قهریه مانند سیل، زلزله، جنگ و ... که در اجرای قرارداد موثر بوده و در اختیار طرفین نباشد قابل فسخ است.

۹-۲- خریدار حق دارد در موارد زیر قرارداد را فسخ و نسبت به ضبط سپرده حسن انجام تعهدات و کسر ضرر و زیان وارده به خود از محل تمام مطالبات و تضامین فروشنده اقدام نماید و فروشنده حق هیچگونه اعتراض در این مورد را نخواهد داشت.

۹-۲-۱ فروشنده اقرار مینماید که مشمول قانون منع مداخله در معاملات دولتی مصوب دی ماه ۱۳۳۷ و اصل ۱۴۱ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نبوده و در صورت اثبات خالف آن، قرارداد فسخ و سپرده حسن انجام تعهدات به نفع خریدار ضبط میگردد.

۹-۲-۲ عمل نکردن فروشنده به هر یک از موارد و فصول این قرارداد (تعهدات خود) بنا به تشخیص خریدار

۹-۲-۳ تأخیر غیرموجه فروشنده در تحویل سیستم نرم‌افزاری موضوع قرارداد

۹-۲-۴ انتقال قرارداد به شخص ثالث یا سهم نمودن شخص، اشخاص حقیقی یا حقوقی دیگری بدون اجازه خریدار

۹-۲-۵ پرداخت هرگونه حق دلالی و کمیسیون و نظایر آنها توسط مشارالیه به واسطه / واسطه‌ها بصورت مستقیم یا غیر مستقیم

۹-۲-۶ ورشکستگی فروشنده.

۹-۲-۷ عدم احراز صلاحیت فنی فروشنده توسط خریدار .

۹-۲-۸ عدم توانایی در انجام تعهدات توسط فروشنده.

۹-۲-۹ واگذاری کل یا بخشی از تعهدات قرارداد به غیر توسط فروشنده بدون اخذ تاییدیه خریدار.

ماده ۱۰- قوانین حاکم بر قرارداد و شیوه حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف در راستای اجرا، تعبیر یا تفسیر مفاد این قرارداد، ابتدا طرفین تلاش می‌کنند حداکثر در یک هفته از تاریخ ابلاغ کتبی مورد اختلاف توسط هریک از آنها، راه حل منصفانه و دوستانه بیابند. در غیر اینصورت موضوع به سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران ارجاع و رأی مرجع مذکور برای طرفین لازم الاجرا است.

ماده ۱۱ معرفی نمایندگان، نشانی و نسخ قرارداد

۱۱-۱- هر یک از طرفین قرارداد متعهد هستند حداکثر در یک هفته پس از امضاء قرارداد نسبت به معرفی نماینده خود جهت انجام هماهنگی و مکاتبات و اجرای هرچه بهتر موضوع قرارداد به طرف مقابل اقدام نمایند.

۱۱-۲- نشانی طرفین در ابتدای قرارداد ذکر شده است. طرفین موظف هستند هرگونه تغییر نشانی خود را ظرف یک هفته به یکدیگر اعلام نمایند در غیر اینصورت هرگونه مکاتبه به نشانی‌های فوق‌الذکر به منزله ابلاغ رسمی بین طرفین است.

۱۱-۳- این قرارداد در ۱۱ ماده و ۲ نسخه با ارزش یکسان در تاریخ .../۲/۱۴۰۲ به امضاء طرفین رسید و لازم الاجرا است.

راهنمای تکمیل متن:

* نام فروشنده

** نام بانک صادر کننده ضمانتنامه

*** نام خریدار

**** موضوع قرارداد

پیوست شماره ۷

متن ضمانتنامه شرکت در مناقصه

نظر به اینکه * به نشانی :

مایل است در مناقصه **** شرکت نماید، این * از * در مقابل *** برای مبلغ----- ریال تضمین و تعهد مینماید چنانچه
*** به این * اطلاع دهد که پیشنهاد شرکت کننده نامبرده مورد قبول واقع شده و مشارالیه از امضای بیان مربوط یا تسلیم ضمانتنامه انجام تعهدات
پیمان استنکاف نموده است، تا میزان ----- ریال هر مبلغی را که *** مطالبه نماید به محض دریافت اولین تقاضای کتبی واصله
از سوی *** بدون اینکه احتیاجی به اثبات استنکاف یا اقامه دلیل و یا صدور اظهارنامه یا اقدامی از مجاری قانونی یا قضایی داشته باشد بیدرنگ
در وجه یا حواله کرد *** پردازد. مدت اعتبار این ضمانتنامه سه ماه است و تا آخر ساعت اداری روز ----- معتبر است. این مدت بنا
به درخواست کتبی *** برای حداکثر سه ماه دیگر قابل تمدید است و در صورتیکه * شرایط تمدید را فراهم نسازد، * متعهد است بدون اینکه
احتیاجی به مطالبه مجدد باشد، مبلغ مندرج در این ضمانتنامه را در وجه یا حواله کرد *** پرداخت کند. چنانچه مبلغ این ضمانتنامه در مدت مقرر
از سوی *** مطالبه نشود، ضمانتنامه در سررسید خود به خود باطل و از درجه اعتبار ساقط است، اعم از اینکه مسترد گردد یا مسترد نگردد.

مشخصات مورد نیاز برای ضمانتنامه از طرف خریدار:

شماره شبا حساب بانکی	شناسه ملی	کد اقتصادی	کد پستی
	۱۰۸۶۱۵۷۲۴۱۰	۴۱۱۳۶۶۳۵۷۳۸۶	۱۵۴۷۹۳۶۳۱۳
نشانی		شماره موبایل مدیر مالی	
تهران، میرداماد، خیابان شاه نظری، کوچه دوم، پلاک ۳۱			