

۱۴۰۱/۰۱/۰۲  
۱۴۰۲/۶/۱

## پشتیبانی نرم افزار مرکز تماس تل سی

با استناد به بند «الف» ماده ۱۱ قانون برگزاری مناقصات مصوب ۱۳۸۳/۱۱/۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام و مواد ۱۰ و ۲۱۹ قانون مدنی و با توافق و تراضی طرفین این قرارداد در تهران فیما بین سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به نمایندگی آقای هوتن والی نژاد معاون توسعه مدیریت و منابع به نشانی تهران، بزرگراه شهید حقانی (غرب به شرق)، بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی ایران که از این پس "سازمان" نامیده می شود از یک طرف و شرکت ارتباطات بین المللی تل سی (سهامی خاص) دارای شماره ثبت ۲۵۵۰۰۶ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۹۵۳۲۷۶ و به نمایندگی آقایان نوید شکری مدیرعامل و عضو هیات مدیره و رضا گلشن رئیس هیات مدیره به نشانی: تهران، پارک علم و فناوری دانشگاه تربیت مدرس، کیلومتر ۱۷ اتوبان کرج، بعد از پیکان شهر بلوار پژوهش، دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس، ساختمان پوشش، واحد ۱-۲۰۵ تلفن ۸۴۳۷۳۰۰۰ که از این پس شرکت نامیده می شود از طرف دیگر به شرح مفاد و تعهدات لازم الاجرای ذیل منعقد گردید.

### ماده ۱- موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از پشتیبانی نرم افزار مرکز تماس تل سی توسط شرکت، در چارچوب مواد قرارداد حاضر و شرایط اختصاصی و امنیتی پیوست که جزء لاینفک قرارداد می باشد.  
تبصره: محل اجرای موضوع قرارداد به نشانی سازمان می باشد.

### ماده ۲- مدت قرارداد

مدت قرارداد از تاریخ ۱۴۰۱/۱۱/۱ لغایت ۱۴۰۲/۱۰/۳۰ به مدت یکسال کامل شمسی می باشد.  
تبصره: شرکت مکلف است در مدت قرارداد، موضوع قرارداد را انجام داده و تأیید ناظر را دریافت نماید.

### ماده ۳- مبلغ قرارداد

مبلغ قرارداد ۱۷۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (یکصد و هفتاد میلیون ریال) می باشد.  
۳-۱ علاوه بر مبلغ قرارداد، در صورت رعایت ماده ۱۸ قانون مالیات برارزش افزوده از سوی شرکت و ارائه گواهی ثبت نام، طبق قانون، مبلغ ارزش افزوده، به شرکت، پرداخت می شود.  
۳-۲ سازمان می تواند در صورت ضرورت و یا توافق شرکت نسبت به تغییر میزان کار، مبلغ قرارداد را تا بیست و پنج درصد کاهش یا افزایش دهد.  
۳-۳ ارزش حجم کل کار شامل کلیه هزینه ها از جمله هزینه های پرسنلی، تجهیزات و سهم مدیریت می باشد.

### ماده ۴- نحوه پرداخت مبلغ قرارداد

پرداخت در پایان هر سه ماه پس از ارائه صورت وضعیت و تأیید ناظر قرارداد صورت خواهد گرفت.

### ماده ۵- تضمین

تضمین حسن انجام تعهدات معادل ده درصد مبلغ کل قرارداد است و شرکت موظف است قبل از انعقاد قرارداد مبلغ مذکور را به صورت ضمانت نامه بانکی معتبر و یا در صورت موافقت سازمان به صورت وجه نقد به شماره حسابی که اداره کل امور مالی سازمان

تل سی

شرکت ارتباطات بین المللی تل سی  
تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران  
شماره ثبت: ۲۵۵۰۰۶  
کد پستی: ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

ج

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱



اعلام می نماید واریز و اصل فیش واریزی به امور مالی سازمان ارائه نماید. این تضمین حداکثر ۳۰ روز پس از تاریخ اتمام قرارداد و تایید ناظر قرارداد به شرکت مسترد می گردد.

### ماده ۶- ناظر قرارداد

نظارت بر حسن اجرای قرارداد به عهده اداره کل زیرساخت و پشتیبانی فناوری اطلاعات می باشد.

۱-۶- کلیه پرداخت ها به شرکت با تایید ناظر صورت می گیرد.

۲-۶- نظارت بر اجرای تعهدات قانونی شرکت و کارکنان متبوع آنها با ناظر است.

تبصره: در صورت نیاز به هرگونه تغییر یا اصلاح مفاد قرارداد و همچنین صدور الحاقیه، این موارد صرفاً پس از اخذ دستور مقام مجاز سازمان و از طریق اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانیها قابل انجام و مورد تأیید است.

### ماده ۷- تعهدات طرفین

#### ۱-۷- تعهدات شرکت

الف- کلیه تعهدات پرسنلی مربوط به قانون کار به عهده شرکت می باشد و سازمان جز در اجرای تبصره یک ماده ۱۳ قانون کار هیچگونه تعهدی در این زمینه نخواهد داشت.

ب- شرکت یک نفر را به عنوان نماینده تام الاختیار خود جهت پاسخگویی و ایجاد هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به سازمان معرفی می نماید.

ج- شرکت متعهد می گردد نیروی انسانی واجد شرایط، امکانات و تجهیزات را به تعداد کافی جهت انجام موضوع قرارداد به کار گیرد.

د- شرکت متعهد می گردد که خدمات موضوع قرارداد را طبق برنامه زمان بندی که به تایید سازمان می رساند انجام دهد.

ه- شرکت متعهد می گردد که مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی نمی باشد.

و- شرکت متعهد می گردد مقررات قانون کار و قانون تامین اجتماعی را در انجام وظایف موضوع قرارداد و تعیین مزد و حقوق کارگران رعایت نماید و هرگونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آراء مربوط به هیات های حل اختلافات کارگری و سایر تعهدات قانون کار را به عهده بگیرد.

ز- شرکت حق واگذاری موضوع قرارداد را به اشخاص دیگر کلاً یا جزئاً اعم از حقیقی یا حقوقی ندارد.

ح- هرگونه تغییر در وضعیت شرکت می بایستی ظرف مدت ۵ روز کتباً به سازمان اعلام گردد.

ط- شرکت متعهد می گردد کلیه کارکنان خود را جهت انجام موضوع قرارداد بیمه مسئولیت نماید.

تبصره ۱: کلیه مسئولیت های حفاظت فنی و ایمنی بر عهده شرکت است به نحوی که هیچ مسئولیتی متوجه سازمان نمی باشد.

تبصره ۲: شرکت موظف است کلیه کارکنان خود را که در اجرای این قرارداد فعالیت دارند بیمه حوادث نماید. به هر حال در صورت وقوع هر نوع حادثه ای برای کارکنان شرکت، سازمان هیچ مسئولیتی نداشته و ندارد و شرکت مسئول پاسخگویی به مراجع ذیصلاح قانونی است.

ی- در صورت فسخ، لغو یا اتمام قرارداد، تسویه حساب قانونی کارکنان به عهده شرکت می باشد.

ک- شرکت متعهد می گردد آموزش های تخصصی و حرفه ای لازم را به کارکنان خود جهت واگذاری کار بدهد.

ل- ضمانت حسن رفتار و اخلاق کارکنان و کیفیت انجام کار آنان به عهده شرکت است و شرکت در مقابل دستگاه پاسخگوست.

تیل سی

ارشیاطت بین الملل تل سی  
تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران  
شعبه خاص | شماره ثبت: ۲۵۵۱۰۰۰۰۰۰۰۰



م- شرکت موظف به رعایت نظام های جاری سازمان، حفظ اسرار و نکات ایمنی می باشد و کلیه اسناد و مدارک و اطلاعات مربوط به سازمان را محرمانه تلقی نموده و از افشای آنها، بدون موافقت سازمان به هر شکلی خودداری نماید.  
ن- شرکت متعهد است که با استفاده از روش های تشریح شده و در محدوده زمانی تعیین شده در شرایط اختصاصی قرارداد حاضر و پاسخگو باشد.

**تبصره:** در صورت عدم اجرای هر یک از تعهدات از نظر کمی و کیفی از سوی پیمانکار، وی مکلف به جبران کلیه خسارات و ضرر و زیان های وارده به سازمان می باشد و ضمن محفوظ بودن حق فسخ برای سازمان، پیمانکار به سازمان اختیار می دهد که از محل تضمین مأخوذه و یا مطالبات و سپرده های پیمانکار نزد سازمان خسارات و ضرر و زیان های وارده را جبران نماید. این موضوع مانع مراجعه سازمان به مراجع قانونی ذی صلاح جهت احقاق حق خود نمی باشد.

#### ۷-۲- تعهدات سازمان:

**الف-** سازمان موظف است با اعلام وزارت کار و امور اجتماعی مبنی بر عدم رعایت پرداخت های قانونی و حقوق حقه کارگران از سوی شرکت، که پس از دو بار اخطار با فاصله یک ماه صورت می گیرد، با رعایت مقررات مربوط نسبت به لغو قرارداد اقدام نماید و پس از آن عقد هرگونه قرارداد با شرکت مزبور ممنوع می باشد.

**ب-** سازمان مکلف است ضمانت حسن انجام تعهدات و اجرای کلیه تکالیف قانونی را از شرکت اخذ نماید.

**ج-** سازمان یک نفر را به عنوان نماینده تام الاختیار خود جهت همکاری و ایجاد هماهنگی های لازم کتبا به شرکت معرفی می نماید.

**د-** سازمان متعهد است مبلغ قرارداد را بر اساس شرایط قرارداد حاضر پرداخت نماید.

#### ماده ۸- کسور قانونی

کلیه کسور قانونی اعم از بیمه، مالیات و ... بر عهده شرکت است.

#### ماده ۹- حوادث قهری و غیر مترقبه

در صورت بروز حوادث قهری و غیر مترقبه از جمله سیل، زلزله و بیماری های پاندمیک، هیچ یک از طرفین مسئول خسارت های وارده به طرف دیگر در اثر این حوادث نیست و اجرای تعهدات طرفین به مدت ده روز به حالت تعلیق در می آید. پس از رفع وضعیت مذکور، اگر سازمان ادامه قرارداد را ضروری تشخیص بدهد، شرکت مکلف است در مدت مناسبی که از سوی سازمان تعیین و ابلاغ خواهد شد نسبت به اجرای موضوع قرارداد اقدام نماید.

**تبصره ۱:** چنانچه سازمان ادامه قرارداد را ضروری تشخیص ندهد و یا اگر وضعیت قهری بیش از ده روز ادامه یابد سازمان حق فسخ قرارداد را دارد.

**تبصره ۲:** تشخیص وقوع حوادث قهری و غیر مترقبه با سازمان می باشد.

#### ماده ۱۰- موارد فسخ قرارداد

سازمان می تواند در صورت تحقق هر یک از موارد زیر علاوه بر مواردی که در متن قرارداد به آن اشاره شده است، جهت جبران خسارات وارده ضمن ضبط کلیه تضامین و مطالبات، این قرارداد را فسخ نماید.

۱۰-۱- تأخیر غیر مجاز شرکت در شروع اجرای موضوع قرارداد، بیش از دو روز از تاریخ شروع قرارداد.

۱۰-۲- عدم انجام دستور ناظر سازمان در چارچوب قرارداد و یا شرایط اختصاصی پیوست.

۱۰-۳- انحلال شرکت مجری





۴-۱۰- ورشکستگی شرکت یا توقیف ماشین آلات و اموال شرکت از سوی محاکم قضایی به گونه‌ای که موجب توقف یا کنندی پیشرفت کار شود.

۵-۱۰- هرگاه ثابت شود که شرکت برای تحصیل قرارداد یا اجرای آن به عوامل سازمان حق العمل، پاداش یا هدایایی داده است، یا آنها یا واسطه های آنها را در منافع خود سهیم کرده است.

۶-۱۰- در صورتی که شرکت قرارداد را به غیر واگذار کند.

۷-۱۰- شرکت اقرار می نماید که مشمول هیچ یک از ممنوعیت های مندرج در لایحه قانونی منع مداخله در معاملات دولتی مصوب دی ماه ۱۳۳۷ نبوده و چنانچه تا پایان قرارداد خلاف آن برای سازمان ثابت شود، قرارداد باطل و سازمان کلیه هزینه ها و خسارات و ضرر و زیانهای وارده خود را از محل مطالبات، تضمین مأخوذه و یا به هر نحو مقتضی دیگر از شرکت مطالبه و مسترد می نماید. مضاف بر این که حق ارجاع موضوع به دادگاه صالحه و تعقیبات کیفری برای سازمان همواره مصون و محفوظ است.

۸-۱۰- در صورت عدم اجرای تعهدات کلاً یا جزئاً از سوی شرکت به تشخیص سازمان، سازمان می تواند قرارداد را فسخ و نسبت به جبران خسارات وارده از محل تضمین مأخوذه یا هر نوع مطالبات شرکت نزد سازمان، یا به هر نحو مقتضی دیگر اقدام نماید. شرکت با امضای این قرارداد حق هر گونه اعتراض و ادعایی را از خود سلب و ساقط نمود.

۹-۱۰- در صورتی که سازمان تشخیص دهد که شرکت، کار موضوع قرارداد را به شخص ثالثی واگذار نموده و یا در نحوه انجام کار قصور ورزیده و یا به هر دلیلی از انجام موضوع قرارداد سر باز می زند، بایستی جهت جلوگیری از تضییع حقوق دستگاه، نسبت به فسخ قرارداد و اخذ خسارت طبق مقررات مربوط و جایگزینی شرکت دیگر اقدام نماید و شرکت حق هیچگونه اعتراضی را ندارد.

### ماده ۱۱- سایر شرایط

۱-۱۱- سازمان در قبال مطالبات نیروی انسانی شرکت در زمینه قانون کار، قانون تامین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوط در برابر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، سازمان تامین اجتماعی و سایر مراجع قانونی ذیربط و ذیصلاح مسئولیت ندارد.

۲-۱۱- علاوه بر موارد فسخ مندرج در ماده ۱۰ در صورتی که براساس گزارش کتبی ناظر، شرکت در اجرای تعهدات خود از نظر کمی یا کیفی کوتاهی و قصور داشته باشد:

- در مرحله اول پنج درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می شود.

- در مرحله دوم ده درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می شود.

- در مرحله سوم پانزده درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می شود.

۳-۱۱- سازمان می تواند در صورت دارا بودن مستخدم رسمی در خدمات موضوع قرارداد با توافق شرکت اجازه استفاده از این نیروها را با کاهش مبلغ قرارداد (حداقل به میزان حقوق و مزایای افراد مذکور) به شرکت اعطا نماید.

۴-۱۱- سازمان می تواند در صورت ضرورت در جهت حسن اجرای این قرارداد و رعایت مقررات عمومی، شرایط اختصاصی را که لازم می داند به این قرارداد الحاق نماید. کلیه الحاقیه های قرارداد با امضای طرفین معتبر خواهد بود.

### ماده ۱۲- حل اختلاف

در صورت بروز هر گونه اختلاف در تفسیر و اجرای قرارداد و یا اراده حین العقد طرفین، اعتبار، نقض، فسخ و ... ، ابتدا طرفین از طریق مذاکره و سپس با تشکیل کمیته ای متشکل از نماینده معاونت توسعه مدیریت و منابع، اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها، ناظر قرارداد و همچنین شرکت نسبت به رفع ترافع و حل اختلاف اقدام می نمایند. تشکیل این کمیته با درخواست هر یک از طرفین





صورت خواهد گرفت. در صورت عدم توافق، با اخذ نظر کمیته مذکور به عنوان نظریه کارشناسی موضوع از طریق مراجع ذیصلاح قضایی قابل پیگیری خواهد بود.

**تبصره ۱:** تشخیص و اعلام درخواست تشکیل کمیته مذکور از سوی سازمان، به عهده ناظر قرارداد می‌باشد.  
**تبصره ۲:** در هر فرضی که اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها به نمایندگی از سازمان فسخ قرارداد را تشخیص بدهد، هر بندی که در این قرارداد مغایر این حق فسخ است به نفع این بند قابل تفسیر است و بهره بردار با امضای این قرارداد حق هر گونه اعتراض در مراجع قانونی و قضائی را از خود سلب می‌نماید و مبنای عمل، تصمیم اداره کل مذکور می‌باشد.

### ماده ۱۳ - اقامتگاه طرفین

اقامتگاه طرفین به شرح صدر قرارداد بوده و طرفین مکلفند در صورت تغییر اقامتگاه، مراتب را به صورت مکتوب به طرف دیگر اعلام نمایند در غیر این صورت نشانی مندرج در قرارداد همچنان معتبر و کلیه مکاتبات، ابلاغیه‌ها و اخطاریه‌ها به آن نشانی ارسال خواهد شد و از وجاهت قانونی برخوردار خواهد بود. در صورت تغییر نشانی، طرفین موظفند ظرف مدت ۴۸ ساعت یکدیگر را کتباً مطلع نمایند. در غیر این صورت کلیه نامه‌ها، ابلاغ شده تلقی و عذر عدم اطلاع پذیرفته نمی‌باشد.  
**تبصره:** شرکت موظف است از درج آدرس سازمان به عنوان نشانی اقامتگاه خود در وب سایت خود، خودداری نماید.

### ماده ۱۴ - مواد و نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۴ ماده و ۱۱ تبصره و در ۴ نسخه متحدالمتن و متحداً اعتبار تنظیم و پس از امضاء مبادله گردید. اسناد و ضمائم این قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می‌گردد. لیکن در صورت بروز مغایرت، نسخه موجود در بایگانی اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها ملاک عمل می‌باشد.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

هوتم والی نژاد

معاون توسعه مدیریت و منابع

مجری:

شرکت ارتباطات بین المللی تل سی  
نوید شگری (مدیرعامل و عضو هیات مدیره)  
رضا گلشن (رئیس هیات مدیره)

تل سی

رستاطات بین المللی تل سی  
سرو خاص | شماره ثبت: ۱۳۵۵۰۰۶





## ضمانت نامه و شرح لایسنسینگ نرم افزار مرکز تماس تل سی

نرم افزار خریداری شده از تاریخ تبادل و امضای این ضمانت نامه به مدت یکسال مطابق با سطح ۰ (برنز) جدول ۱ شامل ضمانت شرکت ارتباطات بین المللی تل سی خواهد بود.

سطح ۰ Bronze Level	شرح	تعداد
۴	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت غیر حضوری در ساعات کاری (ساعت)	۱
۱۶	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت حضوری در ساعات کاری (ساعت)	۲
-	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت غیر حضوری خارج از ساعات کاری (ساعت)	۳
-	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت حضوری خارج از ساعات کاری (ساعت)	۴
هر ۶ ماه	کنترل دوره ای	۵
هر ۶ ماه	تهیه کپی پشتیبان از تنظیمات سیستم	۶
۹۶	راه اندازی مجدد سیستم در زمان بروز مشکل حاد (Disaster Recovery) پس از در اختیار قرار دادن سخت افزار (ساعت)	۷

جدول ۱

### تعاریف

**شرکت:** منظور از شرکت در این سند شرکت ارتباطات بین المللی تل سی می باشد.  
**مشتری:** منظور از مشتری در این سند شخص، سازمان یا شرکتی که است که نرم افزار یا محصول شرکت ارتباطات بین المللی تل سی را خریداری کرده و اقدام به بهره برداری از آن نموده است.  
**زمان کاری:** بر مبنای ساعت و روزهای کاری در جدول ۲ آمده است.

ساعت پایان کار	ساعت شروع کار	روزهای هفته
۱۷:۳۰	۸:۳۰	شنبه تا چهارشنبه
		پنجشنبه، جمعه و تعطیلات رسمی
		تعطیل
ساعت های خارج از زمان کاری برای سطوح ۱، ۲ و ۳ به صورت On Call ارائه خواهد شد.		
جدول ۲		





**Critical**

- قطعی کامل سامانه بیش از ده دقیقه و عدم برقراری مکالمه بین مشترک و کلیه اپراتورهای مرکز تماس
- قطعی بیش از ده دقیقه کامل سیستمهای صوتی (IVR)
- قطعی ناگهانی سیستم کمتر از ۱۰ دقیقه که بیش از ۳ مورد در یک ساعت اتفاق بیفتد.
- اختلال در مکانیزم توزیع تماس ها و از دست دادن تماس ها با نرخ بیش از ۱۵٪

**Major**

- اختلال در مکانیزم توزیع تماس ها و از دست دادن تماس ها با نرخ بین ۵ تا ۱۵٪
- عدم عملکرد صحیح سامانه با نرم افزارهای بیرونی همچون CRM (در صورتیکه عملیات لینک کردن توسط تسلی انجام شده باشد)
- قطعی جزئی و اختلال در سیستم های صوتی IVR
- بروز مشکل در سیستم ضبط مکالمات
- اختلال در Login نمودن اپراتورهای مرکز تماس به سیستم در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ اپراتورهای موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.
- اختلال در کیفیت مکالمات، کیفیت صدای نامطلوب در هر دو طرف در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ مکالمات موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.
- قطعی های جزئی و کمتر از ۵ دقیقه در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ تماسهای موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.

**Minor**

- بروز مشکل در گزارشگیری و استخراج گزارشات (کندی گزارشات در رکوردهای بیش از ۲,۰۰۰,۰۰۰ تماس به معنی بروز مشکل نخواهد بود)
- سایر اختلالات در سامانه (غیر از موارد ذکر شده در Critical و Major)

**زمان رفع مشکل:**

کلیه زمانهای در نظر گرفته شده در جدول ۱، جهت رفع مشکلات **Critical** در سیستم در نظر گرفته شده است. در صورت بروز مشکل از نوع **Major** زمانهای در نظر گرفته شده برای رفع مشکل ۴ برابر و مشکلات **Minor** ۸ برابر خواهد شد. انجام مورد حضوری در جدول ۱ برای شهر تهران (مناطق ۲۲ گانه تهران) در نظر گرفته شده است و برای موارد خارج از شهر تهران جدول ۳، مبنای محاسبه خواهد بود به طوریکه بر حسب فاصله، زمانهای یاد شده در جدول ۳ به زمانهای اعلامی در جدول ۱ اضافه می گردد. هزینه های رفت و برگشت، اقامت احتمالی و تغذیه کارشناس اعزامی بر عهده مشتری خواهد بود.





فاصله از محل شرکت	زمان سفر
از ۳۰ تا ۵۰ کیلومتر	۴ ساعت
از ۵۰ تا ۱۰۰ کیلومتر	۶ ساعت
از ۱۰۰ تا ۲۰۰ کیلومتر	۸ ساعت
از ۲۰۰ تا ۴۰۰ کیلومتر	۱۲ ساعت
بیش از ۴۰۰ کیلومتر	۲۴ ساعت

جدول ۳

**روش اعلام مشکل:**

معیار شروع تعهدات پاسخگویی از طرف شرکت از زمان اعلام مشکل از طرف مشتری است، طبیعتاً برای مشکلات پر اهمیت تر همانند Critical تاکید می گردد اعلام مشکل به صورت تلفنی صورت پذیرد. تمامی مشکلات نوع Critical و Major و Minor علاوه بر اعلام مشکل به صورت تلفنی می بایست از طریق ایمیل یا سیستم تیکتینگ نیز توسط مشتری اعلام گردد ولی شروع تعهدات پاسخگویی از زمان اطلاع رسانی تلفنی خواهد بود. زمان محاسبات SLA از زمانی است که مشتری با شماره پشتیبانی تماس بگیرد.

**روش شناخت نوع مشکل:**

رفع مشکلات اعلامی، در صورتیکه از نرم افزار تل سی باشد بر عهده شرکت است و زمانهای صرف شده جهت تشخیص مشکلاتی که مربوط به موارد خارج از نرم افزار تل سی (مثلاً زیر ساخت شبکه یا مخابرات باشد) در تعهد شرکت نمی باشد و هزینه مجزا مطابق با بند هزینه های مازاد دریافت خواهد شد. روش شناخت نوع مشکل اعم از نرم افزار، سخت افزار، شبکه، مخابرات و سامانه های دیگر با حضور نماینده فنی شرکت و مشتری از طریق جدول ۴ انجام خواهد شد و در قالب گزارش فنی جهت اطلاع به مدیریت فنی و اجرایی ارائه خواهد شد.

**جدول تست تشخیص مشکل**

ردیف	شرح تست	نحوه تست	اقدام کننده
۱	تست خط E1 یا خطوط آنالوگ یا خطوط SIP ترانک مخابراتی	تماس با شماره E1 یا خطوط آنالوگ یا خطوط SIP ترانک مخابراتی بودن وضعیت مودم انتقال SIP یا وضعیت مودم و تجهیزات انتقال SIP چک شود و در صورت وارد نشدن تماس به روتر و down بودن E1 مشکل از سمت مخابرات است	مخابرات
۲	تست فعال بودن softswitch و داخلی ها	تماس داخلی به داخلی اگر انجام شود softswitch مشکل ندارد در غیر این صورت مشکل از نرم افزار شرکت است.	شرکت
۳	نرم افزار بیرونی	انجام ping به آدرس نرم افزار بیرونی، اگر ارتباط وجود نداشت، مشکل از سمت شبکه یا نرم افزار بیرونی است.	3 <sup>rd</sup> party
۴	تست صف و IVR	تماس با شماره داخلی صف و وارد شدن به صف و نیز تماس با داخلی IVR و شنیدن پیام IVR با استفاده از IP Phone، اگر این روند درست کار نکرد مشکل از نرم افزار شرکت می باشد.	شرکت
۵	تست ضبط مکالمات	تماس با مرکز تماس و انجام تست مکالمه بیش از ۵ ثانیه و مشاهده تماس در تماس های جاری با وضعیت در حال مکالمه و گزارش گیری تماس و دیدن log تماس به همراه فایل های ضبط شده که در این صورت مشکل ضبط مکالمات سمت نرم افزار شرکت نیست.	شرکت

جدول ۴





### تامین ارتباط و دسترسی از راه دور:

تامین ارتباط از دور از طریق اینترنت یا اینترنت به صورت امن (مثلاً از طریق VPN یا Port Mapping) هم در مرحله نصب و هم در صورت نیاز در مراحل بعدی بر عهده مشتری و الزامی می باشد تامین ارتباط از دور از روشهایی مثل Team Viewer و مانند آن مورد تایید نمی باشد.

### تامین کیفیت مناسب شبکه و زیرساخت:

تامین کیفیت مناسب شبکه (میزان Packet loss صفر درصد، میزان Jitter حداکثر ۲۰ میلی ثانیه و میزان تاخیر رفت و برگشت Ping RTT time حداکثر ۱۰۰ میلی ثانیه بین هر دو نود در سامانه مرکز تماس اعم از Work Station، Phone و Server جهت تضمین کیفی ذکر شده ضروری است و خرابی های که ناشی از عدم رعایت شرایط کیفی اعلام شده باشد مشمول جریمه نخواهد شد. جهت اندازه گیری کیفیت شبکه نیاز است یک سامانه مونیٹورینگ توسط مشتری تهیه شده و به طور مشترک در اختیار تیم بهره بردار مشتری و نگهداری شرکت قرار گیرد. در صورتی که به تقاضای مشتری، شرکت اقدام به تامین ابزارهای مونیٹورینگ نماید هزینه تامین آن بر عهده مشتری خواهد بود. تامین این شرایط استاندارد برای تجهیزات مرتبط با سامانه شامل فضای فیزیکی مناسب (Rack)، برق و تغذیه مناسب (UPS) با ارت مناسب (Earth) سیستم تهویه (cooling) در محل نصب تجهیزات بر عهده مشتری است و در صورت عدم تامین استانداردها، بروز خرابی ناشی از آنها بر عهده شرکت نخواهد بود و در صورت اقدام از سمت شرکت هزینه مجزا دریافت خواهد شد.

### کنترل دوره ای:

موارد ذیل در مرحله کنترل دوره ای بررسی خواهند شد:

- بررسی وضعیت هارد سامانه (مسیر رکورد مکالمات و لاگ ها)
- بررسی وضعیت فشرده سازی مکالمات
- بررسی وجود و برقراری ارتباط با FTP
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه بایگانی
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه پشتیبانی (نسخه های قبل از ۳,۱)
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه حذف
- بررسی فعال بودن نمودارهای تماس ها (داشبورد و وضعیت تماس ها) و صفوف انتظار
- بررسی وضعیت NTP و اختلاف زمانی سرورها
- بررسی اصلاح زمان سرورها در ۶ ماهه اول و دوم سال

مشتری می تواند موارد خارج از لیست فوق را جهت تست های دوره ای تقاضا نماید که هزینه انجام آنها به صورت مجزا محاسبه و به بهای سالانه جدول ۱ افزوده خواهد شد.





**کپی پشتیبان:**

تهیه کپی پشتیبان فقط شامل تنظیمات سیستم و فایل های صوتی منوی های IVR می باشد. کپی پشتیبان از سایر بخشهای سیستم شامل فایل های صوتی مکالمات ضبط شده، صندوقهای صوتی، آرشیو فاکس، ریز مکالمات، نامبر و پیامک ها با توجه به نیاز و زیر سیستمهای تهیه شده توسط مشتری با هزینه و سیاست زمانی مجزا قابل انجام است. ضمناً مشتری می باید ظرفیت و امکانات لازم جهت ذخیره اطلاعات و بازیابی آن را فراهم نماید.

نحوه بایگانی اطلاعات و تهیه کپی پشتیبان در ابتدای دوره با توجه به سطح لایسنس انتخاب شده، ظرفیتهای سامانه و نیاز مشتری می باید مشخص و با توجه به ترافیک عملیاتی سیستم نهایی گردد.

**گارانتی سخت افزارها:**

گارانتی سخت افزاری براساس شرایط گارانتی شرکت سازنده و فقط شامل دستگاههایی خواهد بود که از طرف شرکت تامین شده باشند. رعایت شرایط استاندارد ذکر شده در بند تامین کیفیت مناسب شبکه و زیرساخت جهت استفاده از گارانتی الزامی است.

**هزینه های مازاد:**

به ازای هر ساعت اضافه بر تعهدات مبلغ ۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورتحساب مشتری افزوده خواهد شد که در پایان هر ماه با ارائه صورتحساب به اطلاع خواهد رسید. (موارد توسعه نرم افزار با توجه به درخواست های مشتری مشمول ضمانت نامه تفاهم شده نمی باشد و با نرخ و رقم مجزا محاسبه خواهد شد) اعمال درخواستهای خاص برای نسخه های پلاس یا ارتقا یافته به پلاس قابل اعمال است.

**تمدید دوره لایسنسینگ نرم افزار:**

تمدید دوره لایسنسینگ نرم افزار با توافق و تراضی طرفین برای سالهای بعد انجام خواهد شد.

**قابلیت دسترسی سیستم (Availability):**

مدت زمان در دسترس بودن سیستم در یک بازه زمانی را قابلیت دسترسی سیستم گویند که از تقسیم مدت زمان فعال بودن سامانه بخش بر کل مدت زمان دوره محاسبه می شود. معمولاً قابلیت دسترسی را در یک دوره یک تا سه ماه اندازه گیری می کنند. در راهکار مرکز تماس ارائه شده میزان قابلیت دسترسی ۹۸٪ می باشد بدین معنی که تا میزان ۲٪ خرابی شامل جریمه نخواهد شد. محاسبه میزان قابلیت دسترسی سیستم در دوره های ۳ ماهه صورت خواهد پذیرفت.

**مالکیت نرم افزار:**

نرم افزار مرکز تماس ارائه شده با استناد به مواد ۸ و ۹ قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه ای مصوب ۱۳۷۹/۱۰/۰۴ مجلس شورای اسلامی، به شماره ۲۰۶۰۹۰ تایید و تحت حمایت مالکیت حقوق مادی و معنوی می باشد و هر گونه دخل و تصرف، کپی برداری به هر نحو و مهندسی معکوس در آن پیگیری قانونی خواهد داشت. یک نسخه از نرم افزار مطابق لایسنس های خریداری شده در اختیار مشتری قرار خواهد گرفت. انتقال مجوز بهره برداری به شخص ثالث و یا سیستم دیگر بلامانع است اما برای انتقال مجوز در طول مدت لایسنس بدون هزینه اضافی و در غیر اینصورت هزینه ای معادل ۵٪ قیمت روز نرم افزار و ماژول های خریداری شده (حداقل به مبلغ ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال) برای مشتری صورتحساب صادر خواهد شد. هزینه های نصب مجدد آموزش و اینترنتیشن مجزا محاسبه و فاکتور خواهد شد.

تیل سی

ارتباطات بین الملل تل سی  
شماره تماس: ۰۶۰۵۵۰۰۳۵۵



تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کدپستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱



در صورت نیاز مشتری به دریافت دسترسی روت نرم افزار نیاز به تبادل قرارداد محرمانگی خواهد بود. ارائه این نوع دسترسی به شرط تایید شرکت و تنها جهت نگهداری سیستم و منوط به عدم انجام تغییرات، رمزگشایی، کپی برداری، مهندسی معکوس و حفظ شرایط مالکیت معنوی برای شرکت تل سی، در نرم افزار می باشد.

**ملاحظات:**

- هرگونه دستکاری در نرم افزار، پایگاه داده، سیستم عامل و مواردی از این دست که منجر به ایجاد اختلال در سیستم گردد موجب ابطال ضمانت و تعهدات شرکت خواهد شد و نصب مجدد و بازیابی به حالت اولیه با هزینه مجزا انجام خواهد شد.
- نماینده اجرایی مشتری به عنوان مرجع نظارت در تحویل لایسنس و اجرای تعهدات شرکت بوده و کلیه هماهنگی ها، ارتباطات، مکاتبات و مراجعات عامل فنی از طریق این نماینده به عمل می آید. ضمناً امضاهای نماینده اجرایی مشتری در تمامی مراحل به منزله تایید مشتری محسوب می گردد. ضروری است که مشتری یک نفر نماینده تام الاختیار به صورت کتبی به شرکت جهت انجام امور معرفی نماید.
- مشتری می باید متناسب با ترافیک و نحوه بهره برداری از سامانه وضعیت ظرفیت های مورد نیاز را پیش نموده و قبل از اشباع سامانه تقاضا جهت افزایش ظرفیت به شرکت اعلام نماید.
- نسخه های نرم افزار حداکثر برای مدت ۲ سال دارای قابلیت رفع عیب (Bug Fix Patches) و توسعه خواهد بود و برای مدت بیش از آن ارتقا به آخرین نسخه نرم افزار الزامی است (به شرطی که نسخه جدیدی ارائه شده باشد). قیمت ارتقا نرم افزار بر پایه لیست قیمت های شرکت در زمان ارتقا و با توافق طرفین تعیین خواهد شد.

**توصیه ها:**

- شایسته است مشتری ابزارها و قابلیت هایی که در نرم افزار به جهت تسهیل و راهبری رفع مشکل سیستم تعبیه شده است را در دوره های زمانی مشخص و یا در زمان های بروز مشکل مورد استفاده قرار داده و در صورتی که استفاده از آنها منجر به حل مشکل نگردد مشکل را به اطلاع شرکت برساند. شرکت آموزش استفاده از این ابزارها را به نفر فنی معرفی شده از طرف مشتری ارائه خواهد نمود.
- سایر خدمات درخواستی نظیر نصب یا آموزش مجدد، انتقال اطلاعات کاربران از سیستم قبلی به جدید، نصب نسخه جدید، بازیابی اطلاعات و بازگرداندن سیستم به حالت قبل از خرابی در اثر اختلالات سخت افزاری، سیستم عامل، برق، دستکاری غیر مجاز و نیز انجام تنظیمات در سیستم های خارجی دیگر نظیر روترها، سوئیچ ها، سرورها، سیستم های نرم افزاری غیر مرتبط شامل این ضمانت نامه نخواهد بود و بر اساس تعرفه روز شرکت در صورت انجام صورتحساب صادر خواهد شد.
- آخرین نسخه از دستور العمل استفاده از نرم افزار در اختیار مشتری قرار خواهد گرفت و توصیه می گردد که مشتری با استفاده از آنها و مشاوره کارشناسان شرکت در طول مدت بهره برداری راسا نسبت به اعمال تنظیمات سیستم نماید.

تل سی

ارتباطات بین المللی تل سی  
تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران  
شماره تلفن: ۰۲۵۵۰۰۰۶۰  
شماره فکس: ۰۲۵۵۰۰۰۶۰





- شرکت موظف است با توجه به نتایج تستهای امنیتی انجام شده بر روی نرم افزار مسائل و مشکلات امنیتی اعلام شده را برطرف نماید.
- شرکت مکلف به اجرای شرایط امنیتی پیوست قرارداد می باشد.

مجری:

شرکت ارتباطات بین المللی تل سی

نوید شکری (مدیر عامل و عضو هیات مدیره)

رضا گلشن (رئیس هیات مدیره)

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

هوتن والی نژاد

معاون توسعه مدیریت و منابع

تیل سی

رہاستات بین المللی تل سی  
سجی خاص | شماره ثبت: ۲۵۵۰۰۶



## شرایط امنیتی

منظور از الزامات امنیتی رعایت اصول محرمانگی، صحت و در دسترس پذیری داده ها، اطلاعات سازمان اسناد و کتابخانه ملی می باشد. ضروری است شرکت، پارامترهای امنیتی را در تمامی چرخه سیستم شامل تولید، توسعه و پشتیبانی در نظر گرفته و مطابق دستورالعمل، مورد بازبینی و نظارت قرار دهد. فعالیت های لازم جهت نیل به این هدف بشرح زیر است.

### الف- امنیت نرم افزار:

- ۱- نرم افزار لازم است مطابق استاندارد امنیت OWASP 2021 و STRIDE بوده و این موضوع توسط آزمایشگاههای مورد تایید سازمان تایید شده باشد و گواهینامه به همراه گزارش بررسی آزمایشگاه توسط شرکت ارائه گردد.
- ۲- شرکت اذعان می نماید که نرم افزار ارائه شده امن می باشد. بدیهی است به روز رسانی نرم افزار در زمینه مشکلات امنیتی از زمان شروع قرارداد بر عهده شرکت می باشد و شرکت لازم است طی حداکثر ۱ هفته پس از اعلام سازمان نسبت به ارائه نسخه رفع عیب شده اقدام نماید.

### ب- سرور و سرویس دهنده:

- ۱- نصب هر گونه برنامه مدیریت سرور و سرویس دهنده از راه دور بر روی سرور ممنوع می باشد.
- ۲- فقط پورت های سرویس دهنده باز بوده و در اختیار کاربران سامانه قرار گیرد و سایر پورت های غیر ضروری بسته شود.
- ۳- پورت های دسترسی برای راهبری سامانه با سیاست های امنیتی خاص نظیر محدود سازی IP یا MAC و نظایر آن باز شود و دسترسی عمومی آن محدود گردد. دسترسی از طریق Pam سامانه صورت می پذیرد.
- ۴- پشتیبان گیری دوره ای و کنترل صحت عملکرد نسخه های پشتیبان، رویه های پشتیبان گیری، نحوه بازیابی به عهده ی شرکت است و تعریف رویه های آن باید به سازمان تحویل شود. محل آن توسط سازمان تعیین می گردد.
- ۵- شرکت موظف است گزارش کتبی وقوع هرگونه حوادث امنیتی به سازمان را ظرف مدت ۲ روز کاری ارائه نماید.
- ۶- عدم به اشتراک گذاری فایل های سرور و نظارت بر عدم به اشتراک گذاری و کنترل سرویس های فعال و غیر فعال کردن سرویس های غیر ضروری، بروز رسانی سیستم عامل و استفاده از جدیدترین وصله ها (patches) به عهده شرکت است.
- ۷- هرگونه استفاده از سرور جهت امور غیر از وظیفه اصلی سامانه مانند: جستجو در اینترنت، ارسال اطلاعات، آزمون و نظایر آن ممنوع است.

۸- استفاده از پروتکل ارتباطی https برای برنامه های کاربردی تحت وب با استفاده از گواهی مورد تایید سازمان.

۹- همکاری در ارائه و اجرای طرح مقاوم سازی سرورهای سامانه و ارائه گزارش انجام آنها به سازمان.

۱۰- استفاده از آخرین نسخه های سیستم عامل یا سرویس دهنده.

۱۱- استفاده از آخرین نسخه بانک اطلاعاتی.

تیل سی

ارتباطات بین الملل تل سی  
شماره ثبت: ۲۵۵۰۰۶



