

قرارداد ارائه خدمات فناوری اطلاعات

شرکت برید سامانه نوین

QUO-02094-Y0K2N7	شماره سریال قرارداد:
۱۳۹۸/۰۸/۲۹	تاریخ ارسال قرارداد:
۲	نگارش:
۱۴	تعداد صفحات:

مشخصات طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید (سهامی خاص) ثبت شده به شماره ۴۳۰۳۸۳ و شناسه ملی ۱۰۳۲۰۸۲۳۹۳۴، به نمایندگی آقای حسام اسدی به سمت مدیر عامل و آقای مسعود گیتی جلال به سمت رئیس هیئت مدیره، به نشانی: تهران، میدان ونک، خیابان ونک، مجتمع تجاری اداری آینه ونک، طبقه پنجم، واحد ۵۰۳ و کد پستی ۱۹۹۱۹۵۴۱۳۹، با شماره تلفن ۴۳۹۱۹۰۰۰ و شماره حساب ۱-۵۱۳۹۸۹۴-۸۵۰-۱۵۵ و شماره شب ۰۱-۸۹۴۰-۵۱۳۹-۸۵۰-۱۵۵-۰۵۵۰-۰ IR۹۷ نزد بانک اقتصاد نوین (شعبه میدان ونک) به عنوان مجری از یک طرف و شرکت برید سامانه نوین با شناسه ملی ۱۰۱۰۲۰۲۰۲۳۴ و شماره ثبت ۱۵۹۳۳۱ به نمایندگی آقای محمدرضا حدادی به سمت مدیرعامل و آقای محمدرضا پارسا فرد به سمت نایب رئیس هیئت مدیره، به نشانی: تهران، خیابان ولی عصر، خیابان مطهری، خیابان لارستان، خیابان نوروزی، پلاک ۲۷ شماره تلفن ۸۳۱۹۰ به عنوان کارفرما از طرف دیگر، طبق شرایط ذیل منعقد و طرفین نسبت به مواد و شرایط آن به شرح ذیل اعلام موافقت می نمایند.

ماده یک: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی ذیل مبتنی بر مشخصات و جزئیات مندرج در پیوست شماره یک قرارداد.

۱/۱ ارائه راهنمایی در حوزه کسب و کار بستر سیستم Microsoft Dynamics CRM 2016

۲/۱ بررسی و رفع مشکلات و ارائه راهنمایی در حوزه راهکار ارتباطات پیامکی smSys

۳/۱ بررسی و رفع مشکلات و ارائه راهنمایی در حوزه راهکار ارتباطات تلفنی callSys

۴/۱ بررسی و رفع مشکلات و ارائه راهنمایی در حوزه راهکار های پیاده سازی شده توسط سامانه های مدیریت شامل موارد ذیل:

- راهکار مدیریت فروش
- راهکار مدیریت خدمات
- راهکار مدیریت وصول مطالبات
- راهکار پورتال مشتریان به همراه سیستم مدیریت محتوا
- راهکارهای سفارشی حوزه ارتباطات تلفنی

تبصره یک: در صورت نیاز کارفرما به خدمات خارج از موضوع قرارداد، هزینه های متعلقه مطابق با پیوست شماره دو، مورد محاسبه قرار می گیرد.

ماده دو: مدت اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یکسال (۳۶۵ روز) است، که از تاریخ ۱۳۹۸/۰۸/۱۷ لغایت ۱۳۹۹/۰۸/۱۶ اعتبار دارد.

ماده سه: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد ۳۲۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال (به حروف: سیصد و بیست میلیون ریال) تعیین که مبلغ مالیات بر ارزش افزوده در فاکتور های ارسالی به هر قلم اضافه می گردد و توافق گردیده است که تقسیم ارزشی کار موضوع قرارداد به شرح جدول باشد و نحوه پرداخت آن به شرح ذیل خواهد بود. همچنین طرفین می توانند در صورت توافق حجم مالی قرارداد را تا ۲۵٪ افزایش دهند.

ردیف	محصول	تعداد	واحد	قیمت واحد (ریال)	قیمت نهایی (ریال)
۱	ارائه خدمات پشتیبانی مبتنی بر مشخصات و جزئیات مندرج در پیوست شماره یک	۱۲	ماه	۳۷۴.۴۰۰.۰۰۰	۳۷۴.۴۰۰.۰۰۰
	جمع کل قابل پرداخت:				
	تخفیف ویژه مجموعه برید (ریال)				
	جمع مبلغ قابل پرداخت (ریال)				

۳.۱ مبلغ مربوط خدمات پشتیبانی با توجه روند ارائه خدمت طبق مراحل ذیل توسط کارفرما به مجری پرداخت می گردد.

۱. ۵۰٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۱۶۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال) همزمان با عقد قرارداد.

۲. ۲۵٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۸۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال) پس از گذشت چهار ماه از عقد قرارداد.

۳. ۲۵٪ از مبلغ قرارداد (معادل ۸۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال) پس از گذشت نه ماه از عقد قرارداد.

تبصره ۱: مجری مجاز است در صورت عدم دریافت مبلغ هر یک از مراحل پرداخت قرارداد، روند کار را در همان مرحله متوقف سازد.

ماده چهار: تعهدات مجری

- ۱/۴ مجری متعهد می‌گردد کلیه امور مورد ذکر در این قرارداد را با رعایت اصول فنی و استفاده از آخرین روش‌های پیشرفته مدیریت سیستم و نیز کارگزاران و متخصصین ذی‌صلاح و توجه کامل به نیازهای خریدار و همچنین با هماهنگی کامل با وی انجام داده و به اتمام رساند.
- ۲/۴ مجری متعهد به حفظ منافع کارفرما بوده و همواره با حسن نیت نسبت به ارائه پیشنهادهای مناسب در خصوص افزایش بهره‌برداری از سیستم موضوع قرارداد و بالا بردن کیفیت کار اقدام خواهد کرد .
- ۳/۴ مجری متعهد می‌گردد اطلاعات و راهنمایی‌های لازم جهت حفظ امنیت نرم‌افزار و جلوگیری از نفوذ غیر در اختیار کارفرما قرار دهد.
- ۴/۴ مجری در حیطه سیستم موضوع قرارداد متعهد به اجرای فعالیت‌های نرم‌افزاری مرتبط با سیستم موضوع قرارداد است، همچنین در ارتباط با اقلام خارج از موضوع قرارداد مندرج در پیوست شماره دو مسئولیتی ندارد.
- ۵/۴ ساعات ارائه خدمات مرتبط با موضوع قرارداد، توسط کارشناس مجری در محل خریدار تابع ساعات اداری (روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۹ الی ۱۷) است و شامل تعطیلات رسمی نمی‌باشد.
- ۶/۴ مجری متعهد می‌گردد تا شرایط ثبت درخواست پشتیبانی را برای کارفرما به‌صورت ۲۴*۷ و از طریق پورتال پشتیبانی فراهم نماید.
- ۷/۴ مجری متعهد می‌گردد که پس از دریافت مشکل از سوی کارفرما حداکثر تا یک روز کاری اقدام به بررسی مشکل نماید. بدیهی است رفع مشکلات و خطاها با توجه به ماهیت کاملاً فنی و وابستگی محصول به شرایط محیطی، قابل پیش‌بینی و ارائه زمان‌بندی دقیق نیست.
- ۸/۴ کلیه اطلاعات آمار، اوراق و اسنادی که در اجرای کار موضوع قرارداد و یا به هر ترتیب دیگر در اختیار مجری قرار می‌گیرد محرمانه تلقی گردیده و مجری قبول و تعهد می‌نماید از افشا و تسلیم آن‌ها به اشخاص ثالث و نیز استفاده شخصی و خصوصی از آن‌ها جدا اجتناب نماید.
- ۹/۴ مجری متعهد می‌گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به‌صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس‌از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.
- ۱۰/۴ کلیه خدمات پشتیبانی به راهبر معرفی‌شده سازمان ارائه خواهند شد.
- ۱۱/۴ مجری متعهد می‌گردد راهنمایی لازم جهت تهیه نسخ پشتیبان از سیستم و پایگاه داده را در اختیار نماینده کارفرما قرار دهد.
- ۱۲/۴ تمامی اطلاع‌رسانی‌ها در خصوص اعزام نیرو و نحوه انجام خدمت و ... از طریق پورتال مشتریان و پست الکترونیکی (E-Mail) با رابطین مشتری صورت خواهد گرفت و پست الکترونیک به‌منزله مکاتبه رسمی و قابل تایید مجری و پیمانکار است.

ماده پنج: تعهدات کارفرما

- ۱/۵ کارفرما قبول و موافقت نموده به منظور همکاری و تدارک امکانات مربوط به اجرای تعهدات مجری و نظارت بر حسن اجرای قرارداد، نماینده تام‌الاختیار خود (راهبر سیستم) را بر اساس شرایط احراز مندرج در پیوست شماره سه قرارداد به مجری معرفی نماید تا طبق مقررات این قرارداد از طرف کارفرما اقدام نماید. مجری از ارائه خدمات به سایر افراد سازمان خریدار معذور می‌باشد.
- تبصره: خریدار متعهد می‌گردد در صورت تغییر نماینده تام‌الاختیار خود، مراتب را به صورت کتبی به مجری اعلام نماید. نماینده جدید در صورتی که قبلاً آموزش راهبری را دریافت نکرده باشد، می‌بایست مجدداً توسط مجری آموزش‌های راهبری مقدماتی و پیشرفته را بگذراند و آموزش مجدد مشمول هزینه می‌باشد.
- ۲/۵ تغییر در تنظیمات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در مدت قرارداد موکول به آن است که خریدار بدواً و قبل از هرگونه اقدام گزارشی متضمن پیشنهاد و درخواست‌های خود را به مجری منعکس سازد و در صورت تائید وی به مورد اجرا گذارد. تخلف از مقررات این ماده رافع مسئولیت‌های مجری در حدوث و بروز مشکلات بوده و مسئولیت این امر متوجه خریدار خواهد بود.
- ۳/۵ چنانچه به دلیل ارتقاء یا تعمیر سخت‌افزاری سرویس‌دهنده، تغییر در پیکربندی و تنظیمات پایگاه داده که بدون اطلاع و تائید مجری انجام پذیرفته باشد و یا خارج از حیطه مسئولیت مجری، نیاز به ارائه خدمات اضافی از سوی مجری باشد، از شمول خدمات قرارداد حاضر خارج است و مشمول هزینه می‌باشد.
- ۴/۵ تأمین و مراقبت از رسانه مناسب نگهداری نسخ پشتیبان (Backup) بر عهده کارفرما است و کوتاهی در این مورد قصوری را متوجه مجری نمی‌سازد.
- ۵/۵ بروز هرگونه مشکل ناشی از کوتاهی نماینده کارفرما در مورد اجرای موارد محوله در دستورالعمل‌ها، متوجه کارفرما است.
- ۶/۵ پرداخت مالیات بر ارزش افزوده بر عهده کارفرما بوده که با ارائه گواهی‌نامه ثبت‌نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده توسط مجری، قابل پرداخت است.
- ۷/۵ در اختیار قراردادن امکان برقراری ارتباط راه دور از طریق IP Valid با سرعت مورد تایید نماینده مجری
- ۸/۵ در اختیار قراردادن اطلاعات مورد نیاز برای ارتباط از راه دور همانند رمزهای عبور و مشخصات شبکه، سرورها به نماینده مجری
- ۹/۵ حضور راهبر سازمان برای رفع مشکل در هنگام اعزام نیرو به سایت کارفرما
- ۱۰/۵ تماس مستقیم با تلفن همراه کارشناسان مجری هیچ تعهدی را برای مجری ایجاد نمی‌نماید.
- ۱۱/۵ کارفرما متعهد می‌گردد از استخدام یا همکاری پیمانکاری، برون‌سپاری و خرید خدمات هریک از پرسنل مجری، در حین استخدام و تا سه سال پس از خاتمه همکاری، بدون اخذ مجوز و موافقت کتبی مجری خودداری نماید.

ماده شش: کسورات قانونی

۱/۶ در اجرای ماده ۳۸ قانون کار و تامین اجتماعی، کارفرما مجاز می باشد از هر پرداخت مربوط به خدمات به میزان ۵٪ بابت بیمه کسر و به صورت سپرده نزد خود نگه دارد تا پس از پایان قرارداد و ارائه مفاسد حساب سازمان تامین اجتماعی عیناً به مجری مسترد نماید.

۲/۶ طبق قانون ۱۴/۳ جدید درآمد و مجوز تمرکز شماره ۵۰۲۰/۸۶۵۶ از سازمان تامین اجتماعی کشور، احتساب حق بیمه شرکت توسعه سامانه های مدیریت برید در شعبه ۲۵ تهران بزرگ انجام می پذیرد لذا می بایست کارفرما نامه درخواست صدور مفاسد حساب را به این شعبه ارسال نماید.

تبصره یک: چنانچه در طول مدت قرارداد قوانین و ضوابط خاصی از سوی دولت در خصوص قوانین جدید مالیاتی ابلاغ گردد، طرفین قرارداد ملزم به اجرای آن خواهند بود.

تبصره دو: به مبلغ مالیات بر ارزش افزوده و عوارض، هیچ گونه کسوراتی تعلق نمی گیرد.

ماده هفت: حوادث قهری و غیر مترقبه

هرگاه به علت حوادث قهری و غیر مترقبه هر یک از طرفین قرارداد نتوانند تعهدات خود را انجام دهند. با تغییر شرایط، قرارداد منتفی تلقی نخواهد شد و قرارداد به قوت خود باقی خواهد ماند و مجری در صورت بروز شرایط اضطرار بایستی بلادرنگ موضوع را به اطلاع کارفرما برساند. با توافق طرفین تدابیر لازم اتخاذ می گردد. پس از رفع شرایط اضطرار در صورتی که کارفرما لازم بداند، مجری متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهد شد.

ماده هشت: سایر شرایط قرارداد

- ✓ پیوست های قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می گردد.
- ✓ مجری مکلف است تحت نظارت نماینده کارفرما کلیه کارهای مربوط به موضوع قرارداد را به نحوی که مورد تایید ایشان باشد، به انجام رساند و امضای نماینده کارفرما در فرم گزارش مراجعه کارشناس مجری به منزله تایید انجام کار توسط کارفرما می باشد.
- ✓ تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورت جلسه امکان پذیر است.
- ✓ این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.
- ✓ در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما طی یک نامه رضایت خود را از فعالیت مجری در اختیار وی قرار می دهد.

ماده نه: شیوه حل اختلاف

در هنگام بروز اختلاف، طرفین کوشش خواهند کرد اختلافات ناشی از تفسیر، تعبیر و یا نحوه اجرای مفاد این قرارداد را به طور دوستانه حل و فصل نمایند در غیر این صورت هیئتی متشکل از نماینده کارفرما، نماینده مجری و یک نفر مرضی الطرفین تشکیل شده و رأی مبتنی بر اتفاق نظر این کمیته برای طرفین قطعی و لازم الاجرا است. هزینه کارشناسان این هیئت به صورت مساوی توسط مجری و کارفرما پرداخت خواهد شد.

ماده ده: شرایط فسخ قرارداد

بنا به توافق طرفین، طبق رای مرجع حکمیت بنا به درخواست هر یک از طرفین و یا بروز حوادث قهری طبق مقررات ماده هفت.

ماده یازده: نسخه‌های قرارداد

این قرارداد در سه نسخه تهیه و تنظیم و امضاء و مبادله گردید و هر سه نسخه یکسان و دارای ارزش و اعتبار مساوی است.

مجری	کارفرما
نماینده : شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز : حسام اسدی سمت : مدیر عامل مهر، امضاء، تاریخ : نام و نام خانوادگی امضاء مجاز : مسعود گیتی جلال سمت : رئیس هیئت مدیره مهر، امضاء، تاریخ :	نماینده : شرکت برید سامانه نوین نام و نام خانوادگی امضاء مجاز : محمدرضا حدادی سمت : مدیرعامل مهر، امضاء، تاریخ : نام و نام خانوادگی امضاء مجاز : محمدرضا پارسافرد سمت : تایب رئیس هیئت مدیره مهر، امضاء، تاریخ :

پیوست شماره یک - توافقنامه‌های ارائه خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد

ارائه راهنمایی در حوزه کسب و کار بستر سیستم Microsoft Dynamics CRM 2016

شرح محتوای خدمت

➤ ارائه راهنمایی در حوزه کسب و کار بستر سیستم Microsoft Dynamics CRM 2016

✓ حوزه تحت پوشش **Microsoft Dynamics CRM 2016** بسیار گسترده است و شامل فرایندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش می‌شود. با توجه به پویایی فرایندهای سازمان در این حوزه‌ها، کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر شناخت کامل، تجربه فراوان و به‌روشنی‌های موجود آماده ارائه راهنمایی به راهبران سازمان است. این خدمت شامل بررسی مشکلات و خطاهای مشتریان و ارائه راهنمایی و رفع مشکلات در حوزه بستر محصول **Microsoft Dynamics CRM** نسخه ۲۰۱۶ (شامل کاربران و تیم‌ها، نقش‌های امنیتی، پروفایل‌های امنیتی، فیلدها، موضوعات کاری، اطلاعیه‌ها، تعطیلات کاری، قالب‌های مقالات، ایمیل‌ها، قراردادهای **Mail Merge**، واحدهای کاری، بروشور محصولات، تنظیمات سیستم، شماره‌گذاری خودکار، مدیریت داده‌ها، کارتاها، نقش‌های ارتباطی، گروه‌های منابع، تجهیزات و تسهیلات، سال‌های مالی، خدمات‌ها، ارزشها، رویدادهای سیستم، مدیریت اسناد، رویدادنگاری، تعریف و اجرای قوانین یافتن موارد تکراری، اهداف، شاخص‌های اهداف، پرس و جوها برای محاسبه میزان دستیابی به اهداف، نماها و نمودارها، مقالات، راهکارها، موجودیت‌های پیش‌فرض، فیلدها، روابط، فرایندهای پیش‌فرض، فرم‌ها، نماها، ترجمه‌ها، فرم‌های موبایل، گردش کارها (**Work Flow**) و محاوره‌ها (**Dialoge**)) است.

➤ بررسی و رفع مشکلات CRM Application Server

✓ با گذشت زمان و انجام تغییرات فراوان در سیستم احتمال رخداد مشکلات در حوزه **Application Server** افزایش می‌یابد. کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر دانش و تجربه خود کلیه مشکلات احتمالی را بررسی و مرتفع می‌نمایند.

➤ بررسی و رفع مشکلات Email Router

✓ با گذشت زمان و انجام تغییرات مختلف در حوزه شبکه و سیستم‌های سازمان احتمال رخداد مشکلات در حوزه **Email Router** افزایش می‌یابد که منجر به از کار افتادن مکانیسم پست الکترونیک کاربران متصل به **Email Router** در بستر **Microsoft Dynamics CRM** نسخه ۲۰۱۶ می‌شود. در این خدمت کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر دانش و تجربه خود کلیه مشکلات احتمالی را بررسی و مرتفع می‌نمایند.

➤ بررسی و رفع مشکلات CRM for Outlook

✓ یکی از افزونه‌های پرکاربرد افزونه‌ی **CRM for Outlook** است که باید بر روی دستگاه هر کاربر نصب شود. با توجه به وابستگی این افزونه به محیط **client** احتمال بروز مشکل نسبت به موارد سروری بیشتر است. در این راستا و به منظور جلوگیری از بروز مشکلات، راهبران سازمان مورد آموزش کارشناسان سامانه‌های مدیریت قرار می‌گیرند تا قادر باشند که موارد معمول را بررسی و مرتفع نمایند. در این خدمت کارشناسان سامانه‌های مدیریت علاوه بر ارائه آموزش‌های مربوطه به راهبران، کلیه مشکلات احتمالی ایشان را بررسی و مرتفع می‌نمایند.

➤ بروز رسانی **CRM Application Server**

✓ به منظور حداقل کردن دغدغه‌های جانبی و با توجه به حساسیت موضوع بروز رسانی‌ها در سرور **CRM Application** شرکت سامانه‌های مدیریت با بررسی شرایط سیستم سازمان و با توجه به جزئیات بروز رسانی‌های (**Update Rollup**) ارائه شده از طرف **Microsoft** برای نسخه **Microsoft Dynamics CRM 2016**، در صورت صلاحدید اقدام به بروز رسانی سرور می‌نماید و راهبر سازمان را در جریان اقدامات صورت پذیرفته قرار خواهد داد.

بررسی و رفع مشکلات و ارائه راهنمایی در حوزه راهکار ارتباطات پیامکی smSys

شرح محتوای خدمت

قلمرو خدمت

این خدمت شامل بررسی مشکلات و خطاهای مشتریان و ارائه راهنمایی و رفع مشکلات در حوزه راهکار smSys است. لازم به ذکر است که این خدمت شامل ارائه موارد فوق در حوزه کلیه کارکردهای وظیفه‌مند و غیر وظیفه‌مند مورد انتظار از راهکار smSys بر اساس لیست قابلیت‌های این محصول است.

ارائه راهنمایی در حوزه راهکار ارتباطات پیامکی smSys

✓ با توجه به وسعت استفاده از راه ارتباطی پیامک در سازمان‌ها و اهمیت مدیریت این راه ارتباطی، کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر دانش و تجربه خود در حوزه یکپارچگی سیستم‌های پیامکی، بستر CRM و وب سرویس‌های ارائه دهنندگان خدمات ارسال و دریافت پیامک، در مورد نیازمندی‌های جدید و مشکلات موجود در حوزه راهکار smSys راهنمای راهبران سازمان مشتری خواهند بود.

بررسی و رفع مشکلات راهکار smSys

✓ با گذشت زمان و انجام تغییرات فراوان در سیستم احتمال رخداد مشکلات حوزه راهکار smSys افزایش می‌یابد. کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر دانش، تجربه و تسلط خود بر راهکار smSys کلیه مشکلات احتمالی را در حوزه‌های راهکار smSys و ارتباط با وب سرویس ارائه دهنندگان خدمات پیامکی بررسی و مرتفع می‌نمایند.

بررسی و رفع مشکلات و ارائه راهنمایی در حوزه راهکار های پیاده سازی شده توسط سامانه‌های مدیریت

شرح محتوای خدمت

این خدمت شامل بررسی مشکلات و خطاهای مشتریان و ارائه راهنمایی و رفع مشکلات در حوزه راهکارهای پیاده سازی شده توسط سامانه‌های مدیریت شامل راهکار مدیریت خدمات، راهکار مدیریت مالی، ساختار جدید منوی تلفنی و پورتال مشتریان شرکت برید سامانه نوین می‌باشد. لازم به ذکر است که این خدمت شامل ارائه موارد فوق در حوزه کلیه کارکردهای وظیفه‌مند و غیر وظیفه‌مند مورد انتظار از این راهکارها بر اساس لیست قابلیت‌های این محصول است.

ارائه راهنمایی در حوزه راهکار های پیاده سازی شده

✓ فرایندهای راهکار های پیاده سازی شده و همچنین اجزای مختلف این سیستم‌ها مانند اطلاعات محصولات، درخواست‌ها و خدمات کلیات سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت برید سامانه نوین را تشکیل می‌دهد. این راهکارها نقش بسیار مهمی را در تسهیل فرایندهای سازمان و انجام سریع و دقیق فرایندها مطابق با الزامات شرکت برید سامانه نوین دارد و

عملکرد آنها ارتباط مستقیمی با سطح کیفیت سازمان دارد. کارشناسان شرکت سامانه‌های مدیریت در مورد این راهکارها همواره به‌روش‌های مربوطه را جهت استفاده بهتر در فرایندهای سازمان به راهبران سازمان در قالب راهنمایی ارائه خواهند نمود.

بررسی و رفع مشکلات راهکارهای پیاده سازی شده
✓ با گذشت زمان و انجام تغییرات فراوان در سیستم احتمال رخداد مشکلات در حوزه راهکارهای نام برده افزایش میابد. کارشناسان سامانه‌های مدیریت با تکیه بر دانش، تجربه و تسلط خود بر این راهکارها، کلیه مشکلات احتمالی را در این حوزه‌ها بررسی و مرتفع می‌نمایند.

زمان ارائه خدمات

این خدمت در روزهای کاری و از شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ صبح الی ۱۷ بعد از ظهر ارائه می‌گردد.

موارد خارج از قلمرو

- انجام هر گونه توسعه در سیستم برای رفع نیازمندی‌های جدید مشتریان.
- کنترل و نگهداری پشتیبان‌های پایگاه داده گرفته شده از سیستم.
- بررسی و رفع مشکلات مربوط به زیر ساخت فناوری اطلاعات سازمان مشتری شامل سیستم عامل، شبکه، **Domain Controller**.

Mail Server و ...

- نصب **CRM for Outlook** برای کاربران در سازمان مشتری.
- ارائه آموزش‌های راهبری به هر یک از افراد سازمان
- ساخت انواع گزارش‌های ساده و پیشرفته
- ارتقا به نسخ بالاتر
- بررسی و رفع مشکلات در حوزه جاوا اسکریپت‌های سفارشی شده (به غیر از موارد ارائه شده توسط شرکت سامانه‌های مدیریت).
- بررسی و رفع مشکلات در حوزه **Plugin**های سفارشی شده (به غیر از موارد ارائه شده توسط شرکت سامانه‌های مدیریت).
- بررسی و برطرف کردن مشکلات ناشی از اعمال بروز رسانی‌ها در انواع سرورها بدون هماهنگی با مجری
- برطرف کردن مشکلات پیش‌فرض بستر محصول **Microsoft Dynamics CRM** که توسط مایکروسافت تایید شده است.
- هر گونه خدمتی که به صورت مشخص و واضح در قسمت شرح خدمت توضیح داده نشده باشد.

نحوه دسترسی و ارائه درخواست خدمات پشتیبانی

ارائه درخواست‌ها از طریق پورتال مشتریان شرکت سامانه‌های مدیریت با امکانات کامل امکان پذیر است.

ارتباط با واحد خدمات شرکت از طریق مرکز تماس سامانه‌های مدیریت به شماره ۰۲۱-۴۳۹۱۹۰۰۰ (خط ۳۰) امکانپذیر است.

همچنین راهبر سازمان مشتری از طریق ایمیل نماینده مجری می‌تواند با واحد خدمات شرکت سامانه‌های مدیریت در ارتباط باشد.

پیوست شماره دو - لیست قیمت اقلام خارج از موضوع قرارداد (تهران)

عنوان خدمت	واحد	مبلغ (ریال)
جایابی CRM Application Server	مرتبہ	۱۱.۴۰۰.۰۰۰
جایابی Email Router	مرتبہ	۸.۴۰۰.۰۰۰
بسته همراه مشتری	بسته	۱۸.۰۰۰.۰۰۰

جدول ۳- خدمات مرتبط با محصول

عنوان خدمت	واحد	مبلغ
تا ۱۰۰ گیگا بایت CRM DataBase Server جایابی (به ازای هر ۱۰۰ گیگ اضافه مبلغ یک میلیون ریال اضافه میگردد)	مرتبہ	۶۴.۵۰۰.۰۰۰

تبصره: قیمت‌های موجود در لیست قیمت اقلام خارج از موضوع قرارداد با نگاه ویژه برای مشتریان دارای قرارداد پشتیبانی با شرکت سامانه‌های مدیریت در نظر گرفته شده است و خارج از قرارداد پشتیبانی موضوعیت ندارد.

پیوست شماره سه – پیش‌نیازها و مسئولیت‌های راهبران سیستم

راهبر سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان	
• تسلط به کاربری و مفاهیم ویندوز سرور (DNS, DHCP, Active Directory, RAS, Security و ...). • تسلط به مباحث سخت افزاری و نرم افزاری شبکه (ISA Server, TCP/IP, IIS, VPN و ...). • تسلط به بسته نرم افزاری Office. • آشنایی به مفاهیم پایگاه داده و دستورات SQL. • تسلط به ساختار سازمان و روال‌های موجود در سازمان. • توانایی هماهنگی امور و راهبری سیستم در سازمان.	دانش و تجربه مورد نیاز
• راهبری سیستم Microsoft Dynamics CRM. • تعامل با نیروهای اجرایی جهت انجام فعالیت‌های برنامه ریزی شده پروژه. • فراهم ساختن بستر مناسب شبکه، نرم افزار و سخت افزار جهت استفاده کاربران Microsoft Dynamics CRM. • کنترل و نگهداشت سرور و Backup اطلاعات. • تعامل با شرکت در خصوص اعلام نیازمندی‌ها و مشکلات فنی. • ورود اطلاعات پایه و تنظیمات مربوط به سیستم. • کنترل اطلاعات پایه سیستم و تنظیمات مربوط به سیستم. • نظارت بر فرایندهای سیستماتیک سازمان. • هماهنگی جهت برگزاری دوره های آموزشی کاربران و راهبران. • پیگیری اجرای فعالیت‌ها مطابق با برنامه ریزی انجام شده و تطبیق وضعیت اجرای پروژه حسب برنامه زمانبندی. • تعامل با شرکت در خصوص اعلام نیازمندی‌ها و مشکلات اجرایی.	مسئولیت‌ها