

قرارداد توسعه سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان در حوزه فروش، وصول مطالبات و شکایات شرکت ایران ارقام

QUO-02088-X6D2F9	شماره سریال قرارداد:
۱۳۹۸/۰۸/۲۷	تاریخ ارسال قرارداد:
۱	نگارش:
۲۵	تعداد صفحات:

5

۳ ماده سه: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد ۱,۹۷۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به حروف: یک میلیارد و نهصد و هفتاد و سه میلیون ریال) تعیین و توافق گردیده است که مبلغ مالیات بر ارزش افزوده در فاکتورهای ارسالی با ارائه گواهی ثبت نام مودیان مالیاتی به هر قلم اضافه می گردد؛ تقسیم ارزشی کار موضوع قرارداد به شرح جدول قیمت ذیل و توضیحات پس از آن خواهد بود.

ردیف	نوع محصول	محصول	تعداد	واحد	قیمت واحد (ریال)	قیمت کل (ریال)
۱	محصول	اتوماسیون جامع فروش	۱	نسخه	۹۵۵,۰۰۰,۰۰۰	۹۵۵,۰۰۰,۰۰۰
۲		سیستم مدیریت وصول مطالبات	۱	نسخه	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳		سیستم مدیریت شکایات مشتریان	۱	نسخه	۳۶۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۰,۰۰۰,۰۰۰
۴		پورتال شکایات مشتریان	۱	نسخه	۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰
۵	خدمت	استقرار و آموزش کاربری	۶۰	نفر ساعت	۱,۸۰۰,۰۰۰	۱۰۸,۰۰۰,۰۰۰
جمع قیمت اقلام (ریال)						۱,۹۷۳,۰۰۰,۰۰۰

۱,۳ شروع قرارداد منوط به پرداخت ۹۸۶,۵۰۰,۰۰۰ ریال (معادل ۵۰ درصد از کل مبلغ قرارداد) از طرف کارفرما به پیمانکار به عنوان پیش پرداخت است که به همین نسبت از سایر پرداخت ها کسر خواهد گردید.

تبصره ۳: به مبلغ پیش پرداخت کسورات تعلق نمی گیرد.

۲,۳ پیمانکار یک فقره چک ضمانت معادل مبلغ پیش پرداخت به عنوان ضمانت پیش پرداخت در وجه کارفرما صادر کرده و در اختیار وی قرار می دهد که پس از خاتمه قرارداد، کارفرما در صورت تایید کار و نبودن موجبی برای کسر یا ضبط، چک را به پیمانکار بازگرداند.

۳,۳ مبالغ مربوط به اقلام قرارداد پس از تحویل و تایید نماینده کارفرما و ارسال صورت وضعیت، توسط کارفرما به پیمانکار پرداخت می گردد.

۴,۳ مبلغ مالیات بر ارزش افزوده در فاکتورهای ارسالی به هر قلم اضافه می گردد که پس از ارائه گواهی نامه معتبر ثبت نام پیمانکار در نظام مالیات بر ارزش افزوده به کارفرما، توسط کارفرما به پیمانکار پرداخت خواهد شد.

تبصره ۴: پس از تحویل اقلام موضوع قرارداد و دریافت تایید کتبی نماینده کارفرما، صورت وضعیت اقلام تحویل و تایید شده توسط

پیمانکار ارائه شده و کارفرما متعهد هست حداکثر ۱۵ روز پس از دریافت صورت وضعیت مبلغ مربوطه را پرداخت نماید.

تبصره ۵: حداکثر مدت زمان جهت واریز پیش پرداخت، امضا و ابلاغ کتبی شروع قرارداد از طرف کارفرما به پیمانکار ۱۵ روز پس از امضا و ارسال قرارداد از طرف پیمانکار خواهد بود. بدیهی است در صورت عدم واریز مبلغ پیش پرداخت در این مدت، پیمانکار تعهدی در قبال قیمت اقلام موضوع قرارداد نخواهد داشت و ادامه روند همکاری نیازمند توافق مجدد فی مابین پیمانکار و کارفرما خواهد بود.

تبصره ۶: در صورتی که روند اجرای پروژه از طرف کارفرما به تعویق بیافتد (به طور مثال آماده نبودن زیرساخت)، مدت زمان به تعویق افتاده به زمان اجرای پروژه اضافه خواهد شد.

فازبندی کلی تحویل پروژه

زمان بندی ارائه شده در جدول ذیل، در تحلیل های اولیه به دست آمده و به صورت کلی بیان گشته، اطلاعات جزئی تر شامل WBS با شروع پروژه و طی اولین جلسات تحلیلی استخراج شده و در اختیار شرکت ایران ارقام قرار خواهد گرفت.

ردیف	فاز تحویلی	اقلام قابل تحویل مرحله	زمان حدودی تحویل اقلام
۱	اول	- سیستم مدیریت شکایات مشتریان - پورتال شکایات مشتریان	۴۵ روز کاری از شروع
۲	دوم	- اتوماسیون جامع فروش - استقرار و آموزش کاربری	۹۰ روز کاری از شروع
۳	سوم	- سیستم مدیریت وصول مطالبات - استقرار و آموزش کاربری	۱۱۰ روز کاری از شروع

۴) ماده چهار: تعهدات پیمانکار

- ۱،۴ پیمانکار متعهد می گردد کلیه امور مورد ذکر در این قرارداد را با رعایت اصول فنی و استفاده از آخرین روش های پیشرفته مدیریت سیستم و نیز کارگزاران و متخصصین ذیصلاح و توجه کامل به نیازهای کارفرما و همچنین با هماهنگی کامل با وی انجام داده و به اتمام رساند.
- ۲،۴ پیمانکار متعهد به حفظ منافع کارفرما بوده و همواره با حسن نیت نسبت به ارائه پیشنهادهای مناسب در خصوص افزایش بهره برداری از سیستم موضوع قرارداد و بالا بردن کیفیت کار اقدام خواهد کرد.
- ۳،۴ پیمانکار متعهد می گردد اطلاعات و راهنمایی های لازم جهت حفظ امنیت نرم افزار و جلوگیری از نفوذ غیر در اختیار کارفرما قرار دهد.
- ۴،۴ پیمانکار در حیطه سیستم موضوع قرارداد متعهد به اجرای فعالیتهای نرم افزاری مرتبط با سیستم موضوع قرارداد است، همچنین در ارتباط با اقلام خارج از موضوع قرارداد مندرج در پیوست شماره هفت مسئولیتی ندارد.
- ۵،۴ ساعات ارائه خدمات مرتبط با موضوع قرارداد، توسط کارشناس پیمانکار در محل کارفرما تابع ساعات اداری (روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۹ الی ۱۷) است و شامل تعطیلات رسمی نمی باشد.
- ۶،۴ کلیه اطلاعات آمار، اوراق و اسنادی که در اجرای کار موضوع قرارداد و یا به هر ترتیب دیگر در اختیار پیمانکار قرار می گیرد محرمانه تلقی گردیده و پیمانکار قبول و تعهد می نماید از افشا و تسلیم آن ها به اشخاص ثالث و نیز استفاده شخصی و خصوصی از آن ها جدا اجتناب نماید.
- ۷،۴ حداکثر یک هفته پس از شروع پروژه، ساختار WBS پروژه (تقسیم اجرایی کارهای پروژه) به صورت آنلاین از طریق پورتال مشتریان پیمانکار در اختیار کارفرما قرار خواهد گرفت.
- ۸،۴ پیمانکار متعهد می گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.
- ۹،۴ پیمانکار متعهد می گردد راهنمایی لازم جهت تهیه نسخ پشتیبان از سیستم و پایگاه داده را در اختیار نماینده کارفرما قرار دهد.
- ۱۰،۴ پیمانکار حق واگذاری جزئی یا کل قرارداد به غیر را بدون موافقت کتبی قبلی کارفرما ندارد.
- ۱۱،۴ کلیه فرآیندهایی که مختص شرکت ایران ارقام در نرم افزار پیاده شده است، محرمانه تلقی گردیده و پیمانکار نسبت به عدم افشای آنها متعهد می گردد.
- ۱۲،۴ در صورت تاخیر در اجرای برنامه زمانبندی به ازای هر ۱۵ روز کاری، مبلغ ۰،۲ درصد از کل قرارداد تا سقف ۱۰ درصد به عنوان جریمه لحاظ شده و از مطالبات یا دارایی های پیمانکار کسر می گردد.
- ۱۳،۴ پیمانکار متعهد است تحت نظارت نماینده کارفرما کلیه کارهای مربوط به موضوع قرارداد را به نحو احسن به انجام رساند و امضای نماینده کارفرما در فرم گزارش مراجعه کارشناس پیمانکار به منزله تأیید انجام کار توسط کارفرما می باشد.
- ۱۴،۴ پیمانکار متعهد می گردد تصویر مربوط به گواهی نامه عضویت در نظام مالیات بر ارزش افزوده را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۵) ماده پنج: تعهدات کارفرما

۱,۵ کارفرما قبول و موافقت نموده به منظور همکاری و تدارک امکانات مربوط به اجرای تعهدات پیمانکار و نظارت بر حسن اجرای قرارداد، نماینده تام‌الاختیار خود (راهبر آموزش دیده سیستم) را بر اساس شرایط احراز مندرج در پیوست شماره هشت قرارداد به پیمانکار معرفی نماید تا طبق مقررات این قرارداد از طرف کارفرما اقدام نماید. پیمانکار از ارائه خدمات به سایر افراد سازمان کارفرما معذور می‌باشد.

تبصره ۷: کارفرما متعهد می‌گردد در صورت تغییر نماینده تام‌الاختیار خود، مراتب را به صورت کتبی به پیمانکار اعلام نماید. نماینده جدید در صورتی که قبلاً آموزش راهبری را دریافت نکرده باشد، می‌بایست مجدداً توسط پیمانکار آموزش‌های راهبری مقدماتی و پیشرفته را بگذراند و آموزش مجدد مشمول هزینه می‌باشد.

۲,۵ ایجاد هرگونه تغییر در تنظیمات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (از جمله ارتقاء سخت‌افزاری سرویس‌دهنده، خرابی و تعویض ناشی از اشکالات سخت‌افزاری، تغییر در پیکربندی و تنظیمات پایگاه داده) در مدت قرارداد بایستی با هماهنگی پیمانکار صورت گیرد، بدیهی است در صورت عدم هماهنگی و بروز مشکلات برای استفاده از سیستم، مسئولیت این امر متوجه کارفرما خواهد بود و قصوری بر عهده پیمانکار نمی‌باشد. همچنین در صورتی که به واسطه ی تغییرات، نیاز به ارائه خدمات اضافی از سوی پیمانکار باشد، از شمول خدمات قرارداد حاضر خارج است و مشمول هزینه می‌باشد.

۳,۵ تأمین و مراقبت از رسانه (سخت‌افزار) مناسب نگهداری نسخ پشتیبان (Backup) بر عهده کارفرما است و کوتاهی در این مورد قصوری را متوجه پیمانکار نمی‌سازد.

۴,۵ پس از نصب و تحویل اقلام سیستم‌های موضوع قرارداد از طرفی پیمانکار، کارفرما متعهد است نسبت به تأیید صورت‌جلسه تحویل و یا اعلام نواقص و موارد باز پروژه اقدام نماید. چنانچه کارفرما ظرف ۲ هفته از زمان تحویل نسبت به تأیید یا عدم تأیید صورت‌جلسه تحویل اقدامی انجام ندهد، خدمات ارائه‌شده پایان یافته و تأییدشده تلقی می‌گردد.

۵,۵ پرداخت مالیات بر ارزش افزوده بر عهده کارفرما بوده که با ارائه گواهی‌نامه ثبت‌نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده توسط پیمانکار، قابل پرداخت است.

۶,۵ در اختیار قرار دادن امکان برقراری ارتباط راه دور از طریق IP Valid با سرعت مورد تأیید نماینده پیمانکار.

۷,۵ کلیه حقوق سیستم تولیدشده برای شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید محفوظ است.

۸,۵ کارفرما متعهد می‌گردد از استخدام یا همکاری پیمانکاری، برون‌سپاری و خرید خدمات هریک از پرسنل پیمانکار، در حین استخدام و تا سه سال پس از خاتمه همکاری، بدون اخذ مجوز و موافقت کتبی کارفرما خودداری نماید.

۹,۵ کارفرما متعهد می‌گردد نام و لوگوی پیمانکار به عنوان مجری طرح را در نرم‌افزار CRM و پورتال محفوظ نگه دارد.

۱۰,۵ مسئولیت‌های مربوط به حفظ امنیت شبکه و اطلاعات (File Server, Active Directory) در قبال خطرات ویروس و ویروس‌زدایی متوجه کارفرما است.

۶ ماده شش: کسورات قانونی

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

۲،۶ طبق قانون ۱۴/۳ جدید درآمد و مجوز تمرکز شماره ۵۰۲۰/۸۶۵۶ از سازمان تأمین 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 ۸: 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 ۹: به مبلغ مالیات بر ارزش افزوده، عوارض و پیش پرداخت، هیچ گونه کسوراتی تعلق نمی گیرد.

۷ ماده هفت: حسن انجام کار

پیمانکار حسن اجرا و انجام خدمات موضوع قرارداد را تعهد و تضمین می نماید و به این منظور موافقت دارد کارفرما معادل ۱۰٪ ارزش صورتحساب های وی را کسر و در حساب ویژه منظور دارد و پایان مدت قرارداد، مبلغ مذکور در صورت نبودن موردی برای کسر یا ضبط به پیمانکار و با تایید انجام کار توسط نماینده کارفرما مسترد خواهد گردید.

۸ ماده هشت: حوادث قهری و غیر مترقبه

هرگاه به علت حوادث قهری و غیر مترقبه (اعم از جنگ، انقلاب ها، اعتصابات عمومی، شیوع بیماری های واگیردار، زلزله، سیل، طغیان های غیرعادی، خشک سالی، آتش سوزی و تصمیمات و اقدامات دولت و سایر سازمان ها و مراجع، به نحوی که دفع آن از عهده طرفین خارج باشد) 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 طرفین در صورت بروز شرایط اضطرار بایستی بلادرنگ موضوع را به اطلاع یکدیگر برسانند. با توافق طرفین تدابیر لازم اتخاذ می گردد. پس از رفع شرایط اضطرار در صورتی که طرفین لازم بدانند، متعهد به انجام موضوع قرارداد خواهند شد.

۹ ماده نه: سایر شرایط قرارداد

۱،۹ پیوست های قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می گردد.

۲،۹ مالکیت سیستم موضوع قرارداد در محدوده کاری کارفرما متعلق به وی خواهد بود و حق انتقال آن به غیر از وی سلب و اسقاط شده است.

۳،۹ تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورت جلسه امکان پذیر است.

۴،۹ این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.

۵،۹ در صورت حصول رضایت کارفرما از روند کار، کارفرما طی یک نامه رضایت خود را از فعالیت پیمانکار در اختیار وی قرار می دهد.

۱۰ ماده ده: شیوه حل اختلاف

حل و فصل اختلافات ناشی از قرارداد ابتدا از طریق مذاکره بررسی می گردد و در صورت عدم حل اختلاف از این طریق، از طریق مراجع قضایی شهر تهران حل و فصل خواهد شد.

۱۱ ماده یازده: شرایط فسخ قرارداد

۱،۱ بنا به توافق طرفین، به موجب رای مرجع قضایی و یا بروز حوادث قهری طبق مقررات ماده هفت.

ماده دوازده: 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.

پیمانکار	کارفرما
نماینده: شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید (سهامی خاص) نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: حسام اسدی سمت: مدیرعامل مهر، امضاء، تاریخ:	نماینده: شرکت ایران ارقام نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: عابد آفتابی سمت: مدیرعامل مهر، امضاء، تاریخ:
نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: مسعود گیتی جلال سمت: رئیس هیئت مدیره مهر، امضاء، تاریخ:	نام و نام خانوادگی امضاء مجاز: احمد میردامادی سمت: عضو هیئت مدیره مهر، امضاء، تاریخ:

پیوست شماره یک - اتوماسیون فروش

پیاده سازی اتوماسیون فروش دارای دو بخش اصلی است، ابتدا طراحی و اجرای ساختار اطلاعاتی مورد نیاز و سپس طراحی و پیاده سازی جریان ها و فرآیندهای این حوزه، که نحوه آن در ذیل تشریح گشته است.

طراحی زیرساخت اطلاعاتی

- ساختاردهی تیم های فروش.
 - ✓ مدیریت پرسنل و فعالیت های آن ها.
 - ✓ برنامه ریزی اهداف در حوزه فروش.
 - ✓ امکان تخصیص تمامی یا بخشی از رکوردهای مربوط به یک کاربر به کاربر دیگر در هنگام جایگزینی کاربر جدید.
 - ثبت، نگهداری و مدیریت محصولات، خدمات و ویژگی های آن شامل:
 - ✓ امکان تعریف محصولات و تخصیص کد محصول منحصر به فرد.
 - ✓ امکان طبقه بندی محصولات و مشخص نمودن خانواده اصلی هر محصول.
 - ✓ امکان تعریف ویژگی های محصولات استاندارد و اطلاعات فنی هر محصول برای هر نوع محصول (ساختار پویایی برای اضافه نمودن ویژگی جدید توسط خود سازمان بر روی هر گروه از محصولات در نظر گرفته می شود).
 - ✓ امکان جستجوی محصول براساس ویژگی های آن.
 - ✓ تعریف نام نمایشی برای محصولات
 - منظور از نام نمایشی، عنوانی است که از محصول در پیش فاکتورها و فاکتورهای ارسالی برای مشتریان درج خواهد شد، نحوه کارکرد آن به این صورت خواهد بود که برای هر محصول فرصت، دو فیلد برای عنوان محصول وجود خواهد داشت، یکی نام اصلی و دیگری نام نمایشی، محتوای فیلد دوم در ابتدا به صورت خودکار از روی محتوای فیلد اول پر خواهد شد که در صورت صلاح دید و داشتن دسترسی، می توان محتوای آن را به عنوان دلخواه تغییر داد.
 - ✓ امکان ثبت واحدهای مختلف فروش محصولات و خدمات.
 - ✓ امکان ثبت خدمات قابل ارائه مشتری همانند خدمات نصب و راه اندازی، تعمیرات تخصصی و ... در لیست محصولات موجود در سیستم.
 - ✓ امکان ضمیمه نمودن کاتالوگ محصول به محصولات موجود در CRM.
 - امکان انتقال داده های مربوط به قیمت پایه محصولات به سیستم CRM از طریق فایل های اکسل
- (توجه: برای انجام این فرایند، قالب ورود اطلاعات توسط شرکت سامانه های مدیریت تهیه و در اختیار کارفرما قرار می گیرد، پس از جمع آوری و تکمیل اطلاعات، امکان ورود اطلاعات به سیستم فراهم خواهد شد.)

✓ امکان نگهداری تاریخچه قیمت هر محصول.

• انبار فروش

این انبار در قالب سیستم انبار فعلی مجموعه ایران ارقام پیکره بندی خواهد شد، به این صورت که یک انبار اختصاصی تحت عنوان انبار فروش (انبار پرند شرکت ایران ارقام) تعریف شده و مطابق با سایر انبار های موجود کلیه ساختارهای انبار از جمله وجود اسناد مختلف حواله و مجوز و کنترل تغییرات موجودی و ... در آن فراهم می باشد، از جمله موارد اختصاصی دیگری که در این انبار وجود خواهد داشت می توان به موارد ذیل اشاره نمود

✓ مدیریت دستگاه های مربوط به هر محصول (امکان ثبت شماره سریال منحصر به فرد بر روی هر دستگاه) براساس ساختار محصولات ثبت شده.

✓ تعریف دسترسی های افراد به انبار فروش.

✓ امکان به روز رسانی موجودی محصولات، منطبق با موجودی ثبت شده در راهکاران از طریق ارتباط وب سرویسی

✓ امکان مشاهده موجودی محصولات به هنگام ثبت یک فرصت جدید (برای انواع مختلف فرصت ها).

✓ امکان رزرو یک دستگاه خاص برای یک فرصت.

✓ مشاهده موجودی منطقی و موجودی فیزیکی محصولات، به تفکیک

طراحی فرآیندهای اجرایی

تعریف فرآیند اجرایی کاملاً براساس فرآیندهای موجود ایران ارقام که در ذیل درج شده است، انجام خواهد گرفت، که در ادامه این فرآیندها امکاناتی که در هر مرحله از پیشرفت فروش وجود دارد نیز تشریح شده است.

• مدیریت فرصت های فروش.

- ✓ امکان تعریف انواع مختلف برای فرصت ها (مناقصه، فراخوان، استعلام و...)
- ✓ اعطای دسترسی ایجاد انواع فرصت به کاربران ذی ربط همان نوع
- ✓ امکان تخصیص دادن فرصت فروش، پیشنهادات قیمت و سفارشات به تیم/کاربر مرتبط.
- ✓ امکان مشخص نمودن وضعیت فرصت های فروش و میزان ارزش هر فرصت فروش.
- ✓ قابلیت شماره گذاری خودکار
- ✓ امکان پیش بینی فروش بر اساس فرصت های فروش ثبت شده در سیستم.
- ✓ داشبورد وضعیت فرصت های فروش و دلایل مربوط به هر وضعیت (داشبوردی که به طور مثال علت شکست در فرصت های فروش را بر اساس دلایل مختلف نشان می دهد).

• امکان ثبت محصولات و خدمات جدید و یا انتخاب از محصولات موجود در فرصت های فروش و پیشنهادات قیمت.

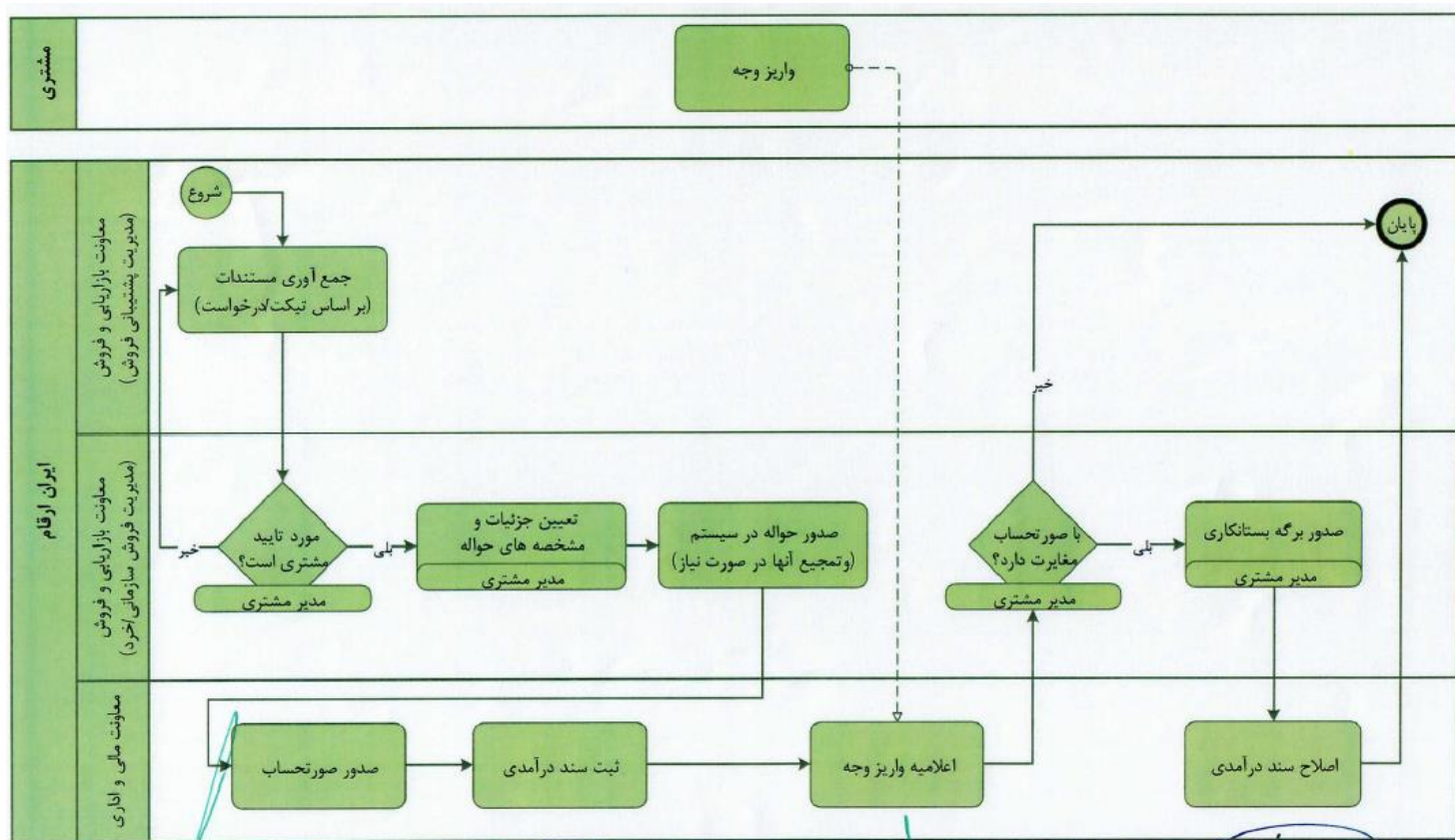
• مدیریت پیشنهاداتی قیمت (پیش فاکتور) و سفارش ها.

- ✓ ایجاد، ویرایش، مشاهده و پیگیری پیشنهاداتی قیمت برای محصولات استاندارد از روی فرصت های فروش.
- ✓ قابلیت ایجاد اصلاحیه برای پیشنهاداتی قیمت.
- ✓ قابلیت ثبت تاریخ اعتبار بر روی پیشنهادات قیمت.
- ✓ امکان انجام بررسی ها و تاییدات فنی توسط مدیران مربوطه بر روی پیشنهادات قیمت.
- ✓ امکان انجام بررسی ها و تاییدات مالی از جانب واحد حسابداری.
- ✓ امکان ایجاد وضعیت های مختلف برای یک پیش فاکتور (از جمله مشروط، مورد تایید و ...).
- ✓ قابلیت درج قیمت محصولات و خدمات با سطوح دسترسی تعریف شده.
- ✓ قابلیت شماره گذاری خودکار پیشنهاد قیمت ها.
- ✓ قابلیت ثبت فعالیت ها و پیگیری های مربوط به یک پیشنهاد قیمت.
- ✓ امکان ثبت توضیحات مربوط به پیشنهاد قیمت بر اساس نوع آن در هنگام ثبت در سیستم.
- ✓ ایجاد قالب پیشنهاد قیمت جهت چاپ یا ارسال الکترونیکی به صورت رسمی و غیر رسمی.

• مدیریت سفارشات

- ✓ امکان دریافت گزارش از میزان فروش هر محصول در بازه های زمانی مختلف
- ✓ امکان تعریف نوع سفارش براساس نوع قرارداد (فروش تجهیزات، پشتیبانی تجهیزات، فروش نرم افزار، پشتیبانی نرم افزار و اجاره ای (اجاره یا اجاره به شرط تملیک)
- ✓ امکان ارسال سفارش برای بخش انبار و کنترل سفارش ثبت شده در سیستم توسط مسئول انبار
- ✓ تعریف حواله و مجوز فروش.

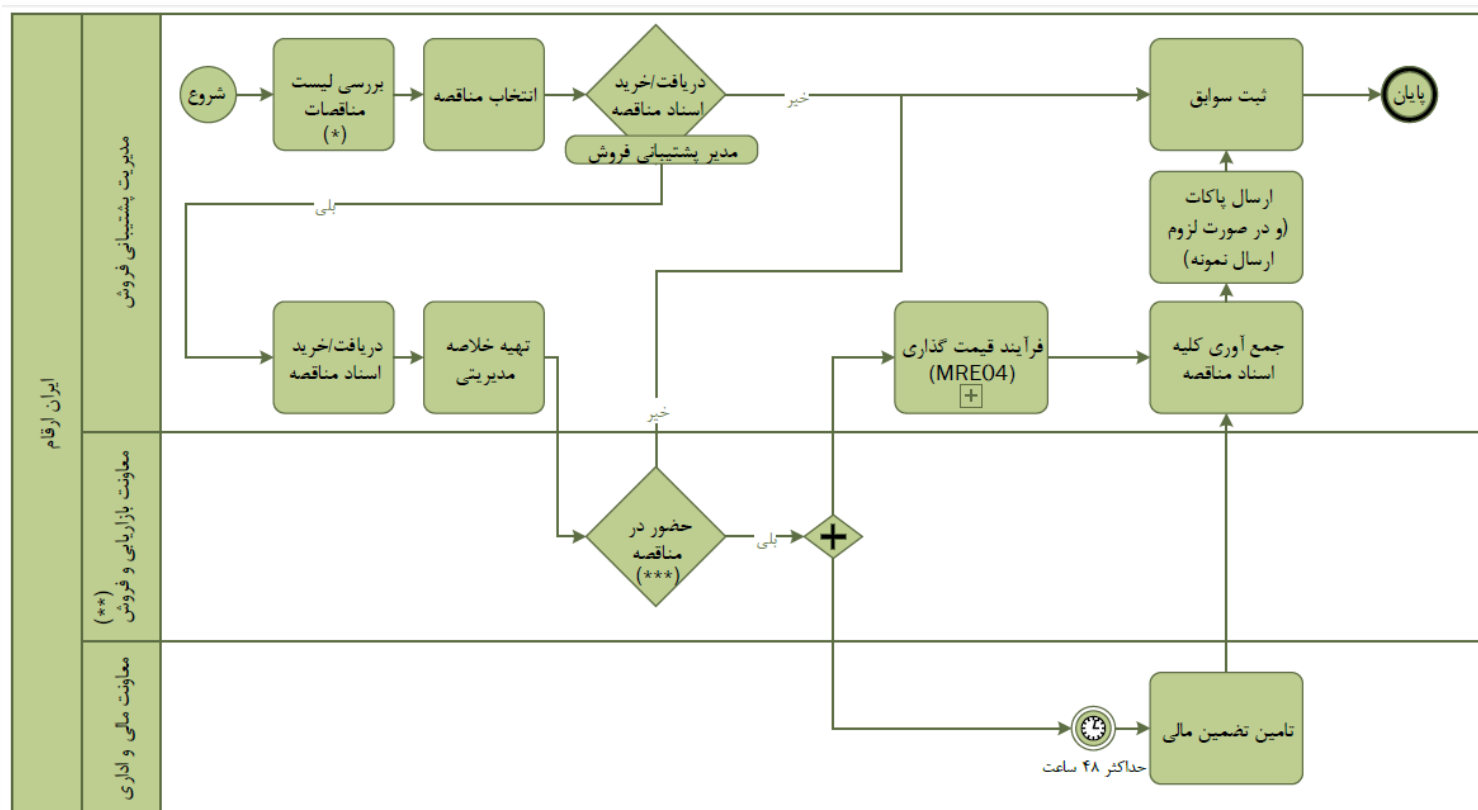
• مدیریت فاکتورها.



- ✓ امکان ایجاد، مشاهده و پیگیری صورتحساب در سیستم.
- ✓ امکان تعریف صورتحساب های موردی برای مشتری.
- ✓ امکان تعریف سفارش های توسعه برای یک سفارش اصلی (با توجه به وجود برخی درخواست های توسعه سخت افزار و نرم افزار از سمت مشتریان، این امکان برای تیم فروش وجود خواهد داشت تا سفارشات مربوط به این توسعه ها را با تعریف ارتباط و وابستگی به سفارشات مادر آنها ایجاد کنند)
- ✓ امکان گرفتن خروجی از صورتحساب های ثبت شده در سیستم.

- ✓ امکان ضمیمه نمودن صورتحساب تاییدشده توسط مشتری بر روی فاکتور موجود در سیستم.
- ✓ ایجاد قالب صورتحساب جهت چاپ یا ارسال الکترونیکی به صورت رسمی و غیر رسمی.
- ✓ پیاده سازی ساختار پرینت اقلام صرفا به صورت نمایشی با امکان درج توضیحات.
- ✓ مشاهده تمامی فعالیت های انجام گرفته و برنامه ریزی شده برای هر مشتری.
- ✓ مشاهده و ویرایش تمام سوابق مرتبط با مشتری با توجه به سطح دسترسی کاربران در سیستم.

• مدیریت مناقصات



مناقصات درواقع یک نوع از فرصت های فروش هستند که به خاطر داشتن برخی جزئیات، علاوه بر موارد مطرح شده در فوق، قابلیت ها ذیل برای فرصت های ثبت شده از این دست نیز فراهم خواهد بود.

- ✓ ثبت فیلدهای اطلاعاتی مرتبط با مناقصه (از جمله موارد ذیل):

- دسته بندی مناقصه
- نوع درخواست
- تاریخ ارسال اسناد و مهلت دریافت پیشنهاد
- اطلاعات تمدید، تجدید و ابطال

- اطلاعات ضمانت نامه (تاریخ، مبلغ و مهلت اعتبار)
- نتیجه نهایی مناقصه
- ✓ تعریف وضعیت های اختصاصی مناقصه (در انتظار تهیه اسناد، در انتظار ضمانت نامه، در انتظار بازگشایی پاکات و ...)
- ✓ ثبت فایل برآورد قیمت مناقصه بر روی آن (این امکان با استفاده از یک موجودیت فراهم خواهد شد، به نحوی که بتوان فایل برآورد قیمت را در آن بارگذاری نمود و در اختیار افراد ذی ربط قرار داد. همچنین از طریق مدیریت دسترسی های امکان مشاهده یا عدم مشاهده رکورد مربوطه مدیریت خواهد شد.)
- ✓ ثبت دلایل شکست مناقصه و دریافت گزارشات مختلف از آن
- ✓ تعریف ساختار رقبای مناقصات
- ثبت اطلاعات رقبایی که در مناقصه شرکت کرده اند.
- ثبت قیمت ارائه شده هر رقیب.
- امکان دریافت گزارش از قیمت های ارائه شده.

انتقال اطلاعات مورد نیاز فروش

انتقال اطلاعات محصولات قابل فروش و انتقال یک لیست قیمت مبنا از محصولات، اطلاعات مشتریان حقیقی و حقوقی بدین صورت انجام می گردد که قالب ورود اطلاعات با فرمت اکسل توسط کارشناسان شرکت سامانه های مدیریت تهیه شده و در اختیار کارشناسان شرکت ایران ارقام قرار می گیرد. پس از تکمیل اطلاعات در قالب مشخص شده، انتقال اطلاعات توسط کارشناسان شرکت سامانه های مدیریت انجام می گیرد. بدیهی است مسئولیت پالایش داده و اعتبارسنجی اطلاعات بر عهده شرکت ایران ارقام خواهد بود. همچنین ورود سایر اطلاعات شامل سوابق فروش مشتریان، مراحل پرداخت جاری و ... بر عهده شرکت ایران ارقام می باشد.

پیوست شماره دو- سیستم مدیریت وصول مطالبات

✓ امکان ثبت مراحل دریافت مربوط به یک سفارش

- برای هر سفارش می توان مشخص نمود که مبلغ مربوطه در چند مرحله و هر یک به چه مبلغی باید دریافت شود. به عنوان مثال ممکن است بخشی از مبلغ به صورت پیش پرداخت، مابقی پس از گذشت یک ماه و باقیمانده نیز پس از گذشت دو ماه دریافت شود که در این سناریو سه مرحله دریافت با مشخص شدن دقیق مبلغ و تاریخ سررسید در سیستم ثبت خواهد شد.

✓ امکان مشخص نمودن نوع هر مرحله دریافت

- مراحل دریافت انواع مختلفی دارند که هر یک قواعد مجزایی را موجب می شود. به عنوان مثال ممکن است مرحله دریافت از نوع پیش پرداخت، زمانی و یا تحویلی باشد. امکان نوع مرحله دریافت جدید نیز در سیستم وجود دارد.

✓ امکان مشخص نمودن اقلام سفارش تحویلی در مراحل دریافت از نوع تحویلی

- در صورتی که مرحله دریافتی از نوع تحویلی باشد می توان مشخص نمود که با تحویل کدامیک از اقلام سفارش مربوطه این مرحله دریافت سررسید خواهد شد.

✓ امکان مشخص نمودن موعد مرحله دریافت در مراحل دریافت از نوع زمانی

- موعد دریافت در مراحل دریافت زمانی بر روی آن مشخص خواهد شد. همچنین در مورد سایر انواع مراحل دریافت نیز می توان زمان برآوردی وصول را ثبت نمود. این تاریخ اهمیت بسیار زیادی را در انجام تحلیل های برآورد نقدینگی سازمان دارد.

✓ امکان ثبت کسورات مربوطه به هر مرحله دریافت

- ممکن است بر اساس تفاهات انجام شده با مشتری از مبلغ مربوط به هر مرحله دریافت، درصدی به عنوان کسورات در نظر گرفته شده و در ادامه و یا انتهای قرارداد پرداخت شود. به عنوان مثال در مورد فروش خدمات معمولاً از هر پرداخت درصدی مربوط به کسورات بیمه کسر خواهد شد و در انتهای قرارداد پس از ارائه مفاصا حساب از سازمان تامین اجتماعی مبلغ مربوطه توسط کارفرما پرداخت خواهد شد. راهکار وصول مطالبات شرکت سامانه های مدیریت امکان ثبت کسورات را بر روی هر مرحله دریافت فراهم کرده و همچنین مشخص خواهد نمود که این کسر انجام شده در چه مرحله دریافتی از کارفرما دریافت خواهد شد.

✓ امکان تعیین وضعیت هر مرحله دریافت

- هر مرحله دریافت دارای وضعیت های مختلفی است که امکان رصد وضعیت مربوطه و یا انجام گزارش گیری های ارزش را فراهم می نماید. این وضعیت ها را می توان بر اساس نیازمندی سفارشی سازی نیز نمود.

✓ امکان تخصیص یک مرحله دریافت به کاربر و یا تیم کاربری

➤ متولی هر بسته کاری می تواند بر اساس گردش کاری سازمان مشخص شده و اطلاع رسانی های مربوطه به ایشان جهت پیگیری انجام خواهد شد. همچنین در صورت نیاز می توان مشخص نمود که هر کاربر وصول مطالبات تنها دسترسی لازم برای مشاهده مراحل دریافت مربوط به خود را داشته باشد و مدیریت بتواند کلیه موارد را مشاهده نماید.

✓ امکان ثبت و پیگیری کلیه فعالیت های مربوط به فرایند وصول مطالبات سازمان بر روی مرحله دریافت

➤ امکان ثبت کلیه فعالیت ها و پیگیری های انجام شده بر روی هر مرحله دریافت به صورت مجزا وجود دارد. لذا می توان کلیه فعالیت هایی را که به وسیله پرسنل متولی وصول مطالبات سازمان صورت پذیرفته را رصد نمود.

✓ امکان ثبت و مدیریت صورتحساب ها یا فاکتورها

➤ ممکن است در سازمان پیرو یک یا چند مرحله دریافت اقدام به ثبت یک صورتحساب برای مشتری نمود که در این فرایند می توان با ثبت فاکتور و برقراری ارتباطات با مراحل دریافت مربوطه فرایند را به صورت کامل مدیریت نمود. همچنین پس برقراری صحیح ارتباطات، بر روی هر مرحله دریافت، صورتحساب مربوطه و همچنین بر روی هر صورتحساب، مراحل دریافت مربوطه مشخص خواهد شد.

✓ مدیریت دریافت های سازمان

➤ امکان ثبت دریافت های انجام شده از مشتریان و برقراری ارتباطات مربوطه با مراحل دریافت مشتری یکی از قابلیت های کلیدی این راهکار است. ممکن است یک مشتری با پرداخت مبلغی کل و یا بخشی از حساب مربوط به خود را که پیرو یک یا چند مرحله دریافت است تسویه نماید که کلیه این موارد در قالب دریافت و اقلام دریافت در سیستم قابل ثبت است. لذا در هر لحظه بر روی مرحله دریافت مشخص است که چه میزان از این مرحله دریافت شده و مقدار باقیمانده چقدر است.

✓ امکان ثبت مشخصات هر دریافت از قبیل چک، نقد، حواله، مبلغ دریافتی، تاریخ و ...

➤ کلیه اطلاعات مربوط به یک دریافت در سیستم قابل ثبت است همچنین می توان تصویر سند مربوطه را نیز در سیستم ثبت نمود.

✓ امکان مشاهده کلیه اطلاعات مالی هر سفارش، مرحله دریافت، فاکتور و یا دریافت در یک نگاه

➤ بر روی هر سفارش مشخص خواهد بود که مشتری تا به حال چه مقدار از مبلغ کل سفارش را پرداخت نموده است، مقدار باقیمانده چقدر است، مقدار ارزش افزوده چقدر است و مقدار باقیمانده بدون احتساب ارزش افزوده نیز به صورت مجزا مشخص خواهد شد.

➤ بر روی هر مرحله دریافت نیز مشخص است که چه میزان پرداخت شده، میزان کسورات تعلق چقدر است و مقدار باقیمانده برای پرداخت با احتساب کسورات چقدر است.

➤ بر روی هر فاکتور یا همان صورتحساب نیز به صورت مجزا مشخص است که چه میزان پرداخت شده، میزان کسورات تعلق گرفته چقدر است، مقدار باقیمانده با و بدون احتساب ارزش افزوده چقدر است.

✓ قابلیت برآورد میزان نقدینگی سازمان بر اساس اطلاعات مراحل دریافت

➤ یکی از نتایج بسیار ارزش زا در سازمان پس از پیاده سازی موفق این راهکار، رسیدن به بلوغ اطلاعاتی جهت برآورد میزان نقدینگی سازمان بر اساس اطلاعات ثبت شده است. مدیران سازمان می توانند بر روی نمودار و یا داشبورد مربوطه خود مشاهده نمایند که در هر ماه و یا حتی روز چه مقدار وصول برای سازمان برآورد شده است.

✓ قابلیت تعریف انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای مدیریتی

➤ بر اساس اطلاعات سفارشات، مراحل دریافت، دریافتها و همچنین صورتحسابهای ثبت شده در سیستم و کلیه فیلدهای اطلاعاتی موجود می توان به انواع مختلف گزارشات و نمودارها دست یافت. به عنوان مثال مقدار دریافت های انجام شده سازمان بر روی محور زمان بر اساس متولیان مربوطه، میزان مطالبات سازمان بر اساس وضعیت، میزان مطالبات مربوط به سفارشات بر اساس وضعیت

پیوست شماره سه - راهکار مدیریت شکایات

نرم افزار مدیریت شکایات سامانه های مدیریت به صورت کاملا یکپارچه بر بستر نرم افزار مایکروسافت سی آر ام تولید شده است. هدف این نرم افزار مدیریت اثربخش حوزه شکایات است. سازمان هنگامی که شکایتی را از مشتری یا هر ذینفع دیگری دریافت می کند این شکایت می تواند فرصت های زیادی را برای بهبود در محصولات، فرایندها و بسیاری از ابعاد سازمانی در اختیار سازمان قرار دهد. با کنترل موثر شکایات بررسی درخواست مشتریان تبدیل به راهی برای وفاداری بیشتر آن ها و همچنین تعالی سازمان خواهد شد. با استفاده از نرم افزار مدیریت شکایات سامانه های مدیریت شما می توانید شکایت مشتری را به رضایت او تبدیل کنید. این راهکار که منطبق بر الزامات ایزو ۱۰۰۰۲ یا همان استاندارد بین المللی رسیدگی به شکایات مشتری تولید شده است به شما این امکان را می دهد تا بتوانید شکایات مشتریان خود را از انواع کانال های ارتباطی دریافت نموده و به رسیدگی به آن ها پردازید. نحوه رسیدگی به شکایات در این راهکار به صورتی است که نه تنها سازمان بلکه مشتری شما نیز به راحتی می تواند از وضعیت شکایت هایش اطلاع حاصل نماید. همچنین اگر یک ذینفع سازمانی اقدام به پیگیری شکایت خود نماید با کمک سیستم مدیریت شکایات سامانه های مدیریت به راحتی این امر امکان پذیر خواهد بود.

با به کارگیری راهکار مدیریت شکایات سامانه های مدیریت "صدای مشتری" به گوش سازمان و "صدای سازمان" به گوش مشتری خواهد رسید. سهولت تعامل مشتری و سازمان پیرامون شکایات مطرح شده و مدیریت فرایند پیگیری شکایات در سازمان آن چیزی است که رضایت مشتریان و بهبود عملکرد سازمانی را به دنبال خواهد داشت. در ادامه لیست قابلیت های این سیستم به استحضار می رسد.

❖ یکپارچگی کامل با بستر سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان

این سیستم به صورت کاملا یکپارچه بر بستر سیستم CRM فعلی سازمان پیاده خواهد شد و به عنوان یکی از زیربخش های آن به سیستم اضافه خواهد شد و می توان در پروفایل هر مشتری کلیه شکایات ثبت شده وی و وضعیت رسیدگی به هر درخواست را رصد نمود.



❖ امکان ثبت شکایت، انتقاد و پیشنهاد از طریق راه های ارتباطی مختلف.

با توجه به یکپارچگی کانال های ارتباطی مختلف با سیستم CRM، این امکان برای مشتریان وجود خواهد داشت تا از کانال ترجیحی خود اقدام به ثبت شکایت نمایند، از جمله تلفن، پیامک یا پورتال.



این امکان در حال حاضر فراهم می باشد که مشتریان بتوانند با استفاده از تلفن با سازمان ارتباط گیرند و شکایت ایشان از طریق اپراتورها ثبت گردد، اما می توان با فراهم نمودن یکپارچگی بیشتر بین CRM و مرکز تماس (که نیازمند همکاری شرکت پشتیبان مرکز تماس با هزینه و زمان مجزا می باشد)، ثبت آن را خودکار نمود؛ در حالت خودکار مشتری از روی منوی تلفن می تواند اقدام به ثبت شکایت نماید و با دریافت کد رهگیری، مسیر پیگیری آن را دنبال نماید، در هر دو حالت شکایت جدید در پروفایل مشتری ثبت شده و می توان مراحل پیشبرد آن را پیگیری نمود.

همچنین کانال ارتباطی دیگری که استفاده از سیستم شکایت را برای مشتریان تسهیل می نماید پورتال است که نیازمندی توسعه پورتال فعلی ایران ارقام در بخش شکایات است، در ادامه قابلیت های این پورتال آورده شده است.

❖ امکان طبقه بندی شکایات در سازمان بر اساس ساختارهای موجود. (به طور مثال شکایت از محصول، شکایت از نفرات، شکایت از نحوه پشتیبانی و ...)



طبقه بندی شکایات در هر سازمان براساس ساختار و کسب و کار آن متفاوت خواهد بود، یکی از ویژگی های راهکار مدیریت شکایات سامانه های مدیریت، امکان پیگیره بندی آن براساس قواعد خاص هر سازمان است، بنابراین می توان حالت های مختلف برای ثبت شکایت را تعریف نمود و فرآیند رسیدگی به هر نوع شکایت را به صورت مجزا تعریف نمود.



❖ امکان ثبت پیگیری شکایت بر روی هر شکایت ثبت شده در سیستم

با توجه به اینکه هر شکایت مشتری می تواند چندین پیگیری از واحدها و قسمت های مختلف سازمان را شامل شود امکان ثبت پیگیری های مختلف شکایت وجود خواهد داشت.



❖ ایجاد کد پیگیری بر روی هر شکایت و اطلاع رسانی به مشتری

این کد براساس کاراکترهای مختلف قابل تعریف می باشد. و می توان ارسال آن را هم به صورت دستی و هم به صورت خودکار و از طریق گردش های کاری سیستم و از طریق کانال های مختلف ارتباطی انجام داد.



❖ امکان ثبت زمان مشخص پیگیری برای هر شکایت ثبت شده در سیستم بر اساس سیاست های سازمان.

امکان تعریف OLA های مختلف برای انواع شکایات در سیستم وجود خواهد داشت، یکی از این OLA ها زمان های تعریف شده برای رسیدگی به شکایت، ارائه پاسخ به پیگیری های شکایت ثبت شده و یا زمان بستن یک شکایت است.



❖ امکان مدیریت چرخه گردش کار شکایات در سازمان بر اساس طبقه بندی شکایت و واحدهای مرتبط با هر شکایت ثبت شده.

با تعریف این گردش های کاری، در هر مرحله از تغییرات شکایت (از جمله تغییر مالکیت شکایت یا پیگیری شکایت) اطلاع رسانی های مورد نیاز نیز به صورت خودکار انجام خواهد گرفت.



❖ امکان ثبت وضعیت و مختمه نمودن هر شکایت در سازمان بر اساس سطوح دسترسی تعریف شده.

تحت این شرایط به جهت قطعیت در بسته شدن پرونده شکایت و کسب رضایت مشتری تنها افراد مشخصی امکان بستن شکایت را خواهند داشت.



❖ امکان اطلاع رسانی به مشتری پس از تغییر وضعیت هر شکایت در سازمان.

با توجه به پوشش کانال های مختلف ارتباطی این امکان از طریق کانال های مختلف ممکن خواهد بود.



❖ امکان مشاهده تاریخچه ممیزی و تغییرات شکایت.

❖ دریافت گزارشات مختلف از شکایات

با توجه به امکان دریافت گزارشات متنوع از سیستم CRM، این گزارشات در بخش شکایات نیز قابل طراحی خواهد بود تا بتوان وضعیت رسیدگی به شکایات مشتریان را در هر لحظه مشاهده نمود.



پیوست شماره چهار - پورتال شکایت مشتریان

پورتال شکایات مشتریان به عنوان یکی از پورتال های مشتریان، با هدف کانالیزه کردن، ثبت، پیگیری و پاسخ دهی به شکایان مشتریان طراحی و پیاده خواهد شد که هم به صورت یک زیرسیستم و هم به صورت مستقل امکان راه اندازی را خواهد داشت. با پیاده سازی این سیستم کلیه مخاطبان پورتال می توانند با ورود به پورتال (و یا حتی بدون ورود در صورت نیاز) اقدام به ثبت شکایت برای سازمان نمایند. پس از ثبت شکایت، کد رهگیری به کاربران جهت پیگیری شکایاتشان داده خواهد شد. همچنین کاربران پورتال می توانند در هر لحظه با ورود به حساب کاربری خود در پورتال از آخرین وضعیت شکایت مطرح شده خود و پاسخ های داده شده به ایشان مطلع شوند. همچنین بر اساس سیاست های سازمان امکان ارسال انواع اطلاع رسانی ها از کانال های مختلف ارتباطی به ثبت کنندگان شکایت نیز وجود دارد. به عنوان مثال می توان بر اساس هر تغییر وضعیتی که در شکایت ثبت شده رخ دهد، پیامک و یا ایمیلی به منظور اطلاع رسانی به مشتری ارسال شود.

با اضافه کردن این زیر سیستم در کنار محصول مدیریت شکایات سامانه های مدیریت به مجموعه سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان سازمان، امکان ثبت شکایات از طریق پورتال نیز برای مخاطبان فراهم خواهد شد که با توجه به کم هزینه بودن و دسترس پذیری این راه ارتباطی، گام موثر دیگری در جهت مدیریت شکایات مشتریان برداشته خواهد شد. همچنین مشتریان می توانند با ورود به پورتال کلیه شکایات خود را که از کانال های مختلف ارتباطی در شرکت ثبت شده است مشاهده و پیگیری نمایند.

❖ امکان ایجاد شکایت هم به صورت احراز هویت شده و هم بدون نیاز به احراز هویت

با توجه به حساسیت حوزه شکایت می توان شرایط ثبت شکایت را به نحوی فراهم نمود که افراد بدون نیاز به ثبت اطلاعات شناسایی خود اقدام به ثبت شکایت نمایند، همچنین مشتریان در صورت تمایل می توانند به حساب کاربری خود وارد شوند و به صورت یک شخص شناخته شده اقدام به ثبت شکایت نمایند.

❖ امکان ایجاد دسته بندی برای شکایات و نمایش دسته بندی های ایجاد شده به مشتری جهت انتخاب نوع شکایت.

این دسته بندی ها از سیستم CRM دریافت شده و متنایب با دسته انتخاب شده فرم اطلاعات مربوط به آن برای مشتری ایجاد خواهد شد تا شکایت خود را ثبت نماید.

❖ ارائه کد رهگیری ایجاد شده در CRM از طریق پورتال، بلافاصله پس از ثبت شکایت.

❖ امکان مشاهده وضعیت کلیه شکایات ثبت شده و جستجو براساس کد رهگیری یا عنوان شکایت.

همانطور که پیشتر گفته شد امکان ثبت شکایت با و یا بدون ورود به فضای کاربری برای مشتریان فراهم خواهد بود، به همین صورت پیگیری نیز بدون نیاز به ورود به پورتال و از طریق کد رهگیری صادر شده برای شکایت امکان پذیر خواهد بود.

پیوست شماره پنج - خدمات استقرار و آموزش کاربری

آموزش کاربری:

آموزش به کاربران نهایی استفاده کننده از سیستم در جهت کمک به کاربران و راهبران سازمان به منظور اجرایی شدن هر چه بهتر فرآیندها در قالب یک دوره مشخص انجام می شود. تنها افرادی می توانند از این دوره استفاده نمایند که قصد استفاده کاربری از سیستم را در سازمان خود دارند.

استقرار:

همیشه با ورود یک سیستم جدید به هر سازمانی با توجه به فرهنگ های مختلف سازمانی در بدو راه اندازی حجم زیادی از درخواست ها و مشکلات به سمت گروه اجرایی پروژه سرازیر خواهد کرد. این مرحله از پروژه یکی از مهم ترین قسمت های پروژه است که نادیده گرفتن اهمیت آن به طور قطع نتایج مثبتی را برای سازمان به دنبال نخواهد داشت. عدم ارتباط کارکنان با سیستم، انجام اشتباه امور، عدم استفاده از روش های بهینه و ... تنها بخشی از مشکلاتی است که از عدم توجه به این قسمت از پروژه ناشی خواهد شد. در بسیاری از موارد پیاده سازی سیستم ها در سازمان در همین مرحله با شکست روبرو می شود. کارشناسان ما در کنار راهبران شما در این مرحله، کارکنان سازمان را برای پذیرش تغییرات فرهنگی جدید آماده خواهند کرد و بهترین روش های استفاده از سیستم را در سازمان شما اجرایی خواهند کرد. بخشی از ویژگی های این خدمت عبارت است از:

- برطرف نمودن مشکلات احتمالی کاربران.
 - همراهی با راهبران برای پیاده سازی سیستم در سازمان.
 - انجام تغییرات جزئی در راهکارهای ارائه شده.
- زمان استقرار در نظر گرفته شده در پروژه منوط به تحویل اقلام پروژه خواهد بود و با شروع دوره گارانتی قابل ارائه خواهد بود.

پیوست شماره شش – مشخصات و شرایط گارانتی محصولات و راه کارهای تولیدشده سامانه های مدیریت

- پیمانکار متعهد است هرگونه خطا، نقص و اشکالی در سیستم به گونه ای که موجب قطعی فرآیندهای کاری کارفرما گردد را در طول مدت گارانتی مرتفع نماید و نسبت به ارائه نسخه های میانی (Patch) اقدام نماید.
- اشکالات ناشی از تغییرات و یا عدم رعایت پیش نیازها (سخت افزاری، نرم افزاری و سیستم عامل) از شمول گارانتی خارج می باشد.
- ایجاد، ویرایش، حذف و بروز رسانی جداول بانک اطلاعاتی (خارج از محیط سیستم) نیاز به هماهنگی با پیمانکار دارد و در صورت بروز مشکل در شرایط عدم هماهنگی با پیمانکار، مسئولیتی بر عهده پیمانکار نخواهد بود.
- کانال ارتباطی کارفرما در طول مدت گارانتی می تواند تلفن، نامه، ایمیل و پورتال مشتریان سامانه های مدیریت می باشد و کارفرما موافقت می نماید جهت رفع مشکلات احتمالی، امکان برقراری ارتباط از راه دور (remote) را برای پیمانکار فراهم آورد.
- در طی دوره پیاده سازی سیستم و دوره گارانتی، در صورت بروز مشکل در سیستم، کارفرما قادر می باشد از طریق سرویس ۲۴*۷ پورتال مشتریان پیمانکار درخواست های خود را ثبت نماید.

پیوست شماره هفت – اقلام خارج از موضوع قرارداد

به روزآوری سخت افزارهای کاربری جهت کار با سیستم جدید.

خرید و نصب تجهیزات جدید.

زیرساخت ارتباطات راه دور. (Remote)

مسئولیت در برابر برنامه های کاربردی **Microsoft** نظیر **Active Directory** ، **Domain Controllers** ، **Network Performance** ، **Microsoft Exchange** ، **Microsoft Outlook** ، **Microsoft SQL servers** ، **Firewalls** ، **DNS** و ...

پیاده سازی برای کاربرانی خارج از محدوده تعریف شده پروژه.

هر آنچه به عنوان بندی در بخش قلمرو به صراحت بیان نشده باشد.

پیوست شماره هشت - پیش نیازها و مسئولیت های راهبران سیستم

راهبر سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان	
• تسلط به مباحث فرآیند نگاری و تحلیل فرآیند و دارای قوه تحلیل. • 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 روال های 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 نیازمندی ها و مشکلات فنی. • بررسی گزارش ارائه شده توسط مدیر پروژه ی پیمانکار از وضعیت جاری و تهیه پیش نیازهای لازم برای همکاری در استقرار نرم افزارهای موضوع قرارداد و تلاش برای تکمیل و یا مهیا ساختن آنها. • ورود اطلاعات پایه و تنظیمات مربوط به سیستم. • کنترل اطلاعات پایه سیستم و تنظیمات مربوط به سیستم. • نظارت بر فرایندهای سیستماتیک سازمان. • بررسی گزارش های دوره ای که توسط مدیر پروژه ی پیمانکار ارائه می شود و انجام اقدامات لازم برای رفع مشکلات و ریسک های احتمالی مطرح شده برای استقرار کامل سیستم ها. • ارائه ی فهرست کارکنان شرکت کننده کارفرما در برنامه های آموزشی کاربری و راهبری و اطمینان از حضور به موقع و مؤثر ایشان در کل جلسات برنامه ریزی شده، فهرست یاد شده (بالأخص در حوزه راهبری) بایستی در ابتدای برگزاری هر دوره تهیه و به مدیر پروژه پیمانکار ارائه شود، این لیست پس از شروع دوره، قابل تغییر نمی باشد. • پیگیری اجرای فعالیتهای مطابق با برنامه ریزی انجام شده و تطبیق وضعیت اجرای پروژه حسب برنامه زمان بندی.	مسئولیت ها

- شرکت در کمیته ی سیستم تشکیل شده به همراه نمایندگان پیمانکار باهدف بررسی پیشرفت فرایند اجرای موضوع قرارداد و رفع موانع احتمالی و نظارت و پیگیری اجرای صورت جلسه های تنظیم شده.
- همکاری در استقرار و عملیاتی شدن هر سیستم که به تائید کاربران مرتبط رسیده و همچنین تکمیل مراحل مندرج در طرح مدیریت پروژه توسط نماینده ی کارفرما.
- امضا و تائید کلیه مستندات ارائه شده توسط مدیر پروژه پیمانکار نظیر طرح مدیریت پروژه و طرح استقرار نرم افزارهای موضوع قرارداد، حداکثر در مدت یک هفته پس از دریافت مستندات فوق و انجام اقدامات لازم برای اجرای آن