

بنام خدا

**نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار  
کاربردی GIS توزیع**

## پیوست شماره 1

موضوع قرارداد عبارتست از ارائه خدمات نگهداری و پشتیبانی سیستم اطلاعات مکانی (GIS) شرکت توزیع نیروی برق..... بمنظور برپاداری، اصلاح، تغییر، بهبود سیستم، به روز داری، نظارت بر عملکرد و حفظ برپایی سیستم، انتقال درست اطلاعات در سطوح مختلف سیستم و مبادی ورودی و خروجی آن، رفع نیازهای جزئی کاربران و خدمات مدیریت پایگاه داده (DB Administration) سیستم یاد شده می باشد (شرح دقیق و نحوه ارائه خدمات و مشخصات سیستمها بشرح مندرج در ادامه آمده است)

**تعریف:** حیطه کلی وظایف پشتیبانی بطور عام عبارت است از کلیه اقداماتی که به منظور برپایی، حفظ و تضمین حیات سیستم باید انجام پذیرد شامل اصلاح<sup>1</sup> (Corrective maintenance)، تغییر<sup>2</sup> (Adaptive maintenance)، بهبود<sup>3</sup> (Perfective maintenance) و تضمین<sup>4</sup> (Preventative maintenance) عملکرد سیستم و به طور کلی هر اقدامی که جزء توسعه سیستم محسوب نگردد.

## شرح خدمات

### الف) خدمات مرتبط با سیستم نرم افزاری

1. تهیه فرم درخواست خدمات پشتیبانی
2. جمع آوری، دسته بندی، بررسی و تجزیه و تحلیل نقطه نظرات و پیشنهادات تکمیلی و اصلاحی کاربران
  - § رفع اشکالات گرامری و کاربردی سیستم
  - § تغییر در فرم ها، گزارشات و منو سیستم
  - § تغییر در رویه ها و گردش کار
  - § سهولت استفاده از سیستم
3. نظارت بر عملکرد سیستم و تشخیص و تعیین احتیاجات منطقی و قابل پیاده سازی در کاربرد
4. شناسایی و رفع خطاهای عملکرد سیستم که در طول دوره آزمون با آنها برخورد نشده است
5. بررسی نحوه اجرا و استفاده از سیستم توسط کاربران و تهیه گزارش ماهانه از عملکرد سیستم
6. اولویت بندی و برنامه ریزی جهت انجام تغییرات و اصلاحات
7. تحلیل، طراحی و پیاده سازی درخواست های اعلام شده در چارچوب مفاد قرار داد.

<sup>1</sup> در این بخش اشکالات سیستم (باگ ها) شناسایی و رفع می گردد

<sup>2</sup> در این بخش تغییرات ناشی از تغییر دستورالعمل ها، رویه ها و به طور کلی نیازمندی های منطقی کاربران در چارچوب سیستم موجود اعمال می شود

<sup>3</sup> در این بخش کارایی سیستم موجود افزایش می یابد

<sup>4</sup> در این بخش تهدیدات بالقوه سیستم مثل مسائل امنیتی و کارایی شناسایی و رفع می گردد

## نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

۸. ارائه نسخه جدید سیستم با ذکر شماره ویرایش در زمان ارائه گزارش ماهیانه
۹. ثبت نتایج انجام اصلاحات و تغییرات و تهیه مستندات فنی و راهنمای کاربران آن بخش از سیستم که تغییر یافته است.
۱۰. ساخت فرمها یا گزارشهای جدید در چارچوب سیستم نرم افزاری مورد پشتیبانی
۱۱. ارائه آموزش های کاربری و راهبری لازم به کاربران
۱۲. هماهنگی با سایر شرکتهایی که به نحوی با سیستم نرم افزاری سروکار دارند. نظیر پشتیبانان بانک های اطلاعاتی، سیستم عامل، شبکه و ...)
- ۱۲- با توجه به ارزیابی دوره ای امنیت سیستم ها و اهمیت آن، با هر گونه گزارش اعلام شده به شرکت طرف قرارداد در خصوص بر طرف کردن ضعف های امنیتی نرم افزار، شرکت طرف قرارداد موظف است مراتب را بررسی و بر اساس توافق اعمال نماید .
- ۱۳- نصب نسخه های جدید سیستم

### ب) خدمات مدیریت پایگاه داده ها

۱. بازدید دوره ای و انجام تنظیمات بانکهای اطلاعاتی سیستم (DB Tuning)
۲. تهیه و نگهداری فایل های پشتیبان سیستم در محل امن و بازیافت اطلاعات
۳. کنترل حفظ جامعیت و یکپارچگی داده ها
۴. تصحیح فایل های اطلاعاتی
۵. بازیابی اطلاعات از بین رفته
۶. تنظیم مکانیزم های امنیتی بانکهای اطلاعاتی
۷. دسته بندی و تعریف نقش ها و کاربران به گونه ای که سلسله مراتب ارجاع، جهت تایید تغییرات اطلاعات قابل عمل باشد.
۸. اعمال آخرین تغییرات بانکهای اطلاعاتی و اطمینان از به روز بودن آنها
۹. تعریف دسترسی های کاربران به بانکهای اطلاعاتی (مثل System Privilege ها ، دسترسی به جداول و ...)
۱۰. نظارت بر رویه های تهیه خودکار فایل پشتیبان و اطمینان از صحت عملکرد آن در هنگام بازدید
۱۱. نظارت بر نحوه نگهداری فایل های پشتیبان ایجاد شده
۱۲. مدیریت Password ها (PW expiration, PW Locking ,...)
۱۳. کنترل ساینز Log File ها
۱۴. کنترل Data File ها

### ج) ارائه گزارش و کارکرد ماهانه

گزارش پیشرفت کار باید حاوی مطالب زیر باشد :

الف- جدول فعالیت ها انجام شده در ماه جاری :

موضوع فعالیت،مجری ،تاریخ اجرا ،میزان نفر ساعت ،محل اجرا ،توضیحات (

ب- گزارش و شرح فعالیت ها :

§ فعالیت های انجام شده در ماه جاری

§ فعالیت های در دست اقدام

§ فعالیت های آتی با ذکر ضرورت انجام آن

§ ذکر آخرین تغییرات انجام شده در سیستم (درخواست های رسیده و وضعیت آن)

§ آخرین نسخه از نسخه اجرایی ( و یا Source Code) برنامه و مستندات به روز شده، در

انتهای هر ماه

ج- مشکلات

د- پیشنهادات

تبصره 1: هرگونه تغییرات اساسی بر روی بانکهای اطلاعاتی سرور می بایست با هماهنگی کارفرما انجام گرفته و بر اساس فرم درخواست، به همراه گزارش کار بر روی سرور، مستندسازی و به ناظر پروژه تحویل گردد. شرکت طرف قرار داد موظف است گزارش کنترل پارامترهایی نظیر انجام صحیح Backup و Log file و حجم بانکهای اطلاعاتی و دیگر موارد کنترلی را از عوامل مسئول کارفرما (مدیر شبکه) گرفته و همزمان با گزارش ماهیانه به ناظر پروژه تحویل نماید.

### ساختار تیم پشتیبان :

شرکت طرف قرارداد ساختار تیم پشتیبان را به شرح زیر، معرفی می نماید:

-  
-  
-  
-

نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 2

شرایط و نحوه پرداخت

نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 3

سایر تعهدات کارفرما

3/4

## نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 4

### برنامه زمانبندی

خدمات موضوع این قرارداد از تاریخ امضاء آن به مدت **یک سال** شمسی از تاریخ ... لغایت به طور مستمر انجام می پذیرد و ماهانه گزارش وضعیت پیشرفت کارها و زمان انجام آن از سوی شرکت طرف قرار داد به کار فرما ارائه می شود.

**نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع**

پیوست شماره 5

**شرایط اختصاصی قرارداد**

شرکت طرف قرارداد متعهد است برای پوشش کامل شرح خدمات ذکر شده در پیوست 1 این قرارداد ، روشها و جزییات زیر را نیز رعایت

نماید . .....



بنام خدا

**نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار  
کاربردی GIS توزیع**

## پیوست شماره 1

موضوع قرارداد عبارتست از ارائه خدمات نگهداری و پشتیبانی سیستم اطلاعات مکانی (GIS) شرکت توزیع نیروی برق..... بمنظور برپاداری، اصلاح، تغییر، بهبود سیستم، به روز داری، نظارت بر عملکرد و حفظ برپایی سیستم، انتقال درست اطلاعات در سطوح مختلف سیستم و مبادی ورودی و خروجی آن، رفع نیازهای جزئی کاربران و خدمات مدیریت پایگاه داده (DB Administration) سیستم یاد شده می باشد (شرح دقیق و نحوه ارائه خدمات و مشخصات سیستمها بشرح مندرج در ادامه آمده است)

**تعریف:** حیطه کلی وظایف پشتیبانی بطور عام عبارت است از کلیه اقداماتی که به منظور برپایی، حفظ و تضمین حیات سیستم باید انجام پذیرد شامل اصلاح<sup>1</sup> (Corrective maintenance)، تغییر<sup>2</sup> (Adaptive maintenance)، بهبود<sup>3</sup> (Perfective maintenance) و تضمین<sup>4</sup> (Preventative maintenance) عملکرد سیستم و به طور کلی هر اقدامی که جزء توسعه سیستم محسوب نگردد.

## شرح خدمات

### الف) خدمات مرتبط با سیستم نرم افزاری

- تهیه فرم درخواست خدمات پشتیبانی
- جمع آوری، دسته بندی، بررسی و تجزیه و تحلیل نقطه نظرات و پیشنهادات تکمیلی و اصلاحی کاربران
  - § رفع اشکالات گرامری و کاربردی سیستم
  - § تغییر در فرم ها، گزارشات و منو سیستم
  - § تغییر در رویه ها و گردش کار
  - § سهولت استفاده از سیستم
- نظارت بر عملکرد سیستم و تشخیص و تعیین احتیاجات منطقی و قابل پیاده سازی در کاربرد
- شناسایی و رفع خطاهای عملکرد سیستم که در طول دوره آزمون با آنها برخورد نشده است
- بررسی نحوه اجرا و استفاده از سیستم توسط کاربران و تهیه گزارش ماهانه از عملکرد سیستم
- اولویت بندی و برنامه ریزی جهت انجام تغییرات و اصلاحات
- تحلیل، طراحی و پیاده سازی درخواست های اعلام شده در چارچوب مفاد قرار داد.

<sup>1</sup> در این بخش اشکالات سیستم (باگ ها) شناسایی و رفع می گردد

<sup>2</sup> در این بخش تغییرات ناشی از تغییر دستورالعمل ها، رویه ها و به طور کلی نیازمندی های منطقی کاربران در چارچوب سیستم موجود اعمال می شود

<sup>3</sup> در این بخش کارایی سیستم موجود افزایش می یابد

<sup>4</sup> در این بخش تهدیدات بالقوه سیستم مثل مسائل امنیتی و کارایی شناسایی و رفع می گردد

## نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

۸. ارائه نسخه جدید سیستم با ذکر شماره ویرایش در زمان ارائه گزارش ماهیانه
۹. ثبت نتایج انجام اصلاحات و تغییرات و تهیه مستندات فنی و راهنمای کاربران آن بخش از سیستم که تغییر یافته است.
۱۰. ساخت فرمها یا گزارشهای جدید در چارچوب سیستم نرم افزاری مورد پشتیبانی
۱۱. ارائه آموزش های کاربری و راهبری لازم به کاربران
۱۲. هماهنگی با سایر شرکتهایی که به نحوی با سیستم نرم افزاری سروکار دارند. نظیر پشتیبانان بانک های اطلاعاتی، سیستم عامل، شبکه و ...)
- ۱۲- با توجه به ارزیابی دوره ای امنیت سیستم ها و اهمیت آن، با هر گونه گزارش اعلام شده به شرکت طرف قرارداد در خصوص بر طرف کردن ضعف های امنیتی نرم افزار، شرکت طرف قرارداد موظف است مراتب را بررسی و بر اساس توافق اعمال نماید .
- ۱۳- نصب نسخه های جدید سیستم

### ب) خدمات مدیریت پایگاه داده ها

۱. بازدید دوره ای و انجام تنظیمات بانکهای اطلاعاتی سیستم (DB Tuning)
۲. تهیه و نگهداری فایل های پشتیبان سیستم در محل امن و بازیافت اطلاعات
۳. کنترل حفظ جامعیت و یکپارچگی داده ها
۴. تصحیح فایل های اطلاعاتی
۵. بازیابی اطلاعات از بین رفته
۶. تنظیم مکانیزم های امنیتی بانکهای اطلاعاتی
۷. دسته بندی و تعریف نقش ها و کاربران به گونه ای که سلسله مراتب ارجاع، جهت تایید تغییرات اطلاعات قابل عمل باشد.
۸. اعمال آخرین تغییرات بانکهای اطلاعاتی و اطمینان از به روز بودن آنها
۹. تعریف دسترسی های کاربران به بانکهای اطلاعاتی (مثل System Privilege ها ، دسترسی به جداول و ...)
۱۰. نظارت بر رویه های تهیه خودکار فایل پشتیبان و اطمینان از صحت عملکرد آن در هنگام بازدید
۱۱. نظارت بر نحوه نگهداری فایل های پشتیبان ایجاد شده
۱۲. مدیریت Password ها (PW expiration, PW Locking ,...)
۱۳. کنترل ساینز Log File ها
۱۴. کنترل Data File ها

### ج) ارائه گزارش و کارکرد ماهانه

گزارش پیشرفت کار باید حاوی مطالب زیر باشد :

الف- جدول فعالیت ها انجام شده در ماه جاری :

موضوع فعالیت،مجری،تاریخ اجرا،میزان نفر ساعت،محل اجرا،توضیحات (

ب- گزارش و شرح فعالیت ها :

§ فعالیت های انجام شده در ماه جاری

§ فعالیت های در دست اقدام

§ فعالیت های آتی با ذکر ضرورت انجام آن

§ ذکر آخرین تغییرات انجام شده در سیستم (درخواست های رسیده و وضعیت آن)

§ آخرین نسخه از نسخه اجرایی ( و یا Source Code) برنامه و مستندات به روز شده، در

انتهای هر ماه

ج- مشکلات

د- پیشنهادات

تبصره 1: هرگونه تغییرات اساسی بر روی بانکهای اطلاعاتی سرور می بایست با هماهنگی کارفرما انجام گرفته و بر اساس فرم درخواست، به همراه گزارش کار بر روی سرور، مستندسازی و به ناظر پروژه تحویل گردد. شرکت طرف قرار داد موظف است گزارش کنترل پارامترهایی نظیر انجام صحیح Backup و Log file و حجم بانکهای اطلاعاتی و دیگر موارد کنترلی را از عوامل مسئول کارفرما (مدیر شبکه) گرفته و همزمان با گزارش ماهیانه به ناظر پروژه تحویل نماید.

### ساختار تیم پشتیبان :

شرکت طرف قرارداد ساختار تیم پشتیبان را به شرح زیر، معرفی می نماید:

-  
-  
-  
-

نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 2

شرایط و نحوه پرداخت

نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 3

سایر تعهدات کارفرما

3/4

## نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع

پیوست شماره 4

### برنامه زمانبندی

خدمات موضوع این قرارداد از تاریخ امضاء آن به مدت **یک سال** شمسی از تاریخ ... لغایت به طور مستمر انجام می پذیرد و ماهانه گزارش وضعیت پیشرفت کارها و زمان انجام آن از سوی شرکت طرف قرار داد به کار فرما ارائه می شود.

**نمونه شرح خدمات قرارداد پشتیبانی نرم افزار کاربردی GIS شرکت های توزیع**

پیوست شماره 5

**شرایط اختصاصی قرارداد**

شرکت طرف قرارداد متعهد است برای پوشش کامل شرح خدمات ذکر شده در پیوست 1 این قرارداد ، روشها و جزییات زیر را نیز رعایت

نماید . .....