

درخواست پیشنهاد پروژه

پیمایش شناسایی بازار

نزدیک به کسب و کار اصلی همراه اول

پروژه پیمایش شناسایی بازار نزدیک به کسب و کار اصلی همراه اول، با تمرکز بر خدمات مدیریت شده ICT برای اولین بار توسط معاونت راهبرد و به منظور بروزرسانی راهبرد نزدیک به کسب و کار اصلی همراه اول انجام می گیرد

عنوان پروژه: پیمایش شناسایی بازار نزدیک به کسب و کار اصلی همراه اول

اهداف اصلی پروژه

- سنجش میزان اهمیت نسبی انواع خدمات مختلف قابل ارائه ذیل خدمات مدیریت شده ICT
- سنجش اندازه پتانسیل بازار سمت تقاضا

زمان مورد نیاز برای انجام پیمایش

- پس از انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد: ده روز هماهنگی، توجیه و آموزش
- دو ماه، field work
- دو هفته، صحت سنجی خروجی پیمایش

روش تحقیق

- پرسشنامه‌های ساختار یافته
- پرسشگری به صورت رو در رو و با مراجعه حضوری به شرکت ها
- نمونه‌گیری به صورت ترکیبی خوشه‌ای تصادفی در سطح کشور

نمونه گیری

- تعداد کل کسب و کارهای هدف ۳۳۶،۶۲۹ شامل کل کسب و کارهای بالای ۱۰ نفر کارکن طبق آخرین بروزرسانی مرکز آمار
- تعداد شرکت‌های نمونه ۹۸۶ شرکت با توزیع همگن با توزیع جامعه در کل کسب و کارهای ثبت شده در کشور

خروجی

- فایل اکسل دیتای پالایش شده
- فایل صوتی مصاحبه‌های انجام شده

فرآیند پرسشگری از ۱۰ شهریور ماه آغاز می شود و به مدت ۲ ماه به طول می انجامد

گستره زمانی پروژه - ۱۳۹۸

تابستان ۹۸

پاییز ۹۸

شهریور

مهر

آبان

۲

۱۰

۱۰

۱۰

۳۰

- هماهنگی توجیه و آموزش

- شروع فرآیند پرسشگری و فیلد ورک توسط پیمانکار

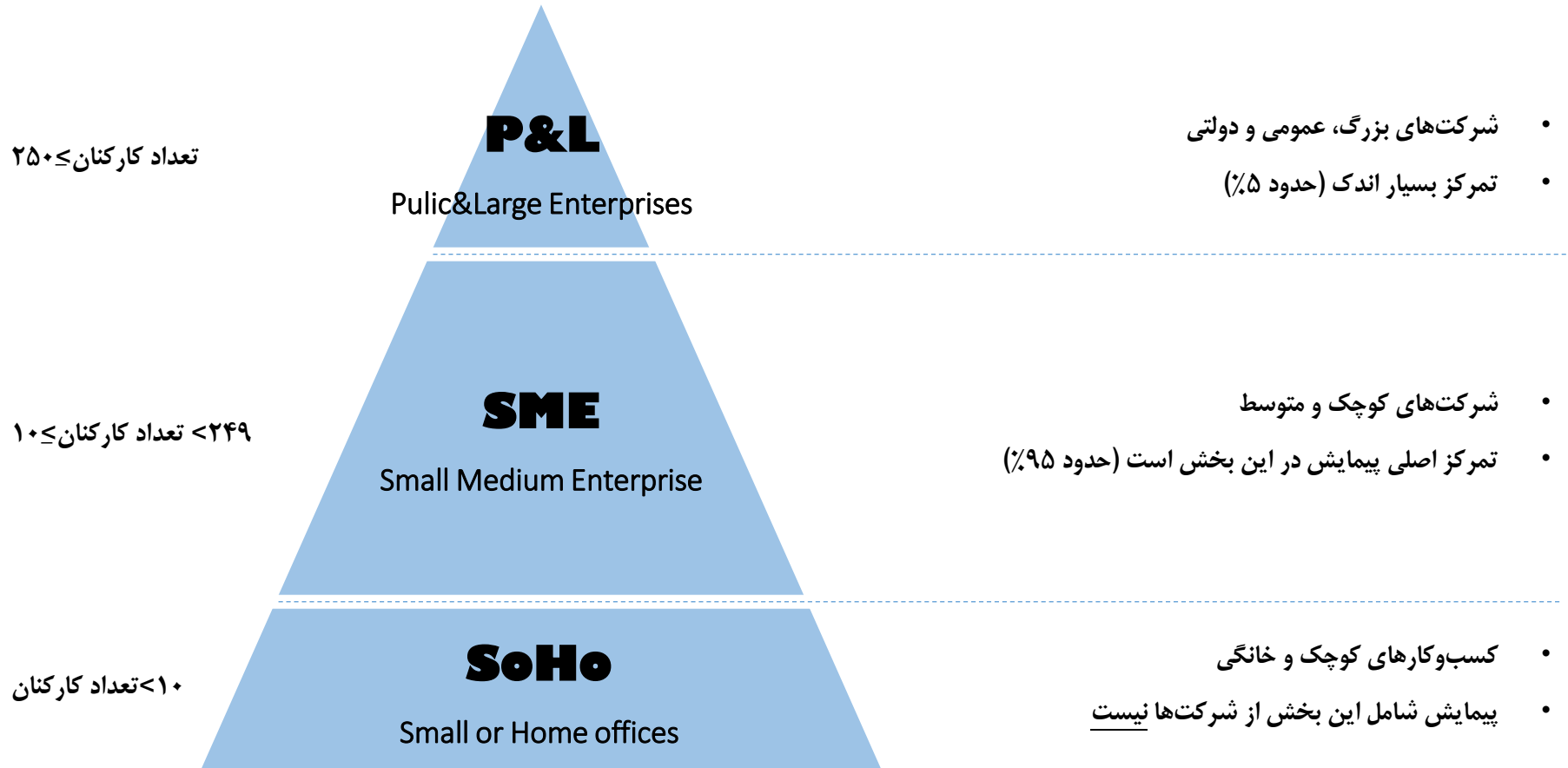
- دریافت ۴۰٪

- پایان فرآیند پرسشگری و فیلد ورک پیمانکار
- شروع فرآیند پالایش داده ها و کنترل کیفیت

- پایان فرآیند پالایش داده ها و کنترل کیفیت

شرکتهای جامعه هدف، بر حسب اندازه شرکت (تعداد کارکنان) به دو گروه بین ۱۰-۲۴۹ و معادل یا بیش از ۲۵۰ نفر کارکن تقسیم می شوند

تقسیم بندی شرکتها بر حسب تعداد کارکنان



شرکت‌های جامعه هدف بر حسب نوع فعالیت، با سهمیه مشخص برای هریک از خوشه‌ها و بر اساس نمونه‌گیری تصادفی از کل کسب و کارهای ثبت شده در کشور انتخاب می‌شوند

دسته بندی نمونه بر حسب نوع فعالیت و اندازه شرکت

کد	فعالیت	تعداد کسب و کارهای ثبت شده در کل کشور	اندازه نمونه در بخش SME	اندازه نمونه در بخش P&L
۱	کشاورزی، جنگلداری و ماهیگیری	۹,۰۲۸	۴۸	۳
۲	استخراج معدن	۵,۳۵۳	۳۰	۳
۳	تولید صنعتی (ساخت)	۳۱,۳۰۹	۴۸	۳
۴	تامین برق، گاز، بخار و تهویه هوا	۵۰۲	۳۰	۳
۵	آب رسانی؛ مدیریت پسماند، فاضلاب و فعالیتهای تصفیه	۳,۳۶۲	۱۷۵	۳
۶	ساختمان	۹,۹۳۱	۵۶	۳
۸	حمل و نقل و انبارداری	۵,۹۰۶	۳۳	۳
۹	فعالیت‌های خدماتی مربوط به تامین جا و غذا	۹,۲۷۰	۵۲	۳
۱۰	اطلاعات و ارتباطات	۱۴,۵۶۶	۷۸	۳
۱۱	فعالیت‌های مالی و بیمه	۲۳,۰۰۹	۳۶	۳
۱۳	فعالیت‌های حرفه ای، علمی و فنی	۱۳,۷۶۸	۷۵	۳
۱۴	فعالیت‌های اداری و خدمات پشتیبانی	۱,۹۳۲	۱۰۲	۳
۱۵	اداره امور عمومی و دفاع؛ تامین اجتماعی اجباری	۳۱,۱۸۶	۴۸	۳
۱۶	آموزش	۱۰۹,۷۴۰	۶۷	۳
۱۷	فعالیت‌های مربوط به سلامت انسان و مددکاری اجتماعی	۴۸,۶۶۰	۳۰	۳
۱۸	هنر، سرگرمی و تفریح	۱۹,۱۰۷	۳۰	۳
۴۸	مجموع کل کشور	۳۳۶,۶۲۹	۹۳۸	۴۸

اندازه نمونه

$$۴۸+۹۳۸=۹۸۶$$

پرسش نامه شناسایی بازار نزدیک به کسب و کار اصلی همراه اول، از ۷ بخش اصلی تشکیل شده است

بخش بندی پرسش نامه

Sec1 مشخصات پاسخگو و شرکت

Sec3 برآورد حجم بودجه فناوری اطلاعات شرکت

Sec4 اندازه گیری اهمیت حوزه های مختلف فناوری اطلاعات در شرکت

Sec5 شناسایی سرویس های فناوری اطلاعات موجود در سازمان

Sec6 شناسایی معیارهای انتخاب و رضایت از تامین کنندگان و چالش ها و موانع

- به ترتیب شامل ۶ و ۹ سوال بوده و هدف از آن تکمیل پروفایل شخصی و حرفه ای پاسخگو است.
- سوال های این قسمت جنبه جمعیت شناسی داشته و می تواند در خوشه بندی داده ها و نتایج حاصل از پرسشنامه مورد استفاده قرار گیرد.

- بر پایه مدل طبقه بندی خدمات فناوری اطلاعات، به اندازه گیری بودجه شرکت، میزان هزینه کرد در بخش های مختلف خدمات فناوری اطلاعات و هم چنین میزان تغییرات آن اختصاص دارد.
- سوال های این بخش با هدف اندازه گیری پتانسیل های موجود در جهت ارائه خدمات فناوری اطلاعات و اختصاصا خدمات مدیریت شده در بخش ها و صنایع مختلف مورد استفاده قرار می گیرد.

- بر پایه مدل طبقه بندی خدمات فناوری اطلاعات، به سنجش اهمیت بخش های مختلف در سازمان فرد پاسخگو می پردازد.
- سوال های این بخش با سنجش میزان اهمیت بخش های مختلف خدمات فناوری اطلاعات، به اولویت بندی نحوه ارائه خدمات و طراحی خدمات خاص برای هر یک از صنایع کمک می کند.

- در هر یک از بخش ها و زیربخش های مدل طبقه بندی خدمات فناوری اطلاعات، به شناسایی سرویس هایی می پردازد که در حال حاضر در سازمان مورد استفاده قرار می گیرد و هم چنین نحوه تامین و هزینه هر کدام از آن ها را نیز اندازه گیری می کند.
- سوال های این بخش امکان برآورد بازار فعلی خدمات مدیریت شده در کشور و هم چنین تمرکز شرکت های ارائه خدمات مدیریت شده را نشان می دهد. علاوه تمایل فعلی شرکت ها و سازمان ها در استفاده از خدمات مدیریت شده نیز قابل بررسی است.

- به سنجش میزان رضایت از سرویس های مدیریت شده مورد استفاده در سازمان در صورت وجود، معیارهای انتخاب تامین کننده و هم چنین معیارهای ایجاد رضایت اختصاص دارد. در بخش هفتم چالش ها و موانع استفاده از خدمات مدیریت شده در هر یک از بخش های خدمات فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار می گیرند.
- سوال های این دو بخش مبنایی برای طراحی یک مدل سنجش رضایت مشتریان در حوزه خدمات مدیریت شده می باشد. به علاوه به تامین کنندگان کمک می کند تا با شناسایی موانع استفاده از خدمات مدیریت شده توان گسترش بازار این حوزه را داشته باشند.

برآورد حجم بودجه فناوری اطلاعات شرکت ها بر مبنای دسته بندی ذیل انجام می گیرد، پرسشگر موظف است مطابق تعاریف، نحوه تامین خدمات را تشخیص دهد

نحوه تامین خدمات

Managed Service	نحوه تامین خدمات در سازمان
Un-Managed Service	
Professional Service	
Outsourcing	

بودجه فناوری اطلاعات

Sub Segment	Segment
End-user computing تجهیزات جانبی	Equipment
Server & Storage IaaS و PaaS	Data Center & Cloud
Service Desk عملیات فناوری اطلاعات و مرکز دادهها	
SaaS نرم افزار به عنوان سرویس	Security
BCM & Disaster Recovery امنیت	IT Management
راهبرد و تحول فناوری اطلاعات	
طراحی و برنامه ریزی سیستمها	
دسترسی و مدیریت پروژه، مالی فناوری اطلاعات، و مدیریت خدمت	Application Development
توسعه و تست برنامه کاربردی	Application/Software Maintenance
لایسنس نرم افزار	
نگهداری و پشتیبانی نرم افزار	
نگهداری و پشتیبانی برنامه کاربردی	Network
LAN	
WAN	Communication
موبایل	
تلفن ثابت و	
ارتباطات یکپارچه	
مرکز تماس	
هزینه ارتباطات داخلی	

به منظور کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و داده‌های نهایی، دو دسته از شاخص‌های صحت‌سنجی و اعتبارسنجی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

شاخص‌های کنترل اعتبار داده‌ها

- شاخص‌های این گروه به بررسی عملکرد پرسشگرها و فرآیند پرسشگری اختصاص دارد. هدف این شاخص‌ها تعیین پرسشگرهایی است که عملکرد مناسب ندارند و یا کشف نواقص فرآیند نمونه‌گیری و پرسشگری می‌باشد.
- از جمله این شاخص‌ها می‌توان به رعایت توزیع مناسب خوشه‌ها، عملکرد زمانی پرسشگرها و ... اشاره کرد.

شاخص‌های کنترل صحت داده‌ها

- شاخص‌های این گروه به بررسی صحت و درستی داده‌ها اختصاص دارد. این شاخص‌ها مربوط به فیلدهای اطلاعاتی بوده و درستی و یا نادرستی آن‌ها را تعیین می‌کنند.
- از جمله این شاخص‌ها می‌توان به رعایت دامنه مناسب پاسخ به هر سوال، رعایت شروط پاسخ‌گویی به سوالات، هم‌خوانی اطلاعات در سوالات مرتبط با یکدیگر و ... اشاره کرد.

پیمانکار موظف است الزامات ارائه شده در زیر را در مورد کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و داده‌های نهایی با استفاده از شاخص‌های کنترل صحت و اعتبار داده‌ها رعایت نماید

الزامات کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و داده‌های نهایی

- پیمانکار می‌بایست برای بررسی صحت و اعتبار داده‌ها آن‌گونه که در اسلاید قبل توضیح داده شد، **چک لیست‌های جداگانه‌ای** تدوین و قبل از شروع فیلدورک آن‌ها را به‌روزرسانی و برای کارفرما ارسال نماید. نسخه اولیه چک‌لیست‌ها می‌بایست به همراه مستند پروپوزال برای کارفرما ارسال گردد.
- پیمانکار می‌بایست **نتایج محاسبه شاخص‌ها** برای هر دو مرحله‌ی ارائه داده را همراه با آن‌ها ارسال نماید.
- کارفرما **به صورت تصادفی** برخی از شاخص‌های ارائه شده از سوی پیمانکار را محاسبه کرده و نتایج آن را با نتایج ارائه شده مقایسه می‌کند.
- کارفرما **چک لیست اختصاصی خود** برای بررسی صحت داده‌ها را در هر دوره و پس از ارائه هر مجموعه از داده محاسبه می‌کند؛ **در مرحله ۴۰ درصد** خطاهای موجود به پیمانکار گزارش می‌شود. در صورت وجود **خطا در مرحله ۱۰۰ درصد**، داده‌های اشتباه حذف و پرسشنامه مرتبط باطل می‌شود.
- کارفرما **چک‌لیست اختصاصی خود** برای بررسی اعتبار داده‌ها را در هر دوره و پس از ارائه هر مجموعه از داده محاسبه می‌کند. **در مرحله ۴۰ درصد** شاخص‌هایی که مقدار مطلوب ندارند به پیمانکار گزارش شده و پیمانکار موظف است تا در ادامه فرآیند مقدار آن‌ها را **بهبود** بخشد. **در مرحله ۱۰۰ درصد** در صورتی که شاخص‌های گزارش شده بهبود نیافته باشند و یا شاخص‌های جدیدی در وضعیت نامطلوب باشند، بسته به نوع شاخص در مورد پرسشنامه‌های مرتبط تصمیم‌گیری می‌شود.
- شاخص‌های کنترل صحت و اعتبار داده‌ها در **چک‌لیست‌های اختصاصی محرمانه** بوده و در اختیار پیمانکار قرار نمی‌گیرد. در صورت وجود خطا و بسته به مورد، **نتایج برخی از آن‌ها** به اطلاع پیمانکار خواهد رسید.

لازم است تا پیمانکار علاوه بر الزامات موردی ارائه شده در اسلایدهای قبل، الزامات هفت‌گانه زیر را نیز در اجرای پروژه رعایت و یا اجرا نماید.

سایر الزامات پروژه

- ۱ به منظور اشراف کامل پاسخگو به مباحث فنی و جزئیات بودجه و اولویتهای شرکتها در حوزه خدمات مدیریت شده ICT، مصاحبه‌ها باید با مدیرعامل یا مدیر/معاون/بالاترین فرد مسئول در حوزه فناوری اطلاعات شرکتها صورت گیرد
- ۲ به منظور اشراف کامل پرسشگر به مباحث فنی و تخصصی در حوزه ICT و تسلط بر تعاریف، لازم است پرسشگران از میان فارغ‌التحصیلان رشته‌های IT، علوم کامپیوتر، مدیریت IT و سایر رشته‌های کاملاً مرتبط با حوزه IT برگزیده شوند
- ۳ اطلاعات مورد نیاز فرآیند پرسشگری، شامل **اطلاعات مکانی محل پرسشگری** (شامل نام محله یا منطقه، نام خیابان اصلی، نام خیابان فرعی)، **اطلاعات زمانی** (شامل تاریخ و روز پرسشگری، ساعت شروع و پایان پرسشگری و مدت زمان پرسشگری) و **اطلاعات هویتی پرسشگر** (شامل نام و نام خانوادگی و کد شناسایی)، آن‌گونه که در صفحه پوشش پرسشنامه ذکر شده است می‌بایست **به طور کامل** تکمیل و در فایل داده‌های ارائه شده وجود داشته باشد.
- ۴ **اطلاعات شرکت پاسخگو** (شامل نام و نام خانوادگی، شماره تماس، تلفن منزل، تلفن محل کار، شماره تماس ضروری)، آن‌گونه که در صفحه پوشش پرسشنامه ذکر شده است، می‌بایست حتی‌الامکان به طور کامل تکمیل گردد.
- ۵ فایل صوتی کلیه مصاحبه‌های انجام شده برای کنترل کیفیت فرآیند پرسشگری و صحت داده‌ها، می‌بایست با نامگذاری مناسب در اختیار کارفرما قرار بگیرد.
- ۶ میزان پراکندگی داده‌های ارائه شده در مرحله ۴۰ درصد می‌بایست **توزیع مناسب و یکنواختی** را در سطح خوشه‌های نمونه‌گیری داشته باشد به گونه‌ای که کارفرما بتواند شاخص‌های کنترل اعتبار داده‌ها را محاسبه و نتیجه آن را در صورت نیاز به پیمانکار گزارش دهد.
- ۷ پیشنهاد می‌شود به منظور جلوگیری از **کاهش تعداد نمونه به عددی کمتر از حجم نمونه مورد انتظار** (۹۸۶ پرسشنامه)، و یا به هم‌ریختگی توزیع مناسب خوشه‌ها پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص و یا غیر صحیح، پیمانکار **تعداد پرسشنامه بالاتری نسبت به حجم نمونه** مورد انتظار را اجرا نماید. لازم به ذکر است که تعداد پرسشنامه‌های بیشتر از حجم نمونه مورد انتظار باعث **تعهد پرداخت بیشتر از سوی کارفرما نمی‌باشد.**
- ۸ کارفرما در مقاطع زمانی نامشخص و **به صورت تصادفی** با حضور در محل شرکت پیمانکار به بررسی فرآیند انجام کار خواهد پرداخت و از این رو لازم است تا پیمانکار **گزارش قابل قبولی از روند پیشرفت پروژه** در آن مقطع را ارائه نماید.

اصلی ترین انتظارات کارفرما برای درج در پروپوزال ارائه شده از سوی پیمانکار که مبنای اصلی امتیازدهی در فرآیند ارزیابی فنی می باشد، به شرح ذیل است

محتوای پروپوزال

معرفی امکانات پیمانکار جهت اجرای پروژه

- امکانات فنی و غیرفنی پیمانکار شامل و نه محدود به:
- امکانات فنی پیمانکار جهت تماس مجدد با پاسخگویان
- امکانات فنی جهت اجرای پروژه مانند استفاده آنلاین از ابزارهای موجود
- امکانات فنی جهت کنترل کیفی فرآیند پروژه و صحت داده‌ها
- امکانات فنی جهت ارزیابی عملکرد پرسشگران در سطح کشور
- تعداد پرسشگران موجود در سطح کشور و سوابق هر کدام از آنها

معرفی متدولوژی نمونه گیری

- ویژگی‌های متدولوژی نمونه‌گیری شامل و نه محدود به:
- معرفی روش‌های موجود برای نمونه‌گیری مناسب برای پروژه
- ارائه یک چارچوب اولویت‌بندی برای روش‌های معرفی شده
- انتخاب روش مناسب و سفارشی‌سازی برای تطابق حداکثری با نیازمندی‌های پروژه

فرایند و چک‌لیست‌های ارزیابی و کنترل کیفیت

- فرایند و چک‌لیست‌های ارزیابی و کنترل کیفیت شامل و نه محدود به:
- متدولوژی ارزیابی و کنترل کیفیت داده‌ها و فرآیند پرسشگری
- چک‌لیست‌های کنترل صحت و اعتبار داده‌ها

تجارب قبلی

- تجارب مرتبط قبلی شامل و نه محدود به:
- تجارب مشابه با پروژه فعلی از نظر متدولوژی مورد استفاده و اندازه نمونه
- تجارب قبلی با شرکت ارتباطات سیار ایران

نکات مهم جهت ارائه قیمت

❖ پروژه در سطح کل کشور برگزار می شود و حجم نمونه در هر یک از استان ها بر اساس دسته بندی اعلام شده به صورت رندم و با هماهنگی کارفرما و پیمانکار مشخص خواهد شد، لذا لازم است:

- قیمت به صورت واحد و به ازای هر نمونه در استان تهران و البرز ارائه شود. لازم به ذکر است که به ازای هر نمونه در استان های غیر از استان البرز و تهران، ۱۵ درصد به مبلغ هر نمونه اضافه خواهد شد.
- لازم است مصاحبه با سازمان هایی که در سایر استان ها حضور دارند با هماهنگی و تایید همراه اول انجام شود و مستندات لازم نیز ارائه شود.

❖ کلیه هزینه های اجرای پروژه اعم از هزینه های هماهنگی و ترغیب پاسخگویان و سایر موارد، بایستی در قیمت پیشنهادی لحاظ شود.

با تشکر