



شرکت ارتباطات سیار ایران

بِسْمِ تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

### Scope of work

#### شرح خدمات مورد نیاز :

خرید خدمات نگهداری و پشتیبانی سخت افزاری سیستمهای پردازشی، ذخیره سازی و شبکه اداره کل سیستمهای پشتیبان شبکه و عملیات همراه اول که میبایست منجر به مستندسازی وضعیت موجود، ارائه راهکارهای بهینه سازی، تبادل دانش فنی، افزایش سطح سرویس دهی و دسترس پذیری سیستمهای OSS گردد. و شامل موارد زیر میباشد

- پشتیبانی فنی و نگهداری از سخت افزار
- سرویس، نگهداری و تعمیر کلیه تجهیزات سخت افزاری
- مشاوره در تامین و به روزرسانی تجهیزات سخت افزاری

مراکز داده همراه اول واقع در شهرهای تهران، اصفهان، تبریز، مشهد و شیراز مطابق پیوست شماره ۱ تبصره ۲: در صورت نیاز به ارائه خدمات خارج از پیوست شماره ۱، با توافق طرفین کلیه مفاد این قرارداد پابرجا خواهد بود. تبصره ۳: پیمانکار موظف است لیست کارشناسان فنی را جهت اخذ مجوز تردد مطابق فرمت مشخص شده از سمت اداره کل حراست همراه اول حداکثر تا یک هفته بعد از ارجاع کار به اداره کل حراست تحویل دهد. مسولیت ناشی از تعلل در این خصوص به عهده پیمانکار خواهد بود

ارایه خدمات به صورت ۲۴ ساعت و هفت روز هفته خواهد بود. حضور ۳۰ نفر ساعت کارشناس در هفته در محلهایی که کارفرما مشخص مینماید الزامی بوده و زمانهای تردد و تهیه گزارش جزو این زمان محاسبه نخواهد شد. در سایر موارد پشتیبانی به صورت آماده بکار و حضور در صورت لزوم در سایت خواهد بود. کارفرما تا حد امکان سعی مینماید دسترسی مانیتورینگ به تجهیزات سایر مراکز را از مرکز توحید تهران برای پیمانکار فراهم نماید.

- پیمانکار متعهد می گردد کلیه تجهیزات مورد قرارداد را سرویس و کنترل کمی و کیفی نموده و پس از تنظیم صورتجلسه با کارفرما اقدام به پلمپ آن نماید.
- تعمیرات مورد نیاز حتی الامکان در محل کارفرما انجام شود.
- تامین قطعات یدکی به عهده پیمانکار بوده و صورتحساب آن پس از اطمینان از کارکرد قطعه یدکی توسط کارفرما پرداخت خواهد شد. در خصوص خرابیهای با اولویت بالا قطعه یدکی باید ظرف مدت ۴ ساعت تامین و تعویض شود. در سایر موارد تا ۴۸ ساعت فرصت در اختیار پیمانکار میباشد. در صورت گذشتن از زمان ذکر شده، مشاوره لازم توسط پیمانکار جهت امکان سنجی و رفع ایراد ارائه می گردد ولی زمان اضافه در جرایم لحاظ خواهد شد.
- در خصوص قطعات یدکی، پیمانکار موظف است قبل از ارائه قیمت نسبت به برآورد قطعات لازم اقدام نماید. امکان بازدید از تجهیزات تا قبل از ارائه پاکت های مناقصه وجود دارد. پیمانکار موظف به ارائه Shopping List جهت قطعات یدکی و اخذ تاییدیه از اداره کل خرید پس از تبادل قرارداد ظرف مدت یک هفته می باشد.
- پس از انجام سرویس و یا تعمیرات؛ سیستم موضوع قرارداد؛ مجدداً توسط پیمانکار پلمپ می گردد.
- اگر دستگاهی نیاز به تعمیر در خارج از محل قرارداد داشته باشد و در صورتی که زمان تعمیر بیش از ۲۴ ساعت به طول انجامد و چنانچه نبود دستگاه فوق محل انجام کار گردد، پیمانکار موظف به جایگزینی یک دستگاه بجای دستگاه در حال تعمیر میباشد.
- پشتیبانی از نرم افزارهای مورد توافق در این قرارداد ( صورتجلسه تنظیمی ) به عهده پیمانکار می باشد.

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه، کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St. Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱



Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.



شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

- حمل دستگاه معیوب به تعمیرگاه و بالعکس توسط پیمانکار انجام می پذیرد.
- پیمانکار موظف است قطعات یدکی این پروژه را در محل خود نگهداری نماید. کارفرما هیچ گونه تعهدی جهت اختصاص فضا برای نگهداری قطعات یدکی نخواهد داشت.
- استفاده از ابزارها و یوتیلیتی های نصب شده برای شناسایی وضعیت سیستمها و مانیتورینگ دائمی آنها و در صورت لزوم نصب ابزارهای مورد نیاز و فراهم نمودن امکان بهره برداری کارفرما از آنها در ابتدای کار
- تکمیل اطلاعات سیستمهای تحت پشتیبانی بر روی ابزارهای DCIM موجود در مجموعه شامل Opmanager و Solarwinds و هدهد
- شرکت در جلسات فنی با وندوره های مربوطه و ایفای نقش مشاور فنی در حوزه سخت افزار از جانب کارفرما
- انجام خدمات PM سخت افزاری برای کلیه تجهیزات دو بار در طول قرارداد
- تشخیص عیوب سخت افزاری و خارج از رده شدن تجهیزات و ارائه پیشنهاد به کارفرما جهت جایگزینی
- تهیه داده های Performance تجهیزات جهت استفاده ارزیابی عملکرد سیستمها
- ارائه پیشنهاد توسعه یا خرید تجهیزات جدید بر اساس کمبودهای مشخص شده از داده های Performance تجهیزات
- انجام عملیات مانیتورینگ تجهیزات به صورت Local
- ارائه گزارش هفتگی از وضعیت سلامت تجهیزات و قطعات به صورت هفتگی
- گزارش خرابی سخت افزار به کارفرما و اقدام جهت رفع مشکل بر اساس SA
- انجام به روزرسانی Firmware های تجهیزات مختلف بر اساس نظر کارفرما
- تهیه نقشه سایت از راکها، کابل کشی و تجهیزات مرکز داده در قالب نرم افزار (ترجیحاً VISO)
- انجام عملیات بازدید دوره ای
- انجام عملیات نظارت، رفع اشکال، تعویض و اقدامات فنی دیگر در ساعات غیر کاری بر اساس CR اعلام شده
- اعمال تغییرات سخت افزاری و پسیو بر اساس درخواست کارفرما
- مشاوره نصب و راه اندازی تجهیزات جدید و یا جایگزین بر اساس درخواست کارفرما
- پیمانکار باید رزومه افراد فنی پروژه را به همراه مدارک مناقصه ارائه نماید.
- در صورت عدم تایید هر یک از کارشناسان فنی توسط کارفرما، پیمانکار موظف به معرفی نفر جایگزین ظرف مدت یک هفته می باشد.
- در خصوص سرویس مشاوره تخصصی، بنا به درخواست کارفرما، پیمانکار موظف به ارائه مشاوره تخصصی توسط کارشناس خبره در موضوعات مرتبط با سخت افزار، OS، پایگاه داده می باشد. مشاور معرفی شده باید به تایید کارفرما رسیده شود. و میزان نفر ساعت مشاوره توسط کارفرما تعیین و تایید می شود.
- مشاوره و تایید فنی لیست های خرید تجهیزات کارفرما (LOM)
- بررسی اصالت و تاییدیه فنی تجهیزات خریداری شده توسط کارفرما
- پیاده سازی دستورالعملهای ایمنی شبکه در حوزه سخت افزارهای مورد پشتیبانی تا سطح firmware

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه، کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St. Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱





شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

پیوست ۱:

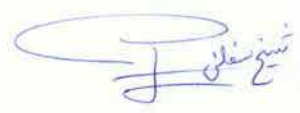
مکانهای ارائه خدمات:

- مرکز توحید (تهران)
- مرکز رضائی (تهران)
- مرکز طلاب (مشهد)
- مرکز منتظری (اصفهان)
- مرکز علامه (تبریز)

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه . کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St.Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱







شرکت ارتباطات سیار ایران  
(سهامی عام)

بسمه تعالی

فرم A4  
کد مدرک: ( FO - ۳۴۲ - ۴۴ )

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

امتیاز	عنوان شاخص ارزیابی فنی	ردیف								
۱۵	تعداد پروژه های انجام شده مرتبط با موضوع قرارداد	۱								
	<table border="1"> <tr> <td>۱۵-۱۱</td> <td>۱۰-۶</td> <td>۵-۳</td> <td>۲-۰</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۷۰</td> <td>۳۰</td> <td>۰</td> </tr> </table>	۱۵-۱۱	۱۰-۶	۵-۳	۲-۰	۱۰۰	۷۰	۳۰	۰	
۱۵-۱۱	۱۰-۶	۵-۳	۲-۰							
۱۰۰	۷۰	۳۰	۰							
۱۰	حسن سابقه و رضایت در کارهای قبلی مرتبط با شرکت ارتباطات سیار ایران	۲								
۵	حسن سابقه و رضایت در کارهای قبلی مرتبط با سایر شرکتها	۳								
۱۰	توان مالی و پشتیبانی شرکت	۴								
۵	ارائه مدارک کافی دال بر توان مدیریتی در اجرای پروژه	۵								
	ارائه مدارک کافی دال بر توان کارشناسی فنی در اجرای پروژه	۶								
۱۵	ارائه مدارک کافی دال بر توان کارشناسی شرکت در پیکره بندی نمودن تجهیزات موضوع قرارداد	۶-۱								
۱۵	ارائه مدارک کافی دال بر توان کارشناسی در بخش پسیو شبکه و دیتاستر	۶-۲								
۵	ارائه سازمان اجرای پروژه	۷								
۵	ارائه برنامه فازها و زمانبندی اجرای پروژه	۸								
۱۰	ارائه برنامه مدیریت ریسک	۹								
۵	ارائه برنامه آزمایش و تحویل	۱۰								
۱۰۰	مجموع									

تهران ، میدان ونک ، خیابان ونک ، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان ، برج همراه . کد پستی : ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱  
Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St.Tehran - Iran . Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱





شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

## LOS

ردیف	لیست سرویس و خدمات	تعداد
۱	خدمات پشتیبانی فنی سخت افزاری تجهیزات مرکز OSS	یک
۲	آموزش تخصصی حوزه قرارداد	۴۰۰ نفر ساعت
۳	مشاوره تخصصی	۲۵۰ نفر ساعت

تهران ، میدان ونک ، خیابان ونک ، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان ، برج همراه . کد پستی : ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St.Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱



معاونت  
عملیات و مدیریت شبکه  
شرکت ارتباطات سیار ایران

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

## SLA

### جرائم

پیمانکار موظف است میزان دسترس پذیری سرویس‌ها ماهیانه ۹۹/۹ درصد را ارائه نماید. در صورتی که زمان Down Time حاصل از مشکلات پیش آمده، در طول سه ماه از ۳۰۰ دقیقه (۵ ساعت) تجاوز نماید، کارفرما مجاز به فسخ قرار داد خواهد بود و کلیه خسارات ناشی از فسخ قرارداد به عهده پیمانکار می‌باشد.

علاوه بر موارد فوق، در صورت عدم رعایت موارد ذیل، پیمانکار مشمول جریمه خواهد گردید:

- افزایش زمان **Down Time** پیش‌بینی شده (به ازاء هر ساعت مبلغ بیست میلیون ریال)
- عدم ارائه بموقع گزارشات (به ازاء هر روز تاخیر مبلغ دو میلیون ریال)
- عدم رعایت توافقات و استانداردهای تدوین شده (به ازاء هر مورد مبلغ دو میلیون ریال)
- عدم ارائه گزارشات و مستندات بر طبق فرمت تعریف شده (به ازاء هر مورد مبلغ دو میلیون ریال)
- عدم بروز رسانی مستندات ارائه شده بر طبق تغییرات انجام شده (به ازاء هر مورد مبلغ دو میلیون ریال)
- بدیهی است در صورت بروز هر گونه ضرر و زیان ناشی از سهل انگاری و خطای پیمانکار کارفرما می‌تواند به میزان خسارت وارده از صورت حساب پیمانکار کسر نماید.

نکات مهم:

Down Time حاصل از مشکلات و قطعی زیرساخت برق و شبکه یا مواردی دیگر که خارج از محدوده پروژه باشد، در موارد فوق لحاظ نخواهد گردید.

فرمت و نحوه ارائه کلیه گزارشات و مستندات می‌بایست حداکثر ظرف مدت دو هفته از شروع قرار داد، با کارفرما نهایی و پس از آن اجرا گردد.

جرائم مرتبط با وقایع:

سطح خرابی	جریمه به ازای گذر از زمان مجاز (ریال)	میزان قطعی مجاز و حل مشکل	محل بروز
قطعی کلی سرویس‌ها به علت مشکل در تجهیزات	هر دقیقه ۲۰۰,۰۰۰	۱۰ دقیقه	مراکز داده
تأثیر در سرویس مشخص به علت مشکل در تجهیزات	به ازای هر سرویس در هر دقیقه ۱۰۰,۰۰۰	۲۰ دقیقه	مراکز داده
عدم امکان مانیتور نمودن تجهیزات	هر دقیقه ۱۰۰,۰۰۰	۶۰ دقیقه	سیستم‌های مانیتورینگ

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه، کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St. Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱



Handwritten signatures and stamps at the bottom of the document.





شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

### سطوح خدمات

پیمانکار موظف است با توجه به شرایط اعلامی توسط کارفرما مطابق جدول زیر نسبت به رفع ایرادات ارجاع شده از سمت کارفرما اقدام نماید. ولیکن SLA به صورت فصلی با توافق طرفین قابل تغییر می‌باشد.

۹-۱- تصمیم گیری نهائی در تعیین شرایط و درجه اهمیت خرابی فقط با کارفرما می‌باشد.

شرایط	زمان و نحوه پاسخگویی پیمانکار	رفع موقت مشکل (R1)	عیب یابی و رفع کامل آن (R2)
اضطراری (P1)	به تمامی مشکلات باید فوراً و بصورت شبانه روزی پاسخ داده شود.	ظرف مدت حداکثر دو ساعت سیستم می‌بایست مجدداً قادر به سرویس دهی گردد	ظرف مدت حداکثر یک روز می‌بایست منشاء اصلی (Root Cause) شناسایی و رفع گردد
فوری (P2)	به تمامی پرسش‌ها باید حداکثر ظرف مدت ۱ ساعت و بصورت شبانه روزی پاسخ داده شود	ظرف مدت حداکثر پنج ساعت سیستم می‌بایست مجدداً قادر به سرویس دهی گردد	ظرف مدت حداکثر سه روز می‌بایست منشاء اصلی (Root Cause) شناسایی و رفع گردد
کم اهمیت (P3)	پاسخگویی: به تمامی پرسش‌ها باید حداکثر ظرف ۲ ساعت در ساعات اداری پاسخ داده شود	ظرف مدت حداکثر سه روز کاری می‌بایست اقدام لازم صورت گیرد.	ظرف مدت حداکثر یک هفته می‌بایست منشاء اصلی (Root Cause) شناسایی و رفع گردد

شرایط	زمان و نحوه اطلاع رسانی پیمانکار به کارفرما	اطلاع رسانی رفع خرابی	ارسال گزارش
اضطراری (P1)	در یک ساعت اول تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه کارشناسان و مسئولین تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه مدیران	به محض رفع خرابی ارسال SMS به کلیه کارشناسان، مسئولین سرویس و رؤسا و مدیران	ظرف مدت حداکثر یک روز می‌بایست منشاء اصلی (Root Cause) شناسایی و رفع گردد
فوری (P2)	در یک ساعت اول تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه کارشناسان بعد از یک ساعت و قبل از پنج ساعت تماس تلفنی و ارسال SMS به مسئولین سرویس بعد از پنج ساعت تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه مدیران	به محض رفع خرابی و قبل از ۵ ساعت ارسال SMS به کلیه کارشناسان، مسئولین سرویس به محض رفع خرابی و بعد از ۵ ساعت ارسال SMS به کلیه کارشناسان، مسئولین سرویس و مدیران	ظرف مدت حداکثر سه روز می‌بایست منشاء اصلی (Root Cause) شناسایی و رفع گردد

تهران ، میدان ونک ، خیابان ونک ، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان ، برج همراه . کد پستی : ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St. Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱



Handwritten signatures and stamps in blue ink.



شرکت ارتباطات سیار ایران

باسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

<p>ظرف مدت حداکثر یک هفته می‌بایست منشاء اصلی (Foot Cause) شناسایی و رفع گردد</p>	<p>به محض رفع خرابی و قبل از ۴۸ ساعت ارسال SMS به کلیه کارشناسان، مسئولین سرویس به محض رفع خرابی و بعد از ۴۸ ساعت ارسال SMS به کلیه کارشناسان، مسئولین سرویس و مدیران</p>	<p>در یک ساعت اول تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه کارشناسان بعد از یک ساعت و قبل از ۲۴ ساعت تماس تلفنی و ارسال SMS به مسئولین سرویس بعد از ۴۸ ساعت تماس تلفنی و ارسال SMS به کلیه مدیران</p>	<p>کم اهمیت (P3)</p>
---	---	---	----------------------

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه، کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱

Hamrah Tower - Kordestan High Way Cross : Vanak St. Tehran - Iran

Post Code: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱



Handwritten signatures and a large arrow pointing left.