



بانک ملی ایران

## فراخوان مناقصه عمومی دو مرحله‌ای

(شماره ۹۸/۲۵)

بانک ملی ایران در نظر دارد مناقصه پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری واحدهای بانک ملی به شماره ثبت ستاد ۰۱۰۵۶۰۰۰۰۲۵ ۹۸۰۰۱ را از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به نشانی: [www.setadiran.ir](http://www.setadiran.ir) به شرح زیر برگزار نماید:

۱. تاریخ انتشار در سامانه: از ساعت ۸ روز چهارشنبه مورخ ۹۸/۱۲/۷
۲. مهلت دریافت اسناد: تا ساعت ۱۶ روز دوشنبه مورخ ۹۸/۱۲/۱۲
۳. مهلت ارسال پیشنهاد: تا ساعت ۱۶ روز شنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۴
۴. زمان گشودن پاکت‌های الف و ب: ساعت ۹ روز یک شنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۵
۵. نوع و مبلغ تضمین: سپرده نقدی یا ضمانت‌نامه بانکی یا ارائه سایر تضمین مطابق آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی، به مبلغ ۴۶/۲۲۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال.
۶. هزینه خرید اسناد: ۲۰۰,۰۰۰ ریال.

ضمناً پاکت تضمین می‌باشد علاوه بر بارگذاری در سامانه، تا ساعت ۱۶ روز شنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۴ به نشانی: تهران، خیابان فردوسی، ادارات مرکزی بانک ملی ایران، اداره کل کارپردازی، دایره دبیرخانه و امور اداری کارکنان تحويل شود.  
به پیشنهادهای واصله خارج از سایت سامانه ستاد ترتیب اثر داده نخواهد شد.

**شرایط شرکت در مناقصه در سایت (<http://iets.mpor.org.ir>) قابل مشاهده می‌باشد.**

## برگ شرایط شرکت در مناقصه عمومی و مرحله ای شماره ۹۸/۲۵

موضوع: پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری واحدهای بانک ملی طبق شرایط مندرج در پیوستهای شماره ۱، ۲ و RFP که جزء لاینفک برگ شرایط شرکت در مناقصه می‌باشند.

توجه: اسناد مناقصه جمعاً ۷۳ صفحه می‌باشد.

۱- شرکت موظف است پیشنهاد خود (صرفاً یک پیشنهاد) را به صورت فایل با فرمت pdf شامل: تضمین (پاکت الف)، پیشنهاد فنی (پاکت ب) و پیشنهاد قیمت (پاکت ج) تهیه و حداکثر تا ساعت ۱۴ روز شنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۴ در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به نشانی: www.setadiran.ir با رگذاری نماید.

توجه: چنانچه شرکت کنندگان، در استاد مناقصه ابهام یا ایرادی مشاهده کنند، می‌توانند حداکثر تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه مورخ ۹۸/۱۲/۱۴ به صورت کتبی سوالات مربوطه را به اداره کل کارپردازی (شماره دورنگار: ۶۶۷۳۱۱۹۱) اعلام نمایند. بدیهی است شرکت کنندگان موظفند پاسخ سوالات، صورت جلسات رفع ابهام و سایر موارد را در قسمت «اصلاحات - سایر مدارک /اطلاعات» در سامانه ستاد مشاهده نمایند.

۲- محتویات پاکتها و شرایط لازم برای تنظیم آنها به شرح ذیل خواهد بود:

### ۱-۱- پاکت الف:

شامل قبض رسید واریز مبلغ ۴۶/۲۲۸/۰۰۰ ریال به حساب جاری ۱۱۰۷۷۳۷۱۵۰۰۴ به نام اداره کل کارپردازی نزد شعبه مرکزی بانک ملی ایران یا ضمانتنامه بانکی بدون قید و شرط به سررسید ۳ ماهه و قابل تمدید برای ۳ ماه دیگر یا ارائه سایر تضامین مطابق با آییننامه تضمین برای معاملات دولتی به عنوان سپرده شرکت در فرآیند ارجاع کار(مناقصه).

توجه: مناقصه گران می‌باشد علاوه بر درج اطلاعات پاکت الف در سامانه مذکور، پاکت الف را جداگانه و لامپ و مهر شده با ذکر نام شرکت بر روی پاکت حداکثر تا ساعت ۱۶ روز شنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۴ به دایره دبیرخانه و امور اداری کارکنان اداره کل کارپردازی واقع در خیابان فردوسی ادارات مرکزی بانک ملی ایران (تلفن: ۰۹۹۲۱۴۵) تحويل و رسید دریافت نمایند.

### ۱-۲- پاکت ب :

شامل کلیه اسناد ذیل می‌باشد که باید پس از امضاء و مهر شرکت به ترتیب (با درج فهرست در ابتدای فایل) اسکن شده و به صورت فایل pdf در سامانه ستاد در محل پاکت(b) Upload گردد. بدیهی است در صورت درخواست بانک، شرکت موظف است اصل اسناد پاکت(b) را پس از گشودن پاکت مزبور در کمیسیون مناقصات، به بانک ارائه نماید.

۱-۲-۲- خلاصه اطلاعات شرکت مطابق فرمت اعلام شده. (پیوست شماره ۱)

مطالعه کرید و مورد قبول می‌باشد

بنگاه همراه امداد و محروم

بانک ملی ایران

۲-۲-۲- مشخصات کامل شرکت پیشنهاد دهنده، نشانی شرکت، اسمی مدیران، ارائه مجوز فعالیت و مدارک مربوط به سوابق کاری و فعالیت شرکت در زمینه مرتبط با موضوع مناقصه.

۲-۲-۳- اسناد و مدارک شناسایی اعم از: اساسنامه، اظهارنامه یا شرکتنامه، آخرین صورتجلسه مجمع عمومی (ممهر به مهر اداره ثبت شرکت ها)، تصاویر شناسنامه و کارت ملی مدیران، روزنامه رسمی مربوط به ثبت شرکت، آخرین تغییرات مربوط به اعضاءداران و سایر تغییرات احتمالی؛ آخرین صورت‌های مالی حسابرسی شده؛ و درصورت برنده شدن گواهی‌نامه ثبت نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده، گواهی امضاء مسلم‌الصدور مخصوص اعضاءداران مجاز شرکت.

۲-۲-۴- مستندات کداقتاصادی و کد ۱۲ رقمی پرونده مالیاتی و شناسه‌ملی اشخاص حقوقی.

۲-۲-۵- تعهد به ثبت اطلاعات کامل شرکت براساس موارد مندرج در قانون برگزاری مناقصات دولتی در پایگاه ملی مناقصات کشور ([www.iets.mpor.org.ir](http://www.iets.mpor.org.ir)) و ارائه کد مربوطه.

۲-۲-۶- سایر مستندات به ترتیب مطابق جدول امتیازبندی (مندرج در RFP) با امضاء اعضاءداران مجاز و مهر شرکت.

۲-۲-۷- برگ شرایط شرکت در مناقصه و پیش‌نویس قرارداد (پیوست شماره ۲) با امضاء و مهر شرکت.

۲-۲-۸- درصورتی که هر یک از مناقصه‌گران مواردی که در جداول امتیازبندی به صورت الزامی (Mandatory) مشخص شده را ارائه ننموده یا پیشنهاد آن‌ها فاقد آیتم مربوطه باشد، از فرایند مناقصه حذف خواهد شد.

### ۲-۳- پاکت ج شامل:

مبلغ پیشنهادی (بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده).

بدیهی است مالیات و عوارض مزبور، حسب قوانین و تعرفه‌های ذی‌ربط پرداخت خواهد شد.

تبصره: بهای پیشنهادی می‌باشد با اعتبار سه ماهه که به تشخیص مناقصه‌گزار برای یک دوره سه ماهه دیگر قابل تمدید می‌باشد، به صورت غیرمشروط و خوانا در سامانه درج گردد.

۱-۳-۲- نحوه تعیین بهای تراز شده:

$$L = \frac{100 \times C}{100 - [I(100-T)]}$$

حداقل امتیاز قابل قبول: ۷۰٪ کل امتیازات  
 $L = \text{قیمت تراز شده}$

$C = \text{قیمت پیشنهادی: بهاء درج شده در پاکت «ج»}$

$I = \text{ضریب تأثیر: } 0/4$

$T = \text{امتیاز فنی - بازرگانی: حداقل } 100$

مطلوب کرد و موافقت می‌باشد

بر مجموعه محصولات معتبر شده

بانک ملی ایران

۳- پاکت‌های «الف» و «ب» در ساعت ۹ صبح روز یکشنبه مورخ ۹۸/۱۲/۲۵ در جلسه کمیسیون مناقصات بانک از طریق سامانه ستاد، گشوده و پس از تأیید اعضای کمیسیون، محتویات پاکت‌های «ب» مشتمل بر مشخصات فنی برای بررسی به کمیته فنی- بازرگانی ارجاع خواهد شد.

۴- پس از دریافت نظریه‌های فنی، پاکت «ج» شرکت‌هایی که پیشنهاد فنی آنها مورد قبول واقع شده است در تاریخی که متعاقباً اعلام خواهد شد، در همان محل از طریق سامانه ستاد گشوده و صورت جلسه مربوط متنضم‌ن نظریات فنی و قیمت‌های پیشنهادی و سایر شرایط مربوط در اولین جلسه کمیسیون مناقصات بانک بعد از تاریخ گشایش مورد بررسی قرار گرفته و تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد شد.

توجه: چنانچه اخذ تصمیم در جلسه مذبور میسر نگردد، طبق قوانین ذیربط اقدام خواهد شد.

۵- حضور مناقصه‌گران یا نمایندگان رسمی آنان در جلسات گشودن پاکت‌ها بلامانع است.

۶- پس از اخذ تصمیم مقتضی در کمیسیون مناقصات، نام شرکت برنده مناقصه به صورت کتبی اعلام و علاوه بر سپرده آن، سپرده شرکت ردیف دوم (برحسب مورد) نیز حداقل ۱۵ روز، نزد بانک باقی خواهد ماند.

۷- شرکت برنده موظف است ظرف مدت ۱۰ روز از تاریخ اعلام، قرارداد را مطابق با پیش‌نویس بانک (پیوست شماره ۲) متنضم‌ن شرایط و مشخصات اعلام شده به همراه مدارک و تضمین مربوطه به بانک ملی ایران تسلیم و درخصوص انعقاد آن اقدام نماید.

۸- بدیهی است چنانچه شرکت برنده ردیف اول در مهلت مقرر مدارک لازم را برای عقد قرارداد ارائه ننماید یا از انجام معامله استنکاف نماید، بانک می‌تواند سپرده موضوع بند ۲-۱ شرایط شرکت در مناقصه را به نفع خود ضبط نموده و از شرکت ردیف دوم برای عقد قرارداد دعوت به عمل خواهد آمد تا مطابق ماده ۷ در مورد ارسال و انعقاد قرارداد اقدام نماید. درصورت استنکاف شرکت ردیف دوم، سپرده موضوع بند ۲-۱ شرکت مذکور نیز ضبط و بانک حسب قوانین ذیربط درخصوص تجدید مناقصه اقدام خواهد نمود.

۹- **شرایط عمومی مناقصه: اهم موارد (رد پیشنهادها - استرداد تضمین - ضبط تضمین):**

۹-۱- **موارد رد پیشنهادها:**

الف- پیشنهادهایی که مخدوش، مبهم، مشروط، به صورت ناقص یا ناخوانا بوده یا اختلاف محاسباتی داشته باشد. (به تشخیص کمیسیون مناقصات)

ب- پیشنهادهایی که شرایط تضمین شرکت در مناقصه را تأمین نکرده باشند، از جمله: فقدان تضمین، نقص تضمین یا تضمین غیرمعتبر.

پ- پیشنهادهایی که در مهلت مقرر ارائه نشده باشند.

مطالعه کرید و موروث می‌باشد

گلزار معرفه اسلامیه

بانک ملی ایران

ت - شرکت‌هایی که بیش از یک پیشنهاد ارائه نمایند.

ث - پیشنهادهایی که طبق شرایط مقرر در اسناد مناقصه مهر و امضاء مجاز نشده باشند. (به تشخیص کمیسیون مناقصات).

#### ۹-۲ - موارد استرداد تضمین شرکت در مناقصه:

الف - تمام موارد ذکر شده در بند ۹-۱

ب - پیشنهادهایی که حداقل امتیاز قابل قبول را کسب نکنند.

پ - تضمین مناقصه‌گرانی که براساس ارزیابی فنی-بازارگانی و در مرحله نهایی، برنده مناقصه نشده‌اند.  
(به استثناء نفرات اول و دوم)

ت - تضمین نفرات اول و دوم بعد از انعقاد قرارداد.

#### ۹-۳ - ضبط تضمین شرکت در مناقصه:

الف - تضمین برنده‌گان اول و دوم مناقصه در صورت ارجاع سفارش به ایشان و امتناع از انعقاد قرارداد ظرف مهلت مقرر در اسناد مناقصه.

تبصره: سایر مواردی که در قوانین و آیین‌نامه‌های ذیربط پیش‌بینی شده است.

۱۰ - هرگونه تسلیم، تحويل، اصلاح، جایگزینی یا پس گرفتن پیشنهاد باید به صورت قابل گواهی و در مهلت تعیین شده در سامانه ستاد انجام پذیرد.

۱۱ - هزینه آگهی بر عهده شرکت برنده مناقصه خواهد بود.

۱۲ - حد نصاب مناقصه، دو مناقصه‌گر می‌باشد.

۱۳ - رعایت قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی و کشوری مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲ و قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و آیین نامه‌های اجرایی مربوط و همچنین قانون «حداکثر استفاده از توان تولیدی و خدماتی کشور و حمایت از کالای ایرانی» مصوب سال ۱۳۹۸، الزامی است.

۱۴ - امضاء‌داران مجاز شرکت باید ذیل جمله «مطالعه گردید و مورد قبول می‌باشد» در تمام این برگها و همچنین پیوستهای شماره ۱، ۲ و RFP را امضاء نموده و پس از ممهور نمودن آنها به مهر شرکت در پاکت (ب) در سامانه ستاد Upload نمایند.

مطالعه گردید و مورد قبول می‌باشد

بانک ملی ایران

برگ چهارم از هفده برگ

## پیوست شماره ۱ برگ شرایط شرکت در مناقصه

### **خلاصه اطلاعات شرکت پیشنهاد دهنده**

(توجه: این فرم در سربرگ شرکت تکمیل شود.)

#### **اطلاعات شرکت:**

- نام کامل شرکت، نشانی، اسمای مدیران، شماره ثبت، شماره تلفن و دورنگار
- کد اقتصادی
- کد ثبت اطلاعات کامل شرکت در پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات
- شماره حساب سیبا نزد بانک ملی ایران
- کد ۱۲ رقمی پرونده مالیاتی
- معرفی رابط و پاسخگو به همراه شماره تلفن و دورنگار

**مهر و امضاء شرکت**

سوسنگرد ۲ بزرگ صنایع سرک درسته



برخال

قرارداد پیشیگانی سخت افزارهای نرم افزارهای واحد های بانک ملی ایران

به شماره: 409

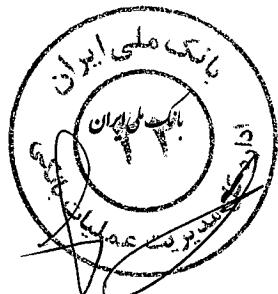
از تاریخ: ۱۳۹۹/۱/۱ به مدت سه سال شمی

کارفرما: بانک ملی ایران

.....  
پیمانهای: شرکت.....

میراث

صفحه ۱۰/۲۵ نسخه ۲۶





باسم‌هه تعالی

شماره : ۴۰۹

تاریخ :

## قرارداد پشتیبانی سخت افزارها و نرم افزارها در واحد‌های بانک ملی

این قرارداد فی مایین بانک ملی ایران به نمایندگی اداره کل مدیریت عملیات بانکی به شماره شناسه ۱۰۸۶۱۶۷۷۵۴۲ و با کد اقتصادی ۴۱۱۱-۸۶۳۵-۱۱۳۷، به نشانی ایران-تهران- خیابان فردوسی- ادارات کل مرکزی بانک ملی ایران- تلفن: ۶۰۹۹۴۱۷۸ دورنگار: ۶۶۷۳۱۱۹۱، که در این قرارداد "بانک" نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت ..... به شماره ثبت ..... و کد اقتصادی ..... به شناسه ملی ..... مقيم: .....، کد پستی ..... تلفن .....، که بنا بر مفاد دورنگار .....، به نمایندگی آقای ..... به سمت ..... و آقای ..... به سمت ..... که بنا بر مفاد آگهی آخرین تغییرات شرکت مندرج در روزنامه رسمی کشور به شماره .... مورخ .... مجاز به امضاء قراردادها، استاد و اوراق بهادر و تعهد آور می‌باشدند، و در این قرارداد اختصاراً «شرکت» نامیده می‌شود، از طرف دیگر در اجرای ماده ۱۰ قانون مدنی منعقد گردید و هر دو طرف ملزم به اجرای دقیق مواد مندرج در آن می‌باشند. ضمناً هرگونه تغییر در مفاد قرارداد که به صورت متمم تنظیم شود پس از امضای طرفین معتبر و جزء لاینفک قرارداد حاضر خواهد بود.

### ماده ۱ موضع قرارداد:

عبارت است از پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری واحد‌های بانک، نصب، راه اندازی، تعمیر، نگهداری و تعویض قطعات تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و تجهیزات جانبی واحد‌های بانک، به صورت ( با قطعه برای تجهیزات خارج از گارانتی و بدون قطعه در مورد تجهیزات دارای گارانتی ) با مشخصات پیوست شماره (۲) این قرارداد و همچنین نصب و پشتیبانی نرم افزارهای (پایه و سیستمی) و تجهیزات شبکه (LAN)، UPS و تأمین نیروی بانکبان دستگاه‌های خودبانک (VTM) موضوع پیوست شماره (۵) و صدور ، چاپ، بروز رسانی و شخصی سازی انواع کارت‌های بانکی وفق مفاد این قرارداد به نحوی که سرویس دهی لحظه‌ای واحد‌های بانک بدون وقفه برقرار باشد.

**تبصره ۱** تجهیزات مشمول پشتیبانی شامل تجهیزات تحت مالکیت بانک به شرح پیوست شماره (۲) و یا تجهیزات اجاره‌ای و خارج از مالکیت بانک باستثنای ATM، کیوسک بانکی، ملزومات مصرفی، دوربین مدار بسته، شبکه WAN واحد‌های خود دریافت و تجهیزات ارتباط فضایی‌هایی باشد که گروه تجهیزات و تعداد اقلام آنها همیشه در حال تغییر است.

**تبصره ۲** اداره کل مدیریت عملیات بانکی به عنوان ناظر قرارداد تعیین می‌گردد.

**ماده ۲ مدت قرارداد:** مدت این قرارداد از تاریخ ۱۳۹۹/۱/۱۰ الی ۱۴۰۱/۱/۲۰ به مدت سه سال شمسی می‌باشد.

**تبصره ۳** چنانچه انعقاد قرارداد دوره بعدی به هر دلیلی سر موعد اتمام این قرارداد انجام نگردد برای جلوگیری از وقفه در امور پشتیبانی بانک تا تعیین تکلیف قرارداد بعدی، شرکت طبق مفاد این قرارداد به کار خود ادامه می‌دهد و بانک متقابلاً هزینه آن را طبق این قرارداد به صورت علی الحساب پرداخت می‌نماید.

### ماده ۳ مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن:

۳-۱ مبلغ این قرارداد برای کل مدت آن ..... ریال (..... میلیارد ریال) شامل سال اول ..... ریال سال دوم ..... ریال و سال سوم ..... ریال می‌باشد که بصورت ماهانه (یک دوازدهم مبلغ سالانه) پس از تائید ناظر و اعمال کسورات و یا اضافات قانونی در وجه شرکت پرداخت خواهد گردید.

۳-۲ شرکت صورتحساب ماهانه هزینه خدمات موضوع قرارداد را تهیه و برای بانک ارسال می‌نماید. صورتحساب مزبور ظرف ۰ روز از تاریخ وصول در صورت تأیید ناظر به شرکت پرداخت خواهد شد در صورت وجود هرگونه ایراد و اشکال در تنظیم صورتحساب و مبلغ آن، مراتب ظرف مدت مذکور از سوی بانک، کتابه شرکت ابلاغ خواهد شد.





۳-۲ بانک در اجرای ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی و تبصره آن، مبلغ ۷.۵٪ از هر صورتحساب شرکت کسر و نزد خود نگهداری نموده که در پایان هر سال از قرارداد پس از ارائه مفاصصات بیمه تأمین اجتماعی، به شرکت مسترد می‌نماید.

**تبصره ۴** پرداخت آخرین صورتحساب هر سال منوط به ارائه مفاصصات حساب بیمه تأمین اجتماعی به بانک می‌باشد. ضمناً در صورت ارائه مفاصصات حساب تأمین اجتماعی در هر مقطعی از قرارداد، بانک نسبت به عودت مبالغ مکسوره از این محل تا آن مقطع، اقدام می‌نماید.

۳-۴ مالیات بر ارزش افزوده در صورت ارائه گواهی ثبت‌نام در نظام مالیاتی مربوطه، به مبلغ هر صورتحساب اضافه و پرداخت خواهد شد.

ضمناً شرکت موظف است آخرین گواهینامه ثبت نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده خود را مطابق با زمان صورتحساب‌ها به بانک ارسال نماید که در صورت عدم ارسال، بانک تعهدی در قبال پرداخت مبلغ مالیات و عوارض بر ارزش افزوده را نخواهد داشت.

**تبصره ۵** شرکت حساب کوتاه مدت شماره ..... نزد بانک ملی ایران شعبه برج آرمیتا به نام شرکت را بابت واریز وجهه خدمات موضوع قرارداد به بانک معرفی نمود.

#### ماده ۴ تعهدات شرکت:

##### آموزش و شرکت در جلسات

۴-۱ شرکت متعهد گردید در صورت درخواست بانک آموزش‌های مورد نیاز و مطابق با مفاد این قرارداد را بدون دریافت هزینه جداگانه ارائه نماید.

۴-۲ شرکت متعهد گردید هر زمانی که بانک درخواست نماید، نماینده یا نمایندگان تمام‌اختیار خود را جهت شرکت در جلسات مرتبط با موضوع این قرارداد اعزام نماید.

##### حضور در محل و رفع خرابی

۴-۳ شرکت متعهد گردید در هر زمان بنا به نیاز اعلامی از سوی بانک بدون توجه به تعطیلی یا ساعت کاری، متخصصین خود را حضوری جهت عیب‌یابی و رفع مشکلات اعزام نماید. هماهنگی ورود پرسنل با بانک می‌باشد.

##### پاسخ‌گویی

۴-۴ شرکت متعهد گردید به منظور ایفای بهتر تعهدات، مشکلات شعب و ادارات امور مربوط به موضوع این قرارداد که از سوی مرکز تماس و امداد واحد‌ها و مشتریان آن شرکت بی‌گیری می‌گردد را در حداقل زمان بررسی و بر طرف نماید.

۴-۵ بانک پیشخوان خدمت یکپارچه برای مدیریت Incident و Change Request (SLA) به محاسبه عملکرد شرکت طرف قرارداد می‌پردازد. در این راستا شرکت موظف است برای ایفای بهتر تعهدات موضوع این قرارداد، از طریق وب سرویس به این سامانه متصل و تیکت‌ها را بررسی و حل و فصل نماید.

۴-۶ شرکت متعهد گردید تمامی درخواست‌های ثبت شده در پیشخوان خدمت را در زمان‌های توافق شده طبق SLA پیوست شماره (۱) رسیدگی و حل و فصل نماید.

##### پشتیبانی شبکه محلی، سخت افزار و نرم افزارهای پایه و سیستمی

۴-۷ شرکت متعهد به پشتیبانی از کلیه سخت افزارها و نرم افزارهای سیستمی و پایه موجود در واحد‌های بانک می‌باشد و در مواردی که تجهیزات دارای گلارتی باشند و یا پشتیبانی با شرکت دیگری باشد، شرکت موظف به ارائه هماهنگی‌های لازم تا برطرف نمودن مشکل مربوطه می‌باشد.

۴-۸ شرکت متعهد به نصب و راهاندازی، توسعه و رفع اشکال از شبکه محلی واحد‌ها بر اساس نیاز و اعلام بانک می‌باشد.

۴-۹ شرکت متعهد به نصب و راهاندازی موردنی سخت‌افزارها و تجهیزات در محل مورد نظر بانک می‌باشد.

۴-۱۰ شرکت متعهد گردید در موقع ضروری حسب درخواست‌های موردنی بانک تجهیزات و قطعات جانبی از قبل Hard Disk، RAM و غیره را تهیه و یا ارتقاء و بهای این قطعات را به بانک فاکتور نماید. به همراه فاکتور، ارائه تائیدیه انجام کار که توسط واحد ذی ربط

مهر و امضاء شده است لازم می‌باشد

میراث





- ۴-۱۱ کلیه موارد مرتبط با نگهداری، رفع عیب و تعویض تجهیزات شبکه LAN شنامل تجهیزات رایانه‌ای، مودم، سرور، هاب، سوئیچ، PINPAD Access Point، فایروال، اتصالات، کابل‌های ارتباطی به جز بخش‌های مرتبط با VSAT و VNB و تجهیزات WAN به عهده شرکت می‌باشد.
- ۴-۱۲ نصب، راه اندازی و تنظیم اولیه تجهیزات رایانه‌ای و شبکه LAN واحدها طبق برنامه زمانی‌بندی که توسط بانک اعلام خواهد شد بدون اخذ هزینه جداگانه به عهده شرکت است.
- ۴-۱۳ شرکت متعهد به ارائه پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری از کلیه تجهیزات قابل حمل نظیر نوت بوک‌ها و تبلت‌های بانک می‌باشد.
- ۴-۱۴ شرکت متعهد گردید در صورت تأسیس و یا جابجایی مکان استقرار واحدها اعم از شعب، ادارات امور و ادارات مرکزی، تجهیزات رایانه ای واحد‌های مزبور را بدون اخذ هزینه جداگانه در محل جدید نصب و به برقراری ارتباطات و بطور کلی راه اندازی کامل اقدام نماید.
- ۴-۱۵ شرکت متعهد گردید اشکالات مربوط به اتصالات ارت دستگاه‌ها را در صورت مشاهده یا در هنگام سرویس‌های ادواری و یا حسب اعلام بانک، رفع نماید. در این خصوص اتصال و کنترل و اندازه گیری ارت به عهده شرکت و بقیه موارد مانند حفر چاه، نصب تجهیزات به عهده بانک می‌باشد.
- ۴-۱۶ شرکت مجاز نمی‌باشد تجهیزات بانک را بدون اخذ مجوز از سوی بانک غیرقابل بهره برداری اعلام نماید و در صورت بروز خرابی حاد، متعهد به تعویض دستگاه معیوب با دستگاهی هم رده یا بالاتر (با هماهنگی و تایید نماینده بانک) خواهد بود.
- ۴-۱۷ راه اندازی سرورهای پشتیبانی (Back up) در صورت نیاز بانک بدون اخذ هزینه جداگانه بر عهده شرکت است (بدیهی است تامین سخت افزار سرور به عهده بانک می‌باشد).
- ۴-۱۸ پشتیبانی و نگهداری آرایش Rack ها مطابق با استانداردهای موجود به عهده شرکت می‌باشد.
- ۴-۱۹ شرکت متعهد گردید در صورت درخواست هریک از واحدهای بانک و پس از اخذ تایید کتبی از اداره کل مدیریت عملیات بانکی نسبت به ایجاد شبکه ساخت یافته (Passive)، آرایش رک‌ها و اصلاح شبکه واحدهای بانکی مربوط اقدام نماید. بانک موظف است هزینه‌های موضوع این بند را طی صورت حساب‌های جداگانه به شرکت پرداخت نماید.
- ۴-۲۰ شرکت متعهد گردید در صورت درخواست هریک از ادارات امور بانک و پس از اخذ تایید کتبی از اداره کل مدیریت عملیات بانکی نسبت به طراحی، نصب و راه اندازی کامل اتاق سرور (Server Room) اقدام نماید. بانک موظف است هزینه‌های موضوع این بند را طی صورت حساب‌های جداگانه به شرکت پرداخت نماید. (رک و سرور‌های داخل شعب مشمول این بند نمی‌باشد)
- ۴-۲۱ شرکت نصب و راه اندازی و پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری مربوط به سامانه‌های صدور شخصی ساز دسته چک و چکاوک و MICR را تعهد می‌نماید.
- ۴-۲۲ انجام هماهنگی‌های لازم و ارائه مشاوره به واحدها و کارشناسان تولید نرم افزار و همچنین دیگر شرکت‌ها که به درخواست بانک اقدام به ارائه سرویس می‌نمایند، به عهده شرکت می‌باشد. مانند (اتوماسیون اداری، پیشخوان خدمت، پویا کانون جوانه‌ها)
- ۴-۲۳ شرکت متعهد به ارائه همکاری‌های لازم با بانک و شرکت‌های ثالث بمنظور سازگار نمودن تجهیزات با سامانه‌های موجود در بانک می‌باشد.
- ۴-۲۴ شرکت، پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری از سیستم حضور و غیاب واحدها را تعهد می‌نماید.
- ۴-۲۵ شرکت متعهد به پشتیبانی از آخرین نسخه سیستم عامل ویندوز مورد تأیید بانک می‌باشد. این پشتیبانی شامل تهیه، نصب و راه اندازی سیستم عامل، تهیه و نصب درایورهای مربوط به قطعات و تجهیزات جانبی و ارائه آموزش‌های اولیه به کاربر مربوطه می‌باشد. (در صورت الزام کشور به رعایت حقوق پدید آوردنگان نرم افزار هزینه لاینسنس سیستم عامل به عهده بانک می‌باشد)
- ۴-۲۶ شرکت متعهد به نصب و پیکربندی و رفع اشکال نرم افزارها (سیستمی، پایه و عمومی) بر روی سرور، ایستگاه‌های کاری، سیستم‌های Single و نوت بوک‌های شبکه و ادارات امور بانک می‌باشد.
- تبصره ۶** منظور از نرم افزارهای سیستمی و پایه، سیستمهای عامل و ویندوز و OS2 و NOVEL و MS DOS (ناظیر نرم افزارهای OFFICE و ACROBAT) است که مورد استفاده شبکه و ادارات امور می‌باشد شرکت متعهد به تهیه و نصب درایور مربوط به کلیه دستگاهها و قطعات جانبی (تجهیزات موضوع این قرارداد) می‌باشد. در مواردی که قطعات و تجهیزات جانبی بعد از تاریخ شروع قرارداد توسط بانک خریداری گردد، درایورهای مربوطه در اختیار شرکت قرار می‌گیرد.

میراث

صفحه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵ نسخه ۲۶ از ۲۶





- ۴-۲۷ شرکت متعهد به انجام امور مربوط به پشتیبان‌گیری از اطلاعات نرم‌افزارها و پایگاه‌های داده موضوع این قرارداد می‌باشد. شرکت می‌بایست راهکار فنی خود را در این خصوص بیان نماید.
- تبصره ۷** تهیه سخت افزارهای مورد نیاز جهت اجرای امور مربوط به پشتیبان‌گیری از اطلاعات نرم‌افزارها و پایگاه‌های داده بر عهده بانک می‌باشد و در صورت تأمین آن از سوی شرکت هزینه‌های مربوط توسط بانک بصورت جداگانه پرداخت خواهد شد.
- ۴-۲۸ شرکت متعهد به بازیابی اطلاعات از دست رفته سیستم‌ها به دلایلی از قبیل آلوده شدن به بد افزارهای امنیتی وغیره، در صورت لزوم و یا اعلام نیاز از سوی بانک می‌باشد. شرکت می‌بایست راهکار فنی خود را در این خصوص بیان نماید.
- ۴-۲۹ در صورتی که بانک تصمیم به تعویض نرم‌افزارهای سیستمی، پایه و عمومی یا بروز رسانی نسخ آنها نماید، شرکت با هماهنگی بانک در زمان توافق شده اقدام لازم به عمل خواهد آورد.
- ۴-۳۰ شرکت متعهد گردید در صورت درخواست کتبی بانک دستگاه‌های نوبت دهی را تامین و پروژه سیستم نوبت دهی مرکز را عملیاتی نماید. بانک موظف است هزینه‌های موضوع این بند را طی صورت حساب‌های جداگانه به شرکت پرداخت نماید.
- ۴-۳۱ در صورت مهاجرت سیستم تحويلداری از OS2 به هر سیستم عامل دیگر، شرکت متعهد به نصب و راه اندازی و پشتیبانی از سیستم جدید در شب و دیگر واحدها می‌باشد. پشتیبانی شامل راه اندازی سرورها، کلاینت‌ها و تجهیزات جانبی و انجام کلیه تنظیمات لازم خواهد بود.
- ۴-۳۲ شرکت متعهد به نصب نسخ جدید نرم‌افزارها اعم از عمومی و کاربردی با استفاده از ابزارهای اتوماتیک و حداکثر طی ۴۸ ساعت از زمان تحويل نسخه جدید در واحد‌های بانک می‌باشد.
- ۴-۳۳ نصب نسخ جدید نرم‌افزارها اعم از عمومی، کاربردی و سیستمی که می‌بایست در واحدهای گوناگون نصب گردد، باید در یک مقطع زمانی اعلام شده صورت پذیرد تا به صحت اطلاعات بانک خدشهای وارد نگردد.
- ۴-۳۴ شرکت متعهد به انجام کلیه تنظیمات لازم بمنظور تبادل اطلاعات شب و ادارات با استفاده از بسترها موجود مخابراتی به صورت روزانه و بدون وقفه می‌باشد.
- ۴-۳۵ شرکت، همکاری در تشخیص و رفع مغایرت اطلاعات و اسناد غیر معتبر سیستم‌ها که مانع از به روزرسانی شب در پایان وقت می‌گردد را تعهد می‌نماید.
- ۴-۳۶ شرکت متعهد به تلفیق اطلاعات شب در صورت ادغام یا انحلال شب بانک می‌باشد.
- ۴-۳۷ شرکت متعهد گردید در صورت درخواست هریک از واحدهای بانک و پس از اخذ تایید کتبی از اداره کل مدیریت عملیات بانکی نسبت به اجرای پروژه‌های هوشمند سازی و انرژی خورشیدی واحدهای بانک اقدام نماید. بانک موظف است هزینه‌های موضوع این بند را طی صورت حساب‌های جداگانه به شرکت پرداخت نماید.

### امنیت

۴-۳۸ شرکت موظف است سامانه مرکز ضدبدافزار (آنتی ویروس) محافظت از ایستگاه‌های کاری در برگیرنده ایستگاه‌های کاری شب، ادارات و همچنین دستگاه‌های نظیر CRS، ATM و سایر دستگاه‌های مشابه را به بانک ارائه دهد. این خدمات شامل نصب پنل مدیریتی بر روی سرور، پشتیبانی، راهبری، به روز رسانی، مانیتورینگ و گزارش گیری و گزارش دهی می‌باشد. لازم به ذکر است تجهیزات بانکی مانند خودپرداز... در صورتی که خدمات پشتیبانی آنها بر عهده پیمانکار دیگری باشند از خدمات تهیه، نصب و پشتیبانی نرم افزار ضدبدافزار مستثنی می‌باشند و خدماتی مانند نظارت، راهبری، بروز رسانی، گزارش گیری و گزارش دهی بر عهده شرکت است. ابلاغ همکاری به پیمانکاران مرتبط با شرکت از سوی بانک صورت می‌پذیرد.

**تبصره ۸:** تهیه لاینس آنتی ویروس در هر زمان بر عهده بانک است چنانچه به هر دلایلی طبق درخواست بانک لاینس‌های مذکور و یا سایر نرم افزارهای امنیتی بنا به درخواست بانک از سوی شرکت تامین گردد هزینه‌های مرتبط با آن طی صورت حساب‌های جداگانه ای به شرکت پرداخت می‌گردد.(با تایید اداره کل شبکه و زیر ساخت)

۴-۳۹ شرکت متعهد گردید در صورت نیاز به انجام پشتیبانی تخصصی، رفع مشکلات ناشی از بدافزارها، آموزش و بروز رسانی نرم افزار، بانک همراهی ایران



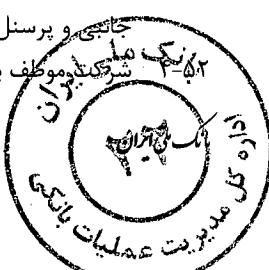


- ۴-۴۰ شرکت موظف به اجرای عملیات راهبری و پشتیبانی سامانه های مرتبط با امنیت داخلی بانک در سطح مورد نظر بانک است. شایان ذکر است ابلاغ همکاری به پیمانکاران مرتبط با شرکت از سوی بانک صورت می‌پذیرد. ضمناً تامین ابزارهای مورد نیاز و طراحی مورد نظر به عهده شرکت نیست.
- ۴-۴۱ شرکت موظف است دسترسی های لازم، سرویس های مانیتورینگ، لاغ تجهیزات و سامانه ها و گزارش های دوره ای از تمامی سامانه هایی که از طرف بانک راهبری می‌نماید را در اختیار بانک قرار دهد.
- ۴-۴۲ شرکت موظف به نصب، پشتیبانی و راهبری تجهیزات فایروالینگ (نرم افزاری و سخت افزاری) ادارات امور، ادارات کل و شعب و دستگاه های بانکی نظیر ATM براساس طراحی مورد تأیید بانک می‌باشد. ابلاغ همکاری به پیمانکاران مرتبط با شرکت از سوی بانک صورت می‌پذیرد.
- ۴-۴۳ شرکت مکلف است در بخش امنیت حسب اهمیت و حساسیت موضوع و براساس درخواست و نظر بانک نیروهای شیفت در واحد مرکزی به صورت ۷\*۲۴ به تعداد حداقل ۲ نفر کارشناس حوزه امنیت اطلاعات داشته و در سایر نقاط سرویس دهی خود نیروی کشیک و ONCALL داشته باشد.
- ۴-۴۴ شرکت موظف به ایجاد مرکز پاسخگویی به رخدادها و حوادث رایانه ای امنیتی بانک ملی در سطح ادارات کل، ادارات امور و شعب براساس فازبندی، زمانبندی، طراحی، محل فیزیکی، قلمزو و سرویس های مورد تأیید بانک می‌باشد. این خدمت شامل تأمین نیروی انسانی به تعداد حداقل ۲۵ نفر، طراحی و پیاده سازی کامل سرویس ها، تدوین و مستند سازی روال ها و فرایندها، آموزش، استخراج جزئیات نیازمندی های نرم افزاری، سخت افزاری و تجهیزات (تهیه و تأمین نرم افزارها، سخت افزارها و تجهیزات به عهده بانک است) مطابق با نظرات و نیازمندی های بانک می‌باشد. شایان ذکر است مرکز مذکور طی ۱۲ ماه پس از انعقاد قرارداد می‌باشد به صورت کامل تکمیل و در محل فیزیکی مورد نظر تحویل بانک گشته و در مدت زمان باقی مانده قرارداد شرکت نسبت به ارائه خدمات جاری مرکز افدام نماید.
- ۴-۴۵ شرکت موظف به طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پیاده سازی و راهبری مکانیزم جداسازی اینترنت (به صورت نرم افزاری) از شبکه داخلی بانک و دسترسی امن (تهیه نرم افزار و سخت افزار به عهده بانک است) در شعب ادارات امور و ادارات مرکزی می‌باشد.
- تبصره ۹:** در صورت درخواست بانک شرکت موظف است نسبت به تهیه و تأمین نرم افزارها، سخت افزارها و تجهیزات مربوط به بندهای (۴۴) و (۴۵) اقدام نماید. بانک هزینه مزبور را براساس صورتحساب شرکت، پرداخت می‌نماید.
- ۴-۴۶ در صورت عدم توانایی شرکت در انجام تعهدات، بانک حق واگذاری تمام یا بخشی از موارد مذکور را به سایر پیمانکاران جهت طراحی، پیاده سازی و استقرار پروژه های صدرالاشراره محفوظ می شمارد. همچنین شرکت می تواند با رضایت بانک بخشی از موارد فوق را به بیمانکار ثالث مورد تأیید بانک واگذار نماید.
- ۴-۴۷ شرکت موظف به پیاده سازی سیاست ها، دستورالعمل ها و روال های امنیتی ابلاغی بانک در سطح شعب، ادارات کل و ادارات امور می باشد.
- ۴-۴۸ شرکت موظف به طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پیاده سازی و راهبری سیستم عامل سفارشی مورد تأیید بانک برای تمامی شعب و ادارات امور می باشد.
- ۴-۴۹ شرکت موظف به طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پیاده سازی و راهبری سیستم انتقال امن فایل مورد تأیید بانک برای تمامی شعب و ادارات امور می باشد.

#### تعمیر یا تعویض قطعات

- ۴-۵۰ شرکت متعهد گردید به منظور تسریع در خدمات پشتیبانی، تجهیزات و قطعات به مقدار کافی تهیه نموده و در اینبارهای خود در هر استان نگهداری نماید.
- ۴-۵۱ شرکت متعهد گردید به منظور تسریع در خدمات پشتیبانی، در کلیه استانها مرکز تعیریات مجهز به تجهیزات عیب یابی، قطعات <sup>چاچی و پرسنل مجرب دایر نماید.</sup>
- <sup>۴-۵۲</sup> شرکت متعهد گردید به ارائه لیستی شامل آدرس، تلفن و شخص مسئول در هر یک از مراکز مورد اشاره در بند ۴،۴۸ می باشد.

میراث





۴-۵۳ قطعات معیوبی که قطعه سالم جایگزین آن شده است متعلق به شرکت خواهد بود. در ارتباط با هارد دیسک‌های تعویضی بنا بر اهمیت اطلاعات بانکی و دسترسی مجدد به آنها، شرکت هارد دیسک معیوب را به نماینده بانک (شعبه یا واحد ستادی) تحويل و بانک نیز متعهد می‌شود حداکثر تا ۱۰ روز آنها را بررسی و به شرکت عودت نماید. هزینه تعمیر تجهیزات و تامین قطعات جایگزین تمامًا بعهده شرکت می‌باشد.

۴-۵۴ شرکت متعهد گردید در موقعی که قطعه مورد نیاز از رده خارج باشد و یا در بازار موجود نباشد از قطعه با مارک مشابه و استاندارد استفاده نماید. قطعه جایگزین می‌بایست از نظر مشخصات فنی هم رده و یا بالاتر از قطعه معیوب باشد. به گونه‌ای که از قابلیت‌ها و امکانات سیستم مربوطه کاسته نشود.

۴-۵۵ نیروهای پشتیبان بایستی برای انجام تعمیر در محل واحدهای بانک قطعات و تجهیزات لازم را به همراه داشته باشند لکن چنانچه تعمیر دستگاه به تشخیص شرکت مستلزم استفاده از تجهیزات فنی در تعمیرگاه باشد، شرکت متعهد است دستگاه جایگزین نصب نماید. تامین دستگاه جایگزین، کلیه هزینه‌های حمل و نقل دستگاه تعمیری به کارگاه شرکت و انتقال دستگاه تعمیر شده به محل قبلی بعهده شرکت می‌باشد.

۴-۵۶ شرکت متعهد است حداکثر ظرف مدت شصت روز کاری از زمان جایگزینی، دستگاه تعمیر شده را به بانک بازگرداند. در صورت نیاز به زمان بیشتر، شرکت باید با ارائه گزارش فنی، مجوز لازم را از واحد مربوطه اخذ نماید.

۴-۵۷ در صورت خرایی دستگاه‌هایی که توسط بانک خریداری شده و دارای گارانتی می‌باشد، شرکت متعهد است نسبت به جایگزینی دستگاه معیوب اقدام نماید و هزینه‌های حمل و نقل تجهیزات از محل بانک تا شرکت گارانتی کننده و عودت آنها به محل قبلی بعده شرکت می‌باشد.

#### بازدید دوره‌ای از واحدهای بانک

۴-۵۸ شرکت متعهد گردید هر ۴ ماه یکبار از واحدهای بانک بازدید فنی دوره‌ای به عمل آورد و طی بازدید، صحت عملکرد سیستم‌ها و UPS‌ها را کنترل نموده و سرویس‌های خدماتی شامل نظافت دستگاه با مواد پاک کننده مخصوص رایانه، بادگیری داخل تجهیزات، و سایر سرویس‌های لازم را ارائه نماید.

۴-۵۹ شرکت متعهد گردید صحت عملکرد بخش‌های مختلف تجهیزات رایانه‌ای و شبکه از قبیل FAN، پاور، هارد دیسک، CPU، اتصالات برق و دیتا و UPS را کنترل و در صورت مشاهده هر گونه نقص و ایراد، نسبت به رفع آن اقدام نماید.

۴-۶۰ شرکت متعهد به کنترل سلامت برچسب اموال و سریال تجهیزات (تحت مالکیت بانک) می‌باشد و در صورت لزوم می‌بایست ضمن هماهنگی با واحد اثاثیه بانک نسبت به تعویض آنها اقدام نماید.

۴-۶۱ شرکت در بازدیدهای ادواری ملزم به سرویس دستگاه‌های دارای گارانتی نمی‌باشد، مگر در صورت لزوم و در موقعی که گارانتی دستگاه خدشه دار نگردد.

۴-۶۲ سرویس‌های دوره‌ای تجهیزات باید به نحوی صورت پذیرد که به هیچ عنوان مانع از انجام امور اصلی و جاری واحد مربوطه نگردد.

۴-۶۳ شرکت متعهد است، گزارشی از هر بازدید دوره‌ای را طی فرم‌های پیوست شماره (۳) که به تأیید مسئول واحد مربوطه نیز رسیده باشد به ناظر قرارداد ارائه نماید.

۴-۶۴ شرکت متعهد گردید بعد از انعقاد قرارداد طی یک دوره چهار ماهه آمار و مشخصات تجهیزات موضوع پیوست شماره سه را واحد به واحد در سامانه جامع پشتیبانی شرکت کنترل و اصلاح نماید. و به بانک دسترسی دهد به نحوی که در صورت اتصال سامانه مذکور به سامانه پیشخوان خدمت امکان تهیه گزارش پشتیبانی برای هریک از تجهیزات امکان پذیر گردد.

#### منابع انسانی

۴-۶۵ شرکت متعهد گردید در تمامی مراکز استانها و شهرها و جزایر تحت پوشش ادارات امور که دارای ۸ شعبه یا بیشتر می‌باشد، دفتر نمایندگی با تعداد کافی پرسنل و تجهیزات و قطعات و لوازم پشتیبان دایر نماید. در مواردی که فاصله دو شهر یا حوزه بانک کمتر از ۱۰۰ کیلومتر باشد شرکت مختار است از یک دفتر نمایندگی جهت این موارد استفاده نماید.

۴-۶۶ شرکت متعهد گردید کلیه نیروهای مستقر در دفاتر نمایندگی در سراسر کشور جزء پرسنل استخدامی آن شرکت باشند.

۴-۶۷ شرکت موظف است کلیه نیروی انسانی مورد نیاز را در خصوص موضوع این قرارداد را با تائید بانک جذب و بکارگیری نماید.

مکرت





۴-۶۸ کارکنان شرکت در محیط بانک ملزم به رعایت مقررات بانک می‌باشند. شرکت موظف است در صورت اعلام کتبی بانک مبنی بر عدم رضایت از عملکرد هریک از پرسنل شرکت، بدون فوت وقت نسبت به جابجایی آن شخص اقدام نماید و در هر حال شرکت مسئول عملکرد کارکنان و مشاوران خود در مقابل بانک می‌باشد.

۴-۶۹ شرکت متعهد گردید به ازای کلیه دستگاههای خودبانک (VTM) مطابق پیوست شماره (۵) قرارداد نیروی بانکبان استخدام و نسبت به آموزش نیروهای مزبور و نظارت بر عملکرد ایشان، مانیتورینگ دستگاه‌های مذکور و پایگاههای شباه روزی مربوط اقدام نماید.

**تبصره ۱۰** حسب درخواست و نیاز بانک متعاقب افزایش شیفت کاری یا تعداد دستگاه‌های VTM تعداد نیروهای بانکبان افزایش خواهد یافت در این صورت پرداخت هزینه‌های مترتب بر افزایش نیرو یا ساعت اضافه کاری بر عهده بانک خواهد بود.

#### تعهدات خاص UPS

۴-۷۰ تست و زیر بار بردن دستگاه UPS و بانک باطری (تا ۳۰ درصد دشارژ) با حداکثر فاصله زمانی ۶۰ روز در خارج از ساعات اداری.

۴-۷۱ سرویس هر ۶ ماه دستگاه شامل: غبار رویی، رکورد گیری باطری‌ها.

۴-۷۲ تأمین UPS رزرو به عهده شرکت می‌باشد.

۴-۷۳ رفع مشکلات، تعمیر و راه اندازی دستگاه UPS در اسرع وقت و در صورتی که تعمیر دستگاه نیازمند انتقال آن از شعبه باشد شرکت می‌باشد پس از نصب دستگاه UPS رزرو به انتقال و تعمیر دستگاه معیوب اقدام نماید هزینه‌های انتقال به تعمیر گاه و بازگرداندن آنها به شعبه به عهده شرکت می‌باشد.

۴-۷۴ شرکت متعهد گردید کلیه دستورالعمل‌های مربوط به اینمی را طبق قوانین و مقررات وزارت کار و امور اجتماعی و سایر ارگان‌های ذی ربط رعایت نماید، در صورت بروز هرگونه حادثه منجر به فوت و یا خسارت جانی و مالی به کارشناسان شرکت موظف است تأمین خسارت نماید و بانک در این خصوص هیچ گونه مسئولیت ندارد و همچنین مسئولیت بیمه کارکنان شرکت به عهده شرکت می‌باشد.

**تبصره ۱۱** یاد آوری می‌نماید پشتیبانی UPS‌ها تا توان ۸۰ KVA به عهده شرکت است لیکن حسب مورد هزینه‌های مربوط به لاینس و اکتیو کد دستگاه‌های مزبور بر عهده بانک بوده و بصورت جداگانه صورتحساب خواهد شد.

#### صدور و شخصی سازی کارت‌های بانکی

۴-۷۵ شرکت متعهد است نسبت به صدور، چاپ، بروز رسانی و شخصی سازی انواع کارت‌های بانکی و صدور و چاپ رمز مربوط اقدام و پس از تفکیک، پاکت گذاری و بسته بندی به واحدهای بانک ارسال نماید.

۴-۷۶ پاسخگویی به شعب و ادارات امور و امداد شعب بانک درخصوص مشکلات تولید کارت و رمز و رفع مغایرت از مشخصات کارت‌های بانکی بر عهده شرکت می‌باشد.

۴-۷۷ تأمین مواد اولیه مورد نیاز جهت صدور کارت و چاپ رمز و نگهداری و پشتیبانی دستگاه‌های صدور کارت و رمز بر عهده شرکت می‌باشد.

۴-۷۸ دریافت فایل‌های رمز و کارت از شرکت خدمات انفورماتیک و تولید و ارسال رمز CVV2 به شعب بانک بر عهده شرکت می‌باشد.

۴-۷۹ شرکت متعهد است به درخواست بانک نسبت به برقراری شیفت ۲۴ ساعته جهت تولید کارت‌های ضروری و فوری اقدام نماید.

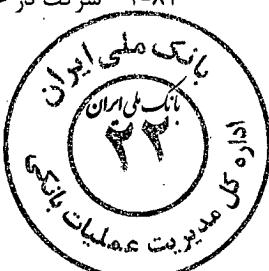
#### تعهدات خاص راهبری VTM

۴-۸۰ شرکت متعهد است نسبت به ارائه خدمات اپراتوری دستگاه‌های خود بانک (VTM) به مشتریان بانک در شیفتهای مقرر از سوی بانک، اقدام نماید.

۴-۸۱ شرکت متعهد است در صورت بروز مشکلات سخت افزاری، نرم افزاری و همچنین ارتباطی دستگاه‌های خود بانک، ضمن ثبت اعلام خرابی در سامانه شرکت پشتیبان دهنده طرف قرارداد با بانک، نسبت به اطلاع رسانی به واحد VTA و پیگیری لازم رفع مشکلات مزبور از واحدها و شرکتهای ذیربیط اقدام نماید.

۴-۸۲ شرکت در جهت راه اندازی امور مشتریان همکاری لازم با واحد VTA را تعهد نمود.

میراث





**تبصره ۱۲** پشتیبانی از تجهیزات مستقر در دستگاه‌های خود بانک (ATM) سیار از قبیل VTM و کیوسکهای بانکی و غیره بر عهده شرکت نمی‌باشد. همچنین تأمین و راه اندازی برق، برقراری ارتباط، نگهداری و امنیت دستگاه‌های خود بانک (VTM) سیار و جایی دستگاه‌های مزبور بر عهده بانک بوده و شرکت مسئولیتی در این خصوص ندارد.

#### سایر تعهدات

- ۴-۸۳ شرکت موظف به حفظ اسرار اطلاعاتی بانک و همچنین رعایت ضوابط و قواعد امنیتی مربوطه می‌باشد.
- ۴-۸۴ مستقل از هر شرط صریحی در قرارداد شرکت در مقابل بانک به ازای هر پیامد ناشی از تأخیر، ضعف عملکرد و قصور انجام شده متعهد و مستول است.
- ۴-۸۵ شرکت متعهد گردید راهبری، پشتیبانی و مانیتورینگ تجهیزات غیر M/F دیتا سنتر فردوسی را تحت مدیریت اداره کل مدیریت عملیات بانکی و در محل ساختمان حکیم ابوالقاسم فردوسی انجام دهد.
- ۴-۸۶ چنانچه به هر دلیلی بانک مقرر نماید در روزهای تعطیل و ساعت‌های غیر اداری تمام یا واحدهایی از بانک مشغول بکار باشند باید قبل از مراتب را کتابه شرکت اعلام نماید تا حداقل یک نفر از کارشناسان پشتیبانی در هر نمایندگی شرکت حضور داشته باشند.
- ۴-۸۷ شرکت حق افشاء اسرار تجاری و اقتصادی بانک را ندارد.
- ۴-۸۸ شرکت اعلام می‌کند در موقع عقد این قرارداد، مشمول ممنوعیت اصل ۱۴۱ قانون اساسی و قانون منع مداخله کارکنان دولت، مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲، نیست.

#### ماده ۵ تعهدات بانک

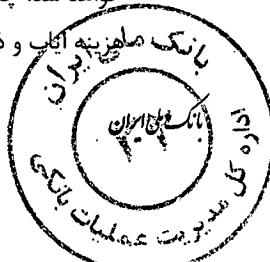
- ۵-۱ بانک متعهد گردید دستورالعملی در خصوص عدم جابجائی در سخت افزار منصوب در واحدها و نرم افزارها تهیه و به کلیه کاربران خود در واحدها ابلاغ نماید.
- ۵-۲ بانک متعهد گردید هماهنگی و همکاری لازم را برای اجرای تعهدات شرکت به شرح این قرارداد در کلیه واحدهای خود بعمل آورد.
- ۵-۳ بانک متعهد گردید کلیه صورت حساب‌های تائید شده شرکت را ظرف ۱۰ روز از تاریخ تایید آنها پرداخت نماید. در صورتی که مفاد صورت حساب‌ها مورد تائید بانک نباشد، بانک بایستی مراتب را ظرف پنج روز به شرکت اعلام نماید تا شرکت، اقدام مقتضی در خصوص موضوع به عمل آورد.
- ۵-۴ بانک متعهد گردید Driver سخت افزارهایی که پس از عقد قرارداد تهیه نموده را در صورت نیاز در اختیار شرکت بگذارد.
- ۵-۵ بانک متعهد گردید در واحدهایی که دستگاه معیوب در حال تعمیر می‌باشد یا سرویس دوره‌ای انجام می‌پذیرد، احدی از کارکنان واحد مربوطه تا پایان کار تعمیرات یا سرویس دوره‌ای در محل حضور داشته باشد.

**۵** بانک تعهد و الزامي در خصوص تأمین جا و مکان کاری و دفتری برای کارشناسان شرکت ندارد لیکن در راستای سرعت و سهولت دسترسی به کارشناسان، در حد امکان جا و مکان کاری و دفتری به صورت امنی در اختیار کارشناسان شرکت قرار می‌دهد

#### ماده ۶ جبران خسارت

- ۶-۱ چنانچه شرکت نتواند خدمات موضوع این قرارداد را با شرایط توافق شده در SLA پیوست شماره (۱) ارائه نماید حسب صلاحیت بانک خساراتی که در پیوست مزبور ارائه شده است اعمال خواهد شد.
  - ۶-۲ هرگونه خسارت واردہ به بانک ناشی از عدم انجام وظایف شرکت به نحو مطلوب در حوزه این قرارداد که در اینجا پیش بینی نشده است و یا در قالب SLA نمی‌گنجد از شرکت قابل مطالبه خواهد بود. ملاک تشخیص خسارت نظر بانک می‌باشد.
- تبصره ۱۳** سطح خدمات مورد توافق (SLA) در طول مدت این قرارداد با توافق طرفین قابل بازنگری می‌باشد.
- ۶-۳ چنانچه به دلیل عدم حضور کارکنان شرکت یا به دلیل عدم توانایی ایشان در رفع خرابی، بانک ناگزیر از استفاده از پرسنل خود یا ارجاع امر به شرکتهای دیگر شود، ۲ برابر هزینه پرداخت شده به شرکت‌های ثالث، به عنوان خسارت از صورت حساب شرکت کسر خواهد شد. چنانچه تعمیر توسط پرسنل بانک انجام شود، میزان خسارت حسب نظر و تشخیص بانک با لحاظ نمودن دستمزد ساعتی،

مکت





**تبصره ۱۴** ارجاع امر به شرکت های دیگر یا استفاده از پرسنل بانک، رافع مسئولیت شرکت برای بیگیری موضوع تعمیر و نگهداری دستگاه مربوطه و اطمینان از صحبت عملکرد دستگاه پس از تعمیر نیست.

۶-۴ در صورت عدم رعایت الزامات امنیتی شرکت ملزم به جبران خسارت احتمالی می باشد.

۶-۵ چنانچه هریک از کارکنان شرکت بواسطه خیانت در امانت و یا هر عمل سهبوی و عمدى دیگر خسارت مادی و معنوی به بانک وارد نمایند شرکت متعهد به جبران آن می باشد.

۶-۶ چنانچه شرکت از انجام تعهداتش امتناع نماید یا بنا به هر دلیلی عملکرد شرکت به طور مستقیم یا غیر مستقیم به افشاء اطلاعات محرومانه بانک و اسرار مشتریان و سوء استفاده مالی منجر گردد ، بانک می تواند ضمن اعمال حق فسخ ، خسارت ناشی از عدم ایفای تعهدات یا افشاء اطلاعات محرومانه بانکی و اسرار مشتریان و سوء استفاده مالی را از محل کلیه دارایی ها و حساب های شرکت نزد خود یا از محل تضمین مأخوذه در بند های (۱-۷-۲) و (۷-۲) راساً برداشت نماید. برداشت و مطالبه خسارت مانع از اعلام تخلف شرکت به مراجع ذی صلاح قضائی (کیفری) کشور نخواهد بود. میزان خسارت بنا به تشخیص بانک بوده و شرکت حق طرح هرگونه ایراد و اعتراض و ادعایی در این خصوص را از خود سلب و ساقط نمود.

۶-۷ شرکت مفاد شرایط عمومی حساب سپرده قرض الحسنے جاری بانک را که جزء لاینفک این قرارداد است، قبول و فرم مربوطه را امضاء نمود و به بانک حق و اختیار و کالت بلاعزال داد که بانک مطالبات خود را از کلیه موجودی های جاری، سپرده و اموال متعلق به شرکت نزد هر یک از شعب بانک ملی ایران برداشت و تهاتر نماید

#### **ماده ۷ تضمین های انجام تعهدات و سپرده حسن اجرای کار**

۷-۱ شرکت به منظور تضمین انجام تعهدات ..... سفته با امضاء صاحبان امضاء مجاز و ممهور به مهر شرکت به بانک تسلیم نمود که چنانچه به هر دلیلی نتواند مطابق مفاد این قرارداد عمل نماید، مبلغ مندرج در آن به نفع بانک وصول و شرکت حق هرگونه اعتراض و ادعایی را از خود سلب و اسقاط نمود. بدیهی است ضمانت نامه فوق پس از پرداخت آخرین قسط و در صورت ایفای تعهدات شرکت و تایید ناظر قرارداد مسترد می گردد.

۷-۲ بانک از هر پرداخت ۱۰ درصد به عنوان تضمین حسن انجام کار کسر و نزد خود نگهداری می نماید تا پس از ایفای تعهدات توسط شرکت از طرف بانک به شرکت مسترد گردد و در صورت عدم ایفای تعهدات توسط شرکت به نفع بانک ضبط می گردد در صورتی که شرکت تضمین و یا تضمین پیش بینی شده در آئین نامه تضمین معاملات دولتی ( موضوع تصویب‌نامه ۱۲۳۴۰۲/۵۰۶۵۹ ) ( ۱۳۹۴/۹/۲۲ هیئت وزیران ) را به بانک ارائه نماید به نسبت تضمین ارائه شده بانک مبالغ مکسوره را به نفع شرکت آزاد می نماید. تضمین مذکور بعد از پایان هر یک سال و در صورت تأیید ایفای کامل تعهدات توسط شرکت از سوی بانک به شرکت مسترد خواهد شد.

۷-۳ استرداد تضمین مأخوذه متوجه به ایفای کامل تعهدات شرکت و حسن انجام کار که احراز آن بنا بر تائید و تشخیص بانک (ناظر قرارداد) خواهد بود، می باشد.

#### **ماده ۸ فسخ قرارداد:**

۸-۱ در صورتی که شرکت از اجرای تعهدات خود به شرح این قرارداد امتناع یا تاخیر نموده یا تعهدات خود را به نحو مطلوب انجام ندهد، بانک اختیار دارد حق فسخ خود را اعمال نماید. اعمال حق مذکور با ارسال اخطار کتبی ۱۸۰ روزه به شرکت صورت خواهد گرفته و فسخ قرارداد مانع بانک برای مطالبه خسارات ناشی از فسخ، تأخیر، عدم انجام تعهد یا مراجعته به مقامات ذی صلاح قانونی نخواهد بود. در صورت فسخ قرارداد بانک حق دارد از محل کلیه دارایی ها و حسابهای شرکت نزد خود یا از محل تضمین مأخوذه در بند ۱-۷ و ۲-۷ خسارات خود را رأساً برداشت و پایپای نماید. میزان خسارت بنا بر تشخیص و تائید بانک بوده و شرکت حق هرگونه ایراد و اعتراضی را در خصوص اقدامات بانک به شرح این بند از خود سلب و ساقط نمود.

**تبصره ۱۵** از تاریخ اعلام فسخ توسط بانک تا پایان مهلت ۱۸۰ روزه موضوع بند ۱، شرکت با هماهنگی بانک کلیه اطلاعات بانک اعم از آماری و شرح وضعیت دستگاهها و اطلاعات مشتریان را در اختیار بانک یا هر شرکت دیگری که از طرف بانک معرفی می گردد، قرار می دهد. بدیهی است تا پایان مهلت مذکور شرکت موظف به ارائه خدمات و اجرای تعهدات به شرح قرارداد حاضر می باشد.

مکرت





## ماده ۹ شرایط عمومی:

- ۹-۱ در طول مدت قرارداد مبلغ آن می تواند به تشخیص بانک، حداقل تا ۲۵ درصد مبلغ اولیه قرارداد افزایش و یا کاهش یابد. بنابراین شرکت متعهد است ضمن قبول انجام تعهدات و ارائه تضمین مناسب، الحاقیه یا قرارداد متمم را بر اساس شرایط این قرارداد و با توافق طرفین، تنظیم و امضاء نماید. در صورت تخلف شرکت از اجرای این ماده اعم از تأخیر و یا عدم انجام تعهدات مفاد ماده ۷ قرارداد، اعمال خواهد شد. شرکت حق هرگونه اعتراض را در این خصوص از خود سلب می نماید.
- ۹-۲ بانک در قبال مطالبات نیروی انسانی شرکت در زمینه قانون کار، قانون تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوط در برابر وزارت کار و امور اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی و سایر مراجع قانونی ذی ربط و ذی صلاح هیچ گونه مسئولیتی ندارد.
- ۹-۳ شرکت برای اجرای موضوع این قرارداد، حق واگذاری تمام یا بخشی از قرارداد را به شرکتهای غیر ندارد و واگذاری تمام یا بخشی از قرارداد به شرکت های دیگر بدون مجوز کتبی بانک ممنوع می باشد.

## ماده ۱۰ فورس مائزور:

- در صورت حادث شدن فورس مائزور (از قبیل: جنگ، سیل، زلزله، طوفان، آتش سوزی)، با احراز اجتماع شرایط زیر در حادث رخ داده:
- الف) غیرقابل دفع و غیرقابل اجتناب باشد.
  - ب) غیرقابل پیش بینی و خارج از اراده باشد.
  - ج) خارجی باشد.
  - (د) اجرای قرارداد را غیر ممکن سازد.

و تایید مقامات ذی صلاح در داخل کشور و اعلام کتبی شرکت به بانک، قرارداد به حالت تعلیق موقت درآمده و مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود. بدیهی است پس از رفع حالت فورس مائزور، تعلیق مذکور منتفی و شرکت متعهد است که درخصوص انجام موضوع قرارداد اقدام نماید و مدت تلف شده نیز توسط بانک محاسبه و بر مدت قرارداد اضافه خواهد شد. درصورتی که حالت فورس مائزور بیش از سه ماه به طول انجامد؛ طرفین درمورد ادامه یا فسخ آن توافق خواهند نمود

**تبصره ۱۶** بعد از پایان مدت فورس مائزور، هزینه جبران خسارات به جا مانده از عوامل فورس مائزور (جنگ، سیل، زلزله، طوفان و آتش سوزی) و همچنین خسارات ناشی از اغتشاشات و ریزش و تخریب بنا و سازه های داخلی بر روی تجهیزات بانک بر عهده بانک می باشد.

**تبصره ۱۷** استناد به فورس مائزور در طول مدت قرارداد قابل پذیرش است و با انقضای مدت مذکور، استناد شرکت به فورس مائزور موضوعیت نخواهد داشت. ضمناً تحریم حاکم بر کشور یا تحریم های احتمالی آینده از سوی کشورهای خارجی، حالت فورس مائزور تلقی نخواهد شد؛ مگر آنکه شرکت با اقامه ادلہ مستدل، فورس مائزور بودن آنها را اثبات نماید.

## ماده ۱۱ حل اختلاف:

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین ناشی از نحوه انجام تعهدات یا اختلاف طرفین در تفسیر مفاد قرارداد حاضر، طرفین مساعی لازم را برای حل و فصل اختلاف از طریق مذاکره یا ارجاع به کارشناس مرضی الطرفین معمول خواهند نمود. در غیر اینصورت رأی قطعی و نهائی مراجع قضائی تهران، برای طرفین لازم الایتعاف خواهد بود.

**تبصره ۱۸** در صورتی که به منظور حل اختلاف در مرحله مذاکره موضوع به کارشناس مرضی الطرفین ارجاع گردد، پرداخت هزینه کارشناسی به عهده طرف محکوم خواهد بود.

**ماده ۱۹ اقامتگاه قانونی طرفین** کلیه اوراق و اخباریه ها به نشانی طرفین مندرج در صدر این قرارداد ارسال می شود بدیهی است هرگونه تغییر در نشانی باید به طرف مقابل، کتبی اطلاع داده شود و در صورت عدم اطلاع از تغییر نشانی، کلیه مکاتبات به نشانی مذکور ارسال و ابلاغ شده تلقی می شود.

**ماده ۲۰ پیوست های قرارداد** پیوست های این قرارداد به شرح زیر جزو لاینفک این قرارداد می باشد که به امضاء بانک و شرکت رسیده است

پیوست (شماره ۱) SLA

صفحه ۱۱ از ۲۶ نسخه ۱۴۹۸/۱۰/۲۵

میرک





۲. پیوست (شماره ۲) گروه تجهیزات
۳. پیوست (شماره ۳) فرم سرویس دوره ای
۴. پیوست (شماره ۴) لیست آدرس و تلفن مسئولین مراکز سرویس
۵. پیوست (شماره ۵) لیست اطلاعات دستگاه های خودبانک (VTM) و محل استقرار آنها
۶. پیوست (شماره ۶) تعهد نامه رازداری و منع افشا اطلاعات
۷. پیوست (شماره ۷) مقررات و شرایط عمومی حساب جاری

#### ماده ۱۴ نسخ قرارداد:

این قرارداد مشتمل بر ۱۴ ماده، ۱۸ تبصره و ۷ پیوست در دو نسخه، که هر دو نسخه حکم واحد را دارند منعقد و در تاریخ ..... به امضاء طرفین رسید.

..... شرکت:	..... بانک ملی ایران
..... نام و نام خانوادگی:	..... نام و نام خانوادگی: حسین غلامی
..... سمت:	..... سمت: مدیر عامل
..... اصنه:	..... اصنه:

..... نام و نام خانوادگی:	..... نام و نام خانوادگی: محمد صداقت
..... سمت:	..... سمت: مدیر عامل
..... اصنه:	..... اصنه:

مکرر





### پیوست شماره(۱) - توافق نام سطح خدمات (SLA)

این توافقنامه به منظور کنترل کیفیت سرویس در قالب موضوع قرارداد حاضر تنظیم گردیده است که سطوح مورد توافق و خسارتمان از سطوح توافق شده به شرح زیر می باشد.

#### پایداری سرویس:

-۱

پایداری واحدهای بانک بیانگر نسبت زمانهای پایداری واحدهای به کل زمان کاری تعهد شده واحدهای یعنی : ((تعداد کل واحدهای بانک ضربدر تعداد روزهای کاری ماه ضربدر ۱۲ ساعت ضربدر ۶۰ دقیقه) منهای جمع دقایق افت غیر مجاز شعب) تقسیم بر تعداد کل واحدهای بانک ضربدر تعداد روزهای کاری ماه ضربدر ۱۲ ساعت ضربدر ۶۰ دقیقه می باشد که این نسبت ۹۹,۹۹ درصد توافق گردید. لازم به ذکر است مواردی که پایداری واحدهای را دچار اختلال می نمایند عبارتند از هر گونه اختلال و خرابی در سوئیچ ها و سرورها ای داخل واحدهای.

داده های مورد توافق طرفین: داده های گزارش پیشخوان بانک برای محاسبه شاخص پایداری ، مورد توافق طرفین قرار گرفت.

افت موجه: افت و اختلال ناشی از شبکه زمینی و شبکه پشتیبان و افت های برنامه ریزی شده و افت و اختلال ناشی از سامانه های بالادستی افت مجاز ، افت موجه محسوب میشوند .

افت غیر موجه: غیر از افت های موجه سایر افت ها که ناشی از افت سوئیچ می باشند غیر موجه تلقی می شوند.

(تعداد کل واحدهای بانک ضربدر تعداد روزهای کاری ماه ضربدر ۱۲ ساعت ضربدر ۶۰ دقیقه) = شاخص پایداری

(تعداد کل واحدهای ضربدر تعداد روزهای کاری ماه ضربدر ۱۲ ساعت ضربدر ۶۰ دقیقه)/(افت غیر موجه -

ضریب خسارت ناپایداری × هزینه ماهانه قرارداد = خسارت ماهانه ناپایداری کل واحدهای بانک

ضریب خسارت ناپایداری به درصد	شاخص پایداری(به درصد)
.	= شاخص پایداری = ۹۹/۹۹

مکرت

صفحه ۱۳ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





۵	۹۹/۹۸ <شاخص پایداری=>
۱۰	۹۹/۹۷ <شاخص پایداری=>
۱۵	۹۹/۹۶ <شاخص پایداری=>
۲۰	۹۹/۹۵ <شاخص پایداری=>
۲۵	۹۹/۹۵ <شاخص پایداری و ارجاع امر به مدیریت ارشد بانک>

در خواستهای روزمره شرکت متعهد گردید در خواست های روز مرہ را طبق جدول ذیل انجام دهد.

-۲

اوپویت در خواست	زمان توافق شده برای انجام درخواست
بالا	تا پایان ساعت ۲۴ اوین روز اداری بعد از روز ارجاع
متوسط	تا پایان ساعت ۲۴ دومین روز اداری بعد از روز ارجاع
پایین	تا پایان ساعت ۲۴ سومین روز اداری بعد از روز ارجاع

در غیر این صورت، بانک حق و اختیار دارد به ازای هر مورد انحراف مبلغ 100.000 ریال جریمه از صورت حساب شرکت کسر نماید . محاسبه تأخیر در انجام درخواست ها، رفع خرابی ها و مشکلات، از زمان ارجاع آن به شرکت در سامانه پیشخوان تا بسته شدن آنها توسط شرکت از طریق سامانه پیشخوان انجام و خسارت انحراف نامساعد از توافق به استناد آن اعمال خواهد شد. بدیهی است در صورت عدم انجام درخواست در موعد مقرر، همان درخواست به عنوان درخواست جدید تکرار و یا محاسبه خواهد شد. یاد آوری می نماید در خواست برای رفع خرابی ، وقفه ، و اختلال در کلائینت ها و چک اسکنر ها و UPS ها اوپویت بالا محسوب می شوند سایر انواع درخواست ها بین طرفین توافق خواهد شد. و به طور مستمر با توافق طرفین قابل تغییر می باشند.

### سطح توافق در اجرای تغییر و توسعه

-۳

شرکت متعهد شد درخواست های تغییر و توسعه از طرف بانک که توافق خواهد شد انجام دهد در پایان سال در صورت انحراف، به ازای هر یک درصد انحراف در هر درخواست یک در ده هزار هزینه یک ماه خسارت محاسبه می گردد. جابجایی واحد ها، ایجاد واحد جدید ، انحلال و ادغام واحد ها ، تعویض و بروز رسانی نرم افزارهای سیستمی و پایه کل واحدها مصادیق تغییر و توسعه می باشند. سایر مصادیق توافق خواهد شد.

میرت

صفحه ۱۴ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





میراث

صفحه از ۱۱۵۰ نسخه ۲۶/۱۰/۲۵  
۱۳۹۸



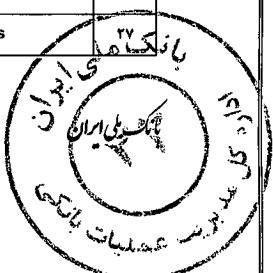


**پیوست شماره (۲) – تجهیزات تحت مالکیت بانک در زمان انعقاد قرارداد (در طول قرارداد تعداد طبقات و اقلام شناور می باشد)**

تعداد	دسته بندی	نام کالا	گروه
۲۰۵	PIII		
۵۲۲	XPC		
۹۰۵۲	PIV		
۱۱۹۳	Clinent THIN , Mini PC	سیستم یونیت Mouse & Keyboard به همراه	۱
۱۳۹۹	All in One		
۸۷۴	(ML570 & Tower HP (ML350 DL580G5 & Rackmount HP DL380G5/6,HP DL380G5-10	Server	۲
۲	CRT		
۵۶۰۲	LCD , LED , Touch screen	مایکرور	۳
۸۹	Rack Mount		
۲۷۷	(Globalis & Printer (Printronix Line		
۷۴۱	EPSON LQ		
۱۱۲۰	لیزری سیاه و سفیدورنگی		
۱۱۱۵	Brother ماتریسی	چاپگر	۴
۳۳۰۲	تحویلداری		
۱۷۳	DFX 5000,8000,5000+,9000		
۱۹۰	صدور آنی کارت، صدور آنی کارت دسته ای، Thermal printer		
۱۲۶	E1500,WRT1900,E2500,EA2700,E1600,EA6300,D-Link DIR EA605L, D-Link DIR EA600L, D-Link sys EA2750	Access Point	۵
۷۶۱	—	سیستم حضور و غیاب	۶
۹۹	—	استabilایزر	۷
۲۳۲	—	کامپیوت کیفی	۸
۹۰۴۰	port۸,۱۲,۱۶,HUB 5	تجهیزات شبکه	۹
	port۱۶ Switch		
	Cisco+Gbic port۱۶		
	Branches LAN(Active & Passive)		
۱۱۵-	Leased Line And Others	Modem	۱۰
۷۲۰۱	Flatbed+ADF	اسکنر	۱۱
	Flatbed		
	MICR		
	Check scanner		
۶۱	—	فایروال سختافزاری	۱۲
۷۸۰۰	—	بارکدخوان	۱۳
۷۰۳	—	Dialogic کارت	۱۴
۷۷	—	Drive Tape DAT	۱۵
۷۰	—	Switch Monitor	۱۶
۱۱۵۳	—	KVM Switch (۴ به ۲ به ۱)	۱۷
۱۹۲۱	—	PINPAD	۱۸
۷۱	—	شخصی ساز چک	۱۹
۹۰۲	7-9 Unit انواع رکهای دیواری	RACK	۲۰
۲۰-۴۴	20-44 Unit انواع رکهای استاندارد		
۷۰۷	—	کیوسک اطلاع رسانی	۲۱
۴۰۰۵	PCI	SDLC Card	۲۲
۷۸	ISA		
		تعضیر و نگهداری سیم کشی برق و دینا، واحد ها، دوابر و باجها به همراه ملزومات (واحد)	۲۳
		ارت واحدها	۲۴
		نرم افزارها هی موضوع قرارداد	۲۵
۰۷۷		دستگاه های صف و نوبت دهنی شعب	۲۶
		ups واحد ها (باتری upsها ملزومات مصرفی است و هزینه تأمین آن به عهده بانک می باشد)	۲۷

میراث

صفحه ۱۱۶ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





### پیوست شماره(۳) - فرم های سرویس دوره ای تجهیزات

تاریخ:	کد:	نام واحد:
--------	-----	-----------

تعداد دستگاه به تفکیک:

یونیت:	صفحه نمایش:	صفحه کلید:	چاپگر:
شرح عملیات سرویس و نگهداری تجهیزات (PM):			
۱- غبارگیری کلیه دستگاهها (یونیت - مانیتور - چاپگرهای سیس با استفاده از اسپری های پاک کننده نسبت به تمیز نمودن سیستمها قبل از نصب مجدد و در خصوص چاپگرهای اسپری های چرب جهت روش نمودن محورهای حرکتی و غلتکها)			
۲- بازدید فنها (Power-CPU) و کنترل صحت عملکرد آنها در صورت معیوب بودن تعویض گردد.			<input type="checkbox"/>
۳- بازدید اتصالات کارت های شبکه - گرافیک و کابل های DATA- هارد و فلاپی			<input type="checkbox"/>
۴- با استفاده از HEAD CLINNER نسبت به تمیز نمودن فلاپی ها اقدام شود.			<input type="checkbox"/>
۵- بازدید کابل های T.P از محل BOX تا محل اتصال به سیستم در صورت پارگی کابل و معیوب بودن نسبت به تعویض آنها اقدام یا با استفاده از WALLIACK فقط قسمت معیوب را تعویض نمایند.			<input type="checkbox"/>
۶- بازدید محل اتصال RJ45 ها در صورت معیوب بودن تعویض گردد.			<input type="checkbox"/>
۷- صحت عملکرد کارت گرافیک - برد شبکه و RAM مورد کنترل قرار گرفته و در صورت مشکل تعویض گردد.			<input type="checkbox"/>

تعداد و نوع تجهیزات و قطعات تعویضی:

--

### CHECK LIST

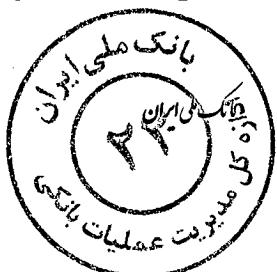
توضیحات	تست کار کرد تجهیزات و شبکه:
	<input type="checkbox"/> تست سرور
	<input type="checkbox"/> تست HUB
	<input type="checkbox"/> تست صفحه نمایش
	<input type="checkbox"/> تست صفحه کلید
	<input type="checkbox"/> تست چاپگر
	<input type="checkbox"/> تست ارتباط ایستگاهها با سرور و اجرای برنامه

مهر و امضای واحد مربوطه:

اسامي و امضاء مأمورین فني:

مکرت

صفحه ۱۱۷ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





### فرم سرویس و نگهداری UPS و باتری

محل نصب			
آدرس:			
مشخصات دستگاه			
مارک:	تکنولوژی:	توان:	شرکت فروشنده:
	مدل:	تاریخ نصب:	شماره سریال:
بازدید مکانیکی			
کنترل وضعیت ظاهری دستگاه:		کنترل وضعیت کیفی محل نصب:	
کنترل فن‌ها:	میزان دما و رطوبت محیط کار:	کنترل کابل‌های ورودی و خروجی:	
کنترل ارت			
پریزها:	تابلوهای برق:	دستگاه یوپی اس:	
کنترل تابلو			
توزیع:	برق خروجی:	برق ورودی:	
کنترل ولتاژ			
خروجی دستگاه (در حالت اینورتر / By pass):		ورودی برق شهر:	
کنترل فرکانس			
اینورتر:		برق شهر:	
کنترل شارژر (با ثبت ولتاژ)			
جریان شارژ نگهدارنده:	جریان شارژ تنظیم شده:	ماکریزم جریان دهی و توان شارژر:	
کنترل باطری‌ها			
آمپر ساعت:	مدل:	مارک:	
ولتاژ هر باطری:	تاریخ نصب:	تاریخ تولید:	
مقدار و زمان جریان دهی در حالت کار اینورتر (روی بار تا ۳۰٪ دشارژ):			
ولتاژ مجموع DC		دمای محیط نصب:	

مهر و امضاء

تاریخ بازدید قبلی:

تاریخ بازدید فعلی:

توضیحات:

توجه:

- سرویس کامل دوره‌ای به طور معمول برای یوپی اس‌های Online هر شش ماه یک بار می‌باشد. (در موارد خاص می‌توان با توجه به میزان گرد و خاک و عوامل دیگر، زمان سرویس‌ها را تعیین نمود).
- کلیه یوپی اس‌ها (جهت راندمان بالاتر) حداقل ۵۰٪ زیر بار الکتریکی قرار گیرند.
- ماکریزم بار ثابت بر روی یوپی اس‌ها ۷۰٪ توان نامی دستگاه‌ها می‌باشد.
- جریان شارژ دستگاه می‌بایستی حداقل ۱۰٪ و حداً کثیر ۲۵٪ آمپر ساعت باطری‌های مربوطه باشد.
- حداقل دمای محیط کار مناسب برای یوپی اس و باطری، درجه سلسیوس می‌باشد.
- برق ورودی و خروجی UPS می‌بایستی با سر سیم مسی زیر ترمیナル استاندارد و نسوز نصب گردد.
- فاز، نول، وارت مناسب می‌بایستی به دستگاه متصل گردد و از به کار بردن سیستم نول مشترک پرهیز گردد.
- پیازدیگر و پوکردن پرگه سرویس و نگهداری UPS و باتری (فرم فوق) حداقل یک بار در ماه الزامی است.

مکرر

صفحه ۱۱۸ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۰۴/۲۵





**پیوست شماره(۴) – لیست آدرس و تلفن مسئولین مراکز سرویس**

نام نمایندگی	نام نماینده	شماره تلفن همراه	شماره تلفن	شماره فکس	آدرس	کد پستی
امور جنوب تهران						
امور شرق تهران						
امور شمال تهران						
امور غرب تهران						
امور مرکزی تهران						
امور شعب مستقل						
نمایندگی شرکت اردبیل						
نمایندگی شرکت بوشهر						
نمایندگی شرکت چهارمحال و بختیاری						
نمایندگی شرکت خراسان جنوبی						
نمایندگی شرکت خراسان رضوی						
نمایندگی شرکت خراسان شمالی						
نمایندگی شرکت خوزستان						
نمایندگی شرکت زنجان						
نمایندگی شرکت سیستان و بلوچستان						
نمایندگی شرکت فارس						
نمایندگی شرکت کردستان						
نمایندگی شرکت کرمان						

میرکت

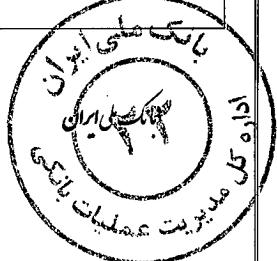




						نمایندگی شرکت کرمانشاه
						نمایندگی شرکت کهکیلویه و بویر احمد
						نمایندگی شرکت گلستان
						نمایندگی شرکت لرستان
						نمایندگی شرکت مازندران
						نمایندگی شرکت هرمزگان
						نمایندگی شرکت همدان
						نمایندگی شرکت آذربایجان شرقی
						نمایندگی شرکت آذربایجان غربی
						نمایندگی شرکت اراک
						نمایندگی شرکت اصفهان
						نمایندگی شرکت سمنان
						نمایندگی شرکت قزوین
						نمایندگی شرکت قم
						نمایندگی شرکت کرج
						نمایندگی شرکت گیلان
						نمایندگی شرکت بزد
						سایت اینم
						تعییرات تخصصی
						سایت فردوسی

مکرر

صفحه ۱۲۰ از ۲۶ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵

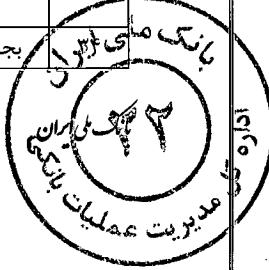




**پیوست شماره(۵) – لیست اطلاعات دستگاه های خودبانک(VTM) و محل استقرار**

ردیف	شهر	نام محل نصب	آدرس محل نصب	یونیت
۱	تهران	شهاب ملی تجربیش	شهاب ملی تجربیش_تهران، میدان تجربیش ، خ شهرداری ، شعبه تجربیش ، کد ۲۲۸	9950
۲	تهران	شهاب ملی امیریه	شهاب ملی امیریه_تهران- خیابان ولی عصر- کوچه شهید مقربی- پلاک ۶۱۸	9951
۳	تهران	شهاب ملی کوکب	کارگر شمالی بالاتر از جلال نیش خیابان ششم	9952
۴	تهران	شهاب ملی مبارزان	شهاب ملی مبارزان_تهران- خیابان مفتح شمالی- بالاتر از میدان هفتم تیر- پلاک ۲۷۵	9953
۵	تهران	شهاب ملی نارمک	شهاب ملی نارمک_تهران- خیابان سی متری نارمک- چهارراه تلفخانه- پلاک ۱۹۹	9954
۶	خرم آباد	کانکس سیار	سیار	9955
۷	تهران	اتفاق نمایش شعبه بازار	اتفاق نمایش شعبه بازار بانک ملی ۶۳- بازار تهران - سیزده میدان-اتفاق نمایش شعبه بازار بانک ملی	9956
۸	تهران	اتفاق نمایش بانک	بانک ملی شعبه مرکزی_تهران، خیابان فردوسی، روپریوی سفارت آلمان، اداره مرکزی بانک ملی	8007
۹	مشهد	شهاب ملی سناباد	شهاب ملی سناباد_مشهد ، پنج راه سناباد ، ابتدای خ این سینا	9957
۱۰	ساری	شهاب ملی شعبه ۹۶۱۷	بلوار پاسداران روپریو بیمارستان نیمه شعبان شهاب ملی شعبه بلوار پاسداران ساری	۹۹۵۸
۱۱	کرج	شهاب ملی کرج	۲۶۲۱ شهاب ملی منظریه_ کرج شهب ملی منظریه خ شهید بهشتی بین همایون و حنیفه	9959
۱۲	تهران	ساختمان صدا	شعبه صدا و سیما خ ویعصر سازمان صدا و سیما، شعبه بانک ملی	9960
۱۳	تهران	مجتمع پالادیوم	پاساز پالادیوم_تهران_۱۴۵۷_تهران، خیابان مقدس اردبیلی، پاساز پالادیوم	9961
۱۴	تهران	بام لند	منطقه ۲۲-بلوار کوهک-جنب دریاچه خلیج فارس-مجتمع تجاری تفریحی بام لند	9962
۱۵	سمنان	شهاب ملی بلوار ۱۷ شهریور	سمنان - بلوار ۱۷ شهریور - شهاب ملی بلوار ۱۷ شهریور	9963
۱۶	قزوین	شهاب شهدا	قزوین خیابان سپه شعبه شهدا، شهاب ملی	9964
۱۷	اراک	پایگاه شبانه روزی	ابتدای خ شهید رجایی پایگاه شبانه روزی بانک ملی	9966
۱۸	شهرکرد	شهاب ملی شهرکرد	شهرکرد - فلکه آبی	9968
۱۹	رشت	شهاب ملی گلسا رشت	رشت - بلوار گلسا - نبش خ ۱۰۷	9970
۲۰	زنجان	شهاب ملی شعبه ۴۳۰۸	زنجان خ خرمشهر-اداره امور شعب استان زنجان-شهاب ملی خرمشهر	9971
۲۱	تبریز	پایگاه شهاب ملی فلکه تختی تبریز	تبریز- خیابان ویعصر-فلکه تختی-پایگاه شهاب ملی	9972
۲۲	اردبیل	شهاب ملی	اردبیل خ امام- جنب استانداری	9973
۲۳	ارومیه	پایگاه شبانه روزی شبه مدرس ارومیه	ارومیه خیابان مدرس نبش خیابان عمار	9974
۲۴	سنندج	شهاب ملی شعبه	سنندج، میدان آزادی، ابتدای خ باسداران	9975
۲۵	کرمانشاه	پایگاه شبانه روزی ۵۷۰۳	کرمانشاه میدان آزادی شعبه(۳) ۵۷۰۳ بانک ملی	9976
۲۶	ایلام	شهاب ملی	شهاب ملی میدان امام خمینی	9977
۲۷	اهواز	شهاب ملی امانیه	اهواز جاده ساحلی جنب اداره امور خوزستان	9979
۲۸	پاسوج	پایگاه شبانه روزی	خیابان جمهوری بانک ملی شعبه پاسوج	9980
۲۹	شیراز	سالن شعبه کوثر	شیراز - خیابان زند- روپریو خیابان انوری بانک ملی ایران شعبه کوثر	9981
۳۰	بوشهر	شهاب ملی گلشن	بوشهر خ امام خمینی شهاب ملی گلشن	9982
۳۱	بندرعباس	گلشهر بندرعباس	بندرعباس - چهارراه رسالت	9990
۳۲	کرمان	شهاب ملی	کرمان خ قرنی شهاب ملی	9984
۳۳	Zahedan	درب دانشگاه سیستان و بلوچستان	Zahedan بلوار دانشگاه درب ورودی دانشگاه س و ب	9985
	بجنورد	شهید امامی	شهید امامی بجنورد	9986

مکرر





۹۹۸۷	بیرجند- انتهای بلوار شهید آوینی - دانشگاه دولتی بیرجند	دانشگاه بیرجند	بیرجند	۳۵
۹۹۸۸	گرگان - میدان وحدت	پایگاه شهاب ملی شعبه گرگان	گرگان	۳۶
۹۹۸۹	مشهد دانشگاه ۳ نیشن صاحب الزمان ۲۵	شهاب ملی شهدا	مشهد	۳۷
۹۹۶۷	میدان امام حسین ابتدای چهارباغ پایین	شهاب ملی امام حسین	اصفهان	۳۸
۹۹۶۵	شاهین شهر خیابان امام	شعبه	شاهین شهر	۳۹
۹۹۹۱	خیابان ازادی بروجرد	پایگاه قیام	خرم آباد	۴۰
۹۹۹۲	کانکس سیار گیلان	کانکس سیار گیلان	رشت	۴۱
۹۹۹۳	خیابان فردوسی مرکز تجارت جهانی	مرکز تجارت جهانی فردوسی	تهران	۴۲
۹۹۹۵	سیار	کانکس سیار ایلام	یاسوج	۴۳

مکر

صفحه ۴۲۶ از ۲۶۷ نسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





## پیوست شماره (۶) تعهدنامه رازداری و منع افشاء اطلاعات:

این تعهدنامه در چارچوب ضوابط و مقررات جاری بانک و همچنین به منظور فراهم آوردن زمینه ارائه خدمات که این امر مستلزم در اختیار قرار دادن اطلاعات محترمانه بانک و مشتریان به شرکت ..... ، فی ما بین :

بانک به عنوان متعهد له از یک طرف و شرکت به عنوان متعهد از طرف دیگر، در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ منعقد و طرفین ملزم به رعایت مفاد آن گردیدند.

### **تعريف اطلاعات محترمانه**

بر این اساس «اطلاعات محترمانه» به معنی هرگونه اطلاعات فنی و غیر فنی مرتبط با موضوع این قرارداد که توسط بانک چه به صورت مستقیم یا غیرمستقیم ، کتبی یا شفاهی و یا به صورت نسخه دیجیتالی و ... به شرکت ارائه می شود و همچنین شامل الف) اختراقات و درخواستهای اختراق (ب) اسرار تجارت و (ج) اطلاعات حق چاپ (کپی رایت) (د) اطلاعات انحصاری، ایده ها، فنون، طرحهای اولیه، رسماها (نقشه ها)، آثار تالیفی، نمونه ها، ابتکارات، دانش ها (اطلاعات فنی)، فرآیندها، دستگاهها، تجهیزات، محاسبات عددی (الگوریتمها)، برنامه های نرم افزار، مستندات منبع نرم افزار و قواعد مرتبط با خدمات و محصولات پیشنهادی هر یک از طرفین در حال حاضر یا آنچه که در آینده بوجود آید و بدون محدودیت شامل اطلاعات مربوط به آنها نظری تحقیق ، کار تجربی، توسعه، مشخصات و جزئیات طراحی، مهندسی ، اطلاعات مالی، تقاضاهای تدارکاتی، خریدها، تولیدات، فهرستهای مشتری، سرمایه گذاران، کارکنان، ارتباطات قراردادی و تجاری، پیش بینی های تجاری، بازار فروش و حراج کالا، طرحها و اطلاعات بازاریابی و اطلاعات مربوط به مشتریان بانک و سایر اطلاعات دیگر می باشد که شرکت تعهد می نماید آنها را محترمانه تلقی نموده و از افشاء آن نزد اشخاص ثالث اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی خودداری نماید.

**۱-۱** هر سندی که به صورت پیشنویس و یا قطعی توسط شرکت در راستای اجرای پروژه بانک تهیه می گردد و یا حتی مذاکرات شفاهی محترمانه تلقی می شود.

- ۱-۲** بنا به تعریف به عمل آمده از «اطلاعات محترمانه» در این تعهدنامه ، موارد ذیل شامل تعریف فوق نمی باشد:
- اطلاعاتی که عموم افراد از آن آگاه هستند مگر اینکه به طریقی خارج از مفاد این تعهدنامه افشاء شده باشد.
  - اطلاعاتی که با اجازه کتبی و قبلی بانک توسط شرکت در اختیار طرف خارج از تعهدنامه قرار گیرد.
  - اطلاعاتی که توسط شرکت بنا بر الزامات قانونی یا دستور مقام قضائی افشاء می شود، مشروط به اینکه شرکت هم‌مان بانک را از این امر مطلع نماید.

بدیهی است چنانچه افشاء اطلاعات در حد لازم و خواسته شده باشد، شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی از این بابت ندارد.

### **۲- عدم افشاء اطلاعات محترمانه**

- ۲-۱** شرکت متعهد گردید که از اطلاعات محترمانه بانک برای هیچ هدفی جز اجرای عملیات موضوع این قرارداد استفاده ننماید.
- ۲-۲** شرکت متعهد گردید از افشاء اطلاعات محترمانه در مجامع عمومی خود و یا در اختیار قراردادن آن به اشخاص ثالث اعم از حقیقی و حقوقی جلوگیری نماید.
- ۲-۳** شرکت متعهد گردید که اطلاعات محترمانه در مالکیت خاص بانک قرار داشته و به نوعی دارای ارزش می باشد و افشاء اطلاعات، هیچ‌گونه حقی را برای شرکت که ناشی از دسترسی یافتن به آنها باشد، ایجاد نمی نماید.
- ۲-۴** چنانچه شرکت به منظور اجرای تعهدات مندرج در این قرارداد نیاز به مشاورین خارج از شرکت را داشته باشد باystی ضمن مطلع نمودن بانک و اخذ موافقت وی، تا حد ممکن اطلاعات محترمانه را بر اساس ضرورت و نیاز به دانستن آن، در اختیار مشاورین قرار دهد و لزوم تبعیت از شرایط این تعهدنامه را با تأکید بر جلوگیری غیر مجاز اطلاعات محترمانه، از سوی ایشان تضمین و تعهد

مکرت





**۲-۵** شرکت متعهد گردید اطلاعات محترمانه را در چارچوب این تعهدنامه و صرفاً برای تحقق هدفی که اطلاعات بابت آن افشاء شده، استفاده نماید.

**۲-۶** بانک در هر زمان می‌تواند خواستار بازگرداندن اطلاعات محترمانه و مواردی که طبق قرارداد در اختیار شرکت قرار گرفته، شود. علاوه بر آن می‌تواند از شرکت اظهار نامه کتبی مبنی بر اینکه هیچیک از اطلاعات را بطور مستقیم یا غیر مستقیم در مالکیت خود یا تحت کنترل خود نداشته باشد، مطالبه نماید.

**۲-۷** در صورت تخطی شرکت از هر یک از بندهای این تعهدنامه و بروز اختلاف فی مابین بانک و شرکت ، بانک حق و اختیار خواهد داشت به منظور احفاظ حقوق خود به مراجع قانونی مراجعه و نسبت به استیفاء حقوق خود اقدام نماید .

**۲-۸** شرکت متعهد گردید که تدبیر لازم درخصوص حفظ اسرار و اطلاعات محترمانه بانک و جلوگیری از انتشار آنها و یا استفاده توسط افراد غیرمجاز اتخاذ نماید. این تعهد دائمی است و با اتمام کار و انقضای مدت این تعهدنامه منتفی نمی‌گردد.

**۲-۹** شرکت مجاز به تهیه کپی از اطلاعات محترمانه بانک نمی‌باشد مگر اینکه این موافقت به صورت کتبی حاصل شده باشد.

### -۳ عودت مدارک

کلیه مدارک و مستندات ملموس که شامل اطلاعات محترمانه می‌باشند و همچنین رونوشت‌های این مدارک که از سوی بانک به شرکت ارائه شده، در صورت درخواست کتبی بانک باید در اسرع وقت به بانک مسترد گردد.

### -۴ منع مهندسی معکوس

شرکت متعهد گردید که برنامه‌های نرم افزاری بانک که دارای اطلاعات محترمانه ارزشمند می‌باشد را از تغییر ، مهندسی معکوس، شکستن قفل نرم افزاری، خلق هر اثر دیگری مبتنی برآن و استفاده مجدد غیر مجاز از برنامه‌های نرم افزاری در اطلاعات محترمانه اجتناب نماید و بدون رضایت کتبی بانک اقدام به انجام این امور ننماید.

### -۵ جبران خسارت

شرکت متعهد به اتخاذ ترتیبات معقول جهت محافظت و حمایت از منافع بانک است و در صورت بروز خسارت ناشی از تخطی و عدول از شرایط این تعهدنامه از سوی شرکت بایستی علاوه بر جبران خسارت، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای جلوگیری از تکرار این تخطی را اتخاذ نماید.

### -۶ سایر موارد

**۶-۱** این تعهدنامه کلیه توافقات فی ما بین طرفین را درخصوص موضوع مطروحه در ماده (۱) این تعهدنامه در بر می‌گیرد و همچنین هر گونه اصلاحیه و تجدید نظر در مفاد این تعهدنامه با توافق و رضایت طرفین معتبر خواهد بود.

**۶-۲** به موجب این تعهدنامه، شرکت مفاد تعهدنامه حاضر را مطالعه و تأیید نموده و ملتزم به اجراء و رعایت آن می‌گردد. شرکت ضمن این تعهدنامه حق هرگونه ایراد ، ادعا و اعتراض بعدی در این خصوص را از خود سلب و ساقط می‌نماید.

میراث

صفحه ۲۴ از ۲۶ تنسخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵





## پیوست شماره(۷)-مقررات و شرایط عمومی حساب جاری

### مقررات و شرایط عمومی حساب سبده قرض الحسنه جاري (سبا)

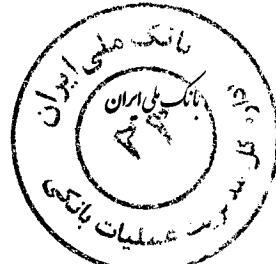
- ۱- بانک فقط ملزم به پرداخت وجه چکهای است که صادر کننده در حسابی که عهده آن چک صادر تموده است وجه کافی داشته باشد، اعتراض و استناد صادر کننده چک دایر بر اینکه در حسابهای دیگر خود موجودی داشته است مسموع نمی باشد. همچنین دارنده حساب حق ندارد به اعتبار معاملات خود با بانک مدام که وجود آنها به حساب او ثبت نشده است چک صادر نماید و بانک الزامی در پرداخت وجه چنین چکهایی نخواهد داشت.
- ۲- چنانچه با توجه به مقررات، وجه چک از طرف بانک پرداخت نگردد صاحب حساب جوابگوی هرگونه دعوای احتمالی بوده و جبران خسارت دارنده چک به عهده صاحب حساب می باشد و هرگونه مستولیت ناشی از عدم پرداخت وجه چک نیز به عهده صاحب حساب خواهد بود.
- ۳- دارندگان حساب باید دسته چکهای را که از طرف بانک به آنها داده می شود حفظ کنند، چنانچه هر یک از برگهای چک یعنی مفقود شود یا به سرقت رود دارندگان حساب باید بانک را بدون تأخیر کباً آگاه مازاند و در صورتی که اطلاع ندادند و بانک وجه چک یا چکها را پردازد مستولیتی نخواهد داشت.
- ۴- بانک هنگام پرداخت وجه چک وقت لازم را در صحت مندرجات و امضای صادر کننده خواهد نمود. با این حال در مورد جمل امضاء بالحق در مندرجات چک در صورتی که تشخیص آن در بادی نظر ممکن نباشد و ظاهر امضای چک طبق نمونه ای باشد که به بانک معرفی شده هیچگونه مستولیتی متوجه بانک نخواهد بود. به علاوه بانک مستولیتی نسبت به تقلب و الحال در ظهر چک یا جمل امضای پشت نویسان نخواهد داشت، بنابراین کلیه زیانهایی که در اثر تقلب در چک و برگ در خواست دسته چک یا چک شدن آنها پیش آید متوجه صاحب حساب خواهد بود.
- تصدره ۱- تاریخی که بعض اشخاص عادتاً ذیل جزو امضاء می گذارند چزء اضافه محاسب نخواهد بود.
- تصدره ۲- صاحبان حساب باید نهایت وقت را در تنظیم چکها بینایند به قسمی که حق الامكان دستبرده گی با الحال در مندرجات چک میسر نباشد، برای این منظور لازم است مبلغ چک و اعداد طوری نوشته شود که علاوه بر خوانا بودن، امکان اضافه کردن کلمه یا عددی به آن مقدور نباشد، در غیر این صورت بانک مستولیتی نسبت به پرداخت وجه چک نخواهد داشت.
- تصدره ۳- در مورد چکهایی که دارای ظهر نویسان متعدد میباشد صرف ملاحظه بانک به اینکه ردیف پشت نویسی ها مرتب است، با احراز هویت آخرين اضاء کننده که چک را برای دریافت ارائه میباشد کافی بوده و بانک هیچگونه مستولیتی نسبت به امضای سایر پشت نویسان نخواهد داشت.
- ۵- ماننده حسابهای ارزی دارندگان حساب تابع توأین ارزی ایران و هر کشوری که ارز متعلق به آن کشور است خواهد بود.
- ۶- بانک برای وصول هر نوع طلب و خسارات ناشی از معاملات خود حق دارد از هر نوع اعضا و اسناد و اوراق بهادر اعم از ارزی و رویالی و موجودیهای ارزی و رویالی و هر نوع سپرده و غیره و هر قسم مال و طلب دارنده حساب همچنین شخص یا اشخاص تحت ولایت او نزد خود تحت مر عنوان که باشد بدون هیچگونه تشریفاتی رأساً تهاوار و پرداخت نموده و بنا به تظروف شخص خود باید هر نوع طلب خود از دارنده حساب که پخواهد محاسب دارد و در صورت عدم تکافو بقیه طلب خود را از او مطالبه و دریافت دارد و دارنده حساب حق هرگونه اعتراض و گفتگویی را تحت مر عنوان که باشد از خود استفاط منماید.
- ۷- استان، دفاتر، گزارشات و همچنین عملیات الکترونیکی ضبط شده در فایلهای سیستم رایانه ای بانک در مقابل ادعای دارندگان حساب سند و دلیل معین خواهدند بود.
- ۸- هرگاه وجه چک یا چکهایی که تمام یا قسمی از محل آن در حساب جاری دارنده حساب موجود نباشد از طرف بانک پرداخت گردد و بطور کلی در هر موقعی که بانک هر مبلغ یا مبالغی بتدریج با دقتاً بابت هر نوع معامله و عمل و اقدامی به مر عنوان و جهی که باشد از اصل و کارمزد و خسارت و هزینه های بانکی و قانونی و غیره، حساب جاری دارنده حساب را بدھکار نماید، بدھی حساب جاری در هر حال و هر موقع دین مسلم و قطعی صاحب حساب به بانک بوده و به صرف طالبه بانک به استناد همین مقررات و شرایط عمومی و بدون اینکه محتاج به ارائه و اقامه مدرک و دلیل دیگری باشد از صاحب حساب قابل مطالبه و وصول می باشد. بعلاوه با توجه به ماده ۶۰ همین شرایط عمومی، بانک می تواند هر نوع مال و موجودی حسابهای دارنده حساب رأساً و مستقیماً پرداشت و استفسار طلب ننماید.
- ۹- اگر بانک تحت مر عنوان اشباها یا من غیر حق، وجود یا ارقامی به حساب دارنده حساب منتظر نماید و یا در محاسبه هر نوع اشتباہی بنشاید و به طور کلی به هر نحو غیرمجازی دارنده حساب از وجود بانک استفاده کند بانک در هر موقع مجاز و مختار است رأساً و مستقلآ و بدون انجام هیچگونه تشریفات اداری و قضائی در موقع اشباها و برگشت از حسابهای دارنده حساب اقدام ننماید.
- ۱۰- تথیفیں بانک نسبت به موقع اشباها یا پرداخت بدن حق و لزوم برگشت از حساب معتبر بوده و صاحب حساب حق هرگونه اعتراض و گفتگویی را بعمل بانک از هر جهت از خود سلب نموده است و دارنده حساب هم مکلف است علاوه بر و بجهی که من غیر حق هر مورد استفاده قرار داده خسارت مربوطه را به بیانی که بانک اظهار نماید معادل سود و کارمزد در بخش خدماتی به بانک پرداخت ننماید.
- ۱۱- اراده تصویر متن و ظهر چک صادر به صاحب حساب با اتفاقی که موجب تغییر اخیرات و گلی که به موجب و کالثامه معتبر و قابل قبول بانک به وکالت از طرف دارنده حساب تعین و معرفی شده و میتواند این را به اینکه فسخ یا تغییر شرایط آن در دفاتر اسناد رسمی به ثبت رسیده باشد.
- ۱۲- صورتحساب مورد دخواست مشتری از طریق شعبه قابل دریافت است. دارنده حساب می تواند توسط تلفیبانک و یا از طریق شعب مجهز به سیما از مانده خود مطلع شده و در صورت لزوم نسبت به اخذ صورتحساب از شعبه اقدام نماید و چنانچه ظرف مدت مقرر اعتراضی به صورتحساب و مانده خود نماید، بانک چنین تلقی خواهد نمود که صورتحساب مورد تصدیق دارنده حساب قرار گرفته است.

میرکت





- تبصره‌۱: مدت مقرر در بند ۱۲ در مورد دارندگان حسابهای مقیم داخل کشور یکماه و برای دارندگان حسابهای مقیم خارج از کشور چهار ماه می‌باشد.
- تبصره‌۲: دارندگه حساب موظف است به محض تغیر محل اقامت، بانک را از نشانی جدید خود کنی یا تلگرافی مطلع نماید و مادام که نشانی جدید پیش‌ریخت مذکور باطلاع شبهه مربوط نرسیده است کلیه مراحل و اوراق و اخظارهایها و... به آخرین نشانی دارندگه حساب ارسال خواهد شد.
- همچنین تغیرات در هشت مذکوره و دارندگان امضا مجاز نیز باستی با ارسال مدارک به موقع کنیا باطلاع بانک بررسد.
- ۱۳- حسابهای جاری علاوه بر موارد قانونی در هر موقع و موردی بنا به تصمیم بکی از طرفین (بانک یا دارندگه حساب) ممکن است بسته شود.
- ۱۴- چنانچه صاحب حساب در مورد حسابهای مشترک بکی از صاحبان حساب قوت نماید مادام که اطلاع کنی به شعبه بانک ترسیده باشد و چکهای صادره عهده حساب مزبور پرداخت شود هیچگونه مستولیت متوجه بانک نخواهد بود پس از اطلاع از قوت دارندگه حساب نیز بانک چکهای را که تاریخ صدور آن مقدم با تاریخ قوت باشد با احراز سایر شرایط پرداخت خواهد نمود.
- ۱۵- مانده کلیه حسابهای جاری سپیا که به مدت یکسال فاقد گردش باشد به حساب مانده مطالبه نشده منتقل شده و از آن پس سالانه براساس مقررات و تعریفهای مصوب بانک مبلغ بابت هزینه‌های ذفتری از حساب بانک برداشت می‌گردد.
- ۱۶- در صورتیکه اسنادی به هر عنوان به بانک و اگذار گردد و قیل از وصول، وجود آنها مورد استفاده دارندگه حساب قرار گیرد و بنا به هر دلیل در سررسید وصول نشده و یا منجر به واخواست گردد و در اثر آن بدنه دارندگه حساب بیانک باقی بماند، جون بعلت تغیر در تاریخ سررسید تاریخ تسویه کامل بدنه مبلغی بر ذمه دارندگه حساب تعلق خواهد گرفت، دارندگه حساب با امضای ذیل این مقررات تعهد می‌نماید. علاوه بر بدنه تأثیر نشده، جریمه تأخیر تایید معادل بالاترین نرخ مصوب تهیلات اعطایی در بخش خدمات در هر سال بعلاوه نرخ خسارتهای تأخیر تایید در همان سال با توجه به زمان پرداخت نسبت به بدنه مذکور که بر حسب اوراق و اگذاری بعده گرفته و همچنین کلیه هزینه‌های واخواست و دادرسی و حق الوکالت را به بانک پرداخت نماید و به همین منظور دارندگه حساب ضمن امضاء این ورقه بطور غیرقابل برگشت و بدون قید و شرط به بانک اختیار می‌دهد که از تاریخ سررسید تاریخ تسویه کامل کل بدنه معادل مبلغ مورد تعهد از حسابهای دارندگه حساب برداشت و یا به همان میزان از سایر دارانهای وی تملک نماید.
- اخذ مبلغ مقرر موضوع این ماه مانع تعقیب عملیات اجرایی برای وصول سایر مطالبات بانک نخواهد شد.
- ۱۷- در مورد حساب جاری اشخاص حقوقی ادعای عدم دخالت و یا سلب بعدی سمت و اختیارات از امضا، کنندگان حساب در مورد چکهایی که عدم پرداخت آنها متناسب به عمل وی یا آنان باشد موثر نیست. چنانچه امضاء صاحبان حساب تغیر یکدیگر را که قبل از تاریخ تغیر امضا، یا امضاهای قبلی صادر شده خواهد پرداخت.
- ۱۸- موجودی حساب جاری مشترک به نسبت سهمی که موقع افتتاح حساب از طرف صاحبان حساب تعین می‌شود (پالسیوی با یا سهم نامساوی) متعلق به صاحبان حساب خواهد بود و اگر در فرم حساب سهم تعین نشده باشد بالسویه به صاحبان حساب تعلق دارد.
- ۱۹- در صورت قوت یا حجم و یا ورشکستگی هر یک از صاحبان حساب و اطلاع کنی به شعبه بازکننده حساب، همچنین در صورت وصول بازداشت نامه به شعبه بازکننده حساب برای بازداشت موجودی حساب علیه هر یک از صاحبان حساب از مراجعی که قانوناً حق بازداشت اموال اشخاص را دارند، بانک حساب را مسدود نموده و موجودی حساب را به نسبت سهمی که موقع افتتاح حساب تعین شده است (بشری ماده ۱۸) تقسیم خواهد نمود که در این صورت سهم متوفی و محجور و ورشکسته و مدیون بر حسب مورد به ورثه یا مراجعت قانونی ذیصلاح پرداخت شده و سهم دیگری با بقیه شرکاء، به حساب موقت در بانک منظور خواهد گردید.
- ۲۰- در مورد تعین سهم صاحبان حساب مشترک در تاریخ قوت یا حجم یا ورشکستگی ملک احتساب خواهد بود. لکن اگر تاریخ قوت یا حجم یا ورشکستگی کنیا به بانک اعلام نشده باشد و بانک پرداختی تابعه هیچگونه مستولیت متوجه بانک نخواهد بود.
- ۲۱- در مورد بند ۱۹ با هر مورد دیگری بانک حق دارد حساب مشترک را مسدود نموده و سهم هر یک یا بعضی از صاحبان حساب را به حساب موقت مخصوص متقل نماید. در این قبیل موارد بانک مراتب را به صاحبان حساب اطلاع خواهد داد. به موجودی حساب موقت سود تعلق نمی‌گیرد.
- ۲۲- بانک می‌تواند کلیه وجوهی که اشخاص در قالب استفاده از خدمات بانکی به نحو غیرمجاز از آنها بهره‌مند شده و مکلف به استرداد و جوهر مزبور و کلیه خسارات مربوطه طبق مفاد قراردادهای تنظیمی می‌باشد، از موجودی کلیه حسابهای آنان همچنین از هر نوع اعتبار و اسناد و اوراق اعم از ارزی و وریایی از هر قسم مال و طلب مشاراهم و افراد تحت تکفل آنها نزد هر یک از واحدهای خود را بآ و بدون هیچگونه تشریفات برداشت نماید.
- ۲۳- در مواردی که بانک بنا به علیل از قبیل بخوبی تجهیزات کامپیوتری، سیستم پردازش داده‌ها اختلال یا قطع خطوط ارتباط، رویدادهای اجتناب نایابیرو آنچه خارج از کنترل بانک باشد، قادر به ارائه خدمات سپاهنایش مستولیت پیوسته بانک نخواهد بود.
- ۲۴- بانک می‌تواند هر موقع شخص دهد در شرایط و مقررات حساب جاری سپاهنایش تغیرات از طریق مقتضی به اطلاع صاحبان حساب خواهد رسید و دارندگان حساب مهیا و اجرای آن می‌باشد.
- ۲۵- مقررات و شرایط عمومی حساب سپاهه قرض الحسنے جاری (سپیا)، چاچزین شرایط و مقررات ملی کارت یعنی باشندگان دارندگه حساب سپاهه قرض الحسنے (سپیا) از کارت بعنوان ابزار برداشت از حساب جاری خود استفاده نماید باید شرایط و مقررات مربوط به مملوی کارت را نیز امضا نماید.
- متدرجات فوق به دقت خوانده شد و مورد قبول واقع گردید.
- تاریخ: ..... ماه یکهزار و سیصد و ..... شصت
- |                       |       |       |
|-----------------------|-------|-------|
| ۱- نام و نام خانوادگی | ..... | امضاء |
| ۱- نام و نام خانوادگی | ..... | امضاء |
| ۱- نام و نام خانوادگی | ..... | امضاء |





بانک ملی ایران

درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP)

پشتیبانی سخت افزارها و نرم افزارها در واحد های بانک ملی ایران

تهیه کننده: اداره کل مدیریت عملیات بانکی

مهلت ارسال پیشنهاد:

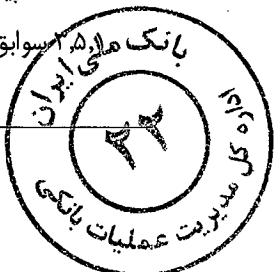
این مستند حاوی اطلاعات محترمانه بوده و مالکیت آن برای بانک ملی ایران است. هیچ بخشی از این مستند نمی باشد بدون مجوز  
بانک ملی ایران کپی، فاش یا به هر طریقی به شخص سومی انتقال داده شود.





## فهرست

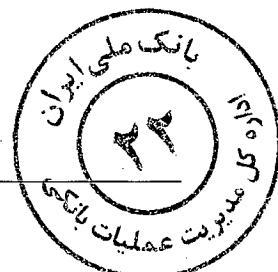
۱	اطلاعات اداری و اجرایی.....
۱,۱	۱ مقدمه.....
۱,۲	۵ هدف از ارائه درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) و بیان اهداف، نیازهای پروژه و محدودیت های احتمالی.....
۱,۳	۵ محدوده پروژه.....
۱,۴	۱۰ شرایط عمومی شرکت در مناقصه .....
۱,۵	۱۲ شرایط اختصاصی.....
۱,۶	۱۴ قالب ارائه پیشنهادها.....
۱,۷	۱۴ ضوابط و نحوه ارزیابی پیشنهادها.....
۲	۱۶ جدول شماره ۲ - معیارها و روش های ارزیابی.....
	اطلاعات فنی.....
۲,۱	۱۷ (الف) - ارزیابی فنی .....
۲,۲	۱۷ (ب) - مدیریت پروژه .....
۲,۳	۲۰ (ج) - ارزیابی مالی - بخش ۱ .....
۲,۴	۲۱ (د) - ارزیابی مالی - بخش ۲ .....
۲,۵	۲۲ (ه) : توانمندی های شرکت پیشنهاد دهنده .....
۲,۶	۲۳ قوانین و مقررات حاکم بر پروژه .....
۲,۷	۲۵ دستورالعمل جلسه پرسش و پاسخ (در صورت وجود) .....
۳	۲۷ اطلاعات مدیریتی .....
۳,۱	۲۷ طرح مدیریت پروژه .....
۳,۲	۲۷ آزمان بندی پروژه .....
۳,۳	۲۷ روش طراحی، توسعه و پیاده سازی .....
۳,۴	۲۷ چگونگی استقرار تیم پروژه .....
۳,۵	۲۸ چگونگی پشتیبانی .....
	اطلاعات پیشنهاد دهنده .....
	۲۸ بانک ملی ایران اسواقی شرکت .....





بانک ملی ایران - RFP قرارداد پشتیبانی سخت افزارها و نرم افزارها در واحد های بانک ملی ایران

۲۸.....	۳۵,۲ مرجع ها
۲۸.....	۳۵,۳ صلاحیت و شرایط لازم
۲۹.....	۳۶ برقراری تماس با پیشنهاد دهنده
۳۱.....	۴ بخش قیمت تراز
۳۱.....	۴,۱ فرمول تراز
۳۳.....	۴,۲ پیشنهاد قیمت
۳۵.....	۵ پیوست ها





## بخش اول

# اطلاعات اداری و اجرایی





## ۱ اطلاعات اداری و اجرایی

### ۱,۱ مقدمه

این سند حاوی درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) جهت پشتیبانی سختافزارها و نرمافزارها در واحدهای بانک ملی ایران در سراسر کشور برای سال‌های ۱۴۰۰، ۱۳۹۹ و ۱۴۰۱ است. با دریافت این مستند، شما دعوت می‌شوید تا راه حل شرکت خود را جهت ارائه خدمات ذکر شده به بانک ملی به ترتیبی که در این "درخواست برای پیشنهاد (RFP)" شرح داده شده است پیشنهاد نمایید.

### ۱,۲ هدف از ارائه درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) و بیان اهداف، نیازهای پروژه و محدودیت‌های احتمالی

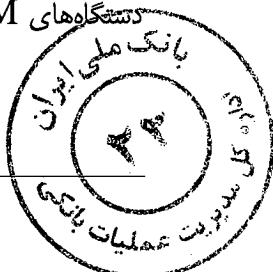
بانک ملی ایران در نظر دارد به منظور «پشتیبانی سختافزارها و نرمافزارها در واحدهای بانک ملی ایران» اقدام به برگزاری مناقصه جهت حضور شرکت‌های فعال و واجدالشرایط در زمینه‌های موردنیاز نماید.

بانک ملی ایران جهت رسیدن به اهداف راهبردی، ارتقاء سطح کیفی خدمات بانکی به مشتریان، تداوم ارائه این خدمات و بهره‌برداری بهینه از تجهیزات و نرمافزارهای رایانه‌ای با توجه به گستره وسیع جغرافیایی در سطح کشور که دارای بیش از ۳۴۰ واحد تحت امر خود شامل ۳۲۰۰ شعبه و حدود ۵۰ ادارات مرکزی، ۳۶ ادارات امور و ۱۲ شعبه مستقل، ۵۰ مرکز خودبانک (VTM) است. مطابق با موارد تعیین شده در این مستند، بانک ملی در نظر دارد تمامی خدمات سرویس، نگهداری و پشتیبانی تجهیزات سختافزاری و نرمافزاری واحدهای خود شامل بازدیدها و سرویس‌های فنی ادواری، نگهداری، ارتقاء و تعمیرات تجهیزات رایانه‌ای، نصب و راهاندازی و پشتیبانی نرمافزارهای سیستمی، عمومی و کاربردی خود را واگذاری نماید. همچنین بانک ملی در نظر دارد صدور انواع کارت‌های هدیه، بن کارت، ملی کارت و سایر کارت‌ها و همچنین تولید رمز کارت را در این مناقصه واگذار نماید. همچنین ضروری است شرکت‌های واجدالشرایط دارای مرکز تماس متمرکز امداد مشتریان و امداد شعب نیز باشند که در ادامه مستند به تفصیل اشاره شده است.

این بانک باهدف ارزش‌آفرینی مستمر برای مشتریان، سهامداران، کارکنان و سایر ذی نفعان، فعالیت خود را آغاز و برای تحقق رسالت یادشده در گستره تمامی فرآیندها و فعالیت‌های خود، اقدام به پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌های مدیریتی بر اساس استانداردهای بین‌المللی نموده است.

### ۱,۳ محدوده پروژه

این پروژه دربرگیرنده پشتیبانی تجهیزات سختافزاری، نرمافزارهای سیستمی، پایه و تخصصی بانک، شبکه محلی و زیرساخت در واحدها، ادارات بانک و ایستگاه‌های کاری بانک ملی ایران، مرکز تماس امداد مشتریان و شعب، راهبری و پشتیبانی دستگاه‌های VTM، صدور انواع کارت‌های بانکی و رمز در سراسر کشور است که در زیر بندهای مربوطه آورده شده است.





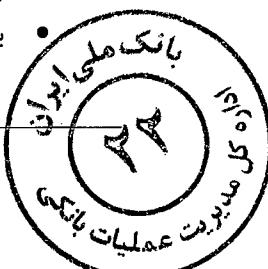
## الف) پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری

نصب، راه اندازی، تعمیر، نگهداری و تعویض قطعات تجهیزات سخت افزاری شامل :

- انواع سیستم یونیت، صفحه نمایش، ... All in one و ...
- سیستم های نوبت دهی
- انواع اسکنرها ( چک اسکنر، اسکنر تخت و ...)
- سوئیچ، روتر، Access Point، مودم و تجهیزات شبکه
- رک ایستاده به همراه تجهیزات آن
- دستگاه حضور و غیاب
- ویدئو پروژکتورها
- دستگاه صدور آنی کارت و PinPad
- انواع چاپگرهای لیزری، سوزنی و جوهرا فشان
- سرورها و ذخیره سازها
- انواع UPS
- نصب و راه اندازی موردی سخت افزارها و تجهیزات
- راه اندازی سرورهای پشتیبان (Back up)
- برقراری ارتباط و راه اندازی کامل در صورت تأسیس و یا جایه جایی مکان استقرار واحد ها اعم از شعب و ادارات امور و ادارات مرکزی
- سازگار نمودن تجهیزات با سامانه های موجود در بانک
- پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری از سیستم حضور و غیاب واحد ها
- سایر تجهیزات که لیست کامل آن ها در پیوست شماره ۱ آمده است.

## ب) پشتیبانی نرم افزارهای سیستمی و پایه

- پشتیبانی از تمامی نرم افزارهای سیستمی و پایه موجود
- بروزرسانی و نصب نسخ نرم افزارهای سیستمی و پایه
- نصب و راه اندازی و پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری مربوط به سامانه های شخصی ساز دسته چک، چکاوک و MICR
- پشتیبانی از آخرین نسخه سیستم عامل ویندوز مورد تأیید بانک، پشتیبانی شامل تهیه، نصب و راه اندازی سیستم عامل، درایورها مربوط به قطعات و تجهیزات جانبی
- نصب، پیکربندی و رفع اشکال نرم افزارها (سیستمی و پایه) بر روی سرورها و ایستگاه های کاری
- همکاری در تشخیص و رفع مغایرت اطلاعات و اسناد غیر معتبر دستگاه ها (مورد موضوع مناقصه) که مانع از بروزرسانی می شود
- پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری از تجهیزات قابل حمل نظیر نوت بوک و تبلت
- تهیه و نصب درایور مربوط به تمامی ایستگاه ها و قطعات جانبی
- پشتیبان گیری از اطلاعات نرم افزارهای سیستمی، پایه و موضوع این مناقصه
- بازیابی اطلاعات از دست رفته به دلایلی از قبل ویروسی شدن و ...





- تهییض نرم افزارهای سیستمی و پایه و یا بروز رسانی نسخه
- در صورت مهاجرت از سیستم ها به هر سیستم عامل دیگر، نصب، راه اندازی و پشتیبانی از سیستم عامل جدید
- نصب نسخ جدید نرم افزارها اعم از سیستمی و پایه با استفاده از ابزار اتوماتیک و نصب نسخ جدید در مقاطع زمانی اعلام شده

#### (پ) پشتیبانی شبکه محلی

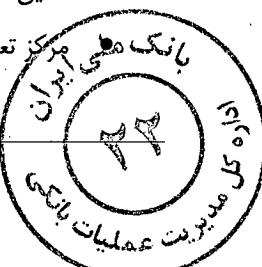
- انجام تمامی تنظیمات لازم به منظور تبادل اطلاعات شعب و ادارات با استفاده از بسترهای موجود
- نصب، راه اندازی، توسعه و رفع اشکال از شبکه محلی واحدها
- نگهداری، رفع عیب و تهییض تجهیزات شبکه LAN شامل تجهیزات رایانه ای، مودم، سرور، هاب، سوئیچ و ...
- نصب، راه اندازی و تنظیم اولیه تجهیزات رایانه ای و شبکه LAN
- بازدید دوره ای ارت
- پشتیبانی و نگهداری و آرایش Rack ها مطابق با استانداردهای موجود
- هماهنگی های لازم و ارائه مشاوره به واحدها و کارشناسان تولید نرم افزار
- تلفیق اطلاعات شعب در صورت ادغام و یا انحلال شعب
- پشتیبانی تخصصی، رفع مشکلات ناشی از بد افزارها، آموزش و بروز رسانی نرم افزار، هماهنگی های لازم با شرکت فروشندۀ ضد بد افزار
- نصب، راه اندازی و پشتیبانی سرویس Wifi (indoor) در برخی واحدهای بانک
- نصب و راه اندازی فایروال های داخل شعب و ادارات امور شعب

#### (ت) مرکز امداد مشتریان و شعب

- داشتن مرکزی با حداقل امکانات ذیل:
- مرکز تماس متتمرکز ۷\*۲۴
- مرکز تماس استانی در سطح کشور، مراکز استان ها و متتمرکز در تهران
- داشتن سامانه CRM
- داشتن خطوط و پریه تلفن به اندازه کافی (حداقل ۱۰۰ خط)
- امکان پاسخگویی به مکاتبات اداری سایر ارگان ها نظیر مراجع قضایی و ...
- امکان اتصال به سامانه پیشخوان بانک
- رسیدگی و حل و فصل درخواست های ثبت شده در پیشخوان بانک مطابق SLA

#### (ث) تعمیر یا تعویض قطعات

- تأمین تجهیزات رزرو به اندازه کافی در انبار مرکزی تهران و انبار استان ها
- بانک ملی ایران تعمیرات مجهز به تجهیزات عیب یابی در تمامی استان ها





- تأمین قطعات مورد نیاز جهت رفع خرابی ها (همرده یا بالاتر از قطعات موجود)

### (ج) بازدید دوره‌ای از واحدهای بانک

- بازدید دوره‌ای هر ۴ ماه یکبار شامل رفع عیب و نظافت داخل دستگاه‌ها، بادگیری داخل تجهیزات و مطابق با دستورالعمل
- کنترل برچسب اموال و سریال تجهیزات واحدها

### (ج) منابع انسانی

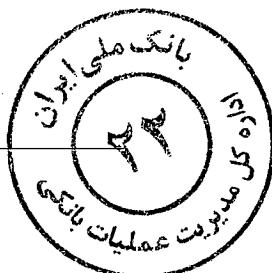
- داشتن دفتر در مراکز استان‌ها و شهرها
- ضروری است نیروهای مستقر در دفاتر در استخدام شرکت باشند
- تمامی نیروها توسط بانک تائید شوند
- کارکنان شرکت موظف به رعایت قوانین بانک می‌باشند.

### (ح) تعهدات خاص UPS

- نصب و راهاندازی دستگاه‌های UPS
- پشتیبانی دستگاه‌های UPS تا ۸۰ KVA
- سرویس دوره‌ای UPS ها، باطری‌ها منطبق بر دستورالعمل مربوطه
- تأمین UPS رزرو واحدها هنگام تعمیرات

### (خ) صدور و شخصی‌سازی کارت‌های بانکی و رمز

- صدور، چاپ، بهروزرسانی و شخصی‌سازی انواع کارت‌های بانکی و صدور و چاپ رمز پاسخگویی به شعب و ادارات امور وامداد شعب بانک در خصوص مشکلات کارت
- تأمین مواد اولیه موردنیاز جهت صدور کارت و چاپ رمز و پشتیبانی از دستگاه‌های مربوطه (غیر از کارت خام) دریافت فایل‌های رمز و کارت و تولید و ارسال CVV2
- ارسال کارت و رمز به تمامی واحدهای بانک در سراسر کشور
- اقدام به درخواست بانک نسبت به برقراری شیفت ۲۴ ساعته جهت تولید کارت‌های ضروری و فوری





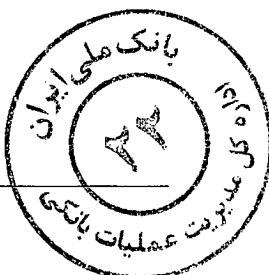
#### (د) تعهدات خاص راهبری خودبانک VTM

- استخدام نیروهای راهبر (حداقل ۱ نفر و منطبق بر درخواست بانک) جهت ارائه خدمات اپراتوری دستگاه های خود بانک (VTM) به مشتریان بانک در شیفته های مقرر از سوی بانک
- ثبت اعلام خرابی در سامانه شرکت پشتیبان دهنده طرف قرارداد با بانک، در صورت بروز مشکلات سخت افزاری، نرم افزاری و همچنین ارتباطی دستگاه های خود بانک
- تعهد لازم راه اندازی امور مشتریان همکاری لازم با واحد VTA
- ارائه گزارشات ماهیانه از عملکرد راهبرها و دستگاه ها

#### (ذ) پشتیبانی و راهبری امنیت سایبری ادارات مرکزی، شعب و ادارات امور

- نصب، پشتیبانی، راهبری، به روز رسانی، گزارش گیری، مانیتورینگ سامانه متمرکز ضد بد افزار (آنتی ویروس) در برابر گیرنده ایستگاه های کاری شعب و ادارات مرکزی و سایر دستگاه ها نظیر CRS ATM و ...
  - در اختیار قرار دادن دسترسی های لازم، سرویس های مانیتورینگ، لاگ تجهیزات، سامانه ها و ... به بانک؛
  - نصب، پشتیبانی و راهبری تجهیزات فایروالینگ (سخت افزاری و نرم افزاری) ادارات امور، ادارات کل، شعب و دستگاه های بانکی نظیر ATM بر اساس طراحی مورد نظر بانک؛
  - اجرای عملیات راهبری و پشتیبانی سامانه های مرتبط با امنیت داخلی بانک در سطح مورد نظر بانک؛
  - تأمین نیروی انسانی شیفت موردنیاز در حوزه امنیت به صورت ۲۴\*۷، On call و کشیک؛
- ۴-۱ ایجاد مرکز پاسخگویی به رخدادها و حوادث رایانه ای امنیتی بانک ملی ایران در سطح ادارات کل، ادارات امور و شعب بر اساس فاز بندي، زمان بندي، طراحی، محل فيزيکي، قلمرو و سرويس های مورد تاييد بانک؛ اين خدمت شامل تأمین نیروي انسانی به تعداد حداقل ۲۵ نفر، طراحی و پياده سازي كامل سرويس ها، تدوين و مستند سازي روال ها و فرایندها، آموزش، استخراج جزئيات نيازمندي های نرم افزاري، سخت افزاري و تجهيزات (تهيه و تأمین نرم افزارها، سخت افزارها و تجهيزات به عهده بانک است) مطابق با نظرات و نيازمندي های بانک می باشد. شایان ذکر است مرکز مذکور طی ۱۲ ماه پس از انعقاد قرارداد می بايست به صورت كامل تكميل و در محل فيزيکي مورد نظر تحويل بانک گشته و در مدت زمان باقی مانده قرارداد شرکت نسبت به ارائه خدمات جاري مرکز اقدام نماید.

- طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پياده سازی و راهبری مکانیزم جداسازی اينترنت (به صورت نرم افزاري) از شبکه داخلی بانک و دسترسی امن در شعب و ادارات امور و ادارات مرکزی (تهيه نرم افزار و سخت افزار به عهده بانک است).
- پياده سازي سياست ها، دستور العمل ها و روال های امنیتی ابلاغی بانک در سطح شعب، ادارات کل و ادارات امور.
- طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پياده سازی و راهبری سистем عامل سفارشي مورد تاييد بانک برای تمامي شعب و ادارات امور.
- طراحی، تولید، نصب، راه اندازی، پياده سازی و راهبری سیستم انتقال امن فایل مورد تاييد بانک برای تمامي شعب و ادارات امور.





## ر) آموزش و شرکت در جلسات

- آموزش (انجام امور مرتبط با آموزش مطابق با درخواست بانک و موردنیاز)
- حضور در جلسات مطابق با درخواست بانک
- ارائه مشاوره به بانک

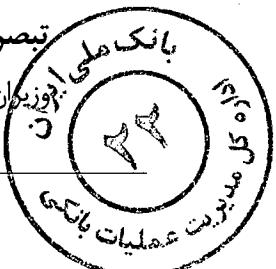
## ز) سایر تعهدات

- مستقل از هر شرط صریحی در قرارداد شرکت در مقابل بانک به ازای هر پیامد ناشی از تأخیر، ضعف عملکرد و قصور انجام شده متعهد و مسئول است.
- راهبری، پشتیبانی و مانیتورینگ تجهیزات غیر M/F سایت ابوالقاسم فردوسی
- پاسخگویی در روزها و ساعت‌های غیر اداری و تعطیل در صورت لزوم و درخواست بانک
- شرکت حق افشاء اسرار و اطلاعات بانک و مشتریان را نداشته و ملزم به رعایت ضوابط و قواعد امنیتی است.

## ۱.۴ شرایط عمومی شرکت در مناقصه

- ۱- پیشنهاد دهنگان مکلف و موظف هستند پیشنهادات خود را در سه پاکت مجزا و به شرح اسناد مناقصه (پاکت "الف" حاوی تضمین شرکت در مناقصه، پاکت "ب" حاوی مدارک فنی و پاکت "ج" حاوی پیشنهاد قیمت) در سامانه الکترونیکی دولت بارگذاری نموده و اصل تضمین شرکت در مناقصه را در مهلت تعیین شده به بانک تحويل نماید.
- ۲- تمامی اوراق برگ شرایط مناقصه، تمامی صفحات نمونه قرارداد پیوست و تمامی اسناد تعهدآور ارسالی توسط شرکت‌ها می‌باشد ممهور به مهر و امضای صاحبان امضای مجاز شرکت باشد و اسنادی که فاقد شرط مذکور باشند مورد بررسی کارشناسان فنی قرار نمی‌گیرد. بانک هیچ یک از اسناد و اوراق مذکور را مسترد نخواهد کرد.
- ۳- تمامی شرکت کنندگان در مناقصه مکلف به ارائه تنها یک پیشنهاد می‌باشند.
- ۴- پس از تعیین نفرات اول و دوم سپرده آنان نگهداری و سپرده سایر شرکت کنندگان در مناقصه مسترد می‌گردد و در صورت انعقاد قرارداد با نفر اول سپرده نفر دوم مسترد و در غیر اینصورت سپرده نفر اول ضبط و از نفر دوم جهت انعقاد قرارداد دعوت به عمل خواهد آمد. در صورت عدم حضور نفر دوم نیز سپرده وی ضبط و بانک به طریق مقتضی نسبت به انجام مورد مناقصه اقدام خواهد نمود.
- ۵- قرارداد توسط بانک تهیه و برنده مناقصه موظف است ظرف مدت ۱۰ (ده) روز از تاریخ ابلاغ بکنی نسبت ارائه مستندات و مدارک لازم از جمله تضمین انجام تعهدات قرارداد و گواهی صورت‌های مالی حسابرسی شده و امضا و انعقاد قرارداد اقدام نماید. عدم ارائه مدارک و مستندات لازم یا عدم امضای قرارداد در مدت تعیین شده به منزله انصراف خواهد بود و سپرده شرکت در فرآیند اجرای کار برنده مناقصه به نفع بانک ضبط خواهد شد.

**تبصره ۱:** به استناد ماده ۲ آیین نامه راهکارهای افزایش ضمانت اجرایی و تقویت حسابرسی، مصوب جلسه مورخ ۱۳۸۷/۰۶/۳۱ توزیع کمیسیون اقتصاد، برنده مناقصه می‌باشد گواهی صورت‌های مالی حسابرسی شده خود در سال ۱۳۹۷ را جهت انعقاد





قرارداد به بانک ارائه نمایند. در صورتی که برنده مناقصه، مشمول آینه نامه فوق نباشد، می‌بایست به صورت مشروح و مستدل، عدم شمول آینه نامه مذکور بر شرکت را اعلام و مدارک و مستندات لازم در این خصوص را به بانک ارائه نماید. بدھی است مدارک، مستندات و استدلال شرکت در این خصوص توسط بانک بررسی می‌گردد. و در صورت عدم احراز صحت ادعای شرکت یا تکمیل نبودن مدارک و مستندات ارسالی، سپرده شرکت در فرآیند اجرای کار برنده مناقصه به نفع بانک ضبط خواهد شد.

**تبصره ۲:** با توجه به برگزاری تمامی مراحل مناقصه در بستر سامانه تدارکات الکترونیک دولت (ستاد) شرکت برنده مکلف به انجام و تکمیل تمامی مراحل مناقصه (اعم از تأیید برنده بودن، تأیید قرارداد و...) در سامانه مذکور است. در غیر این صورت به منزله انصراف خواهد بود و سپرده شرکت در فرآیند ارجاع کار برنده مناقصه به نفع بانک ضبط خواهد شد.

۶- در صورت تغییر در مقادیر برق شرایط و زمان بازگشایی پاکتها مراتب به صورت کتبی و یا از طریق فاکس (نمبر) به شرکت‌کنندگان اعلام خواهد شد. بدین منظور تمامی شرکت‌هایی که اسناد و مدارک خود را جهت شرکت در مناقصه به بانک تودیع نموده‌اند می‌بایستی شماره فاکس (نمبر) اختصاصی خود را در سامانه تدارک الکترونیکی دولت (ستاد) به روزرسانی نمایند.

۷- داشتن شناسنامه ملی الزامی است.

۸- شخصیت شرکت‌کنندگان برای بانک موضوعیت داشته بنابراین شرکت‌کنندگان حق واگذاری کلی و جزئی موضوع مناقصه را تحت هیچ عنوان اعم از شرکت، وکالت، صلح و کنسرسیوم و ... به غیر را نداشته و ندارد. در غیر این صورت اگر در هر مرحله برای بانک خلاف این موضوع احراز گردد مدارک مناقصه‌گر باطل می‌گردد و سپرده شرکت در مناقصه به نفع بانک ضبط و وصول می‌گردد.

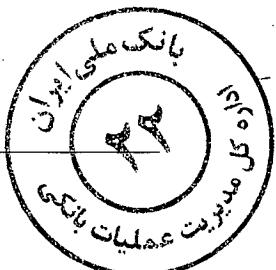
۹- شرکت می‌بایست حداقل ۷۰٪ امتیاز از کل امتیاز مکسوبه را کسب نماید در غیر این صورت از روند مناقصه حذف خواهد شد.

۱۰- پرداخت تمامی هزینه‌ها از قبیل مالیات و بیمه، هزینه درج آگهی و هزینه‌های مربوط به سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) بر عهده برنده مناقصه است.

۱۱- هر گونه اصلاح، جایگزینی یا پس گرفتن پیشنهاد صرفاً تا آخرین مهلت تعیین شده برای تحويل اسناد به بانک امکان‌پذیر است.  
۱۲- در صورت هر گونه ابهام در مورد مسائل فنی، کارشناسان زیرین تلفن با شماره تلفن ۰۹۰۷۸۰۶۰۹۹۳۰۷۸ در مورد مسائل شکلی و حقوقی کارشناسان زیرین تلفن با شماره تلفن ۰۹۹۴۱۷۸۰۶۰۹۹۴۱۷۸ آماده پاسخگویی در ساعت اداری می‌باشند. ضمناً در صورت درخواست کتبی مناقصه‌گران، بانک آمادگی برگزاری جلسه پرسش و پاسخ را جهت رفع ابهامات احتمالی قبل از ارسال اسناد مناقصه توسط شرکت‌کنندگان خواهد داشت.

۱۳- بانک در صورت لزوم نسبت به اخذ استعلام از مراجع ذیصلاح اقدام نموده و پس از اخذ تأییدیه، ادامه حضور شرکت در روند مناقصه بلامانع خواهد بود.

• حضور نمایندگان مطلع پیشنهادهندگان با معرفی نامه کتبی، در جلسات بازگشایی پاکتها می‌باشد ضروری است. در غیر این صورت مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود.





## ۱.۵ شرایط اختصاصی

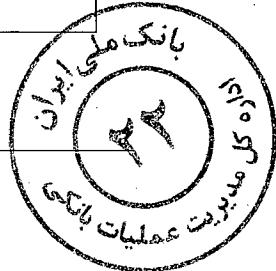
### صلاحیت پیشنهاد دهندهان

دارا بودن شرایط و الزامات ذیل ضروری بوده و در صورت عدم وجود هر یک از بندهای ذیل، شرکت از روند مناقصه حذف می‌گردد.

داشتن رتبه‌های مورد نظر، الزامات و شرایط ضروری مطابق جدول ذیل:

جدول ۱، شرایط و الزامات ضروری جهت شرکت در مناقصه

ردیف	شاخص / موضوع فعالیت	الزام
۱	- دارا بودن رتبه ۱ سازمان برنامه و بودجه کشور در زمینه موضوع RFP (حوزه خدمات پشتیبانی با تاریخ معابر) و عضویت در نظام صفتی رایانه‌ای	M
۲	- دارا بودن رتبه ۱ امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات	M
۳	- دارا بودن رتبه ۱ ارائه و پشتیبانی نرم‌افزارهای پایه، سیستم و ابزارها	M
۴	- دارا بودن رتبه ۱ شبکه داده‌های رایانه‌ای و مخابراتی	M
۵	- سابقه حضیبور یه مدت حداقل ۵ سال در خصوص پشتیبانی شب، ادارات و واحدهای یکی از بانک‌های کشور (دارای حداقل ۱۰۰۰ شعبه در سطح کشور)	M
۶	- دارا بودن دفتر با مسئولیت کارمندان شرکت به اندازه کافی در مرکز هر استان (تهران بیش از ۵ مرکز نیاز است)	M
۷	- دارا بودن نیروی انسانی در شهرستان‌های تابعه هر استان (ارائه مستندات)	M
۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارسال قراردادها و گواهی حسن انجام کار در زمینه موضوع مورد مناقصه با شرایط ذیل:</li> <li>○ در زمینه ارائه خدمات پشتیبانی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری با قطعه و تجهیزات جایگزین باشد.</li> <li>○ مربوط به ۵ سال گذشته و سال جاری باشد.</li> <li>○ حداقل مدت قرارداد یکسال باشد.</li> <li>○ مربوط به بانک‌ها، مؤسسات مالی و اعتباری باشد.</li> </ul>	M

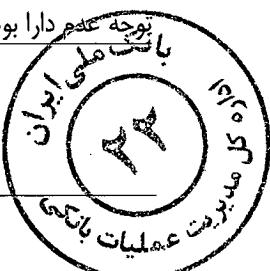




	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ تعداد تجهیزات تحت پوشش در یک قرارداد و یا مجموع چند قرارداد ارسالی حداقل شامل ۲۰۰,۰۰۰ دستگاه از تمامی تجهیزات مورد پشتیبانی باشد.</li> <li>○ ممکن است به مهر و امضای مدیریت مرکزی سازمان مربوطه باشد.</li> </ul>	
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن حداقل تجهیزات، قطعات و ابزار کافی و امکانات جهت ارائه انواع خدمات پشتیبانی سختافزاری و نرمافزاری، شبکه محلی، امنیت، سرویس دورهای و نگهداری و سایر امور مربوط به تجهیزات رایانه‌ای در هر مرکز مناسب با تجهیزات و نیاز بانک در مرکز / استان مربوطه</li> </ul>	۹
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن مرکز تماس مشتریان و مرکز تماس شعب متصرف در تهران و غیرمتصرف در سطح استان‌ها</li> </ul>	۱۰
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قابلیت چاپ انواع کارت‌های بانکی و صدور رمز به صورت متصرف</li> </ul>	۱۱
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود نیروی انسانی آموزش‌دهنده در هر مرکز استان جهت مستقر بودن در مراکز VTM (خودبانک) بنا به درخواست بانک</li> </ul>	۱۲
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- داشتن انبار فیزیکی دپوی قطعات و تجهیزات رزرو در تمامی استان‌ها و به صورت متصرف در تهران</li> </ul>	۱۳
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- داشتن واحدهای تعمیرات تخصصی مجهز به تجهیزات عیوب‌یابی، قطعات جانبی و پرسنل مجرب در تمامی استان‌ها و به صورت متصرف در تهران</li> </ul>	۱۴
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن سامانه جامع و یکپارچه جهت ساماندهی مراکز پشتیبانی و نحوه ارجاعات امور سختافزاری و نرمافزاری</li> </ul>	۱۵
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن تجهیزات رزرو مناسب با تجهیزات تحت مالکیت بانک (پیوست شماره ۱)</li> </ul>	۱۶
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن کارشناسان مجرب و با سابقه در خصوص تعمیر، پشتیبانی تجهیزات و سایر امور مربوط به مناقصه در هر استان (تمامی پرسنل در استخدام شرکت باشند)</li> </ul>	۱۷
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دارا بودن کارشناسان مجرب در خصوص پشتیبانی نرمافزارهای بانکی و سامانه‌ها</li> </ul>	۱۸
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- امکان ارائه دستگاه جایگزین در صورت انتقال دستگاه یا قطعه معیوب به مرکز تعمیرات شرکت‌ها یا ارائه دهنده گارانتی</li> </ul>	۱۹
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- امکان پشتیبانی از کلیه ups موارد استفاده بانک</li> </ul>	۲۰
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هیچ یک از بانک‌های رقیب نباید به صورت مستقیم سهامدار شرکت باشند.</li> </ul>	۲۱
M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هیچ یک از بانک‌های رقیب نباید به صورت غیر مستقیم دارای سهم موثر (عضو هیات مدیره) در شرکت باشند.</li> </ul>	۲۲

M =Mandatory: عدم رعایت موارد الزامی منجر به حذف پیشنهاد شرکت پیشنهاده‌نده می‌گردد.

با توجه عدم دارن بودن حتی یک مورد از شرایط فوق الذکر، موجب حذف شرکت از مناقصه خواهد شد.





## ۱،۶ قالب ارائه پیشنهادها

بانک ملی ایران به هیچ مدرک دیگری به غیراز پاسخ کتبی و رسمی پیشنهادهندگان در بررسی راه حل پیشنهادی آنان مراجعه نخواهد نمود. ضمن استقبال از اضافه نمودن هرگونه اطلاعات مرتبط، خاطرنشان می‌سازد، پیشنهاد ارائه شده باید شامل پاسخ به کلیه سوالات مطرح شده در این درخواست برای پیشنهاد و مطابق الگوی پاسخ باشد و ملاک امتیازدهی صرفاً پاسخ به نیازهای مطرح شده در درخواست پیشنهاد است.

پیشنهادها می‌باید به دو صورت مکتوب و دیجیتالی تهیه و ارائه گردند. فایل‌های فوق می‌باید بر روی لوح فشرده (CD) در پاکت پیشنهادها و در زمان تحويل پاکتها ارائه گردند.

### مدارک مورد نیاز :

این موارد در پاکت مستندات فنی اضافه گردد.

۱- آخرین اساسنامه شرکت (اعضاء هیئت‌مدیره و صاحبان امضاء مجاز)

۲- لیست سهامداران عمدۀ شرکت (بالای ۵٪)

۳- لیست کارکنان شرکت موظف و غیرموظف (سمت، نام و نام خانوادگی، کد ملی) به همراه لیست بیمه

۴- لیست کارهای مشابه قبلی همراه با رضایت‌نامه از کارفرما

۵- نامه معرفی نماینده شرکت

۶- تأییدیه‌ها و گواهی‌نامه‌های مرتبط با مفاد ذکر شده در جدول ۱

۷- گواهی معتبر شواری عالی انفورماتیک و صنف انفورماتیک

۸- ارائه مستندات مربوط به بندهای الزام‌آور مطابق بند ۱-۵

## ۱،۷ ضوابط و نحوه ارزیابی پیشنهادها

نیازهای عنوان شده از طرف بانک ملی ایران دارای دسته‌بندی زیر است.

۱- نیازهای ضروری (M) : حتماً باید توسط پیشنهادهندۀ تأمین گردد.

۲- نیازهای اختیاری (O) : در صورت برآورده شدن نیاز، امتیاز شرکت پیشنهادهندۀ بهبود می‌یابد.

پیشنهاد بر مبنای معیارهای جداول آتی ارزیابی می‌شود.

**نکات مورد توجه:**

✓ در صورتی که نیازهای ضروری (برچسب M) امتیاز ۱۰۰٪ را کسب ننماید، پاسخ به پیشنهاد، موردنظری و ارزیابی قرار نخواهد گرفت.

✓ در صورتی که نیاز توسط خدمات شرکت همکار برآورده گردد، پیشنهاد دهنده می‌بایست در کل مدت قرارداد (اعم از گارانتی، پشتیبانی و سایر) رأساً نسبت به ارائه خدمات لازم اقدام نماید.





بانک ملی ایران - RFP قرارداد پشتیبانی سختافزارها و نرمافزارها در واحدهای بانک ملی ایران

- ✓ اگر راهکار پیشنهادی مناقصه گر قابلیت‌های بیشتری دارد آن‌ها را ذکر نموده و کارشناسان ارزیابی بانک، به روش قیدشده به آن‌ها امتیاز تعلق خواهد داد. طبیعی است که امتیاز تعلق یافته موجب افزایش امتیاز نهائی مناقصه گر می‌گردد.
- ✓ بانک ملی ایران امتیاز جداگانه به سایت ویزیت شرکت‌های پیشنهاددهنده و سایت مشتری مورد پیشنهاد آن‌ها اختصاص خواهد داد.

## بخش دوم

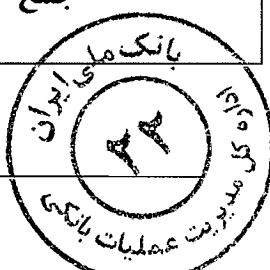
# اطلاعات فنی





## ۲ جدول شماره ۲ - معیارها و روش های ارزیابی

شماره جدول	امتیاز تراز	وزن	درصد امتیاز	امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز بخش	حداقل امتیاز بخش جهت تأیید	گروه	میوه
جدول ۳					M	%۱۰۰	وجود دفتر و مرکز پشتیبانی (M)	الف: ارزیابی فنی
					M	%۱۰۰	وجود مرکز تعمیرات تخصصی (M)	
					M	%۱۰۰	وجود انبار دبو تجهیزات و قطعات (M)	
جدول ۴					۱۲	%۷۰	مدیریت پرورژه (O)	ب: مدیریت پرورژه
جدول ۵					۱۰	%۷۰	مالیات پرداخت شده (O)	ج: ارزیابی مالی
جدول ۶					۲۲	%۷۰	حق بیمه پرداخت شده (O)	
جدول ۷					M	%۱۰۰	سوابق شرکت پیشنهاد دهنده حداقل ۵ سال سابقه پشتیبانی شعب و ادارات یکی از بانک های کشور ((M))	د: توانمندی های شرکت پیشنهاد دهنده
جدول ۸					۱۵	%۷۰	فعالیت های شرکت در خصوص موضوع مناقصه (O)	
جدول ۹					۱۵	%۷۰	گواهینامه ها، تأییدیه ها و سایر رتبه های اخذ شده در موضوع مناقصه توسط شرکت (O)	
جدول ۱۰					۱۵	%۷۰	توانمندی پرسنلی (O)	
جدول ۱۱					۱۱	%۷۰	آشنایی با سیستم متمرکز و غیر متمرکز بانک ملی و تسلط بر پشتیبانی آن (O)	
-					۱۰۰		جمع	





## اطلاعات فنی

### ۱۰۲ (الف) - ارزیابی فنی

جدول شماره ۳۰- موکر پشتیبانی، موکر تعمیرات تخصصی و ابزار در سطح کنسرور

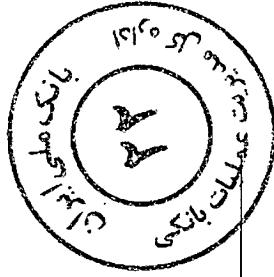
ردیف	مرکز استان	پشتیبانی	مرکز	دحافل تعداد	(M)		
					و وجود دفتر و مرکز پشتیبانی	و وجود مرکز تعمیرات	تعداد نفرات
تلفن	آدرس مرکز	مسنقر در شهرستان	مسنقر در مرکز استان	وجود آثار دبو تعجیلات و قطبات (دارد=۱ ندارد=۰)	وجود مرکز تعمیرات تخصصی (دارد=۱ ندارد=۰)	وجود آثار دبو تعجیلات و قطبات (دارد=۱ ندارد=۰)	تعداد نفرات
۱	تهران			۶			
۲	اردیل			۱			
۳	ایلام			۱			
۴	بوشهر			۱			
۵	چهارمحال و بختیاری			۱			
۶	خراسان جنوبی			۱			
۷	خراسان رضوی			۱			
۸	خراسان شمالی			۱			
۹	خوزستان			۱			
۱۰	زنجان			۱			
۱۱	سیستان و بلوچستان			۱			
۱۲	فارس			۱			
۱۳	کردستان			۱			
کرمان							
کرمانشاه							
گلستان							
جهانگیری و پوراحمد							

بانک ملی ایران  
۱۴۰۰  
کد مددی  
امیدی  
جهانگیری و پوراحمد

بانک ملی ایران - RFP - قرارداد پشتیبانی سخت افزارها و نرم افزارهای واحد های بانک ملی ایران



ردیف	مرکز اسنان	حائل متداد	(M)		وجود مرکز تعمیرات وجود ابزار دبو تجهیزات و قطعات (دارد=۱ ندارد=۰)	وجود مرکز تخصصی (دارد=۱ ندارد=۰)	وجود دفتر و مرکز پشتیبانی (دارد=۱ ندارد=۰)	مرکز پشتیبانی	مرکز اسنان	تعداد غرفات مستقر در شهرستان	آدرس مراکز
			تعداد غرفات مستقر در شهرستان	تعداد غرفات مستقر در شعبه							
۳۱	بزد	۱									
۳۰	گیلان	۱									
۲۹	البرز	۱									
۲۸	قم	۱									
۲۷	قزوین	۱									
۲۶	سمانان	۱									
۲۵	اصفهان	۱									
۲۴	مرکزی	۱									
۲۳	آذربایجان غربی	۱									
۲۲	آذربایجان شرقی	۱									
۲۱	هدمان	۱									
۲۰	هرمزگان	۱									
۱۹	مازندران	۱									
۱۸	لرستان	۱									





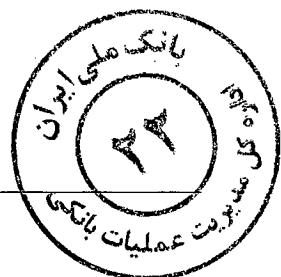
✓ شرایط مرکز:

- داشتن دفتر در هر کدام از استان‌ها
- وجود تعداد کافی پرسنل جهت پشتیبانی واحدهای بانک
- وجود واحد تعمیرات تخصصی
- انبار متمرکز در هر استان و مرکز پشتیبانی

✓ M به منزله الزامی بودن بند مربوطه در هر استان است.

✓ شهرهای دارای بیش از ۸ شعبه باید شرکت دارای نیروی مقیم باشد.

✓ ستون‌های مربوطه توسط پیشنهاددهنده تکمیل می‌شود.





**۲،۲ (ب) - مدیریت پروژه**

جدول شماره ۴ - مدیریت پروژه

ردیف	شرح و خاطیف از منظرهای مختلف اجرای پروژه	امتیاز	شرح خدمات / نرم افزار موجود	امتیاز	امتیاز بررسی شده	توضیحات
۱	نرم افزار مدیریت پروژه	۱				
۲	مجهز به نرم افزار پشتیبانی تحت وب	۳				
۳	مجهز به مرکز تماس جهت پاسخگویی *	۶				
۴	دارای نیروی پشتیبان On Call شب سفت شب	۲				هر ۱۰ نفر ۱ امتیاز
<b>جمع کل</b>						

\* داشتن مرکزی با حداقل امکانات ذیل:

- مرکز تماس متمرکز ۷۰۲۴
- مرکز تماس استانی در سطح کشور، مراکز استان ها و متمرکز در تهران
- داشتن سامانه CRM
- داشتن خطوط ویژه تلفن به اندازه کافی (حداقل ۱۰۰ خط)
- امکان پاسخگویی به مکاتبات اداری سایر ارگان ها نظیر مراجع قضایی و ...
- امکان اتصال به سامانه پیشخوان بانک

تبصره: ستون امتیاز بررسی شده توسط ییشنهادهندۀ تکمیل می شود.





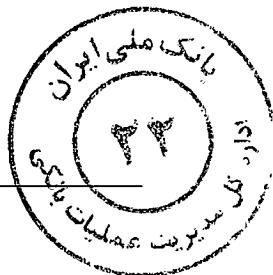
**۲،۳ (ج) - ارزیابی مالی - بخش ۱**

جدول شماره ۵ - جمع مالیات بر ارزش افزوده و مالیات بر درآمد پرداخت شده

ردیف	ارزیابی مالی	سال	پرداخت(ریال)	حداکثر امتیاز	امتیاز کسب شده	بررسی حداکثر امتیاز	
۱	مالیات پرداختی	۱۳۹۵		۲,۵			
۲		۱۳۹۶		۲,۵			
۳		۱۳۹۷		۲,۵			
۴		۱۳۹۸	۶ ماهه اول	۲,۵ (نسبت به کل سال ۹۸)			
<b>جمع</b>							

تبصره: به ازای هر ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال در هر سال مالیات پرداخت شده ۱ امتیاز در نظر گرفته می شود.

تبصره: ستون بررسی حداکثر امتیاز توسط پیشنهاد دهنده تکمیل می گردد.





**۲.۴ (د) - ارزیابی مالی - بخش ۲**

جدول شماره ۶- بیمه پرداخت شده

امتیاز کسب شده	مبلغ پرداختی (ریال)	میانگین تعداد افراد بیمه شده در ماه	حداقل تعداد افراد بیمه شده در ماه	سال	ردیف
			۴۰۰	۱۳۹۷	۱
			۴۰۰	۹ ماهه اول ۱۳۹۸	۲
مبلغ کل بیمه پرداخت شده					
جمع امتیاز (حداکثر امتیاز = ۲۲ امتیاز)					

تبصره: به ازای هر ۱۰۰ نفر ۲ امتیاز در نظر گرفته می شود. لیست بیمه هر سال می باشد به پیوست ارسال گردد.  
احراز این جدول منوط به ارائه لیست بیمه تمامی پرسنل پشتیبانی و ستادی است.





۲،۵ (۵): توانمندی‌های شرکت پیشنهاددهنده

#### جدول شماره ۷-الف: سوابق شرکت پیشنهاددهنده (حداقل ۵ سال سابقه پشتیبانی شعب و ادارات یکی از بانک‌های کشور)

صفحه از	سوابق شرکت	نام و علامت تجاری شرکت	
تاریخ:	شرح	پروژه	
امتیاز			

#### **جدول شماره ۸-ب: فعالیت‌های شرکت در خصوص موضوع مناقصه**

**تبصره:** به ازای هر قرارداد و فعالیت مرتبط با موضوع مورد مناقصه با توجه به اشل و اندازه پروژه حداقل ۶ امتیاز؛ (سقف امتیاز ۱۵)

جدول شماره ۹۵-ج: گواهینامه‌ها، تأییدیه‌ها و سایر رتبه‌های اخذ شده در موضوع مناقصه

تیپکنده به ازای هر گواهی نامه / تأییدیه / رتبه کسب شده در موضوع مورد مناقصه توسط شرکت؛ ۳ امتیاز (سقف امتیاز ۱۵)



جدول شماره ۱۰-د: توانمندی پرسنل

صفحه از		فهرست کارشناسان به تفکیک تخصص				نام و علامت تجاری شرکت	
تاریخ :		واحد محل خدمت	مرتبه / غیر مرتبه کار	مدرک و رشته تحصیلی		نام و نام خانوادگی	ردیف
امتیاز کسب شده	سال تجربه در شرکت						
جمع امتیازها							
امتیاز کسب شده به نسبت سقف ۱۵ امتیاز (۱۰۰۰ امتیاز، معادل ۱۵ امتیاز است)							

❖ فوق لیسانس مرتبه و بالاتر = ۳ امتیاز

❖ فوق لیسانس غیر مرتبه = ۲,۵ امتیاز

❖ لیسانس مرتبه = ۲ امتیاز

❖ لیسانس غیر مرتبه = ۱/۵ امتیاز

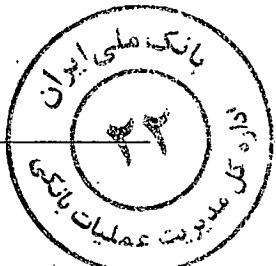
❖ فوق دیپلم مرتبه = ۱ امتیاز

❖ فوق دیپلم غیر مرتبه = ۰,۵ امتیاز

جدول شماره ۱۱- میزان آشنایی با سیستم متمرکز و غیر متمرکز بانک ملی و تسلط بر پشتیبانی آن

صفحه از		میزان آشنایی با سیستم متمرکز و غیر متمرکز بانک ملی و تسلط بر پشتیبانی آن	نام و علامت تجاری شرکت
تاریخ :			
امتیاز به دست آمده		سقف امتیاز	
		۱۱	

ضروری است مستندات مربوطه ارائه گردد.



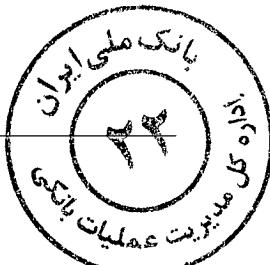


## ۲.۶ قوانین و مقررات حاکم بر پروژه

- شرکت‌کنندگان می‌بایست با قوانین و مقررات دولت جمهوری اسلامی ایران که در تولید و پیاده‌سازی پیشنهاد ارائه شده مرتبط هستند، آشنایی داشته باشند.
- کارفرما در رد یا قبول هر یک از پیشنهادات و بدون الزام به ارائه هر نوع دلیلی مختار است.
- کارفرما هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال گم‌شدن، تأخیر و یا عدم دریافت استناد مناقصه ندارد. پیشنهادها باید با مراجعة حضوری نماینده رسمی داوطلبین به دایر دفتر اداره ارائه گردیده و به پیشنهادهایی که از طریق تلکس، فاکس و یا تلگراف ارسال می‌گردد، ترتیب اثر داده نمی‌شود.
- پیشنهادهند متعهد می‌گردد که مشمول قانون منع مداخله در معاملات دولتی نمی‌باشد.
- تمامی قوانین و مقررات معاملات دولتی در مورد این مناقصه مورد قبول طرفین می‌باشد.
- حکمیت در مورد اختلاف احتمالی مراجع قانونی تعیین گردید.
- پاکت مستندات فنی و پاکت قیمت به صورت جداگانه تحويل اداره کل کارپردازی می‌گردد.
- تمامی مستندات به امضاء افراد اعضاء مجاز شرکت باید رسیده باشد.
- تمامی پیشنهادهندگان می‌بایست به حفظ اسرار و عدم افشا (عدم اطلاع‌رسانی به شخص یا اشخاص اعم از حقیقی یا حقوقی) در مورد موجودیت و یا مفاد این درخواست برای پیشنهاد پاییند باشند و کلیه اطلاعات ارسال شده یا دریافت شده از بانک ملی ایران در ارتباط با خدمات و/یا کسبوکار این بانک را حفظ نمایند. مگر آنکه بانک ملی ایران (به دلیل آنکه افشا اطلاعات موردنظر به لحاظ قانونی یا غیره ضروری و لازم باشند) با افشا برخی از این اطلاعات موافق باشد. در این صورت، بانک ملی ایران، قبل از آن می‌بایستی کتاباً و رسماً این عمل را تأیید نماید.

## ۲.۷ دستورالعمل جلسه پرسش و پاسخ (در صورت وجود)

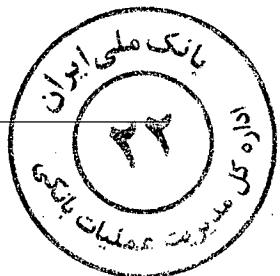
شرکت‌کنندگان می‌بایست تا پانزده روز پس از دریافت این «درخواست برای ارائه پیشنهاد» نسبت به ارسال سؤالات احتمالی اقدام نمایند.





## بخش سوم

# اطلاعات مدیریتی





### ۳ اطلاعات مدیریتی

#### ۳،۱ طرح مدیریت پروژه

مدیریت پروژه شامل به کارگیری ابزار، دانش، مهارت‌ها و تکنیک‌ها برای تهیه فعالیت‌ها در جهت برآورده نمودن رضایت‌بخش نیازها و به حداقل رساندن ریسک‌های پروژه است. از پیشنهادهندگان انتظار می‌رود که جزئیات رویکرد و متداول‌ترین مدیریت پروژه خود را ارائه نمایند.

#### ۳،۲ زمان‌بندی پروژه

شرکت می‌باشد بلافاصله پس از تاریخ انعقاد قرارداد، خدمات پشتیبانی و نگهداری تجهیزات و نرمافزارهای رایانه‌ای واحدهای بانک ملی ایران شامل بازدیدهای فنی ادواری، لیست برداری از تجهیزات، ارتقاء و تعمیرات تجهیزات رایانه‌ای، نصب و راه‌اندازی نرمافزارهای سیستمی، عمومی و کاربردی، امنیت شبکه و زیرساخت و پشتیبانی تجهیزات سختافزاری در بازدید دوره‌ای اول در سطح کشور اقدام و هر آنچه در بندهای قرارداد مذبور است (قسمت ۱-۳) اقدام نماید. تحويل کامل سیستم پس از تائید گروه فنی موردنظر بانک ملی ایران (ناظر قرارداد) صورت خواهد پذیرفت.

#### ۳،۳ روش طراحی، توسعه و پیاده‌سازی

- پیشنهادهندگان می‌باشد برنامه اجرایی (برنامه‌ریزی، زمان‌بندی، تأمین و نصب، توسعه و بهره‌برداری نرمافزار، حداقل نیازهای سختافزار و امور مربوط به آموزش و پشتیبانی) و توانایی خود را برای اجرای راهکار شرح دهد.

شرح کلی از شیوه پیاده‌سازی خود از جمله مراحل مهم با شرح جزئیات از هر مرحله ارائه دهید.

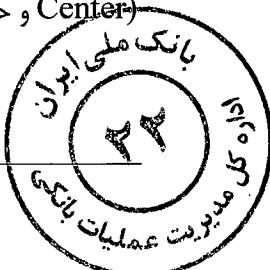
ساختار شفافی از کار، تهیه کرده و برای فعالیت‌های اصلی مانند نیازهای وظیفه‌ای، مشخصات فناوری، توسعه نرمافزار، در هر مرحله از پیاده‌سازی ارائه نماید.

بر مبنای تجربه گذشته خود با پیاده‌سازی سیستم‌های مشابه، محرك‌های اویله برای دستیابی به موفقیت در پیاده‌سازی پرشتاب کدام هستند؟

#### ۳،۴ چگونگی استقرار تیم پروژه

شرکت پیشنهادهندگان می‌باشد در تمامی شهرها و حوزه‌هایی که بانک ملی ایران در آن‌ها دارای واحد است، نیروی مستقر مکفی به منظور پشتیبانی برخط و بدون وقفه داشته باشد. همچنین ضروری است در مکان‌هایی که بیش از ۸ واحد بانک مستقر است، دفتر نمایندگی و تعداد کافی نیروی پشتیبانی داشته باشد.

سرمیس و آموزش‌های لازم را به گروه فنی موردنظر بانک ملی ایران (ناظر قرارداد) که در ستاد مرکز مستقر است، به صورت تلفنی (Call Center) و حضوری و به صورت شبانه‌روزی (۷\*۲۴) ارائه داده و هزینه‌های آن را در پیشنهاد لحاظ نماید.





## ۵، چگونگی پشتیبانی

### اطلاعات پیشنهاد دهنده

پیشنهاد دهنده گان می بایست توضیحاتی در مورد مسیر راهبردی و شرایط مالی خود ارائه دهند. لازم است پیشنهاد دهنده گان سیاست ها و استراتژی کاری و قابلیت های خود را در راستای نیاز های خواسته شده بیان کنند.

#### ۳، ۵، ۱ سوابق شرکت

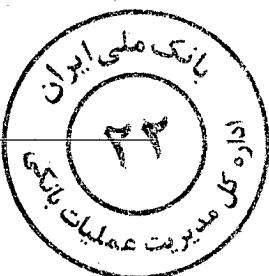
- (۱) به صورت مختص قابلیت های شرکت خود را برای انجام این پروژه ذکر نمایید (مانند پرسنل، نمایندگی ها، تجهیزات، نرم افزارها، فضای فیزیکی).
- (۲) سابقه شرکت و قراردادهای منعقده در ارتباط با ارائه خدمات مرتبط با این RFP را ارائه نمایید.
- (۳) فهرست فعالیت های اصلی کاری سازمان خود را تهیه و ارائه نمایید.
- (۴) چارت سازمانی خود را ارسال نمایید.
- (۵) محدوده جغرافیایی که شرکت در آن کارکرده است را مشخص کنید (در صورت نیاز لازم است پیشنهاد دهنده اثبات نماید توانایی انجام فعالیت در تمامی مناطق ایران را دارد).
- (۶) اگر راهکار پیشنهادی شما باعث تمایز و برتری شما نسبت به رقبا است دلایل خود را ارائه نمایید.

#### ۳، ۵، ۲ مرجع ها

- (۱) حداقل سه نمونه مشابه (از لحاظ دامنه و درجه) از اجرای راهکار پیشنهادی و جزئیات مرجع را ارائه فرمایید.
- (۲) مشخصات و اطلاعات دسترسی مربوط به تعدادی از پروژه های خود را که نشانگر قابلیت های شرکت شما در زمینه این پروژه است را ذکر نمایید.

#### ۳، ۵، ۳ صلاحیت و شرایط لازم

- (۱) جزئیات شرایط و صلاحیت ها و یا هرگونه تقدیر، پاداش یا گواهی دریافت شده توسط سازمان خود برای راهکار پیشنهادی را به صورت مستند ارائه نمایید.
- (۲) سایر ویژگی های یا حوزه های کارشناسی که سازمان شما را به عنوان گزینه صحیح جهت انتخاب در این RFP معرفی می نماید و یا متمایز کننده راهکار یا روش شما است را ذکر فرمایید.





### ۳. برقراری تماس با پیشنهاد دهنده

اطلاعات تماس خود را برای مقاصد زیر درج فرمایید.

جدول شماره ۱۲۵ - اطلاعات تماس

اطلاعات تماس (شامل نام، عنوان، پست الکترونیکی، تلفن)	وظیفه / نقش
	پرسشن در مورد پاسخ های ارسالی به RFP
	امور کاری
	امور فنی
	امور قراردادها





## بخش چهارم

# اطلاعات قیمت





## ۴ بخش قیمت تراز

### ۱۴ فرمول تراز

شرایط و ضوابط قیمت‌گذاری

در این بخش اطلاعات لازم جهت ارائه هزینه‌ها و قیمت پشتیبانی بانک ملی ایران جهت راهنمایی ارائه می‌گردد. لطفاً نحوه محاسبه خود را به صورت عمومی و در چارچوب پیشنهاد سیستم یکپارچه اطلاع‌رسانی توضیح دهید.  
مناقصه‌گر می‌بایستی نکات زیر را قبول نماید:

- (۱) مناقصه‌گر باید قیمت طرح پیشنهادی خود را جهت پشتیبانی ارائه دهد و این قیمت شامل پشتیبانی سختافزار، نرمافزار موردنیاز، پشتیبانی شبکه، امنیت، استخدام بانکبان، تولید کارت و صدور رمز و سایر موارد زیر است که به تفصیل در بخش ۳-۱ آورده شده است:

جدول شماره ۱۳- سرفصل کلی کارهای مورد انتظار

سرفصل کلی کارهای مورد انتظار
پشتیبانی با قطعه برای تجهیزات خارج از گارانتی
حضور در محل و رفع خرابی
داشتن دفتر نمایندگی در تمام مراکز استان
داشتن نفو و نیروی متخصص در مکان‌هایی که واحد بانک مستقر است
پاسخ‌گویی تلفنی و مرکز تماس مشتریان
پشتیبانی شبکه محلی، سختافزار و نرم‌افزارهای پایه و سیستمی
تعمیر یا تعویض قطعات
بازدید دوره‌ای از واحدهای بانک به‌طور منظم در فواصل زمانی مشخص شده
استخدام نیروی بانکبان برای مراکز خودبانک، نظارت و اعلام خرابی‌ها
تولید کارت، صدور رمز و صدور و شخصی‌سازی انواع کارت‌های بانکی
تعهدات خاص راهبری VTM
آموزش و شرکت در جلسات

(۲) در صورت توافق مناقصه‌گذار و مناقصه‌گر، قرارداد پشتیبانی برای سال‌های بعد نیز قابل تمدید است.

بنگاه تصویرهای ایونیک صورت تغییر در تجهیزات اعلام شده در شعب بر اساس توافق طرفین و قرارداد الحاقیه، هزینه مربوطه اعمال می‌شود.





تراز قیمت هر یک از پیشنهادهندگان بر اساس فرمول زیر محاسبه خواهد شد.

$$L = (100 * C) / (100 - (I * (100 - T)))$$

حداقل امتیاز قابل قبول ۷۰٪ کل امتیاز

L: قیمت تراز شده.

C: قیمت پیشنهادی (درج شده در پاکت قیمت)

I: ضریب تأثیر امتیاز فنی که عدد ۴/۰ در نظر گرفته شده است.

T: امتیاز ارزیابی فنی بر اساس معیارهای فوق (حداکثر امتیاز ۱۰۰). شایان ذکر است این امتیاز بر اساس امتیاز کسب شده در جدول

شماره ۲ محاسبه می گردد.





## ۴،۲ پیشنهاد قیمت

جدول شماره ۱۴- جدول پیشنهاد قیمت

ردیف	شرح	سال	پیشنهاد قیمت (ریال)	
۱	پشتیبانی سخت افزارها و نرم افزارها در واحد های بانک ملی ایران در سراسر کشور (شرح خدمات به تفصیل بخش ۱،۳)	۱۳۹۹	[REDACTED]	
۲		۱۴۰۰	[REDACTED]	
۳		۱۴۰۱	[REDACTED]	
جمع مبلغ کل ۳ سال به عدد (ریال):			[REDACTED]	
جمع مبلغ کل ۳ سال به عدد (حروف):			[REDACTED]	

توضیحات:

- مالیات بر ارزش افزوده در صورت شمول و به میزان مقرر قانونی به مبلغ فوق اضافه و به شرکت پرداخت خواهد شد.
- بدینهی است پرداخت مالیات بر ارزش افزوده به شرکت منوط به ارائه تصویر گواهی ثبت نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده می باشد.
- درج قیمت در ردیف های جدول قیمت الزامی بوده و شرکت نمی تواند عدد صفر، مجانی، رایگان و یا عددی غیر متعارف درج نماید.

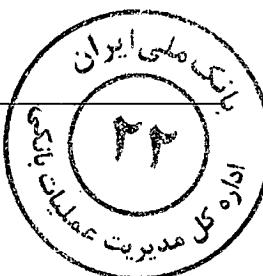
نام فروشنده (شرکت): .....  
 شماره اقتصادی: .....  
 نشانی کامل: .....  
 کد پستی ده رقمی: .....  
 مدت اعتبار این پیشنهاد: .....

امضای صاحبان امضای مجاز شرکت:

۱- نام و نام خانوادگی سمت

۲- نام و نام خانوادگی سمت

مهر شرکت





بخش پنجم

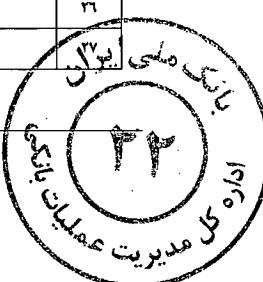
## پیوست‌ها



## ۵ پیوست ها

### پیوست ۱- تجهیزات تحت مالکیت بانک

ردیف	نام کالا	دسته بندی	تعداد
۱	سیستم یونیت Keyboard & Mouse	سیستم یونیت	۲۵
۲	Server	PC	۶۳۳
۳	ماتیور	PIV	۴۰۵۰
۴	چاپگر	THIN , Mini PC Client	۱۱۹۹۷
۵		All in One	۱۳۹۹۹
۶		Tower HP (ML350 & ML570(	۸۷۸
۷		,HP DL380G5-10 Rackmount HP DL380G5/6 & DL580G5	
۸		CRT	۲
۹		LED ,Touch screen LCD	۴۴۴-۲
۱۰		Rack Mount	۸۸
۱۱		Line Printer (Printronix & Globalis)	۷۷۷
۱۲		ماتریسی EPSON LQ	۷۸۱
۱۳		لیزری سیاه و سفید رنگی	۱۲۲۲
۱۴		ماتریسی Brother	۱۱۱۰
۱۵		تحویل داری	۲۳۵۲۲
۱۶		ماتریسی DFX 5000,8000,5000+,9000	۷۷۹۳
۱۷		صور آثی کارت، صور آثی کارت دسته ای، Thermal printer	۲۹۰
۱۸	Access Point	E1500,WRT1900,E2500,EA2700,E1600,EA6300,D-Link DIR EA605L, D-Link DIR EA600L, D-Link sys EA2750	۱۲۶
۱۹	سیستم حضور و غیاب	--	۷۵۱
۲۰	استایل ابزار	--	۷۹
۲۱	کامپیوتر کیفی	--	۴۴۹
۲۲	تجهیزات شبکه	HUB ۵,۸,۱۲,۱۶ port	۹-۴-
۲۳		Switch ۱۶ port	
۲۴		۱۶port Cisco+Gbic	
۲۵		Branches LAN(Active & Passive)	
۲۶	Modem	And Others Leased Line	۱۱۰
۲۷	اسکنر	Flatbed+ADF	۷۷-۱
۲۸		Flatbed	
۲۹		MICR	
۳۰		Check scanner	
۳۱	فایروال سخت افزاری	--	۵۱
۳۲	بارکد خوان	--	۷۸۰
۳۳	کارت Dialogic	--	۷۰۲
۳۴	Tape DAT Drive	--	۷۷
۳۵	Monitor Switch	--	۷۰
۳۶	(۴ به ۲ و ۲ به ۱) KVM Switch	--	۱۲۰۲
۳۷	PINPAD	--	۱۱۹۹۱
۳۸	شخص ساز چکی	--	۷۱
۳۹	RACK	7-14 و 9-Unit	۹۰۲
۴۰		20-44 Unit	
۴۱	کیوسک اطلاع رسانی	--	۷۰۷
۴۲	SDLC Card	PCI	۴-۰-۵
۴۳	تعبر و نگهداری سیم کشی برق و دیتا، واحد ها، دوابر و باجهها به همراه ملزومات (واحد)	ISA	۷۸
۴۴	ارت واحد ها	--	
۴۵	نرم افزار های موضوع فراز داد	--	
۴۶	دستگاه های صفحه نویس دهی شعب	--	۸۷۷
۴۷	ها ملزومات مصرفی است و هزینه تامین آن به عهده بانک است ups واحدها (باتری ups)	--	





پیوست ۲

الف : کارهای فعلی در دست انجام

صفحه از	قراردادهای در جریان (مرتبط به موضوع مناقصه)			نام و علامت تجاری شرکت	
تاریخ :	اتمام	شروع	شرح	پروژه	ردیف
آدرس و شماره تماس کارفرما					
/					

ب: فهرست مدیران و کارشناسان ارشد

صفحه از	فهرست مدیران و کارشناسان ارشد شرکت که در پروژه نقش مدیریتی و کلیدی خواهند داشت			نام و علامت تجاری شرکت	
تاریخ :	عنوان مسئولیت	شناسه ملی	مدرک و رشته تحصیلی	نام و نام خانوادگی	ردیف





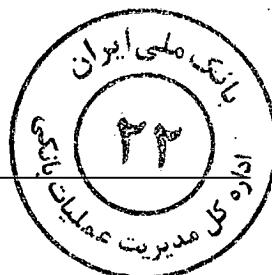
ج: فهرست کارشناسان شرکت به تفکیک تخصص

صفحه از	فهرست کارشناسان به تفکیک تخصص			نام و علامت تجاری شرکت
تاریخ :	سابقه کار	مدرک و رشته تحصیلی	نام و نام خانوادگی	ردیف
تخصص ها و توانمندی های شغلی				

د) مشخصات شرکت

نام شرکت	شماره ثبت شرکت	تاریخ ثبت شرکت	موضوع فعالیت شرکت طبق اساسنامه

توضیحات:





### مناقصه در شرکت شرایط برگ ضمائن

اینجانب / اینجانب ..... دارای شناسنامه شماره ..... صادره از

فرزنده ..... متولد ..... با سمت ..... به نمایندگی  
شرکت ..... به شماره ثبت ..... که بهموجب آگهی مندرج در روزنامه رسمی شماره  
مورخ ..... به ترتیب امضا داران / سهامداران شرکت بوده و حق امضاء اوراق و اسناد تعهدآور را با  
مهر شرکت دارا می باشم / می باشیم، شرایط مندرج در برگ شرایط مناقصه و نمونه قرارداد پیوست را به دقت مطالعه و از کم  
و کیف مناقصه و تمامی جزئیات آن آگاهی پیدا نمودم / نمودیم و با قبول شرایط بانک ملی ایران در برگزاری مناقصه موصوف  
مبادرت به امضاء برگ شرایط حاضر نموده و عالماً و عامداً در مناقصه مذبور شرکت می نمایم / می نمائیم.

آدرس دقیق .....  
کد پستی .....  
شماره تلفن های ثابت و همراه .....  
شماره دورنگار .....





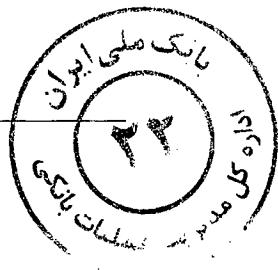
اینجانب مدیرعامل شرکت ..... نماینده /نمایندگان این شرکت را به شرح ذیل برای تماس جهت روشن نمودن هرگونه ابهامات در پیشنهاد معرفی می‌نمایم.

-۱ آفای /خانم:

شماره تلفن: سمت :

-۲ آفای /خانم:

شماره تلفن: سمت :





تاریخ:

شماره:

«فرم اطلاعات اشخاص حقوقی طرف معامله»

**مشخصات سازمان / شرکت**

نام سازمان / شرکت :

نوع شرکت:

شماره ثبت :

شناسه ملی :

کد اقتصادی :

نام و نام خانوادگی مدیرعامل :

نام و نام خانوادگی و سمت اعضاء هیأت مدیره :

۱ ..... شماره ملی ..... سمت :

۲ ..... شماره ملی ..... سمت :

۳ ..... شماره ملی ..... سمت :

۴ ..... شماره ملی ..... سمت :

۵ ..... شماره ملی ..... سمت :

نشانی کامل پستی اقامتگاه قانونی :

کد پستی اقامتگاه قانونی :

نام تماس گیرنده (مسئول فروش / خرید):

شماره تلفن مستقیم تماس گیرنده :

شماره تلفن همراه :

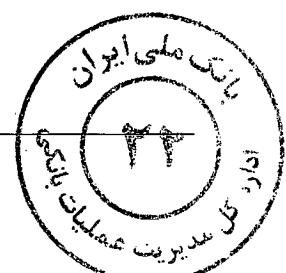
شماره فاکس :

Website: ..... Email: .....

در پایان بدینویسیله به نمایندگی از شرکت متبع اذعان دارم که مکلفم آخرین مدارک و اطلاعات شرکت را ارائه نموده و در صورت هر نوع تغییر در مدارک و اطلاعات زیرمتعهد هستم در اسرع وقت یک نسخه از آن را برای بانک ملی ایران ارسال نمایم.

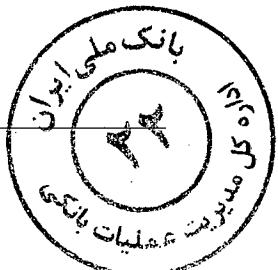
محل امضاء و مهر سازمان / شرکت

(این فرم بدون امضاء و مهر فاقد اعتبار است)





همواره با فرم تکمیل و مهر و امضاء شده لازم است، ۱. تصویر اساسنامه ، ۲. اظهارنامه ثبت شرکت ، ۳. آگهی تأسیس ، ۴. فهرست سهامداران و میزان سهام هریک، ۵. آگهی آخرین تغییرات هیأت مدیره (همه اوراق ممهور به مهر شرکت) ۶. تصویر پشت و روی شناسنامه و کارت ملی تمامی اعضاء هیأت مدیره، ۷. گواهی ارزش افزوده، ۸. مجوز فعالیت، ۹. گواهی رتبه بندی، ۱۰. نامه رسمی اعلام شماره حساب و عندالاقتضاء آگهی تغییر مفاد اساسنامه و اقامتگاه قانونی و به نشانی؛ ..... ارسال گردد.





پیوست ۶

**فرم ضمیمه تضمین شرکت در مناقصه**

شرکت کنندگان در مناقصه می بایست فرم تکمیل شده ذیل را همراه با تضمین شرکت در مناقصه در پاکت الف ارائه نمایند.

شماره سپام ضمانت نامه.....

نام شرکت..... شماره ثبت.....

کد اقتصادی..... شماره ملی حقوقی.....

محل ثبت شرکت..... کد پستی ده رقمی.....

شماره شبای حساب شرکت.....

نزد بانک..... کد شعبه..... شعبه.....

آدرس شرکت:

شماره تلفن با پیش شماره.....

شماره فکس با پیش شماره.....

پست الکترونیکی.....

