

شرح کلی پروژه

طراحی و توسعه سامانه‌هایی که شامل:

- مدیریت ثبت درخواست، مقایسه و خرید بیمه نامه
- فرآیندهای آماری، مالی و حسابداری
- هوش تجاری (BI)
- مدیریت منابع انسانی (HR)
- مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)

شرایط اختصاصی

«طراحی، توسعه، استقرار و پشتیبانی پلتفرم کارگزاری رسمی بیمه مستقیم برخط رفاه فرازان هدف

ماده ۱ - موضوع مناقصه و دامنه خدمات

۱-۱. موضوع این مناقصه عبارت است از:

«طراحی، توسعه، استقرار، راه‌اندازی، یکپارچه‌سازی، آموزش، نگهداری مالی، مدیریت ارتباط با مشتریان و پشتیبانی فنی پلتفرم جامع کارگزاری بیمه رفاه، شامل درگاه‌های وب و موبایل، سامانه‌های پشتیبان (Back-office)، سرویس‌های یکپارچه‌سازی با شرکت‌های بیمه و سرویس‌های برخط دریافتی از بانک رفاه کارگران و سایر نهادهای ذیربط.»

۱-۲. دامنه خدمات به‌طور کلی شامل موارد زیر است (شرح تفصیلی در اسناد فنی و پیوست‌های مناقصه خواهد آمد):

تحلیل کسب‌وکار و مستندسازی فرایندهای کارگزاری بیمه.

طراحی معماری سامانه (لایه ارائه، منطق کسب‌وکار، پایگاه داده، سرویس‌ها و API ها).

توسعه نرم‌افزار بر اساس تکنولوژی‌های مورد تأیید کارفرما.

استقرار سامانه در محیط‌های تست، پیش‌تولید و تولید کارفرما.

یکپارچه‌سازی با:

شرکت‌ها و سامانه‌های بیمه‌گر طرف قرارداد.

سرویس‌های برخط بانک رفاه.

سامانه‌های داخلی کارفرما (در صورت وجود).

طراحی و پیاده‌سازی داشبوردهای مدیریتی، گزارشات آنلاین و آفلاین.

ارائه مستندات فنی، کاربری و آموزشی.

آموزش کاربران نهایی و کاربران کلیدی

ارائه خدمات نگهداری و پشتیبانی (Bug Fix / Minor Change) طبق SLA مندرج در این شرایط اختصاصی.

۳-۱. هرگونه توسعه یا تغییر عمده خارج از دامنه تعریف شد.

ماده ۲ - مدت و مراحل اجرای قرارداد

۱-۲. مدت اجرای بخش «پایه‌سازی و راه‌اندازی اولیه» از تاریخ ابلاغ قرارداد، حداکثر ۶ ماه خواهد بود.

۲-۲. مدت خدمات «پشتیبانی و نگهداری پس از بهره‌برداری» حداقل ۶ ماه پس از تاریخ تحویل موقت سامانه خواهد بود.

۳-۲. اجرای قرارداد به مراحل زیر تقسیم می‌شود و برنامه زمانی تفصیلی (Time Schedule) توسط پیمانکار ارائه گردد

فاز ۱: شناخت و تحلیل نیازمندی‌ها - مدت: ۲ هفته.

فاز ۲: طراحی معماری و طراحی تفصیلی - مدت: ۱۶ هفته.

فاز ۳: توسعه و تست واحد/تجمیعی - مدت: ۴ هفته.

فاز ۴: استقرار آزمایشی (Pilot) و تست پذیرش کارفرما - مدت: ۲ هفته.

فاز ۵: استقرار در محیط عملیاتی و تحویل موقت.

فاز ۶: دوره تضمین و پشتیبانی طبق SLA.

۴-۲. تأخیرات مجاز و غیرمجاز مطابق شرایط عمومی و این شرایط اختصاصی محاسبه خواهد شد؛ جرایم تأخیر در ماده ۹ این شرایط مشخص می‌گردد.

ماده ۳ - محل اجرای کار و زیرساخت‌ها

۱-۳. محل اصلی اجرای پروژه، ساختمان مرکزی کارگزاری بیمه رفاه و/یا مراکز داده معرفی شده توسط کارفرما خواهد بود.

۲-۳. استقرار سامانه در بستر سخت‌افزاری و شبکه‌ای که توسط کارفرما یا تأمین‌کننده مورد تأیید کارفرما فراهم می‌شود، انجام خواهد شد.

۳-۳. در صورت استفاده از زیرساخت ابری (Private/Hybrid/ Public)، نوع، محل و شرایط امنیتی دیتاسنتر باید به تأیید کتبی کارفرما برسد.

ماده ۴ - الزامات فنی سامانه

۱-۴. سامانه باید بر اساس معماری چندلایه (Multi-tier) و مبتنی بر سرویس (Service Oriented / Microservices) طراحی شود به‌طوری‌که توسعه، نگهداری و مقیاس‌پذیری در آینده تسهیل گردد.

۲-۴. استفاده از پایگاه داده MongoDB، الزامی است؛

۳-۴. الزامات امنیتی:

الزام به رعایت استانداردهای امنیتی مطابق ضوابط مرکز مدیریت راهبردی افتا و دستورالعمل‌های امنیتی کارفرما.

پیاده‌سازی مکانیزم‌های احراز هویت چندعاملی (MFA) در سطوح مدیریتی و حساس.

ثبت و نگهداری لاگ‌های امنیتی و عملیاتی با قابلیت ممیزی (Audit Trail) حداقل برای مدت ۱۲ ماه.

رمزنگاری ارتباطات بر بستر TLS و رمزنگاری داده‌های حساس طبق استانداردهای مورد تأیید کارفرما.

۴-۴. کلیه اجزای زیرساختی و سرویس‌های مورد استفاده در سامانه باید بر بستر سیستم‌عامل **Linux** (ترجیحاً **Ubuntu LTS** یا **CentOS/ AlmaLinux/ RockyLinux** با تأیید کارفرما) استقرار یابد و پیمانکار موظف است مستندات کامل نصب و پیکربندی لینوکس را ارائه کند.

۴-۵. استفاده از کتابخانه‌ها، فریم‌ورک‌ها و ابزارهای **Open Source** در توسعه سامانه به‌صورت اولویت‌دار و در صورت امکان الزامی است، مشروط بر اینکه:

- تحت لایسنس‌های معتبر متن‌باز (MIT, Apache ۲.۰, BSD, GPL, LGPL و مشابه) باشند؛
- محدودیتی برای بهره‌برداری تجاری کارفرما ایجاد نکنند؛
- پیمانکار ریسک امنیتی و حقوقی استفاده از هر جزء را بررسی و نتیجه را در مستند «Software Bill of Materials» ارائه کند.
- ۴-۶. پایگاه داده اصلی سامانه، **MongoDB** خواهد بود و پیمانکار موظف به طراحی ساختار داده، ایندکس‌ها، شاردینگ/Replica Set، پشتیبان‌گیری و استقرار بر اساس نسخه مورد تأیید کارفرما (ترجیحاً X.۶ یا X.۷) است.
- ۴-۷. پیمانکار متعهد است:

- سیاست‌های Backup & Restore کاملاً تست‌شده ارائه کند؛
- مکانیزم High Availability را برای محیط عملیاتی پیاده‌سازی کند؛
- ساختار Document ها را مطابق Best Practice های MongoDB طراحی کند (Schema Design Strategy).

۴-۸. پیمانکار مجاز به استفاده از پایگاه داده‌های دیگر (SQL یا NoSQL) تنها برای اجزای فرعی و غیرحساس خواهد بود، مشروط به دریافت تأیید کتبی کارفرما. پایگاه داده اصلی، ثبت رخدادها، گزارشات و داده‌های تراکنشی باید کاملاً روی **MongoDB** پیاده‌سازی گردد.

۴-۹. الزامات دسترسی‌پذیری و کارایی:

در شرایط عادی، دسترسی‌پذیری سامانه در ساعات کاری تعیین شده، حداقل ۹۹.۹٪ در ماه تقویمی.

زمان پاسخ سامانه برای عملیات کلیدی در شرایط بار نرمال، حداکثر ۳ ثانیه، مطابق سناریوهای عملکردی

۴-۱۰. سامانه باید امکان یکپارچگی با سرویس‌های شرکت‌های بیمه و بانک رفاه را از طریق وب‌سرویس / API / ESB فراهم کند. جزئیات فنی پروتکل‌ها و استاندارد تبادل داده در پیوست «الزامات یکپارچگی» می‌آید.

ماده ۵ - الزامات تحویل، مستندات و مالکیت

۱-۵. پیمانکار متعهد است کلیه منابع زیر را در زمان تحویل موقت و قطعی ارائه نماید:

کد منبع (Source Code) کامل سامانه، شامل اسکریپت‌های پایگاه داده، فایل‌های پیکربندی و Build/Deploy Script های مورد نیاز.

مستندات معماری، طراحی، پایگاه داده، API ها و تنظیمات امنیتی.

مستندات کاربری (User Manual) و راهنمای مدیر سیستم (Admin Guide).

سناریوهای تست و گزارش‌های تست (Unit / Integration / UAT).

۲-۵. کلیه حقوق مادی و بهره‌برداری سامانه، مطابق شرایط عمومی و این شرایط اختصاصی، متعلق به کارفرما خواهد بود. پیمانکار حق واگذاری سورس یا اجزای اختصاصی توسعه داده شده برای کارفرما را به اشخاص ثالث بدون مجوز کتبی کارفرما ندارد.

۳-۵. در صورت استفاده از اجزای نرم‌افزاری دارای لایسنس (Commercial/Open Source)، پیمانکار مکلف است:

نوع لایسنس، محدودیت‌ها و مدت اعتبار آن را به کارفرما اعلام و تأیید کتبی اخذ نماید.

کلیه هزینه‌های لایسنس‌های مورد نیاز را در قیمت پیشنهادی خود لحاظ کند، مگر آن‌که در اسناد مناقصه خلاف آن تصریح شده باشد.

ماده ۶ - آموزش و انتقال دانش

۱-۶. پیمانکار موظف است برنامه آموزش را در سه سطح زیر ارائه و اجرا نماید:

آموزش کاربران نهایی (Front Office / Back Office).

آموزش کاربران کلیدی و ناظران سامانه.

آموزش تیم فنی کارفرما برای پشتیبانی، نگهداری و توسعه‌های بعدی.

۲-۶. حداقل ساعات آموزش و تعداد دوره‌ها توسط پیمانکار اعلام گردد

۳-۶. انتقال دانش فنی باید به‌گونه‌ای انجام شود که در پایان دوره پشتیبانی، کارفرما امکان نگهداری و اداره سامانه را با تکیه بر نیروهای خود یا پیمانکاران دیگر داشته باشد.

ماده ۷ - شرایط پشتیبانی و SLA

۱-۷. پیمانکار موظف است از تاریخ تحویل موقت سامانه، خدمات پشتیبانی را مطابق SLA به مدت ۱۲ ماه ارائه نماید.

۲-۷. سطح خدمت (Service Levels) شامل موارد حداقلی زیر است:

- مرکز پاسخ‌گویی (Help Desk) در ساعات ۸ الی ۱۶ روزهای کاری.

(۱) تعریف سطوح مختلف خطا:

- بحرانی: خطاهایی که عملکرد اصلی سامانه را متوقف می‌کنند یا مانع صدور درخواست بیمه می‌شوند.
- مهم: خطاهایی که برخی مازول‌ها را مختل می‌کنند ولی سامانه کلی فعال است.
- متوسط: خطاهای جزئی که تجربه کاربری یا گزارش‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- کم: خطاهای ظاهری یا مستند سازی که کارکرد اصلی را مختل نمی‌سازد

(۲) زمان پاسخ اولیه به تیکت‌های ثبت شده:

- خطای بحرانی (سامانه از کار افتاده): حداکثر ۱ ساعت زمان رفع: حداکثر ۶ ساعت
- خطای مهم: حداکثر ۴ ساعت زمان رفع: حداکثر ۲۴ ساعت
- خطای متوسط: حداکثر ۸ ساعت زمان رفع: حداکثر ۷۲ ساعت
- خطای کم: حداکثر ۲۴ ساعت زمان رفع: حداکثر ۱۰ روز کاری

۳-۷. پیمانکار مکلف است سامانه ثبت و پیگیری اشکالات (Ticketing) را ایجاد یا با سامانه کارفرما یکپارچه کند تا گزارش‌ها قابل ردیابی باشد.

ماده ۸ – تضمین‌ها و ضمانت‌نامه‌ها

۸-۱. ضمانت‌نامه شرکت در مناقصه:

پیمانکاران شرکت‌کننده موظف به ارائه ضمانت‌نامه شرکت در مناقصه طبق قانون برگزاری مناقصات و شرایط عمومی مناقصه می‌باشند.

۸-۲. ضمانت‌نامه حسن انجام تعهدات:

برنده مناقصه موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری پس از ابلاغ برنده شدن، ضمانت‌نامه حسن انجام تعهدات به مبلغ ۱۰٪ مبلغ اولیه قرارداد ارائه نماید.

۸-۳. ضمانت‌نامه پیش‌پرداخت (در صورت پیش‌بینی پیش‌پرداخت):

در صورت پرداخت پیش‌پرداخت از سوی کارفرما، پیمانکار ملزم به ارائه ضمانت‌نامه پیش‌پرداخت معادل ۱۲۰٪ مبلغ پیش‌پرداخت خواهد بود.

۸-۴. ضمانت‌نامه حسن انجام کار پس از تحویل قطعی:

مطابق شرایط عمومی پیمان و دستورالعمل‌های کارفرما، ۱۰٪ از مطالبات پیمانکار تا پایان دوره ضمانت نزد کارفرما نگهداری یا در قالب ضمانت‌نامه معتبر ارائه خواهد شد.

ماده ۹ – جرایم تأخیر و نقض تعهدات

۹-۱. در صورت تأخیر پیمانکار در تحویل هر یک از مراحل پروژه نسبت به برنامه زمانی مصوب، کارفرما می‌تواند جرایم تأخیر را به شرح ذیل از پیمانکار دریافت کند:

- **سطح خطای بحرانی:** ۳٪ مبلغ کل قرارداد به ازای هر ساعت تاخیر فراتر از ©X
- **سطح خطای مهم:** ۲٪ مبلغ کل قرارداد به ازای هر روز تاخیر.
- **سطح خطای متوسط:** ۱٪ مبلغ کل قرارداد به ازای هر روز تاخیر
- **سطح خطای کم:** بدون جریمه (اختیاری)

۹-۲. در صورت تأخیر کارفرما مجاز است جریمه های مذکور را به روش های ذیل از کارفرما کسر نماید. و در صورت عبور تاخیر از سقف جریمه، کارفرما اختیار دارد قرارداد را فسخ و پیمانکار جایگزین انتخاب کند.

- مستقیماً از صورت وضعیت ها
- از ضمانت نامه بانکی
- از مطالبات پیمانکار
- **نکته: سقف مجموع جریمه های ©X حداکثر ۵٪ مبلغ کل قرارداد می باشد.**

ماده ۱۰ - محرمانگی و حفاظت از داده ها

۱۰-۱. کلیه اطلاعات مربوط به مشتریان، قراردادها، تراکنش ها و داده های عملیاتی این شرکت، محرمانه تلقی شده و پیمانکار متعهد به حفظ محرمانگی آن ها در طول و پس از خاتمه قرارداد می باشد.

۱۰-۲. پیمانکار موظف است:

- سیاست ها و رویه های کنترل دسترسی را طبق الزامات کارفرما پیاده سازی کند.
 - از انتقال هرگونه داده واقعی کارفرما به محیط های خارج از کنترل کارفرما (از جمله محیط های تست پیمانکار) بدون مجوز کتبی خودداری نماید.
 - در صورت استفاده از محیط ابری یا زیرساخت شخص ثالث، تعهدات امنیتی را در قراردادهای خود با آن اشخاص درج کند.
- ۱۰-۳. هرگونه نقض امنیتی که منجر به افشای اطلاعات مشتریان یا اطلاعات حساس شود، باید حداکثر ظرف ۲۴ ساعت به کارفرما گزارش شده و اقدامات اصلاحی فوری توسط پیمانکار انجام گردد. مسئولیت حقوقی و مالی ناشی از قصور پیمانکار بر عهده وی خواهد بود.

ماده ۱۱ - شرایط شرکت در مناقصه (الزامات احراز صلاحیت)

۱۱-۱. متقاضیان شرکت در مناقصه باید واجد شرایط حداقلی زیر باشند (پیوست مدارک الزامی است):

- ثبت به عنوان شخص حقوقی در ایران و دارای اساسنامه منطبق با فعالیت های حوزه فناوری اطلاعات و نرم افزار.
- داشتن حداقل ۵ سال سابقه فعالیت در طراحی و پیاده سازی سامانه های مالی/ بیمه ای/ بانکی یا سامانه های با حجم کاربر بالا.

- ارائه حداقل نمونه کار موفق مشابه (سامانه‌های کارگزاری، سامانه‌های بیمه‌ای، بانکی یا سکوها‌ی دیجیتال)،
- برخورداری از تیم فنی دارای تخصص‌های تحلیل، معماری، توسعه Back-end، Front-end، DevOps و امنیت اطلاعات.

- داشتن مفصاحساب مالیاتی و تأمین اجتماعی معتبر تا پایان ۱۴۰۳
- داشتن گواهی‌های صلاحیت یا تأییدیه‌های لازم از مراجع ذیصلاح.

۱۱-۲. کارفرما می‌تواند براساس معیارهای ارزیابی کیفی، امتیاز لازم برای ورود به ارزیابی فنی-مالی را تعیین و پیشنهادات فاقد حد نصاب را مردود اعلام نماید.

ماده ۱۲ - نحوه ارزیابی و اولویت‌بندی پیشنهادات

۱۲-۱. ارزیابی پیشنهادات در سه مرحله انجام می‌شود:

- ارزیابی شکلی و اسنادی (تکمیل بودن مدارک، ضمانت‌نامه‌ها، فرم‌ها).
- ارزیابی کیفی و فنی (مطابقت با الزامات فنی، کیفیت راه‌حل، تیم اجرایی، رزومه).
- ارزیابی مالی (قیمت پیشنهادی، شرایط پرداخت، مدل هزینه نگهداری).

ماده ۱۳ - سایر مقررات اختصاصی

- ۱۳-۱. در صورت تضاد بین مفاد شرایط عمومی و این شرایط اختصاصی، در موارد خاص این شرایط اختصاصی حاکم خواهد بود و سایر موارد تابع شرایط عمومی است.
- ۱۳-۲. هرگونه استفاده از نام، برند و نشان تجاری کارگزاری بیمه رفاه توسط پیمانکار، منوط به اخذ مجوز کتبی کارفرما خواهد بود.
- ۱۳-۳. پیمانکار موظف است در طول اجرای قرارداد، کلیه قوانین و مقررات مرتبط با حفاظت از داده‌های شخصی، قوانین بیمه‌ای و بانکی مرتبط با فعالیت کارگزاری بیمه را رعایت نماید.
- ۱۳-۴. هرگونه واگذاری تمام یا بخشی از تعهدات پیمانکار به اشخاص ثالث، بدون موافقت کتبی کارفرما ممنوع است؛ استفاده از پیمانکاران جزء با تأیید قبلی کارفرما بلامانع است، مشروط بر اینکه مسئولیت نهایی کماکان بر عهده پیمانکار اصلی باشد.