

درخواست برای ارائه پیشنهاد RFP طراحی، پیاده سازی، سفارشی سازی و استقرار سامانه مدیریت ارتباطات

ماژول های مورد نیاز برای سامانه:

- موتور گردش کار (پیاده سازی فرآیندها با امکان تعریف فرآیندهای مختلف)
- فرم ساز (طراحی فرم ها با تمام فیلدها می باشد)
- داشبورد ساز
- گزارش ساز
- مدیریت آرشیو مستندات
- تعریف و ایجاد تمامی درگاه های ارتباطی، شامل:
 - مرکز تماس یا سابقه اتصال مستقیم سامانه به مرکز تماس
 - سرویس IVR تلفن گویا (یا سابقه اتصال مستقیم سامانه به مرکز تماس)
پاسخگویی تلفنی
 - سرویس پیام کوتاه یا سابقه اتصال مستقیم سامانه به مرکز تماس
 - سرویس فکس یا سابقه اتصال مستقیم سامانه به مرکز تماس
 - سامانه پاسخگویی USSD
 - ارتباط با سایر پایگاه های داده متمرکز و غیرمتمرکز
 - سامانه ارسال و دریافت ایمیل
 - پیام رسان و گفتگوی مستقیم دو یا چند سویه
 - نرم افزار موبایل (اندروید و IOS)
- وب سرویس های تخصصی درون/برون سازمانی مانند ارتباط با سازمان ثبت احوال
برای احراز هویت، سامانه مکاتبات دولت، سامانه آرشیو، وب کنفرانس و
- پورتال

• آموزش / پرسش های پر تکرار

قابلیت های غیر کارکردی:

۱. سامانه برای تمامی کاربران در ۱۲ ساعت از ۷ روز هفته قابل دسترسی می باشد (به جز زمان هایی که از قبل توافق گردیده است).
۲. سامانه با بزرگ شدن سازمان و داده های سامانه در طول زمان، توسعه پذیر باشد و فعالیت ها و تراکنش ها با سرعت قابل قبول انجام گردد.
۳. زیبایی و انگیزش کاربر (Gamification) و همچنین کاربرپسندی در بخشهای مختلف رابط کاربری از جمله برای ورود متن پیام دریافتی و پاسخ داده شده، رعایت شود.
۴. قابلیت دسترسی به راهنما در سامانه برای استفاده کاربران فراهم می باشد.
۵. تمامی اسامی متغیرها، جداول و کلیه موجودیتهای پایگاه داده از استاندارد مشخص پیروی نمایند.
۶. در سامانه نحوه مدیریت سیستمی و روش انجام بهینه فعالیت هایی که نیازمند پردازش های بالا میباشند پیشبینی شده و در صورت ضرورت انجام پردازش های بالا، پیام های لازم به کاربر نمایش داده می شود.
۷. سامانه دارای طرح معماری و امنیت سامانه بر اساس سند بالادستی (شامل سیاستها، معماریها، رویه ها و استانداردهای امن سازی و رمزنگاری جهت افزایش اعتماد به سامانه، پایش و مانیتورینگ جهت ممیزی و نظارت) می باشد.
۸. حقوق دسترسی کاربران به بخشهای مختلف سامانه، قابلیت تعریف کاربران و تعیین محدوده مجاز هر کاربر در اجرای عملیات کاربری به منظور افزایش امنیت اطلاعات مشخص میگردد هرکاربر باتوجه به رده و مسئولیتهای سازمانی، تا چه سطحی مجاز به حذف، اضافه، تغییر و یا رؤیت چه بخشهایی از اطلاعات استفراهم می باشد.
۹. پارامترهای مربوط به امنیت محصول رعایت شده باشد.

۱۰. ایجاد تمهیدات الزم برای جلوگیری از دسترس‌های غیرمجاز، قابل کشف نبودن رمز عبور کاربران در سامانه فراهم می باشد.
۱۱. سامانه بر روی پروتکل HTTPS اجرا شود.
۱۲. قابلیت تهیه پشتیبان Online کامل از سرویس ها و اطلاعات سامانه فراهم باشد.
۱۳. امکان بازیابی اطلاعات در صورت از بین رفتن آنها فراهم باشد.
۱۴. Mirror Redundancy فراهم گردد.
۱۵. سامانه حتی امکان قادر به پاسخگویی به نیازهای متغیر در دوره کاربری باشد و انعطاف پذیری الزم با توجه به تغییرات ساختار سازمانی و روالهای اجرایی بر اساس دوره های مختلف را فراهم کند.
۱۶. ضمن جلوگیری از ورود اطلاعات ناصحیح در فرمها و راهنمایی جهت تکمیل فرمها و نحوه انجام کار، با در نظر گرفتن فرآیند موجود، فرم مربوطه توسط کاربر قابل انتخاب است.
۱۷. فرآیندهای مدنظر از طریق موتور گردش فرآیند سامانه پیاده سازی شده و بعد از آموزش به کاربران مربوطه و توسط بهره برداران قابل تغییر و ویرایش باشد.
۱۸. فرآیندهای سامانه ابتدا تحلیل و بررسی و در صورت امکان اصلاح و نسخه اصلاح شده آنها در سامانه پیاده سازی گردد.
۱۹. امکان ارتباط با Directory Active و سامانه های احراز هویت سازمانی (SSO) برقرار شود.
۲۰. بخش مربوط به شبکه داخلی سامانه به طور برخط با بخش اینترنتی در ارتباط بوده و همه امکانات روی هر دو سامانه ارائه می گردد.
۲۱. رابط کاربری باید کاملا مبتنی بر وب و بدون نیاز به نصب هر گونه افزونه بر روی مرورگر باشد.

۲۲. تمامی بخشهای سامانه و زیرسامانه ها باید حداقل آخرین نسخه های مرورگرهای

Android،Mac ،Windows Firefox Mozilla و Chrome Google را بر روی

و iOS پشتیبانی کنند.

۲۳. تمامی درخواستها از زمان اعمال کاربر در رابط کاربری تا پایان فرآیند و دریافت

نتایج در رابط کاربری، در کمتر از ۳ ثانیه پاسخ داده شوند و درخواستهایی که فرآیند

طولانی دارند، توسط راهکارهای استاندارد به شکل پیشرونده و یا با درصد پیشرفت آرایه

شوند.

قابلیت های کارکردی:

۱. تمامی بخشهای سامانه و زیرسامانه ها باید از زبان فارسی به صورت کامل پشتیبانی

کنند.

۲. نسخه Desktop باید قابلیت پشتیبانی از Tablet و مرورگر های موبایل را داشته

باشد.

۳. نسخه Mobile باید برای کارایی مناسب در موبایل بهینه شده باشد.

۴. در تمامی رابط کاربری، تمامی اطلاعات قابل تکمیل باید به منظور افزایش کارایی و

کاهش خطا، به صورت Autocomplete در اختیار کاربر قرار گیرد.

۵. جداول باید بر حسب نیاز بهره بردار قابلیت ایجاد خروجی با قالبهای PDF, XLSX,

CSV و فرمتهای مشابه داشته باشند.

۶. فایل های صوتی مکالمات باید قابلیت شنود در مرورگر و دریافت (Download) داشته

باشند.

۷. امکان ارزیابی کارایی (Rating Performance) در سامانه فراهم گردد.

۸. تمامی رابطهای برنامه نویسی می بایست به سامانه های دیگر مانند سامانه فضای

مجازی یا USSD پاسخ دهند.

۹. ارتباط با وب سرویس سازمان ثبت احوال (با استفاده از کد ملی و شماره تلفن همراه) فراهم گردد.

۱۰. امکان دسترسی کاربران به پایگاه دانش و پرسش های پرتکرار (FAQ) فراهم گردد.

۱۱. امکان برقراری ارتباط با سایر سامانه های سازمان از طریق پروتکل های استاندارد مانند وب سرویس فراهم گردد.

۱۲. تمامی تعاملات و فعالیت های صورت گرفته توسط تمامی کاربران سامانه، شامل هر کدام از عملیاتی که در هر زیرسامانه انجام می دهند، باید ثبت شود. هر رکورد اطلاعاتی، حداقل شامل موارد زیر است: ثبت و مشاهده کلیه تراکنش های ثبت شده در سامانه توسط هر فرد با قید تاریخ، زمان، نام سیستم، شناسه شبکه، نوع فعالیت و

۱۳. گزارشهای رویدادنگاری، شناسه های کاربری، فعالیت های سامانه، تاریخ، زمان و جزئیات رخدادهای کلیدی مانند سامانه ها سوابق مربوط به تلاش های موفق و ناموفق برای دسترسی به دادهها و سایر منابع، تغییرات در پیکربندی سامانه ها استفاده از حقوق دسترسی استفاده از برنامه های کاربردی و برنامه های کمکی سامانه ها ثبت و نگهداری شود.

۱۴. قابلیت ایجاد و طراحی فرم های مختلف در سامانه امکانپذیر باشد.

۱۵. قابلیت ایجاد و طراحی فرآیند های مختلف امکانپذیر باشد.

۱۶. ایجاد انواع صفحات وب امکانپذیر باشد.

۱۷. قابلیت تکمیل برخی از فرم ها بدون ثبت نام امکانپذیر باشد.

۱۸. قابلیت اطلاع رسانی عمومی امکانپذیر باشد (کاربران بعد از ورود بتوانند پیغام های مربوط به خودشان را دریافت کنند).

۱۹. دریافت فرم اطلاعات از همه درگاه های عمومی مانند پیامک، تلفنی، وب، USSD و ... امکانپذیر باشد.

۲۰. قابلیت کارتابل (ورودی، ارسالی ها، بایگانی و ...) برای کاربران با امکان تعیین سطح دسترسی فراهم باشد.
۲۱. امکان ورود اطلاعات یا گزارش گیری از اطلاعات موجود در سامانه برای کاربران با سطوح دسترسی لازم فراهم باشد.
۲۲. قابلیت نسبت دادن یک وظیفه به یک پست سازمانی، نقش، گروه یا کاربر فراهم باشد.
۲۳. قابلیت تفویض اختیار بر روی کارتابل کاربران سامانه فراهم باشد.
۲۴. قابلیت تعیین مهلت انجام کار، اقدام کننده، طبقه بندی، یادآوری روی هر فرمی که در گردش کارها جریان دارد، فراهم باشد.
۲۵. امکان مانیتورینگ، پیگیری و مشاهده پیشرفت هر درخواست، فرم و ... برای کاربران/شهروندان امکانپذیر باشد.
۲۶. قابلیت مانیتورینگ گردش کار در قالب داشبورد فرآیندها، تعداد کاربران، تعداد کاربران آنلاین، تعداد گردش فعالیت های درجریان، تعداد فعالیت های پایان یافته، مدت فعالیت هر کاربر و ... در سامانه فراهم باشد.
۲۷. با استفاده از سامانه بتوان پیامها را برای کاربران در صفحه شخصی ارسال و دریافت نمود.
۲۸. اطلاعات پایه مورد نیاز کارفرما در سامانه ایجاد و به فرم های مرتبط متصل خواهد شد.
۲۹. برای افراد نقش های مختلفی قابل تعریف باشد و هر نقش کارتابل مجزا برای مشاهده موارد ارجاع شده دارد.
۳۰. ساز و کار مورد نیاز جهت دریافت بازخورد و تماس مجدد با مخاطبان در سامانه ایجاد گردد.
۳۱. سرویس های مانیتورینگ online روزانه از وضعیت گردش درخواست ها و فرآیندهای سامانه ایجاد گردد.

۳۲. نوبت دهی برای درخواست های مرتبط با ملاقات حضوری فراهم گردد.
۳۳. سامانه باید به قدری گویا باشد که کلیات عملیات سامانه بدون طی آموزش، توسط یک کاربر آشنا با حداقلهای فناوری اطلاعات قابل بهره برداری باشد.
۳۴. در تمامی بخشهای سامانه، نباید هیچگونه محدودیتی (مانند تعداد کاربران یا تعداد روز کارکرد سامانه) در سرویس دهی به دلیلی غیر از محدودیتهای سخت افزاری و زیرساختی، وجود داشته باشد (لیسانس) محصول تحویل شود.
۳۵. امکان مشاهده سوابق تعاملات با سامانه برای کاربران با تعیین سطح دسترسی قابل مشاهده باشد.

پروتوتایپ سامانه:

۱. ایجاد یک فرم عمومی بدون نیاز به ثبت نام (فرم A)
۲. ایجاد و طراحی میزخدمت عمومی (لینک به سامانه های دیگر)
۳. ثبت نام و ایجاد پروفایل برای هر شخص حقیقی یا حقوقی
۴. ایجاد یک فرم اختصاصی نیازمند ثبت نام (فرم B)
۵. میز خدمت اختصاصی (لینک به سامانه های دیگر به صورتی که اطلاعات آن سامانه براساس کاربری که وارد شده است، فیلتر شده باشد)
۶. نمونه دو گردش کار (۲ مرحله ای) برای فرم های سامانه
۷. امکان مشاهده درخواست های ثبت شده در کارتابل
۸. مشاهده بخش آموزش سامانه
۹. مشاهده نمونه طراحی سایت با استفاده از پرتال ساز سامانه

نمونه نیازمندی های ماژول آموزش:

- ✓ در این سامانه، باید آموزش های مختلف در دسترس کارشناسان پاسخگو وجود داشته باشد.
- ✓ این زیرسامانه باید از محتوای چند رسانه ای، شامل HTML - PDF - فیلم و ... پشتیبانی نماید.
- ✓ قابلیت ایجاد و به روزرسانی محتوای آموزشی باید در اختیار کاربران مشخص شده قرار گیرد.
- ✓ در این زیرسامانه قابلیت ایجاد و به روزرسانی محتوای پرسشهای پرتکرار، باید در اختیار کاربران مشخص شده قرار گیرد.

نمونه نیازمندی های ماژول پورتال:

- ❖ امکان طراحی و پیاده سازی یک وب سایت با استفاده از پورتال وجود داشته باشد.
- ❖ امکان ارتباط پورتال با سایر سامانه ها وجود داشته باشد.
- ❖ باید در طراحی بخشهای مختلف پرتال UI و UX، براساس استانداردها و نظرات اعلامی از سوی کارفرما اقدام شود.
- ❖ باید امکان نظرخواهی از مخاطبان در پرتال فراهم باشد.

موارد مرتبط با مناقصه

سوابق شرکت:

- ✓ خلاصه ای از سوابق شرکت در این حوزه
- ✓ تعداد و نوع قرارداد مرتبط با موضوع پروژه (دولتی/غیر دولتی)

- ✓ رضایتمندی کارفرمایان
- ✓ گواهینامه های محصول (امنیت، فنی و ...)
- ✓ امتیازات کسب شده و گواهینامه های داخلی و بین المللی و برای خود شرکت یا کارکنان
- ✓ استانداردها و گواهینامه های شرکت
- ✓ معرفی توانمندیها و قابلیت های خاص شرکت برای اجرای پروژه
- ✓ آخرین رتبه انفورماتیک
- ✓ مشخصات و اطلاعات تماس با شرکت ها یا سازمان هایی که پروژه ای مشابه از نظر اندازه، کاربرد و حوزه عملکرد، برای آنها انجام شده است. این اطلاعات در قالب نام مشتری/ نام پروژه/ شرح مختصر پروژه/ تاریخ انجام پروژه تنظیم شود.

سایر:

- ✓ سایر اطلاعات مفید و پیشنهادات در مورد پروژه
- ✓ میزان زمان پشتیبانی رایگان سامانه
- ✓ میزان سفارشی سازی رایگان
- ✓ میزان نیروی مقیم رایگان
- ✓ برنامه آموزشی رایگان
- ✓ ابزارها و خدمات رایگان
- ✓ آنالیز کلی قیمت پیشنهادی
- ✓ آنالیز در حالت کلی و برای آیتم های تعیین کننده تنظیم شده و نیازی به استفاده از فرمت استاندارد آنالیز نمی باشد.
- ✓ هزینه منابع انسانی مورد نیاز (انواع تخصصها به همراه نرخ و نفر ساعت) به تفکیک هر یک از گام های اجرای پروژه
- ✓ هزینه سربار اداری، دفتری و مدیریتی

✓ هزینه کسورات قانونی (مالیات و بیمه)

✓ جدول قیمت های نرم افزار:

- ورود اطلاعات پایه
- ورود اطلاعات چارت سازمانی - چند سطحی
- فرم درخواست با ضرورت ثبت نام اولیه
- فرم درخواست بدون ضرورت ثبت نام
- ایجاد فرآیند اصلی بدون احتساب فرآیندهای فرعی
- قابلیت های کارکردی
- قابلیت های غیرکارکردی
- هزینه سفارشی سازی (به ازای نفر/ساعت)
- هزینه راه اندازی و استقرار (به ازای نفر/ساعت)
- هزینه آموزش (کاربر عادی/کاربر مدیریتی / مدیرسیستم)
- هزینه ماژول های نرم افزاری به تفکیک ماژول و آموزش و هزینه پیاده سازی توسط شرکت
- قیمت سایر ماژول های پیشنهادی مرتبط با سامانه
- هزینه لیسانس
- هزینه سرور
- گانت زمانی استقرار