



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری
اطلاعات

تعریف پروژه

{ خرید و پشتیبانی سامانه مدیریت دسترسی (PAM) }



نام سند: PRD-IT-PAM-V1.0-1405.02.07



مقدمه

سامانه PAM یک ابزار پیشرفته برای مدیریت دسترسی به منابع حساس سازمانی است که امکان مدیریت امن نشست‌های راه دور، حفاظت از رمزهای عبور، و کنترل دقیق فعالیت کاربران ممتاز را فراهم می‌کند. با توجه به نیازهای روزافزون سازمان‌ها به امنیت اطلاعات، این سامانه برای ارتقای امنیت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بسیار مناسب است.

اهداف

- افزایش امنیت منابع حساس سازمان.
- کاهش احتمال سوءاستفاده از دسترسی‌های ممتاز.
- پیاده‌سازی کنترل‌های جامع برای مدیریت کاربران و نشست‌ها.

محدوده

محدوده پروژه سرورهای دیتاسنتر مرکز دانشگاه و سرورهای واحد تابعه می‌باشد.

ذی نفعان پروژه

صاحب فرآیند در این پروژه، دانشگاه علوم پزشکی و تمام مراکز تابعه و کل تجهیزات دانشگاه و مراکز تابعه می‌باشد

تعداد session های همزمان

۵۰

الزامات پیشنهاد دهنده

- پیشنهاددهنده می باید دارای مجوز افتا باشد.
- پیشنهاددهنده می باید دارای سابقه راه اندازی و بهره برداری و پشتیبانی PAM در سازمان معتبر باشد و مستندات مربوطه ارائه شود.
- پیشنهاد دهنده می باید دارای سابقه اجرای حداقل سه پروژه باشد.

تعهدات فنی و سطوح خدمات ارائه شده توسط پیمانکار

پیمانکار متعهد می‌گردد خدمات ذیل را مطابق با سطح خدمات مورد نظر کارفرما ارائه دهد:

- به کارگیری احراز هویت چند عاملی (MFA)
- حسابرسی سرتاسر مربوط به دسترسی
- ابزارهای تامین خودکار سفارشی برای اعطای دسترسی موقت
- ذخیره سازی اختصاصی رمز عبور برای ذخیره سازی ایمن
- مدیریت دسترسی دقیق برای ردیابی
- سایر عملکردهای سفارشی مانند ردیابی جلسه، صدور بلیط، کنترل دسترسی برنامه و ثبت زمان برای امکان گرفتن داده ها و افزایش کنترل بر حقوق کاربر

امکانات و ویژگی ها

- احراز اصالت و کنترل دسترسی کاربران
- امکان جستجو در فیلم نشست ها
- پشتیبانی از پروتکل های دسترسی از راه دور
- نظارت بر جلسات نشست کاربران با ذخیره سازی بصورت فیلم
- نظارت زنده بر جلسات نشست کاربران
- امکان فیلترینگ
- پشتیبانی از عملکرد کاملاً شفاف
- پشتیبانی از عملکرد غیرشفاف
- امکان نسخه برداری از اطلاعات مبادله شده
- ثبت رخدادها
- دسترسی پذیری بالا
- تعامل با سامانه های مدیریت رخداد و حوادث امنیتی

جزئیات و پروتکل ها

- احراز اصالت کاربران بصورت محلی
- احراز اصالت کاربران از طریق اکتیو دایرکتوری
- امکان تعریف یک یا چند گروه بازرسی که توانایی نظارت بر جلسات کاربران را دارا باشند.
- قابلیت جستجو در عناوین پنجره های باز شده
- قابلیت جستجو بر متون مشاهده شده کاربران
- قابلیت جستجو در واژگان تایپ شده کاربران
- RDP Gateway و RDP
- SSH

- Telnet
- VNC
- SCP / SFTP Http(s)
- MS-SQL
- Oracle
- Postgresql
- Mysql
- Mongodb
-
- ذخیره‌سازی هر نشست کاربر بصورت فیلم مجزا
- رمزنگاری فیلم‌های ضبط شده
- امکان مانیتورینگ زنده فعالیت کاربر
- امکان قطع نشست کاربر
- فیلترینگ فرامین
- فیلترینگ برنامه‌های اجرایی
- عدم آگاهی کاربران راه دور از وجود رایمون
- عدم تاثیر بر کارایی سرورها
- عدم نیاز به نصب نرم افزار در سمت سرور و یا رایانه کاربران
- هشدار به کاربران جهت وجود فرآیندهای نظارتی
- هشدار به کاربران جهت وجود فرآیندهای نظارتی
- امکان مشاهده و انتخاب سرورهای قابل دسترس کاربر
- نسخه‌برداری از فایل‌ها و اطلاعات مبادله‌شده کاربران با سرورها
- ثبت رخدادهای مهم سیستمی و شبکه‌ای
- قابلیت دسترسی بالا و مقاومت در برابر خرابی
- پامکان همگام‌سازی خودکار ما بین سرورهای افزونه
- امکان ارسال رخدادها برای سامانه‌های SIEM
- ارائه گزارش‌های متنوع تحلیل رویدادهای امنیتی

سطح خدمات مورد انتظار در پشتیبانی

- حداکثر زمان پاسخگویی یک ساعت
- حداکثر زمان حل مشکل یک و ساعت و نیم
- پاسخ به ایمیل و تیکت

- ایجاد انجمن کاربری
- ارائه راهنما و مستندات
- دسترسی به متخصص فنی (متخصص ارشد)
- زمان دسترسی به متخصصهای فنی (۷/۲۴)
- ارائه گروه اختصاصی در پیامرسان

تعهدات عمومی پیمانکار

۱. پیمانکار موظف به حفظ و صیانت از محرمانگی اطلاعات است.
۲. تشکیل جلسات دوره ای در صورت اعلام نیاز بهره بردار با حضور نماینده کارفرما و پیمانکار یا رابطین فنی پیمانکار جهت بررسی امور در دست اجرا و اقدام در صورت صلاحدید کارفرما ضروری است.
۳. حضور کارشناس فنی پیمانکار بصورت حضوری یا آنلاین در کلیه جلسات مرتبط با موضوع قرارداد و با دعوت کارفرما در طول مدت قرارداد الزامی است.
۴. پیمانکار متعهد است، چنانچه بنا به تشخیص کارفرما، در مواردی که پروژه های سایر پیمانکاران با موضوع این قرارداد به نوعی ارتباط پیدا کند و نیاز به حضور پیمانکار در جلسات هماهنگی که با دعوت کارفرما صورت می پذیرد باشد، پیمانکار، موظف است بدون هیچ عذر و بهانه ای در این جلسات شرکت نموده و همکاری لازم را با سایر پیمانکاران تا رفع مشکلات مورد نظر به عمل آورد.
۵. پیمانکار موظف است تا یک هفته پس از انعقاد قرارداد، نماینده تام الاختیار خود را جهت هماهنگی های فیمابین به صورت کتبی به کارفرما معرفی نماید.
۶. پیمانکار موظف است نسبت به ارائه مستندات فنی مورد درخواست کارفرما اقدام نماید.
۷. پیمانکار متعهد است به درخواست های عادی که از طریق کارفرما در سامانه تیکتینگ و پشتیبانی شرکت ثبت می شود یا از طریق نامه یا ایمیل به کارشناسان شرکت اطلاع داده می شود یا در سامانه تیکتینگ کارفرما به کارشناس مربوطه تخصیص داده می شود، حداکثر ظرف مدت 1 ساعت از زمان ثبت پاسخ دهد.
۸. پیمانکار متعهد به ارائه راهنمایی های کاربری به نماینده معرفی شده از طرف کارفرما به صورت مکتوب و پاسخ گویی به موارد اعلام شده از ساعت ۸ الی ۱۶ روز های شنبه تا چهارشنبه به غیر از تعطیلات رسمی می باشد. همچنین جهت ارائه خدمات در مواقع ضروری یک نفر را با ذکر شماره تلفن همراه به پیمانکار معرفی نماید.

۹. در مواردی که مشکل پیش آمده به طور مستقیم مربوط به پیمانکار نباشد و اشکال به وجود آمده از جانب حوزه های دیگر باشد و موجب اختلال در سیستم های مرتبط با قرارداد گردد، پیمانکار موظف است همکاری لازم تا برطرف شدن کامل اشکال را به عمل آورد.

۱۰. پیمانکار موظف است در صورت بروز اختلال، حداکثر ظرف مدت ۱ ساعت نسبت به بررسی و رفع اشکال اقدام نماید و در صورت عدم وجود امکان رفع مشکلات اعلام شده در مدت فوق، پیمانکار موظف است حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت راه کار موزی ارائه نماید. بدیهی است در صورت تاخیر غیرموجه در موارد فوق، کارفرما حق خواهد داشت به ازای هر روز تاخیر 0.1 درصد از مبلغ قرارداد را کسر نماید.

۱۱. پیمانکار متعهد است در صورت نیاز کارفرما به کارشناس فنی و پشتیبانی بلافاصله نسبت به اعزام آنان به محل مورد درخواست کارفرما اقدام نماید.

۱۲. چنانچه پیمانکار به هردلیلی تعهدات قرارداد حاضر را در مدت مقرر انجام ندهد و یا در انجام تعهدات، تاخیر نماید به ازای هر ساعت تاخیر، بر اساس اهمیت مشکل، جریمه تاخیر توسط کارفرما محاسبه و از محل مطالبات شرکت نزد خود کسر و وصول می نماید. وصول و یا کسر چنین مبالغی بابت جریمه تاخیر منجر به سلب تعهدات و مسئولیت های شرکت در چارچوب قرارداد حاضر نخواهد شد.

۱۳. پیمانکار مستقل از هر شرط صریحی در قرارداد، به ازای هر پی آمد ناشی از تأخیر، ضعف عملکرد، نقض قرارداد و قصور انجام شده برای ارائه خدمات پیش بینی شده متعهد و مسئول است.

جزئیات ارایه پیشنهاد

پیشنهاددهنده در پاسخ به این استعلام می باید پیشنهاد شامل موارد و مدارک زیر ارایه نماید:

- طرح اجرایی در خصوص سازمان کار و شیوه ارایه خدمات
- گواهی شورای عالی انفورماتیک
- گواهی مجوز افتا
- گواهی عضویت نظام صنفی رایانه ای
- اسناد روزنامه تاسیس و آخرین تغییرات شرکت
- مستندات سابقه کار درخواستی (تصویر صفحات مرتبط از قراردادهای مربوطه)
- مستندات گواهی های حسن انجام کار
- رزومه کارشناسان درخواستی

- پیشنهاد قیمت

تعهدات عمومی کارفرما

۱. کارفرما موظف است جهت رفع مشکلات بوجود آمده در سیستم، همکاری‌های لازم با پیمانکار را انجام دهد.
۲. کارفرما موظف است تا یک هفته پس از انعقاد قرارداد نسبت به معرفی ناظر قرارداد به پیمانکار به صورت کتبی اقدام نماید.

مستندات تحویل (خروجی‌ها)

۱. پیمانکار موظف است پس از امضای این قرارداد، کلیه مستندات مربوط به دستورالعمل‌ها، فایل‌های راهنما و را تحویل کارفرما دهد.
۲. پیمانکار موظف است در پایان هر فاز از قرارداد پشتیبانی، گزارشی مکتوب از کلیه خدمات ارائه شده در قالب شرح خدمات انجام شده را به ناظر پروژه ارائه نماید.
۳. پیمانکار موظف است گزارشی از تیکت‌های ثبت شده توسط کارفرما در سیستم و مدت زمان پاسخگویی پیمانکار را به طور مکتوب ارائه کند.
۴. پیمانکار موظف به رعایت کلیه موارد حقوقی مطابق با بندهای حقوقی قرارداد می باشد.

زمان بندی پروژه

این پروژه در مدت زمان ۱۲ ماه تعریف می شود و به ۴ فاز ۳ ماهه تقسیم می گردد. بدیهی است پیمانکار موظف به ارائه خدمات ذکر شده در فاز پشتیبانی در تمام طول مدت قرارداد است. انجام امور مربوط به توسعه بنا بر تعیین الویت‌های ناظر، حین مدت قرارداد تعیین می شود.

فاز	زمانبندی فاز	درصد پرداخت	توضیحات
۱	۳ ماهه اول قرارداد	۲۵ درصد کل قرارداد	۲۵ درصد از مبلغ قرارداد در پایان سه ماهه اول پس از تایید ناظر قرارداد قابل پرداخت می باشد.
۲	۳ ماهه دوم قرارداد	۲۵ درصد کل قرارداد	۲۵ درصد از مبلغ قرارداد در پایان سه ماهه دوم پس از تایید ناظر قرارداد قابل پرداخت می باشد.
۳	۳ ماهه سوم قرارداد	۲۵ درصد کل قرارداد	۲۵ درصد از مبلغ قرارداد در پایان سه ماهه سوم پس از تایید ناظر قرارداد قابل پرداخت می باشد.
۴	۳ ماهه چهارم قرارداد	۲۵ درصد کل قرارداد	۲۵ درصد از مبلغ قرارداد در پایان سه ماهه چهارم پس از تایید ناظر قرارداد قابل پرداخت می باشد.

موارد متفرقه

۵. موارد حقوقی مطابق با بندهای حقوقی قرارداد می باشد.

۶. کلیه پرداختها در پروژه پس از دریافت گزارش مورد نیاز ناظر پروژه (که توسط کارفرما به پیمانکار، رسماً ابلاغ خواهد شد) از پیمانکار و تایید آن توسط ناظر صورت می گیرد.

نحوه ارزیابی عملکرد پیمانکار

ارزیابی نهایی امتیازات پیمانکار در هر فاز پرداختی توسط ناظر معرفی شده توسط کارفرما طبق موارد جدول زیر صورت گرفته و پرداختی انجام شده در آن فاز متأثر از امتیاز گرفته شده خواهد بود. ضمن اینکه کلیه کسوراتی که به دلیل عدم اجرای تعهدات پیمانکار محاسبه شده‌اند مستقل از این امتیاز بوده و از پرداختی پیمانکار کسر خواهند شد.

ردیف	عنوان	کل امتیاز	امتیاز مکتسبه
۱	آیا پیمانکار به تعهدات فنی خود به طور کامل عمل نموده است.	۱۰-۰	
۲	آیا نیروی انسانی شرکت برای پاسخگویی به سوالات در زمان تماس کارفرما همیشه در دسترس می باشد	۸-۰	
۳	آیا نیروی انسانی شرکت دانش و مهارت کافی جهت پاسخدهی مناسب به سوالات کارفرما را دارد	۸-۰	

۴	آیا نیروی انسانی شرکت با حسن خلق با کارفرما برخورد می کنند	۶-۰
۵	آیا پیمانکار در تمامی جلسات تعیین شده توسط کارفرما حاضر می شود	۷-۰
۶	آیا پیمانکار ماهانه از تعهدات انجام شده گزارش لازم را به کارفرما ارائه می کند	۷-۰
۷	آیا پیمانکار به طور منظم نسخه پشتیبان را تهیه می نماید	۱۰-۰
۸	آیا پیمانکار با انجام بازدیدهای دوره ای نسبت به شناسایی و رفع اشکالات سیستم های موضوع قرارداد اقدام می کند	۹-۰
۹	آیا پیمانکار به صورت ۷/۲۴ پاسخگوی تماس ها، تیکت ها، ایمیل بوده است.	۱۰-۰
۱۰	آیا پیمانکار آموزشهای درخواستی مورد نیاز کارفرما را برای کاربران برگزار می کند	۷-۰
۱۱	آیا پیمانکار اطلاعات درخواستی را در هر قالب و فرمتی که نیاز باشد در اختیار کارفرما قرار می دهد	۸-۰
۱۲	آیا پیمانکار اشکالات مختلف حاد و عادی را طبق زمان های اعلام شده در شرح خدمات رفع نموده است و وضعیت سرویس دهی سامانه ها به صورت مستمر مانیتور شده است.	۱۰-۰