



بیمه آرمان

# دستور العمل مدیریت فاوا برای شرکت های پیمانکار

شماره سند :  
WI-IT-02/01

شماره صفحه	شماره تجدید نظر	تاریخ	شرح تغییرات
کلیه صفحات	00	۱۳۹۶/۰۸/۰۶	صدور اولیه

تهیه کننده / بازنگری کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده / ابلاغ کننده
مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات	مدیریت تحقیق و توسعه	مدیرعامل

این دستور العمل مهور به مهر آبی "اعتبار دارد" دارای اعتبار است.





## دستورالعمل مدیریت فاوا برای شرکت های پیمانکار

شماره سند: WI-IT-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۸/۰۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۳

### ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، استاندارد سازی و شفاف سازی تعاملات پیمانکاران و تامین کنندگان خدمات شرکت بیمه آرمان با دستورالعمل های تدوین شده در مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) می باشند.

### ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل، جهت پیمانکاران فاوا در سراسر کشور می باشد.

### ۳- مسئولیت ها :

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده کلیه پیمانکاران فناوری اطلاعات بیمه آرمان می باشد و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت فاوا بیمه آرمان می باشد.

### ۴- مدارک ذیربط:

قالب کلی جهت عقد بندهای قرارداد با پیمانکار در مدیریت فاوا تهیه شده و به تایید مدیریت حقوقی شرکت رسیده است. بنابراین خواهشمند است قبل از شروع همکاری و عقد قرارداد با این شرکت قالب قرارداد به همراه دستورالعمل های مرتبط مطالعه گردد.

۴-۱- فرم ارزشیابی اولیه تامین کنندگان خدمات به شماره ی FM-IT-15/01

### ۵- تعاریف :

ندارد.



## دستورالعمل مدیریت فاوا برای شرکت های پیمانکار

شماره سند: WI-IT-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۸/۰۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۳

### ۶- نحوه اجرا:

در راستای رعایت امنیت اطلاعات و مراحل عقد قرارداد با پیمانکاران حوزه فاوا، در ذیل جزئیات نحوه اجرا ذکر شده است.

۶-۱- کلیه پیمانکاران در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات می بایست قبل از عقد قرارداد و ارائه خدمات به این شرکت، در جلسه ای مشترک با این مدیریت نوع خدمت، منابع مورد نیاز، نوع پشتیبانی و ... تاییدیه مدیریت فاوا را دریافت نمایند.

۶-۲- فرم ارزشیابی اولیه تامین کنندگان خدمات می بایست توسط کارشناس کارپرداز و مدیریت فاوا، امتیاز دهی شده و حداقل امتیاز ارزیابی جهت تایید را بدست آورند.

۶-۳- مشخص نمودن شبکه ارتباطی بین سازمان و شرکت پیمانکار به عنوان مثال ارتباط دائم یا دسترسی از راه دور بر بستر شبکه با همکاری کارشناسان معرفی شده در مدیریت فاوا.

۶-۴- مشخص نمودن نوع دسترسی پیمانکار به تجهیزات پردازش اطلاعات.

۶-۵- مشخص نمودن دسترسی فیزیکی پیمانکار به دفاتر و واحدهای مختلف سازمان .

۶-۶- مشخص نمودن حدود دسترسی پیمانکار به پایگاه داده های سازمانی و سیستم های اطلاعاتی .

۶-۷- عقد قرارداد محرمانگی و عدم افشاء اطلاعات با شرکتهای پیمانکار برای اجتناب از انتشار اطلاعات غیر مجار (NDA).

۶-۸- در کلیه قراردادها SLA و کیفیت و زمان جهت ارائه خدمات پشتیبانی در اسرع وقت توسط پیمانکار با توجه به نوع قرارداد نرم افزاری، شبکه ای و سخت افزاری لحاظ می گردد.

۶-۹- برای انجام خدمات پشتیبانی در بازه زمانی قرارداد جریمه دیرکرد تعیین می گردد.

۶-۱۰- امکانات منابع و پردازش اطلاعاتی که نیاز است پیمانکار به آن دسترسی داشته باشد می بایست پس از جلسه فنی در این مدیریت، به تایید طرفین برسد.

۶-۱۱- معرفی نامه کارکنانی که از شرکت پیمانکار در محل سازمان حضور خواهند یافت.



## دستور العمل مدیریت فاوا برای شرکت های پیمانکار

شماره سند: WI-IT-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۸/۰۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۳

۶-۱۲- مشخص نمودن تمام الزامات امنیت اطلاعات برای پیمانکار، مسئولیت و تعهداتی که پیمانکار در این موارد خواهد داشت.

۶-۱۳- مشخص نمودن نام کاربری و رمز عبور در صورت نیاز پیمانکار به دسترسی به نرم افزارهای سازمان.

۶-۱۴- در این شرکت کلیه دسترسی های ریموت از راه دور بسته می باشد و پیمانکار موظف است با هماهنگی کارشناس مرتبط از طریق نرم افزار anydesk در صورت نیاز متصل گردد. همچنین در زمان اتصال به سرورهای شرکت ، به صورت اتومات کلیه عملیات و فعالیت ها ضبط می گردد.

۶-۱۵- دلایل نیاز به ریموت شدن به سرور و گزارش هرگونه تغییرات و عملیات بر روی آن می بایست به صورت مکتوب به این مدیریت ارسال گردد.

۶-۱۶- مشخص نمودن ضرر و زیان در صورت افشای اطلاعات سازمان از سوی پیمانکار بعد از کارشناسی.

۶-۱۷- ارائه مستندات سرویس های فعال و غیرفعال بر روی سرور پیمانکار اعلام گردد.