

### تعاریف اولیه

**آموزش** به منظور برگزاری دوره‌های آموزشی برای کاربران معرفی شده از سوی خریدار و آشنایی آنها با امکانات و قابلیت‌های عمومی نرم‌افزار و شیوه کارکردن با بخش‌های مختلف آن براساس مدت زمان (نفر/روز) ذکر شده در قرارداد می‌باشد. هدف از آموزش، صرفاً انتقال دانش کاربری یا راهبری نرم افزارهای ارائه شده، به کاربر است.

**نظارت بر استقرار** به معنی نظارت بر عملکرد کاربران آموزش دیده شده به منظور ورود صحیح اطلاعات پایه در سیستم و پاسخگویی و رفع اشکالات کاربری آنها و همچنین ارائه آموزش‌های تکمیلی براساس مدت مشخص شده در قرارداد می‌باشد.

**نفر/روز**، به معنی اختصاص یک کارشناس در یک روز کاری به منظور ارائه خدمات نظارت بر استقرار و آموزش از راه دور می‌باشد.

### شرایط عمومی ارائه خدمات نظارت بر استقرار و آموزش

- یک روز کاری معادل ۶ ساعت بدون احتساب زمان ناهار و نماز محاسبه می‌گردد. (زمان ناهار و نماز حداکثر ۴۰ دقیقه مجاز است)
- در صورت درخواست خریدار مبنی بر در اختیار داشتن چند کارشناس به صورت هم‌زمان، افزایش ساعات ارائه خدمات متناظر با تعداد کارشناسان را به همراه خواهد داشت. به‌عنوان مثال اختصاص ۲ کارشناس به صورت هم‌زمان به مدت یک روز، به معنی ۱۲ ساعت یا ۲ نفر/ روز ارائه خدمات می‌باشد.
- برنامه و سرفصل‌های آموزشی به همراه جزئیات کامل نحوه استقرار نرم‌افزار در زمان شروع پروژه در قالب سند پیاده‌سازی و استقرار تحویل خریدار می‌شود.

### شرایط اختصاصی ارائه خدمات آموزش اتوماسیون اداری

برنامه دوره‌های آموزشی متناسب با گروه‌های کاربری مختلف از سطوح مقدماتی تا پیشرفته تدوین و برنامه‌ریزی شده است که به هریک از گروه‌ها براساس سطوح مدیریتی و کاربری آموزش‌های لازم از راه دور ارائه می‌شود. شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی اتوماسیون اداری لازم است حداقل دانش و مهارت‌های زیر را دارا باشند.

#### کاربران عمومی:

- آشنایی با مفاهیم و اصول مکاتبات اداری
- آشنایی با امکانات نرم افزار Word و محیط کاربری Windows
- آشنایی استفاده از سخت‌افزارهای پرینتر و اسکنر
- آشنایی با محیط‌های مرورگرها و ارسال و دریافت ایمیل در بستر اینترنت


#### راهبران (ن) سیستم:

- داشتن دانش کافی کامپیوتر، سیستم‌عامل، نرم افزار و سخت افزار لازم برای فراگیری بهتر نرم‌افزار و همچنین آموزش آن به سایر کاربران سازمان
- توانایی کافی برای نصب، راه‌اندازی و انجام تنظیمات سیستم عامل مورد استفاده

## ۲- شرح خدمات نظارت بر

## استقرار و آموزش نرم‌افزار

اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندهای فراگستر

نسخه سند: ۰۵۰۱۲۳	پیوستهای قرارداد فروش نرم افزار فراگستر	
شماره قرارداد:		
تاریخ قرارداد:		

### برگزاری آزمون

در انتهای هر دوره آموزشی با درخواست کتبی نماینده خریدار، امکان برگزاری آزمون آنلاین و تعیین سطح کاربران و راهبران نرم افزارها امکان پذیر می باشد. هزینه برگزاری آزمون و ارائه گواهینامه های مربوطه، طبق تعرفه خدمات مزاد - ارائه شده در پورتال مشتریان فراگستر - محاسبه می شود.

### هزینه خدمات مزاد و درخواستی خریدار

در صورت اعلام نیاز از سوی خریدار به ارائه خدمات نظارت بر استقرار و یا آموزش مزاد بر ساعات مشخص شده در این قرارداد و یا نیاز به آموزش کاربران جدیدی که آموزش ندیده اند در سال ۱۴۰۵ به شرح ذیل می باشد:

- آموزش از راه دور به مدت ۳ ساعت (تا ۲۰ کاربر) معادل ۶۹۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال میباشد.
- آموزش از راه دور به مدت ۳ ساعت (تا ۲۰ کاربر به بالا) معادل ۸۹۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال میباشد.
- آموزش از راه دور به مدت یک نفر/ روز (تا ۶ ساعت) (تا ۲۰ کاربر) معادل ۱۲۶۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال می باشد.
- آموزش از راه دور به مدت یک نفر/ روز (تا ۶ ساعت) (۲۰ کاربر به بالا) معادل ۱۶۵۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال می باشد.

سایر خدمات مزاد بر این قرارداد نظیر نصب مجدد، ارائه خدمات فنی و ... طبق تعرفه خدمات پشتیبانی موردی ارائه شده در پورتال مشتریان فراگستر به آدرس <https://portal.fragostar.net/shop> محاسبه می شود.

- تسلط به امور نرم افزاری و سخت افزاری شبکه ارتباطی و دیواره آتش
- تسلط به مباحث پایگاه داده (SQL Server) و توانایی کافی برای انجام کارهای عمومی با پایگاه داده (مانند Backup ، restore یا اجرای query)
- مسلط به مفاهیم و امور اداری و آگاهی از رویه های اداری در حوزه مکاتبات

### شرایط اختصاصی ارائه خدمات آموزش فرم ساز مدیریت فرایندها

- شرکت کنندگان در دوره های آموزشی مدیریت فرایندها لازم است حداقل دانش و مهارت های زیر را دارا باشند.
- آشنایی با روال ها و فرایندهای سازمانی
  - آشنایی با روش های شناسایی و تحلیل فرایندها
  - آشنایی با نمادها و زبان BPMN2.0
  - توانایی مدل سازی فرایندها و درک روابط میان آنها
  - داشتن تجربه پیاده سازی فرایندها در سیستم های مدیریت فرایند
  - آشنایی با زبان های برنامه نویسی مانند PHP، Ssql و JavaScript
  - توانایی به کارگیری زبان های برنامه نویسی فوق برای پیاده سازی موفق فرایندها در نرم افزار
  - توانایی کار با پایگاه داده های Ssql Server و My Ssql
  - Server و انجام اعمالی مانند فراخوانی، به روز رسانی و یا درج اطلاعات در آنها

### محل آموزش

کلاسهای آموزشی صرفا به صورت غیر حضوری و از راه دور برگزار می شود. در بسترهای نرم افزاری و سخت افزاری مهندسی شده، نهایت پایداری برای برگزاری کلاس های آموزشی از راه دور در زمان قطعی اینترنت با ارائه راهکارهای مختلف و بسترهای جایگزین، در نظر گرفته شده است. خریدار می تواند برای کسب اطلاعات بیشتر و مشاهده بسترهای آموزش از راه دور فراگستر به آدرس [fgc.ir/ocp](http://fgc.ir/ocp) مراجعه نماید.

در کلاس های آموزشی از راه دور امکان پرسش و پاسخ کاربران از مدرس نیز فراهم شده است.

زمان و ساعت برگزاری کلاس های آموزشی از راه دور، از طریق پیامک و ایمیل به کاربران اطلاع رسانی می شود.

### منابع آموزشی

شامل یکسری راهنماهای آموزشی خودآموز (بصورت pdf و یا آفلاین)، لوح فشرده آموزشی (به صورت چند رسانه ای) می باشد که بصورت الکترونیکی پس از عقد قرارداد در اختیار خریدار قرار می گیرد.

کاربران میتوانند با مراجعه به سایت فراگستر و پورتال مشتریان فیلم های آموزشی اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندها را بصورت مجازی و کاملا رایگان مشاهده نمایند.