

< تسهیلات ارزی کوتاه مدت(ریفاینانس) از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی >

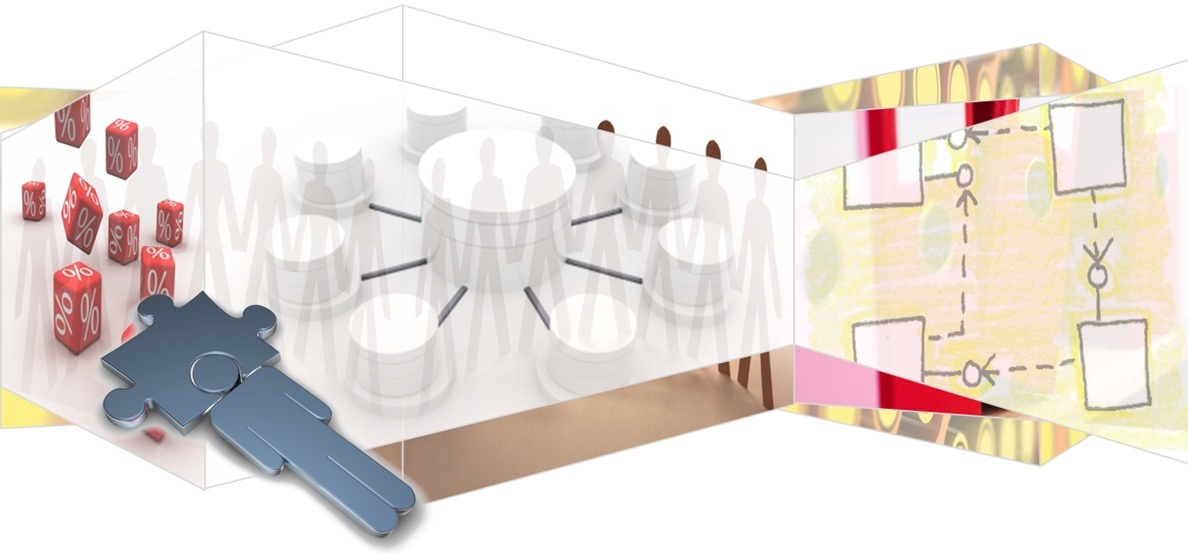
با استفاده از گشایش اعتبار اسنادی ویا صدور حواله ارزی از محل ثبت سفارش

تصوير کلی کسب وکار Business Vision

شناسه سند: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

تاريخ انتشار: 07/11/1396

تعداد صفحات: \*\*



شناسنامه سند

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| عنوان پروژه | تسهیلات ارزی کوتاه مدت (ریفاینانس) از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی با استفاده از گشایش اعتبار اسنادی ویا صدور حواله ارزی از محل ثبت سفارش | |
| عنوان سند | تصویر کلی کسب و کار | |
| شناسه سند |  | |
| کارفرما | بانک ملت | |
| واحد درخواست کننده | اداره كل بین الملل | |
| پیمانکار | شركت بهسازان ملت | |
| نام فايل الکترونيک |  | |
| فاز/ مرحله از پروژه | اول | |
| نوع طرح | تسهیلات ارزی | پرسنلی  مالی  فناوری اطلاعات و ارتباطات  ساير............................................. |
| هدف پروژه | تغييرات بنيادي در سامانه  توسعه قابليتهاي عملياتي سامانه فعلي | توسعه گزارشات آماري و امكانات پشتيباني به سامانه فعلي |

تیم پیشنهادی پروژه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **نقش** | **نام و نام خانوادگی** | **نام واحد** | **تلفن و آدرس پست الکترونيک** |
| مدیر پروژه | مسعود صحرا بیگی | واحد تامین مالي تجاري |  |
| سایر اعضای تیم پروژه | امیر عباس بختیاری | واحد تامین مالي تجاري |  |
| سپیده ذباح | واحد تامین مالي تجاري |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

تأييديه سند

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **شماره ویرایش** | **نام و نام‌خانوادگي** | **سمت** | **تاريخ** | **امضاء** |
| تهيه‌کننده (گان) | 1.00 |  |  |  |  |
| مرور رسمی وتصويب نهايي سند |  |  |  |  |  |

سوابق ويرايش

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **شماره ويرايش** | **تاريخ انتشار** | **خلاصه تغييرات** |
|  |  |  |
|  |  |  |



[1 مقدمه](#_Toc306616719)

[1-1- هدف](#_Toc306616721)

[1-2- محدوده](#_Toc306616722)

[1-3- تعاریف ، سرکلمه و اختصارات](#_Toc306616723)

[1-4- مراجع](#_Toc306616724)

[1-5- چکيده](#_Toc306616725)

[2 موقعيت پروژه](#_Toc306616726)

[2-1- جایگاه طرح در صنعت بانکداری](#_Toc306616727)

[2-2- شرح مسئله](#_Toc306616729)

[3 ذی نفعان وکاربران طرح](#_Toc306616730)

[3-1- واحدهای ذیمدخل در بانک](#_Toc306616731)

[3-2- ذی نفعان طرح](#_Toc306616732)

[3-3- کاربران طرح](#_Toc306616733)

[3-4- نيازهای اساسی از دید کاربران و ذی نفعان](#_Toc306616734)

[3-5- ساير راه حل هاي جايگزين پيشنهادی](#_Toc306616735)

[4 عايدي و الزامات طرح](#_Toc306616736)

[4-1- عايدي مالي : ارزش افزوده / عایدی تخمینی طرح برای بانک](#_Toc306616737)

[4-2-- عايدي غير مالي](#_Toc306616738)

[4-3- الزامات خاص و مضاعف اجراي طرح](#_Toc306616739)

[5 وضعيت محصول](#_Toc306616740)

[5-1- خلاصه خصوصیات محصول](#_Toc306616741)

[5-2-- بازه زمانی مورد انتظار جهت پیاده سازی طرح](#_Toc306616742)

[5-3- کارکرد های مورد انتظار در رابطه با ساير سيستم ها](#_Toc306616743)

[5-4- امتياز استفاده مورد نياز](#_Toc306616744)

[5-5- الزامات پشتيبانی پروژه](#_Toc306616745)

**1-مقدمه :**

**تسهیلات ارزی کوتاه مدت (ریفاینانس) از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی** با استفاده از گشایش اعتبار اسنادی ویا صدور حواله ارزی **در واقع اعطای تسهیلات ارزی با مدت استفاده پارامتریک (6،12،24 ،3 ماهه) ، با دوره تمدید و دوره بازپرداخت و با هدف تامین مالی واردات کالاهای خاص از محل سپرده های بانک مرکزی در یک بانک معین** و برای واردکنندگانی با نوع فعالیت مشخص **(بعنوان مثال از محل سپرده بانک مرکزی در بانک BCP سوئیس جهت واردات کالاهای اساسی ، ضروری ، دارو وتجهیزات پزشکی ، موارد اولیه و مصرفی جهت واحد های تولیدی )** می باشد. پرداخت وجه به فروشنده صرفاً از محل سپرده بانک مرکزی در یک بانک خاص (بعنوان مثال BCP سوئیس ) با رعایت سایر شرایط و ضوابط انجام پذیر می باشد .

تسهیلات اعطایی برای اشخاص حقيقي ، حقوقی اعم از خصوصی ودولتی با رعایت سقف های مجاز و درصد سهم الشرکه مشخص شده امکان پذیر می باشد . حداقل مبلغ تسهیلات مشخص بوده واعطای تسهیلات ارزی کوتاه مدت (ریفاینانس) بیش از حداکثر سقف مجاز نیز منوط به اخذ تائیدیه بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران خواهد بود . سود تسهیلات بر روی مبالغ استفاده شده محاسبه و با نرخ اعلامی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا درچارچوب دستورالعمل صادره می باشد.

**توضیح :** جهت پرداخت از محل سپرده های بانک مرکزی ، فایل مشخصات پرداخت توسط اداره مدیریت پرداختها ( با شناسه BCP ) از سامانه پورتال بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اخذ و به اداره معاملات ارزی ارسال و پس از خرید ارز توسط اداره معاملات از محل سپرده بانک مرکزی ، اطلاعات خرید و سر رسید بازپرداخت به اداره تسویه های بین الملل جهت نگهداری و ثبت اطلاعات سپرده ها و به اداره کل بین الملل – اداره تامین مالی تجاری جهت ابلاغ سر رسید به شعبه (متقاضی تسهیلات ) ارسال می گردد.

**1-1-****هدف :**

**با تاکید و اوامر صادره از سوی مدیریت محترم عالی بانک در ارتباط با اهمیت و حساسیت فراوان و ضرورت انجام کلیه فعالیتها و کسب آمادگی های لازم همراستا با مدل تعالی سازمانی در بانک و در جهت تنوع بخشیدن به پورتفوی محصولات ارزی ، مکانیزاسیون اعطای تسهیلات کوتاه مدت (ریفاینانس) از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی با اهداف زیر در دستور کار می باشد.**

**الف نیازهای ارزی :**

1-امکان مشاهده و انجام عملیات مکانیزه اعطای تسهیلات ارزی کوتاه مدت (ریفاینانس) از طریق گشایش اعتبارات اسنادی / صدور حواله ارزی از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی

2-انجام امور در خواستی مشتریان در کوتاه ترین زمان ممکن

3-ارائه گزارش ها و آمارهای مورد نیاز

4-حفظ و نگهداری سوابق عملیات انجام شده

5-وجود كنترل‌هايي جهت کاهش اشتباهات نيروي انساني

6-دسترسي سريع و آسان به هر پرونده در کمترين زمان ممکن

7-محاسبه دقيق و امکان گزارشگیری کليه مبالغ شامل سود سهم بانک مرکزی، سود سهم بانک ملت ،كارمزدهای مربوطه ، تمبر مالیاتی ، هزینه سوئیفت ، جرائم تاخيرو...

8-امکان گزارشگیری تاریخ و مبلغ اقساط (اصل و فرع) و هشدار سررسيد/ سررسیدهای بازپرداختهاي مشتری بابت تسهيلات ارزي اخذ شده

9-دسترسي و دستيابي به اطلاعات سوابق عملکرد مشتري

10-امکان کنترل مانده منابع ، سررسید باز پرداخت،

11-امکان ارسال درخواست سیستمی تخصیص منابع وتائید سیستمی آن از سوی ستاد

12-ثبت اسناد حسابداری وITRS مربوطه

13-امکان دریافت و انتقال اطلاعات پرونده های غیر متمرکز

**ب : نیازهای اعتباری :**

1-سقف تسهیلات فردی و حداقل میزان تسهیلات، سقف کلی تسهیلات(به نحویکه میزان جمعی مصوبات صادره بابت خالص تسهیلات از سقف کلی هرنوع تجاوز ننماید) به صورت پارامتریک مشخص گردد.

2-امکان گزارش گیری از مانده سقف کلی و فردی تسهیلات وجود داشته باشد .

3-در زیرسامانه مذکور امکان صدور مصوبات حد و سقف برای این نوع تسهیلات ( مشابه و همانند تسهیلات ریفاینانس ) ایجاد شود .

4-با توجه به ریسک بالای حواله های تامین شده از محل تسهیلات، می بایست در سامانه تسهیلات متمرکز ، ضریب ترهین و استفاده وثایق این نوع حواله ها به صورت پارامتریک ، جداگانه و منفک از سایر حواله های پیش پرداخت و اعتبارات اسنادی دیده شود .

5-کنترل و تحکیم وثایق و تضامین ماخوذه پیش ازعملیات تحویل اسناد و بر اساس نرخ فروش ارز مورد نظر در روز معامله اسناد الزامی و ضروری است

6- تسهیلاتی بودن مطالبات و طبقه بندی آن بر اساس بخشنامه 1170‏/1 انجام پذیرد .

7-کلیه گزارشات موجود ارزی و ریالی در سامانه با اضافه شدن نوع تسهیلات جدید امکان گزارش گیری جداگانه و تجمیع اطلاعات سامانه و تسهیلات مورد نظر را داشته باشد .

**1-2محدوده**

محدوده زماني اجراي طرح :سال 1396

محدوده مكاني: كليه مراجع ذيصلاح كه مجاز به درخواست تخصیص منابع ، تخصیص منابع ، تنظيم پيشنهاد،صدور مصوبه ،گشایش اعتبار ، اعطای تسهیلات و وصول بازپرداخت تسهيلات مي باشند

محدوده كاربردي (Platform) و پروژه هاي مرتبط: سامانه تسهيلات متمركز ، سامانه سپرده و خدمات متمرکز

**1-3تعاریف ، سرکلمه و اختصارات :**

**بانک گشایش کننده :**

بانکی است که در صورت موافقت با درخواست متقاضی اعتبار اسنادی ، یا از طرف خود اقدام به گشایش اعتبار اسنادی، به نفع ذی نفع اعتبار اسنادی می نماید.

**بانک ابلاغ کننده :**

بانکی است که از طرف بانک گشاینده اعتبار اسنادی جهت ابلاغ اعتبار اسنادی انتخاب می شود .

**بانک معامله کننده :**

چنانچه از بانک ابلاغ کننده درخواست شود که علاوه بر ابلاغ اعتبار اسنادی به ذینفع نسبت به معامله اسناد هم اقدام نماید در این صورت بانک معامله کننده نامیده می شود.

**بانک پوشش کننده :**

بانکی است که بنا به دستور و مجوز بانک گشاینده اعتبار اسنادی نسبت به پوشش اعتبار اسنادی به بانک مطالبه کننده اقدام می نماید و بطور معمول در تسهیلاتی که بانک مرکزی از محل سپرده گذاریهای خود انجام   
می دهد محدود به بانکی می شودکه بانک مرکزی در آن سپرده گذاری نموده است .

**سقف کلی تسهیلات :**

سقف کلی تسهیلات به یورو کنترل می شود.

**سقف فردی تسهیلات:**

در حال حاضر حداکثر سقف فردی تسهیلات منوط به رعایت سقف های اعتبار اسنادی و صدور حواله مطابق با مجموعه مقررات ارزی می باشد . (بعنوان مثال در تسهیلات اعطایی از محل منابع بانک مرکزی در بانک BCP سوئیس حداقل مبلغ ثبت سفارش برای استفاده از تسهیلات 100.000 یورو یا معادل آن به ارز فرانک سوئیس می باشد )

**مرجع مصوبه دهنده :**

صدور مصوبه تسهیلات در حال حاضر در چارچوب مقررات جاری بانک میباشد ، لکن به صورت پارامتریک بر اساس نوع تسهیلات ، نوع وثیقه ، مدت و حدود اختیارات کلیه مراجع تصویب اعتبار در سامانه تسهیلات متمرکز ایجاد گردد.

**نوع عقد:**

نوع عقد تسهیلات مورد نظر جعاله اعتبارات اسنادی وارداتی دیداری و یا جعاله حواله ارزی از محل ثبت سفارش می باشد .

**1-4مراجع**

دستورالعمل ها و روشهای بانکی

**1-5 چکیده :**

مراحل اعطای تسهيلات ارزی کوتاه مدت (ریفاینانس) جهت واردات از محل منابع ارزی بانک مرکزی شامل ثبت مدارک ارزی مورد نیاز توسط واحد ارزی شعب و ارجاع به اداره کل بین الملل – اداره تامین مالی تجاری جهت اخذ مجوز استفاده از تسهیلات ، صدور مجوز / عدم صدور مجوز توسط اداره کل بین الملل ، ارجاع واحد ارزی شعب به ارکان اعتباری جهت صدور مصوبه اعتباری ، صدور مصوبه اعتباری ، تخصیص منابع ارزی ، اخذ پیش دریافت از متقاضی، ثبت قرارداد جعاله،گشایش اعتبار اسنادی ، اعطا سیستمی تسهیلات مطابق ارکان اعتباری ، محاسبه جدول اقساط بازپرداخت ، ثبت اسناد رسیده ، تحویل اسناد ، ثبت تراکنش های مالی ، تسویه حساب با کارگزار ، رفع تعهد ارزی ، تولید فایل پورتال ارزی ، تولید فایل 28n ، اطلاعات نشر 2 ، گزارشات مي باشد .

تذکر1 :محاسبه و اخذ هر گونه کارمزد مربوط به گشایش اعتبار اسنادی حسب دستورالعمل ها و تعرفه های جاری بانک خواهد بود.

تذکر 2 : اعتبار اسنادی به صورت دیداری و غیر قابل برگشت گشایش می گردد.

تذکر3 : امکان تقسیط و استمهال در طبقه جاری و طبقات مطالباتی مطابق خط مشی مطالباتی در سامانه تسهیلات متمرکز میسر باشد.

تذکر4 :مواردی مانند تغییر گیرنده تسهیلات ، تغییر وثیقه ، بازپرداخت از محل وثایق گروه نقد ، تمدید و سایرموارد مرتبط در سامانه تسهیلات متمرکز همانند سایر تسهیلات امکان پذیر باشد.

**2-موقعيت پروژه:**

**1-2جایگاه طرح در صنعت بانکداری[[1]](#footnote-1)**

در حال حاضر شبكه شعب فاقد سامانه متمرکز جهت اعطای تسهیلات ارزی کوتاه مدت(ریفاینانس) از محل سپرده های بانک مرکزی نزد بانکهای خارجی ازطریق گشایش اعتباراسنادی / صدور حواله مي باشد.لذا با توجه به خاص بودن گشایش اعتبار / صدور حواله مذکور و شرایط پیش رو اميد آن است كه با این رويكرد اعطای تسهیلات ارزی تسهیل ، تسریع و از خطاهای فردی در نگهداری سقف،آمار منابع و مصارف ارزی کاسته شود.

|  |  |
| --- | --- |
| مشكل | 1-غیر مکانیزه بودن محاسبات مربوط به هزینه ها و اقساط بازپرداخت  2-عدم وجود سامانه جهت اخذ اطلاعات كافي در خصوص شرايط اعطای تسهیلات  3-عدم وجود بانك اطلاعاتي جامع ازگشایش های انجام گرفته  4-افزايش ريسك  5-عدم وجود اطلاعات آماري منسجم وطبقه بندي شده  6-عدم دسترسی سریع به منابع مصرف شده و سرفصل های حسابداری مربوطه  7- ساير موارد |
| حوزه تاثير مشکل**[[2]](#footnote-2)** | 1-اشتباه در محاسبه اقساط  2- عدم امكان پيش بيني منابع و مصارف ( براساس روند گذشته)  3-افزایش زمان کارشناسی برای گشایش های جدید  4- عدم امکان محاسبات قیمت تمام شده تسهیلات (جهت تعیین نرخ سود) با توجه به روند گذشته  5- با توجه به چهار بند گذشته عدم امكان تصميم گيري مناسب بالاخص در بحث کارشناسی ستادی در سطح بانك |
| آسيب­هاي ناشي از مشكل | 1-مخدوش شدن برند بانك  2-افزايش زمان جهت جمع آوری آمار و اطلاعات  3- محدودیت های ناشی از بانک مرکزی جهت متمرکز شدن تمامی سامانه های بانکی  4-از دست دادن بازار مشتریان و کاهش سهم بازار |
| نتايج يك راه‌ حل موفق | 1-کنترل پارامتریک شیوه های اعطای تسهیلات |

**3-ذی نفعان وکاربران طرح :**

**3-1واحدهای ذیمدخل در بانک:**

| نام واحد / اداره | نقش /مسئوليت |
| --- | --- |
| اداره كل بین الملل | مديريت پروژه |
| اداره کل برنامه ریزی و نظارت اعتباری | تعریف فرآیندهای اعتباری |

**3-2ذی نفعان[[3]](#footnote-3) طرح :**

| عنوا ن ذي نفع (ان) | نقش /مسئوليت | توضيحات |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**3-3کاربران طرح**

| نوع كاربر(ان) | نقش /مسئوليت | ذينفع (ان) |
| --- | --- | --- |
| شعب بانک | ورود مستندات ارزی مشتری توسط واحد ارزی شعب ، تنظیم پیشنهاد ، صدور مصوبه ، تنظيم پيشنهاد و اخذ مصوبه ، گشایش اعتبار ، ثبت اسناد رسیده ، معامله اسناد ، وصول بدهی ، رفع تعهد ، تخصیص خط اعتباری ، تسویه با مشتری |  |
| كاربران ستادي برنامه | تخصیص منابع، پرداخت به كارگزار  ثبت تراکنش های مالی  تسويه با بانك كارگزار |  |

**3-4نيازهای اساسی از دید کاربران و ذی نفعان :**

| ردیف | عنوان نياز | اولويت | علت نياز | وضعيت موجود | راه حل پيشنهادي |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | تعريف تسهیلات ارزی | 1 | نياز هاي مشتريان بانك |  |  |
| 2 | سيستمي نمودن تسهيلات | 1 | كنترلهاي نظارتي |  |  |
| 3 | مباحث آماری | 1 | تسریع در ارائه آمار |  |  |

**3-5ساير راه حل هاي جايگزين پيشنهادی**

| عنوان راه حل | مزايا / فرصت ها | معايب / مشکلات |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**4-عايدي و الزامات طرح**

**4-1عايدي مالي :**

ارزش افزوده / عایدی تخمینی طرح برای بانک (اختیاری)

كنترل سيستمي منابع

مصارف(سود تسهیلات اعطایی)

کارمزد

**4-2عايدي غير مالي:**

1-كاهش ميزان خطا در فرايند صدور پيشنهاد/مصوبه، ، تخصیص خطوط اعتباری ، تقسیم سود، حدود اختیارات ، محاسبه اقساط ، وصول اقساط

2-افزايش قدرت تصميم گيري بواسطه اطلاع رساني سريع

3-كاهش خطا در صدور اسناد حسابداری

4-اطلاعات و كنترلهاي آماري دقيق تر

5-رضايتمندي بيشتر همكاران در شعب بواسطه تسهيل در فرايند اعطای تسهیلات ارزی

6-افزايش قدرت برنامه ريزي برروي تسهيلات ارزی

**4-3 الزامات خاص و مضاعف اجراي طرح:**

براي اجرايي شدن اين پروژه ایجاد نرم افزار تسهيلات متمركز الزاميست.براين اساس در بخش تسهيلات ارزی کوتاه مدت تغييراتي صورت خواهد پذيرفت كه سامانه تسهيلات متمركز را به سمت يكسان نمودن رویه های بانکی خواهد برد و در اين ميان سامانه تسهيلات متمرکز ارزی علاوه بر تامين سهولت و سادگي فرايند تنظيم مستندات مشتریان ،تخصیص منابع ، پيشنهاد و مصوبات اعتباري ،گشایش اعتبار ، موجبات رضايت همكاران را فراهم خواهد ساخت.

همچنين پارامتريك بودن كليه ابعاد،‌منجر به ايجاد تغييرات "به هنگام" در زمانهاي لازم توسط ادارات كل برنامه ريزي و نظارت اعتباري و بين الملل خواهد شد.

**5- وضعيت محصول:**

**5-1خلاصه خصوصیات محصول :**

**5-2بازه زمانی مورد انتظار جهت پیاده سازی طرح**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مرحله | زمان تحويل | شماره رديف/ اولويت نياز **[[4]](#footnote-4)** | توضيحات |
| تایید در هیأت نظارت |  |  |  |
| تهیه پروپزال توسط شرکت |  |  |  |
| تحويل و راه اندازي سيستم ها |  |  |  |

**5-3کارکرد های مورد انتظار در رابطه با ساير سيستم ها :**

**5-4امتياز استفاده مورد نياز[[5]](#footnote-5)**

**5-5الزامات پشتيبانی پروژه**

ضميمه

**منافع و عوايد محصول و خدمات ایجادی در حوزه فناوری اطلاعات:**

خلاصه

**الف : عوايد مالي**

سود مستقيم (مصارف):

جذب/حفظ منابع :

درآمد از طريق كارمزد و سود :

كاهش هزينه مستقيم :‌

كسب جوايز مالي/ اخذ تخفيف ها / كاهش و بخشودگي جرايم مالي :

**ب : عوايد غير مالي:**

1-دسترسی به اهداف تعیین شده:

برنامه عملیاتی

در مسیر توسعه تعالی قرار گرفتن

خلق ارزش براي مشتري:

2-تكميل سبد محصولات و انتخاب هاي مشتريان ارزنده

افزايش دسترس پذيري و كانال هاي دسترسي

افزايش سرعت ارائه خدمات

افزايش كيفيت محصول نرم افزاري (قابليت اطمينان ، كاهش خطاي نرم افزار ، امنيت ، )

افزايش سهولت استفاده از ابزار ها/خدمات بانكي

كاهش ريسك عمليات سمت مشتري در بهره گيري از خدمات بانكي[

3-خلق ارزش براي بانک :

تامين الزامات مراجع بالادستي قانوني / نظارتي

تطابق و دستیابی به استاندارد هاي ملي / جهاني

4-بازار و رقبا :

ایجاد مزیت رقابتی برتر و یا ایجاد چالش برای رقبا

بهبود فرآيند هاي داخلي :

مديريت ريسك

مديريت ارتباط با مشتريان / كاركنان / طرف هاي قرار داد

5-فرایند های اعتباري

مديريت دانش ، آموزش و آگاهي بخشي

مديريت يكپارچه فرآيند ها

برنامه ريزي استراتژيك

بازرسي و نظارت

تصميم گيري و تصميم سازي

ایجاد يك فعاليت از فرآيند/ كل فرآيند كه قبلا امكان پذير نبوده است.

6-افزايش اثر بخشي و بهره وري اجراي يك فرآيند / فعاليت از طريق موارد ذیل :

افزايش سرعت

كاهش هزينه

افزايش دقت

7-بهبود سامانه هاي اصلي كسب و كار :*:*

افزايش ما‍ژول / فرآيند به سامانه بانکداری متمرکز

رفع نواقص سامانه بانکداری متمرکز

رفع نواقص سامانه های بانکی

8-بهبود زير ساخت ها :

زير ساخت فن آوري اطلاعات سازمان

زيرساخت سخت افزاري (تجهيزات پردازشي ، ذخيره سازي و ابزار هاي سخت افزاري مديريت و عمليات فن آوري اطلاعات ).

زير ساخت نرم افزاري (سامانه هاي نرم افزاري ، بسته هاي قابل نصب تجاري ، مجوز هاي استفاده )

زیر ساختهای تبادل اطلاعات و شبکه.

بهبود منابع انسانی

منابع اطلاعاتي و دانش سازماني

افزایش ظرفیت نيروي انساني خبره

1. Business Opportunity [↑](#footnote-ref-1)
2. The stakeholders that are affected by problem [↑](#footnote-ref-2)
3. Stakeholders [↑](#footnote-ref-3)
4. *از جدول نيازمنديهای اساسی کاربران می تواند واکشی گردد*  [↑](#footnote-ref-4)
5. Licensing [↑](#footnote-ref-5)