

بنام خدا

اسماعیل زارع

LOM ,LOS,SLA,RFP

## RFP چیست؟

کلمه RFP که مختصر شده Request for Proposal می باشد، در واقع دعوت نامه ای برای تولید کنندگان، مجریان و فروشندگانی است که در زمینه خاصی مانند شبکه، امنیت، راه و ساختمان، تاسیسات و ... فعالیت می کنند RFP . مجموعه ای از درخواست های کارفرما در خصوص یک سرویس خاص می باشد که به صورت کامل و بر اساس کلیه نیازها، مشکلات، کمبودها و درصد رشد یک مجموعه توسط یک شخص و یا گروه مشاور تهیه و به مجریان ارایه می گردد .

RFP ابزاری استاندارد برای خریداری خدمات است که به صورت رسمی توسط سازمان تهیه می شود و به ارائه دهندگان خدمات مورد نظر ارائه می شود تا سازمان پیشنهاد ها و راه حل های مختلفی را برای یک موضوع واحد در اختیار داشته باشد و با دقت بیشتری به بررسی آن بپردازد.

ارایه RFP به مجریان این امکان را به آنها می دهد که بتوانند کلیه زوایای یک پروژه را با دقت مطالعه کرده و تمامی نیاز های آن پروژه را محاسبه و در نهایت نسبت به ارایه قیمت اقدام نمایند. ارایه RFP کامل و بی نقص نه تنها به کارفرما کمک می کند که دقیقاً آنچه را که مورد نیاز دارد با بالا ترین سطح استاندارد به دست آورد بلکه به مجریان نیز کمک می کند تا یک پروژه کلان را از ابتدا تا انتها با کمترین ضریب خطا طی نمایند .در یک RFP کامل موارد بسیاری شامل: مشخصات مد نظر کارفرما در خصوص مجریان، مشخصات دقیق تجهیزات و مواد مصرفی، مدت زمان اجرا، استانداردهای مطلوب کارفرما جهت پیاده سازی، هزینه کل پروژه، هزینه های پیش بینی نشده پروژه، طول عمر تجهیزات، درصد رشد و پیرو آن محاسبه امکانات و تجهیزات مورد نیاز در آینده، فاز بندی پروژه، مجوزهای مورد نیاز، مسایل قانونی، نحوه نظارت و مشخصات ناظر پروژه و .... قید گردیده است. تهیه یک RFP کامل و بی نقص می تواند کمک بسیاری در جلوگیری از اتلاف هزینه و زمان نموده و کارفرما را در رسیدن به اهداف عالیه با کمترین هزینه و در کمترین زمان ممکن یاری نماید

## LOM یا List Of Material

تهیه یک لیست از احتیاجات و تجهیزات شامل تمامی بخشها که باید در آن موارد زیر مورد دقت و امعان نظر قرار گیرد:

الف- نوع، مشخصات و مدل تجهیز مورد نیاز

ب- برند یا برندهای مجاز

ج- تعداد یا مقدار تجهیزات مورد نیاز

د- دسته بندی صحیح تجهیزات شامل سوئیچینگ، روتینگ، تجهیزات امنیتی، تجهیزات پردازشی (سرورها)، تجهیزات ذخیره سازی، تجهیزات پسیو ( رکها، کابل‌های مسی و نوری، سربندی‌ها، تابلوهای اتصال و کابل‌های وصله‌ای، پریزها)، تجهیزات برق اضطراری و سامان دادن LOM در بخشهای منظم و مرتب شامل دسته بندی‌های ذکر شده.

تهیه‌ی یک LOM یا BOM دقیق، جامع و مانع، بزرگترین هنر یک مهندس است که بوسیله‌ی آن موفقیت پروژه را تضمین می‌کند. تهیه لیستی که جامع نباشد، آنقدر ابعاد پروژه را محو و افراد را سردرگم می‌سازد که احتمال شکست پروژه بیش از موفقیت آن می‌شود.

بدون شک یکی از پارامترهای موفقیت هر پروژه لیست تجهیزاتی با تقریب صحیح و دقت نظر در نگارش فنی تجهیزات است . تخمین بیش از حد یا کمتر از حد مقادیر پروژه را با خطرات بیش از حد گران شدن یا متوقف شدن در میان پروژه به دلیل نبود تجهیزات مواجه می‌سازد.

همچنین تعیین برندها و مارک‌های مجاز تجهیزات، موضوع بسیار مهمی ست که به خصوص در مورد تجهیزاتی که چندین تولید کننده و چندین برند در بازار دارند، بسیار حیاتی خواهد بود. تصمیم گیران نهایتا برای مقایسه قیمت‌های پیشنهادی باید یک لیست همگن داشته باشند .البته اگر سازمان شما این اجازه را به شما می‌دهد، بهترین حالت این است که یک برند برای تجهیزات خود در نظر بگیرید و آزموده ترین مارک را مورد هدف قرار دهید.

مشخصات فنی هر تجهیز نیز از اهمیت شایان توجهی برخوردار است. بسیاری از برندها مدل‌های بسیاری از یک تجهیز مانند سوئیچ، روتر، فایروال یا سرور تولید می‌کنند که گاهی تفاوت‌های بسیار کوچک ولی در عین حال مهمی با هم دارند و شما باید در انتخاب مدل مورد نیاز خود و درج مشخصات فنی آن در لیست تجهیزات نهایت دقت را داشته باشید.

**LOS یا List Of Services** یا به عبارت دیگر لیست اقدامات اجرایی که باید انجام شود تا شبکه شما نصب و راه اندازی شود.

این لیست، لیست اجرایی پروژه شماست. هر تجهیزیه که نیازمند نصب و راه اندازی یا تنظیمات است در این لیست باید تکلیفش روشن شود. به عنوان مثال اگر شما 50 دستگاه سوئیچ خریده‌اید، در لیست اقدامات اجرایی یا LOS باید 50 تنظیمات سوئیچ درخواست کنید. شرکت‌هایی که به شما قیمت نصب و راه اندازی را می‌دهند از روی این لیست ابعاد اجرایی پروژه را تشخیص می‌دهند.

با این حال ممکن است شما دارای تیمی مجرب از همکاران فنی در سازمان باشید که نیازمند اجرای پروژه یا نصب و راه اندازی همه یا بخشی از تجهیزات توسط یک پیمانکار اجرایی نباشید. در این صورت هم این لیست به شما کمک می‌کند تا پروژه را مدیریت کنید و فارغ از اینکه چه کسی این عملیات نصب و راه اندازی و تنظیمات را انجام می‌دهد، شما نیازمند این لیست اقدامات اجرایی در نصب تجهیزات شبکه خود هستید.

## SLA

SLA مخفف Service Level Agreement و به معنای لغوی "توافقنامه سطح خدمات" است. در واقع این توافق نامه سطح خدماتی که از یک فروشنده انتظار می رود را تعریف می کند.

در توافقنامه SLA یا service-level agreement که توسط شرکت ها ارائه دهنده خدمات تجارت الکترونیک مابین سرویس دهنده و سرویس گیرنده تنظیم میگردد، علاوه بر طرح ریزی اندازه گیری خدمات ، در صورت عدم دریافت خدمات مشمول جریمه یا جبران خسارت نیز خواهد بود.

توافقنامه های سطح خدمات بخش حیاتی تمام قراردادهای فروش تکنولوژی و برون سپاری هستند. یک SLA جدا از فهرست بندی انتظارات مربوط به نوع و کیفیت خدمات، در صورت عدم رعایت شروط قرارداد، راه هایی را برای جبران خسارت ارائه می دهد.

در حقیقت موارد مهمی همچون تعهدات ارایه سرویس از بعد کیفیت، سطح پایداری، زمان های مجاز وقفه، امنیت فیزیکی، زیرساخت سخت افزاری مناسب و مانیتورینگ و گزارش دهی در ارایه خدمت و سایر نکات مرتبط که سرویس دهنده و سرویس گیرنده ملزم به رعایت آن هستند را توافق نامه سطح خدمات یا SLA می خوانند.