



ضوابط و مقررات شاپرک

چارچوب نظارت بر پرداخت یاران

کد مستند: SHP_STD_PFAUDITFRAMEWRK

ویرایش: 01-00

۱۳۹۶/۱۱/۲۵

بلاغ

شناسنامه مستند	
شماره ویرایش	01-00
تاریخ تدوین/بازنگری	۱۳۹۶/۱۱/۲۵
تاریخ اجرا	بلافاصله پس از ابلاغ
تاریخ مؤثر سند	بلافاصله پس از ابلاغ
جامعه هدف	شرکت های پرداخت یار
مراجع	«الزامات، ضوابط و فرایندهای اجرائی فعالیت پرداخت یاران و پذیرندگان پشتیبانی شده در نظام پرداخت کشور» مصوب بانک مرکزی ج.ا.ا.
مدارک ذیربط	تمامی مستندات و الزامات ابلاغ شده توسط شاپرک
عنوان مستند	چارچوب نظارت بر پرداخت یاران
کد مستند	SHP_STD_PFAUDITFRAMEWRK
نگارنده	شبکه الکترونیکی پرداخت کارت-شاپرک

کنترل نسخ مستندات

شماره ویرایش	موضوع بازنگری	تاریخ بازنگری	نگارنده
—	تاکنون بازنگری نشده است.	—	—

جدول ثبت تغییرات مدرک (مربوط به آخرین نسخه)

شماره تغییر	صفحه	محل تغییر	تغییرات اعمال شده	تاریخ بازنگری	نگارنده
—	—	—	—	—	—

فهرست مطالب

۵	۱- مقدمه
۵	۲- اهداف
۵	۳- کاربران
۵	۴- تعاریف
۵	۴-۱- پرداخت یار
۶	۵- شرح
۶	۵-۱- الزامات فنی
۶	۵-۱-۱- مرکز تماس (CALL CENTER)
۶	۵-۱-۲- مرکز داده (DATA CENTER)
۷	۵-۱-۳- مانیتورینگ عملکرد سامانه های پرداخت
۷	۵-۲- الزامات اجرایی
۷	۵-۲-۱- فرآیندهای حوزه عملیاتی
۹	۵-۲-۲- الزامات ابزارهای پذیرش
۱۰	۵-۲-۳- الزامات فرآیندی و دستورالعمل ها
۱۰	۵-۳- الزامات امنیت اطلاعات
۱۱	۵-۴- همکاری مدیریتی
۱۱	۵-۴-۱- رعایت مهلت زمانی رسیدگی به درخواست ها
۱۲	۶- پیوست شماره ۱

۱- مقدمه

پرداخت یاران جهت فعالیت در شبکه الکترونیکی پرداخت کارت، ملزم به رعایت دستورالعمل‌ها و مقررات وضع شده توسط بانک مرکزی ج.ا.ا. و شرکت شاپرک هستند. با این حال مطابق با الزامات مندرج در سند «سیاست بانک مرکزی ج.ا.ا. در خصوص فناوری مالی»، نظارت بر رعایت این الزامات بر عهده شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت طرف قرارداد با ایشان است. البته شرکت شاپرک در راستای انجام وظایف نظارتی خود، و به منظور حصول اطمینان از رعایت مقررات، می‌تواند در هر زمان اقدام به انجام ممیزی از این شرکت‌ها نماید. سند حاضر که دربرگیرنده چارچوب نظارت بر پرداخت یار است، از چهار بخش اصلی تشکیل شده است:

۱. الزامات فنی
۲. الزامات اجرایی
۳. الزامات امنیت اطلاعات
۴. همکاری مدیریتی

شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت باید ضمن ارائه مستندات هر بخش به پرداخت یاران طرف قرارداد، در بازه‌های زمانی معین (حداقل دو نوبت در سال) نسبت به بازرسی از پرداخت یار و کنترل میزان انطباق با مستندات و الزامات ابلاغی اقدام نموده، و نتایج ممیزی‌های انجام شده را بر مبنای امتیازات جدول مندرج در پیوست شماره ۱ به شاپرک اعلام نمایند. بدیهی است همواره آخرین ویرایش از مستندات ابلاغی شاپرک باید ملاک عمل قرار گیرد.

۲- اهداف

هدف از تدوین و ابلاغ این سند، ارائه چارچوبی به منظور نظارت شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت بر پرداخت یاران است.

۳- کاربران

کاربران این سند شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت و پرداخت یاران می‌باشند.

۴- تعاریف

۴-۱- پرداخت یار

شخصیت حقوقی است که در چارچوب سند «الزامات، ضوابط و فرایندهای اجرایی فعالیت پرداخت یاران و پذیرندگان پشتیبانی شده در نظام پرداخت کشور»، در جمهوری اسلامی ایران به ثبت رسیده و براساس قرارداد منعقد شده با شرکت‌های ارائه دهنده خدمات

پرداخت، و توافق نامه منعقد با شرکت شاپرک، فعالیت می کند. پرداخت یار، پرداخت های کارتی از جمله پرداخت های درون برنامه ای مبتنی بر زیرساخت های همراه را دریافت کرده و به شبکه شاپرک ارسال می کند.

۵- شرح

۵-۱- الزامات فنی

بخش اول از چارچوب جامع ممیزی، به ارزیابی و صحت سنجی الزامات فنی، براساس مستندات ابلاغی شرکت شاپرک به شرکت های ارائه دهنده خدمات پرداخت، به قرار ذیل می پردازد.

۵-۱-۱- مرکز تماس (Call Center)

ممیزی مرکز تماس بر اساس مستند «الزامات مرکز تماس» انجام می گیرد. عمده مواردی که در ممیزی مرکز تماس مورد بررسی قرار می گیرد به شرح زیر می باشد:

- مستندات مربوطه به روش های خدمت رسانی به مشتریان به تفکیک کانال های ارتباطی
- شرح وظایف و آموزش کارکنان به همراه فرایندها، شیفت کاری ۲۴*۷ و سطوح دسترسی
- مشخصات سخت افزاری و نرم افزاری تجهیزات مربوطه و مستندات پشتیبانی
- روال های گزارش گیری تا حصول نتیجه به تفکیک سرویس ها و انواع درخواست ها
- فرآیند پیگیری شکایات، نظام اخذ بازخورد و روال مدون سنجش سطح رضایت مندی مشتریان
- انطباق روال اجرایی با مستندات ارائه شده

۵-۱-۲- مرکز داده (Data Center)

ممیزی مرکز داده پرداخت یاران، بر اساس مستند «الزامات مرکز داده» صورت می گیرد. عمده مواردی که در ممیزی مرکز داده مورد بررسی قرار می گیرد به شرح زیر می باشد:

- مستند معماری مرکز داده به صورت تفصیلی
- مستندات پشتیبانی از تجهیزات و برق مرکز داده مشتمل بر فرآیندها و قراردادهای مرتبط
- لیست تجهیزات، دارایی ها و مشخصات سخت افزاری و نرم افزاری مرکز داده
- سامانه مانیتورینگ مرکز داده و مدیریت رخدادها
- روال کنترل دسترسی به مرکز داده و مکانیزم کنترل ورود به همراه مستندات
- مستندات مدیریت بحران و تداوم کسب و کار (BCP/DRP)

۵-۱-۳- مانیتورینگ عملکرد سامانه‌های پرداخت

به منظور ارزیابی و صحت‌سنجی سیستم‌های مانیتورینگ پرداخت‌یاران، سند «الزامات مانیتورینگ» به عنوان مستند مرجع مورد استفاده قرار می‌گیرد. موارد ذیل در ممیزی این بخش از الزامات، مورد ارزیابی و صحت‌سنجی قرار می‌گیرند:

- وجود سامانه مانیتورینگ شبکه و حد آستانه سیستم‌ها، سطح کیفی خدمات، تعداد تراکنش‌های ناموفق و مدت زمان پاسخ‌دهی
- مستندات سامانه‌ها و داشبوردهای مدیریتی و پشتیبانی آن‌ها
- شرح هشدارها و انواع گزارشات تولید شده به تفکیک سرویس و نحوه مدیریت آن‌ها
- مستند ارتقاء سطح مسئولیت (Escalation) با توجه به درجه حساسیت رخداد، زمان و نوع آن
- شرح وظایف پرسنل و شیفت‌های کاری واحد مانیتورینگ

۵-۲- الزامات اجرایی

در بخش دوم از چارچوب جامع ممیزی، به ارزیابی و صحت‌سنجی الزامات اجرایی، براساس مستندات ابلاغی شاپرک به شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت، پرداخته می‌شود.

۵-۲-۱- فرآیندهای حوزه عملیاتی

ممیزی حوزه فرآیندهای عملیاتی مشتمل بر شاخص‌های زیر است:

۵-۲-۱-۱- الزامات مرتبط با پذیرندگان

ممیزی این بخش، مطابق با مستندات «الزامات پذیرندگان در بهره‌برداری از پایانه‌های فروش» و «الزامات پذیرندگان اینترنتی» انجام می‌شود. آیتم‌های ممیزی این حوزه عبارتند از:

- مستند تعیین روش‌های ارتباطی پرداخت‌یار با پذیرندگان و آموزش آن‌ها به همراه توضیح مسئولیت‌پذیری و تعهد پذیرنده نسبت به مفاد قرارداد و ابلاغیه‌ها و حفظ حریم دارنده کارت
- مستند چگونگی شناسایی و پایش مصادیق اعمال مجرمانه
- روال شناسایی و احراز هویت و تشخیص اهلیت پذیرندگان
- مکانیزم شناسایی و تصدیق هویت پشتیبان‌های پرداخت‌یار

۲-۱-۲-۵- الزامات مرتبط با پذیرندگان اینترنتی

مطابق با سند «الزامات پذیرندگان اینترنتی»، آیتم‌های ممیزی این بخش عبارتند از:

- کنترل رعایت تمامی الزامات پذیرندگان اینترنتی و گزارش پیاده‌سازی الزامات و نگهداری سوابق اجرا
- وجود مکانیزم بررسی صحت مدارک پذیرندگان اینترنتی و بروزرسانی آن‌ها
- مکانیزم پایش و کنترل پذیرندگان اینترنتی و مستندات مربوطه

۳-۱-۲-۵- الزامات مدیریت پذیرندگان پرخطر

مطابق با سند «روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پرخطر» آیتم زیر مورد ممیزی قرار می‌گیرد:

- اطلاع رسانی به پذیرندگان در مواردی که منجر به خدشه‌دار شدن سوابق پذیرندگان و ورود نام آن‌ها در لیست پذیرندگان پرخطر می‌شود

۴-۱-۲-۵- فرایندهای حوزه اجرایی

براساس مستند «الزامات مرتبط با فرایندهای اجرایی» آیتم‌های زیر مورد ممیزی قرار می‌گیرند:

- مستند فرایندهای بازاریابی، نصب و راه‌اندازی و پشتیبانی ابزارهای پذیرش و مغایرت‌گیری
- مستند فرایندهای اجرایی و غیراجرایی، حدود اختیارات طرفین و سطح تعهدات نمایندگان
- فرآیند کنترل مدارک پذیرندگان و تخصیص و تغییر شبای اختصاصی

۵-۱-۲-۵- حوزه قراردادهای

مطابق با سند «مستند ضوابط و مقررات قرارداد میان پرداخت‌یار با پذیرنده پشتیبانی شده» آیتم‌های زیر مورد ممیزی قرار می‌گیرند:

- رعایت الزامات در خصوص قرارداد با پذیرندگان پشتیبانی شده

همچنین به منظور ارزیابی و صحت‌سنجی الزامات حوزه قرارداد با شرکت‌های ثالث و بانک‌ها موارد زیر نیز در این حوزه مورد ارزیابی و صحت‌سنجی قرار می‌گیرند:

- رعایت الزامات در قرارداد با شرکتهای ثالث به همراه NDA¹ و SLA² در صورت وجود همکاری
- رعایت الزامات مرتبط با قرارداد با بانکها و شرکتهای پرداخت

۵-۲-۲- الزامات ابزارهای پذیرش

به منظور ممیزی الزامات ابزارهای پذیرش، سند "الزامات ابزارهای پذیرش"، تدوین و به شرکتهای ارائه دهنده خدمات پرداخت ابلاغ گردیده است، که در آن الزامات مربوط به پایانههای فروش و درگاههای خرید اینترنتی ارائه شده است. همچنین به منظور یکپارچه سازی، الزامات مربوط به رسید پایانههای فروش و درگاه پرداخت اینترنتی نیز در این بخش قرار داده شده است. در ادامه به تفکیک، شاخصهای ابزارهای پذیرش ذکر می شود:

۵-۲-۲-۱- پایانه فروش

موارد ذیل، در این بخش از چارچوب مورد ارزیابی و صحت سنجی قرار می گیرند:

- ارائه شناسنامه آماری پایانههای متصل و غیرمتصل
- مستند فرآیند بروزرسانی پایانه های فروش به تفکیک برند و مدل به همراه مستند نحوه کارکرد دستگاه
- مستند انطباق پایانه ها با استاندارد PCI PED & PTS

۵-۲-۲-۲- یکسان سازی منوهای پایانه فروش

براساس سند "یکسان سازی منوهای پایانههای فروش" موارد ذیل مورد ارزیابی و صحت سنجی قرار می گیرد:

- مستند درختواره منو و فلوچارت اجرای فرآیندها
- الزامات منو(ممنوعیت نمایش لوگوی بانک، منوهای غیر مجاز و ...)

۵-۲-۲-۳- الزامات صدور رسید پایانههای فروش

بر اساس سند «مقررات صدور برگه رسید پایانههای فروش» موارد ذیل مورد ارزیابی و صحت سنجی قرار می گیرد:

- رعایت الزامات رسید پایانه فروش
- مستند نمونه رسیدههای انواع پایانهها، به تفکیک برند و مدل

¹ Non-disclosure agreement

² Service level agreement

۵-۲-۴- درگاه پرداخت اینترنتی (IPG)

موارد ذیل، در این بخش از چارچوب مطابق با سند «الزامات ابزارهای پذیرش» مورد ارزیابی و صحت‌سنجی قرار می‌گیرند. همچنین الزامات رسید درگاه پرداخت اینترنتی نیز در این بخش لحاظ شده است.

- مستند تراکنش‌های اینترنتی، سیگنالینگ و مدیریت پیام‌ها
- کنترل الزامات درگاه پرداخت اینترنتی، امنیت درگاه پرداخت اینترنتی، سنجش آسیب‌پذیری و جلوگیری از نفوذ

۵-۲-۵- الزامات صدور رسید درگاه‌های پرداخت اینترنتی

بر اساس سند «مقررات صدور رسید درگاه‌های پرداخت اینترنتی» موارد ذیل مورد ارزیابی و صحت‌سنجی قرار می‌گیرد:

- رعایت الزامات محتویات رسید درگاه‌های پرداخت مجازی و ارائه رسید به دارنده کارت

۵-۲-۳- الزامات فرآیندی و دستورالعمل‌ها

چک لیست‌های این بخش از چارچوب، بر اساس مستندات ذیل تدوین شده‌اند:

- مقررات استفاده از نام و نشان تجاری شاپرک
- رعایت مقررات ظاهری و جانمایی لوگوی شاپرک
- روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پرخطر
- مدیریت زمان‌های قطع/اختلال سرویس شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت
- دستورالعمل درخواست اعمال تغییرات در خدمات شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت
- پالایش اطلاعات پذیرندگان

۵-۳- الزامات امنیت اطلاعات

از مهمترین آیتم‌های ممیزی از پرداخت یاران، «الزامات امنیت اطلاعات شاپرک» است که در دسته‌بندی ذیل صورت می‌گیرد.

- الزامات عمومی (مطابق با فصل اول سند الزامات)
- امنیت شبکه و ارتباطات
- حفاظت از داده‌ها و اطلاعات
- امنیت سیستم‌ها و نرم‌افزارها
- کنترل دسترسی اجزای شبکه

- پایش و آزمون امنیت
- کنترل دسترسی فیزیکی
- خط مشی، فرایندها و روال‌های امنیت اطلاعات

۵-۴- همکاری مدیریتی

۵-۴-۱- رعایت مهلت زمانی رسیدگی به درخواست‌ها

به منظور سنجش رعایت مهلت زمانی رسیدگی به درخواست‌های شاپراک، توسط پرداخت یار و همچنین انجام به موقع فعالیت‌های مربوط به پروژه‌های شاپراک، آیتمی تحت عنوان "همکاری مدیریتی" در فرایند ممیزی در نظر گرفته می‌شود که نحوه محاسبه امتیاز این آیتم به همراه سایر آیتم‌های ممیزی به شرح جدول پیوست شماره ۱ می‌باشد.

۶- پیوست شماره ۱

جدول شاخص‌های ممیزی پرداخت یاران

گروه	شاخص اصلی	زیر شاخص
الزامات فنی (۲۵ درصد)	مرکز تماس (Call Center) (۵ درصد)	سند «الزامات مرکز تماس»
		مستندات مربوط به روش‌های خدمت‌رسانی به مشتریان به تفکیک کانال‌های ارتباطی
		شرح وظایف و آموزش کارکنان به همراه فرایندها، شیفت کاری ۲۴*۷ و سطوح دسترسی
		مشخصات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تجهیزات مربوطه و مستندات پشتیبانی
		روال‌های گزارش‌گیری تا حصول نتیجه به تفکیک سرویس‌ها و انواع درخواست‌ها
		فرآیند پیگیری شکایات، نظام اخذ بازخورد و روال مدون سنجش سطح رضایت‌مندی مشتریان
		انطباق روال اجرایی با مستندات ارائه شده
		سند «الزامات مرکز داده»
		مستند معماری مرکز داده به صورت تفصیلی
		مستندات پشتیبانی از تجهیزات و برق مرکز داده مشتمل بر فرآیندها و قراردادهای مرتبط
الزامات فنی (۲۵ درصد)	مرکز داده (Data Center) (۱۲ درصد)	لیست تجهیزات، دارایی‌ها و مشخصات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مرکز داده
		سامانه مانیتورینگ زیرساخت مرکز داده و مدیریت رخدادها
		روال کنترل دسترسی به مرکز داده و مکانیزم کنترل ورود به همراه مستندات
		مستندات مدیریت بحران و تداوم کسب و کار (BCP/DRP)
		سند «الزامات مانیتورینگ»
		وجود سامانه مانیتورینگ شبکه پرداخت و حد آستانه سیستم‌ها، سطح کیفی خدمات، تعداد تراکنش‌های ناموفق و مدت زمان پاسخ‌دهی
		مستندات سامانه‌ها و داشبوردهای مدیریتی و پشتیبانی آن‌ها
		شرح هشدارها و انواع گزارشات تولید شده به تفکیک سرویس و نحوه مدیریت آن‌ها
		مستند ارتقاء سطح مسئولیت (Escalation) با توجه به درجه حساسیت رخداد، زمان و نوع آن
		شرح وظایف پرسنل و شیفت‌های کاری واحد مانیتورینگ
الزامات فنی (۲۵ درصد)	مانیتورینگ عملکرد سامانه‌های پرداخت پرداخت یار (۸ درصد)	وجود سامانه مانیتورینگ شبکه پرداخت و حد آستانه سیستم‌ها، سطح کیفی خدمات، تعداد تراکنش‌های ناموفق و مدت زمان پاسخ‌دهی
		مستندات سامانه‌ها و داشبوردهای مدیریتی و پشتیبانی آن‌ها
		شرح هشدارها و انواع گزارشات تولید شده به تفکیک سرویس و نحوه مدیریت آن‌ها
		مستند ارتقاء سطح مسئولیت (Escalation) با توجه به درجه حساسیت رخداد، زمان و نوع آن
		شرح وظایف پرسنل و شیفت‌های کاری واحد مانیتورینگ

گروه	شاخص اصلی	زیر شاخص
الزامات اجرایی (۴۰ درصد)	فرآیندهای حوزه عملیاتی (۲۰ درصد)	الزامات مرتبط با پذیرندگان پایانه های فروش سند «الزامات پذیرندگان در بهره برداری از پایانه های فروش»
		مستند تعیین روش های ارتباطی شرکت با پذیرندگان و آموزش آن ها به همراه توضیح مسئولیت پذیری و تعهد پذیرنده نسبت به مفاد قرارداد و ابلاغیه های شرکت و حفظ حریم دارنده کارت
		مستند چگونگی شناسایی و پایش مصادیق اعمال مجرمانه
		روال شناسایی و احراز هویت و تشخیص اهلیت پذیرندگان و مکانیزم شناسایی و تصدیق هویت پشتیبان ها
		الزامات مرتبط با پذیرندگان اینترنتی مطابق با سند «الزامات پذیرندگان اینترنتی»
		انجام کنترل رعایت تمامی الزامات پذیرندگان اینترنتی و گزارش پیاده سازی الزامات و نگهداری سوابق اجرا
		وجود مکانیزم بررسی صحت مدارک پذیرندگان اینترنتی و بروزرسانی آن ها
		وجود مکانیزم دوره ای پایش و کنترل پذیرندگان اینترنتی و مستندات مربوطه
		الزامات مدیریت پذیرندگان پرخطر سند «روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پر خطر»
		اطلاع رسانی به پذیرندگان در مواردی که منجر به خدشه دار شدن سوابق پذیرندگان می شود
		الزامات فرایندهای حوزه اجرایی سند «الزامات مرتبط با فرایندهای اجرایی»
		مستند فرایندهای بازاریابی، نصب و راه اندازی و پشتیبانی ابزارهای پذیرش و مغایرت گیری
		مستند فرایندهای اجرایی و غیراجرایی، حدود اختیارات طرفین و سطح تعهدات نمایندگان
		فرآیند کنترل مدارک پذیرندگان و تخصیص و تغییر شبای اختصاصی
		حوزه قراردادها سند «ضوابط و مقررات قرارداد میان پرداخت یار با پذیرنده پشتیبانی شده»
		رعایت الزامات در خصوص قرارداد با کلیه پذیرندگان بر اساس ابزار پذیرش و رعایت نحوه تخصیص شبای اختصاصی
		رعایت الزامات در قرارداد با شرکتهای ثالث به همراه NDA و SLA در صورت وجود همکاری
رعایت الزامات مرتبط با قرارداد با بانکها و شرکتهای ارائه دهنده خدمات پرداخت		

گروه	شاخص اصلی	زیر شاخص
ایزارهای پذیرش (۱۵ درصد)		الزامات پایانه‌های فروش سند «الزامات ایزارهای پذیرش»
		ارائه شناسنامه آماری کارت‌خوان های متصل و غیرمتصل
		مستند فرآیند بروزرسانی پایانه‌های فروش به تفکیک برند و مدل به همراه مستند نحوه کارکرد دستگاه
		مستند انطباق پایانه‌ها با استاندارد PTS & PCI PED
		یکسان سازی منوهای پایانه فروش سند «یکسان سازی منوهای پایانه‌های فروش»
		مستند درخت‌واره منو و فلوجارت اجرای فرآیندها
		الزامات منو(ممنوعیت نمایش لوگوی بانک، منوهای غیر مجاز و ...)
		الزامات صدور رسید دستگاه کارت‌خوان سند «مقررات صدور برگه رسید پایانه‌های فروش»
		رعایت الزامات رسید پایانه فروش
		مستند نمونه رسیدهای انواع پایانه‌ها، به تفکیک برند و مدل
		الزامات درگاه پرداخت اینترنتی سند «الزامات ایزارهای پذیرش»
		مستند تراکنش‌های اینترنتی، سیگنالینگ و مدیریت پیام‌ها
		کنترل الزامات درگاه پرداخت اینترنتی، امنیت درگاه پرداخت اینترنتی، سنجش آسیب‌پذیری و جلوگیری از نفوذ
		الزامات صدور رسید درگاه‌های اینترنتی سند «مقررات صدور رسید درگاه های پرداخت اینترنتی»
		رعایت الزامات محتویات رسید درگاه‌های پرداخت اینترنتی و ارائه رسید به دارنده کارت
الزامات فرآیندی و دستورالعمل‌ها (۵ درصد)		براساس مستندات ذیل:
		مقررات استفاده از نام و نشان تجاری شاپرک
		مدیریت زمان‌های قطع/اختلال سرویس شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت
		دستورالعمل درخواست اعمال تغییرات در خدمات شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت
		پالایش اطلاعات پذیرندگان



گروه	شاخص اصلی	زیر شاخص
الزامات امنیت اطلاعات (۳۰ درصد)	امنیت اطلاعات (۳۰ درصد)	سند «الزامات امنیت اطلاعات شاپرک»
		الزامات عمومی (مطابق با فصل اول سند الزامات)
		امنیت شبکه و ارتباطات
		حفاظت از داده‌ها و اطلاعات
		امنیت سیستم‌ها و نرم‌افزارها
		کنترل دسترسی اجزای شبکه
		پایش و آزمون امنیت
		کنترل دسترسی فیزیکی
		خط مشی، فرایندها و روال‌های امنیت اطلاعات
همکاری مدیریتی (۵ درصد)	رعایت مهلت زمانی رسیدگی به درخواست‌ها (۵ درصد)	پاسخگویی به درخواست‌ها و پروژه‌ها در زمان تعیین شده
۱۰۰ درصد	۱۰۰ درصد	جمع