|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| شماره قرارداد : 1395/mto/47 | |
| تاريخ شروع قرارداد : 1395/01/01 | |
| **قرارداد ارائه خدمات پشتيباني نرم‌افزار** | |
| **ماده 1** - **طرفين قرارداد**  قرارداد حاضر بين شركت توليد و توسعه انرژي اتمي ايران به شماره اقتصادي/شناسه ملي 10101336242، به نشاني تهران- آفريقاي شمالي(جردن) - خيابان تنديس- پلاك 8- طبقه پنجم كه در اين قرارداد اختصاراً كارفرما ناميده مي‌شود از يك طرف و شركت همكاران سيستم مديريت طرح هاي عمومي (سهامي خاص) به نمايندگي جناب آقاي سيدمحمد حيدري به سمت مديرعامل به شمــــاره ثبــــت 132563 ، به شماره اقتصادي/شناسه ملي 411111314964 ، به نشاني تهران- يوسف آباد- خيابان ابن سينا- نبش خيابان 1/15- پلاك 24- طبقه دوم كه در اين قرارداد مجري ناميده مي‌شود، از طرف ديگر منعقد مي‌گردد.  **ماده 2** - **موضوع قرارداد**  موضوع قرارداد عبارت است از پشتيباني نرم‌افزار(هاي) تحويل شده از طرف مجري به كارفرما، در چارچوب مواد قرارداد حاضر كه شامل نرم‌افزار(هاي) زير مي باشد:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | نرم افزار | شماره قفل | محل استقرار | تعداد | مدت | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 | | مديريت دارايي ها | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 | | خزانه داري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 | | حسابداري دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 | | حقوق و دستمزد دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 | | دريافت و پرداخت دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 | | اموال دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 | | زير سيستم ماموريت دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 | | اتوماسيون تحت وب | 5026665 | مركزي | 50 | 12 | | حسابداري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 | | حسابداري | 5040841 | نسخه دوم حسابداري-بابت تغيير كدينگ | 1 | 12 | | مديريت منابع انساني دولتي- زير سيستم مديريت تردد | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 | | مديريت منابع انساني دولتي - زير سيستم پرتال | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 | | مديريت منابع انساني دولتي- سيستم پايه استانداري | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 | | مديريت منابع انساني دولتي - سامانه سفارش و تحويل غذا | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 |   **ماده 3** - **مدت قرارداد**  مدت قرارداد 12 ماه و شروع آن از تاريخ 1395/01/01 مي‌باشد.  **ماده 4** - **شرح خدمات موضوع قرارداد**  خدمات پشتيباني با لحاظ محدوده زماني مذكور در ماده (6) و از طريق روش هاي مندرج در ماده (5) به شرح زير ارايه مي گردد:  **1-4 -** تامين دسترسي كاربران كارفرما به مجموعه پرسش و پاسخ هاي متداول كه از قبل توسط مجري تدارك ديده شده است (FAQ) در پرتال مشتريان.  **2-4 -** تامين دسترسي كاربران كارفرما كه داراي گواهينامه نرم‌افزارهاي مربوطه از موسسه آموزش و پژوهش همكاران سيستم هستند به پرسش و پاسخ با كارشناسان مجري از طريق (chat) در پرتال مشتريان.  **3-4 -** تحويل رايگان نسخ اجرائي جديد نرم‌افزار (ها)، تحت پلاتفرم موجود و پس از عرضه آن‌ها به بازار، مشتريان مي توانند با تماس با رابطين خود، اين نسخ نرم‌افزار (ها) را دريافت نمايند.  **4-4 -** حل مشكلات مربوط به خرابي احتمالي قفل نرم افزارها و يا انتقال آنها از يك سرور به سرور جديد كه توسط كارفرما مهيا گرديده و بنا به درخواست وي از طريق پرتال مشتريان.  **5-4 -** آموزش و بازآموزي كاربري نرم‌افزار(هاي) موضوع اين قرارداد و همچنين ابزارهاي فرم ساز و گزارش ساز، بدون محدوديت تعداد كاربر و با اعلام نياز كارفرما، از طريق استفاده از امكانات موسسه پژوهش و آموزش همكاران سيستم ومطابق با تعرفه سال 1395 موسسه فوق، به دو صورت حضوري و الكترونيكي صورت خواهد گرفت. موسسه آموزش همكاران سيستم موظف است در پايان دوره آزمون برگزار نموده و نتيجه را كتبا به كارفرما اعلام نمايد.  **6-4 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) در صورت بروز اشكالات غير قابل پيش‌بيني و ارائه خدمات نرم‌افزاري در جهت رفع اشكالات و احياء نرم‌افزار (ها) و اطلاعات ثبت شده در حدود امكان و بنابه درخواست كارفرما.  **7-4 -** ارائه خدمات پشتيباني و رفع اشكالات كاربران در صورت اعلام نياز از طرف كارفرما.  **8-4 -** ارائه مشاوره در زمينه تنظيمات سخت افزاري براي استفاده بهينه از نرم افزارها، بنا به درخواست كارفرما.  **9-4 -** بررسي ديتابيس كارفرما به كمك ابزار SGDOCTOR مجري با هدف بهينه سازي آن، حسب درخواست كارفرما.  **10-4 -** تيونينگ ديتابيس كارفرما براي افزايش كارايي و سرعت عمليات كاربري، حسب درخواست كارفرما.  **11-4 -** ارائه مشاوره در زمينه عمليات پايان سال مالي نرم افزار (ها) و يا ساير زمينه هايي كه به بهبود استفاده از آنها منجر گردد، بنا به درخواست كارفرما.  **12-4 -** ساخت گزارش و يا فرم‌هاي سفارشي سازي شده، براي مجموعه سيستم‌هاي كارفرما حسب اعلام نياز كارفرما كه پس از مشخص شدن محدوده آن و برآورد زمان توسط مجري حداكثر به ميزان 8 ساعت درچارچوب قرارداد فعلي انجام مي شود. در صورتيكه مدت زمان مقتضي بيش از 8 ساعت برآورد شود زمان و هزينه لازم به كارفرما اعلام خواهد شد.  **ماده 5** - **روش هاي ارائه خدمات**  خدمات موضوع قرارداد به شيوه هاي زير قابل ارايه مي باشد :  **1-5 -** اعطاي حق دسترسي به پرتال مشتريان مجري به كارفرما كه در برگيرنده خدمات زير است: - ارائه پرسش و پاسخ هاي متداول (FAQ) - انجام chatبا كارشناسان مجري - ارائه رايگان نسخ اجرائي جديد نرم‌افزار (ها) تحت پلاتفرم موجود پس از ارائه آنها به بازار - ارائه خدمات مرتبط به قفل (شامل خرابي وجابجايي آن(.  **تبصره 1 -** بديهي است تهيه و دسترسي كارفرما به پرتال شرط اوليه و ضروري دريافت خدمات پشتيباني توسط كارفرماست كه بدون دسترسي بدان استفاده از ساير خدمات مجري ممكن نخواهد بود، معهذا اين روش به تنهايي  جوابگوي كليه مشكلات و نيازهاي احتمالي كارفرما نيست و لذا توصيه مي‌شود كه كارفرما براي پوشش تمامي نيازها و مشكلات احتمالي خود از ساير روش‌هاي ارائه خدمات نيز كه مجري تدارك ديده است، متناسب با امكانات خود و مشورت و توافق با مجري، بهره بگيرد .  **2-5 -** ارائه خدمات پشتيباني و رفع اشكالات كارفرما به صورت تلفني يا از طريق پرتال در صورت اعلام نياز و تماس كارفرما.  **3-5 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) به صورت راه دور، (ريموت) با استفاده از امكانات مخابراتي كارفرما و در شرايطي كه ابزار سخت‌افزاري و نرم‌افزاري لازم توسط كارفرما فراهم شده باشد.  **تبصره 2 -** در صورتي كه به هر دليل، حل برخي مشكلات با استفاده از ساير روش‌هاي ارائه خدمات امكان‌پذير نبوده و يا كارفرما اصرار به اعزام نيروي مقيم مجري نمايد، درچارچوب قرارداد حاضر مي توان توافق نمود.  **ماده 6** - **محدوده زماني ارائه خدمات**  ارائه خدمات پشتيباني در طول مدت قرارداد حاضر در محدوه هاي زماني بشرح زير ارائه مي گردد :  **1-6 -** دسترسي به پرتال در ارتباط با ارائه خدمات قفل و chat، در محدوده ساعات 08:00 الي 17:00 روزهاي كاري بوده و استفاده از ساير خدمات پرتال بطور دائم و بدون وقفه زماني، براي كارفرما امكان پذير خواهد بود. در صورت اعلام نياز از پرتال مشتريان، حداكثر ظرف 2 ساعت كاري، بر اساس اطلاعات اعلام شده از سمت كارفرما، با ايشان تماس گرفته مي شود.  **2-6 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) مطابق با بسته ي صبح و عصر، به روش تلفني و راه دور با توجه به توافق بعمل آمده از ساعت 08:00 تا ساعت 17:00 روزهاي كاري بعمل خواهد آمد. در صورت اعلام نياز از پرتال مشتريان، حداكثر ظرف 2 ساعت كاري در بازه مذكور ، براساس اطلاعات اعلام شده از سمت كارفرما، با ايشان تماس گرفته مي شود.  **3-6 -** انجام مراجعات يا اعزام كارشناس مقيم توافق شده در قرارداد حاضر، حين پيشرفت قرارداد و بر اساس زمانهاي هماهنگ شده في مابين عوامل اجرايي طرفين (ظرف 24 ساعت كاري از زمان اعلام نياز كارفرما)، صورت خواهد پذيرفت.  **تبصره 3 -** هر مراجعه در محدوده شهر با احتساب زمان اياب و ذهاب 3 ساعت است كه كمتر از اين مقدار، همان 3 ساعت محسوب و بيشتر از آن به گواهي صورتجلسه في مابين عوامل اجرايي طرفين، به حساب ساير مراجعات انجام نشده به كارفرما، منظور خواهد شد . همچنين هر مراجعه به شهرستان ( شعاع بيش از 40 كيلومتري دفتر مجري )، معادل 3 مراجعه در داخل شهر خواهد بود و در صورت حضور بيش از 3 ساعت در محل، ساعات اضافي نيز مورد محاسبه قرار مي گيرد.  **ماده 7** - **تعهدات مجري**  **1-7 -** مجري متعهد است كه نيروي انساني مورد نياز را، براي انجام خدمات موضوع قرارداد، در اختيار داشته و آموزش‌هاي لازم را در اين رابطه به آنان داده باشد.  **2-7 -** مجري متعهد است كه با استفاده از روش‌هاي تشريح شده در ماده 5 و در محدوده زماني تعيين شده در ماده 6 قرارداد حاضر، پاسخگو باشد.  **3-7 -** مجري متعهد است كه كليه اسناد و مدارك و اطلاعات مربوط به كارفرما را محرمانه تلقي نموده و از افشاي آن‌ها،در غير از موارد مستند به دستور مقامات قانوني ذي صلاح ، به هر شكلي خودداري نمايد.  **ماده 8** - **تعهدات كارفرما**  **1-8 -** كارفرما متعهد است دسترسي به اينترنت براي استفاده از پرتال مشتريان را تامين نمايد.  **2-8 -** كارفرما متعهد است حق الزحمه مجري را بر اساس شرايط قرارداد حاضر پرداخت نمايد.  **3-8 -** كارفرما متعهد است از قفل نرم افزاري تحويل شده به وي، مراقبت كامل به عمل آورد.  **تبصره 4 -** در هر صورت كارفرما در مورد عواقب احتمالي سوء استفاده از قفل، ضامن است.  **4-8 -** در مواردي كه قفل سخت افزاري به همراه نرم افزار ارائه گرديده، كارفرما متعهد است از قفل سخت افزاري تحويل شده به وي، مراقبت كامل به عمل آورد. احياء قفل كه ناشي از مفقود شدن، سوختن يا خرابي آن باشد، مستلزم پرداخت هزينه قفل سخت افزاري بر اساس تعرفه مصوب مجري در زمان تقاضا مي‌باشد.  **تبصره 5 -** در هر صورت كارفرما در مورد عواقب احتمالي سوء استفاده از قفل مفقود شده، ضامن است.  **5-8 -** كارفرما موظف است در صورت انتشار نرم افزار در بستر اينترنت و يا ايجاد امكان دسترسي از راه دور به آن، با فراهم كردن محيطي امن از نظر سخت افزاري و نرم افزاري، تمامي ملاحظات و موارد امنيتي را مطابق استانداردهاي متعارف رعايت نمايد. محافظت از نام كاربري و كلمه عبور كاربران و پايگاه داده، به عهده كارفرما بوده و مشكلات احتمالي ناشي از آن خارج از حدود مسئوليت مجري است.  **6-8 -** كارفرما متعهد است حداقل يك نفر را به عنوان رابط يا راهبر نرم‌افزار (ها) به مجري معرفي و اطلاعات فرد مورد نظر را در پرتال مشتريان وارد نمايد و همچنين تا حد امكان از جابجائي و تغيير وي اجتناب نمايد.  **7-8 -** كارفرما متعهد است كليه اطلاعات و اسناد مورد نياز مجري را به موقع در اختيار وي قرار دهد.  **8-8 -** كارفرما متعهد است محل و بستر سخت افزاري مناسبي را براي كار در اختيار نماينده مجري قرار داده و امكان دسترسي لازم به نرم‌افزار و اطلاعات ثبت شده در آن را بدهد.  **9-8 -** كارفرما براي استفاده از خدمات تلفني مجري، لازم است در زمان برقراري تماس تلفني، كد شناسايي و كلمه عبور خود را وارد نمايد.  **10-8 -** كارفرما متعهد است امكانات مخابراتي و سخت افزاري لازم (خط اينترنت با حداقل پهناي باند اختصاصي 256/256 كيلو بيت در ثانيه) جهت استفاده از سرويس راه دور مجري را تامين نمايد.  **11-8 -** مسئوليت تهيه و نگهداري سيستم عامل بر روي سرورها بر عهده كارفرما است.  **تبصره 6 -** در صورت درخواست كارفرما جهت فعاليت بهينه سيستم هاي موضوع قرارداد، مجري مشخصات سيستم عامل مورد نياز بر روي سرورهاي مذكور را در اختيار كارفرما قرار مي دهد.  **12-8 -** حفظ و نگهداري از ديتابيس و تهيه و نگهداري فايل هاي پشتيبان از آن، بر عهده كارفرما است و مجري در صورت درخواست كارفرما، مشاوره و آموزش لازم براي نحوه تهيه و نگهداري نسخ پشتيباني را به نماينده معرفي شده از طرف كارفرما ارائه خواهد داد.  **ماده 9** - **حق الزحمه انجام خدمات پشتيباني و نحوه پرداخت**  **1-9 -** حق‌الزحمه مجري در چارچوب تعهدات، به منظور ارائه خدمات موضوع اين قرارداد، بر اساس جدول زير محاسبه مي‌شود وطي چهار قسط مساوي هر سه ماه يكبار، به شماره حساب جاري 1-975781-40-835 ، شماره شبا IR810560083504000975781001 نزد بانك سامان شعبه ساعي به نام مجري پرداخت مي‌گردد:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | نرم افزار | تعداد | مدت | مبلغ ماهيانه | مبلغ كل | | سرويس مراجعه | 20 | 0 | 2,100,000 | 42,000,000 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 1 | 12 | 3,010,000 | 36,120,000 | | مديريت دارايي ها | 1 | 12 | 3,010,000 | 36,120,000 | | خزانه داري | 1 | 12 | 3,010,000 | 36,120,000 | | حسابداري دولتي | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | حقوق و دستمزد دولتي | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | دريافت و پرداخت دولتي | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | اموال دولتي | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | زير سيستم ماموريت دولتي | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | اتوماسيون تحت وب | 50 | 12 | 9,386,000 | 112,632,000 | | حسابداري | 1 | 12 | 3,010,000 | 36,120,000 | | حسابداري | 1 | 12 | 1,505,000 | 18,060,000 | | مديريت منابع انساني دولتي- زير سيستم مديريت تردد | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | مديريت منابع انساني دولتي - زير سيستم پرتال | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | مديريت منابع انساني دولتي- سيستم پايه استانداري | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | | مديريت منابع انساني دولتي - سامانه سفارش و تحويل غذا | 1 | 12 | 3,620,000 | 43,440,000 | |  | | | جمع كل : | 708,132,000 | | تخفيف(افزايش 12%): | 18.473.009 | | جمع كل پس از تخفيف: | 689.658.991 | | |   **2 -9 – با توجه به مكاتبه شركت همكاران سيستم طي نامه شماره 483/HQ/94 مورخ 17/09/94 (پيوست) با موضوع "استعلام براي عدم كسر ماليات تكليفي" و پاسخ از طرف سازمان امور مالياتي كشور طي نامه شماره 18662 مورخ 28/9/94(پيوست)، به استحضار ميرساند، با عنايت به حذف ماده 104 قانون مالياتهاي مستقيم در اصلاحيه مصوب 31/04/1394 مجلس شوراي اسلامي كه از ابتداي سال 1395 لازم الاجرا مي باشد، دريافت هرگونه ماليات به شرح فوق از ابتداي سال 1395 كلا منتفي است.**  **3-9 –** به منظور تسريع و سهولت پيگيري مبادلات، كارفرما اطلاعات پرداخت را در پرتال مشتريان به آدرس customers.systemgroup.net ثبت خواهد نمود.  **تبصره 7 -** ارائه خدمات موضوع قرارداد توسط مجري، تنها پس از ثبت اطلاعات پرداخت در سايت فوق توسط كارفرما، امكان‌پذير مي‌باشد.  **4-9 –** از هر پرداخت به مجري معادل 10% به عنوان سپرده حسن انجام كار كسر و در نزد كارفرما نگهداري مي شود . مبلغ مذكور در پايان قرارداد و پس از انجام تعهدات مجري و تائيد كارفرمابه وي مسترد خواهد شد .  **5-9 –** كارفرما در صورت نياز خود مي تواند با درخواست كتبي خود ، خدمات موضوع قرارداد را تا سقف 25 درصد مبلغ قرارداد افزايش يا كاهش دهد .  **تبصره 8 -** درصورتي كه كارفرما نسبت به پرداخت حق‌الزحمه مجري در مهلت تعيين شده در ماده 9 اين قرارداد اقدام ننمايد، مجري مي‌تواند از ارائه خدمات پشتيباني به كارفرما خودداري نمايد.در اين صورت مجري به نسبت مدت زمان ارايه خدمات، مستحق دريافت حق‌الزحمه براساس مفاد اين قرارداد مي‌باشد.  **ماده 10** - **فسخ قرارداد**  **1-10 –** در صورتيكه كارفرما تمايلي به ادامه استفاده از خدمات موضوع اين قرارداد را نداشته باشد با توافق قبلي طرفين و حداقل از يك ماه قبل ، با اعلام كتبي ، قرارداد را فسخ نمايد . در اين حالت حق الزحمه دريافتي مربوط به باقيمانده مدت قرارداد (مشروط بدانكه قبلا كل آن توسط كارفرما پرداخت شده باشد ) به كارفرما مسترد خواهد شد  **2-10 -** در صورتي كه كارفرما نسبت به پرداخت حق‌الزحمه مجري در مهلت تعيين شده در ماده 9 اين قرارداد اقدام ننمايد، مجري مي‌تواند قرارداد حاضر را فسخ نموده و از ارائه خدمات پشتيباني به كارفرما خودداري نمايد. در اين صورت مجري به نسبت مدت سپري شده از قراداد تا زمان فسخ آن ، مستحق دريافت حق‌الزحمه براساس مفاد اين قرارداد مي‌باشد.  **ماده 11** - **منع انتقال به غير**  هيچ يك از كارفرما و مجري حق انتقال قرارداد را به غير اعم از شخص حقيقي و يا حقوقي ندارد.  **ماده 12** - **مرجع حل اختلاف**  در صورت بروز هر گونه اختلاف در تفسير يا اجراي هر يك از مواد و شروط اين قرارداد، موضوع بدوا" از طريق مذاكره‌ي مستقيم حل و فصل مي‌گردد. در صورت عدم حصول نتيجه، از طريق مراجع ذي صلاح قضايي، براي حل اختلاف اقدام خواهد شد.  **ماده 13** - **قوانين و مقررات حاكم بر قرارداد**  اين قرارداد از هر حيث تابع قوانين ومقررات جمهوري اسلامي ايران بوده و در صورت تغيير قوانين و مقررات و يا صدوربخشنامه‌هاي دولتي جديد، الزامات مقررات جديد و همچنين توابع وآثار مالي آن نيز براي طرفين لازم‌الاجرا مي‌باشد.  **ماده 14** - **حالت غير مترقبه**  چنانچه به دلائلي خارج از حيطه اختيار و اراده طرفين قرارداد، به علت وقوع اتفاقي كه در عرف حقوقي به آن فورس ماژور مي‌گويند، انجام تمام يا قسمتي از تعهدات و وظائف موضوع اين قرارداد امكان‌پذيرنباشد، مادام كه موانع ذكر شده برطرف نشده باشند، عدم انجام تعهدات مذكور، تخلف ازقرارداد محسوب نمي‌گردد.  **ماده 15** - **منع استخدام پرسنل يكديگر**  هيچ يك از طرفين قرارداد حق استخدام كاركنان طرف ديگر قرارداد را بدون موافقت طرف ديگر، تحت هيچ يك از عناوين حقوقي و به هيچ صورتي نخواهند داشت. اين ممنوعيت تا 2 سال پس از اتمام مدت اين قرارداد نيز كماكان معتبر و لازم‌الاجرا خواهد بود.  **ماده 16** - **موارد بروز اشكال**  در مورد اشكالاتي كه مستقيماً ناشي از عملكرد نرم‌افزارهاي موضوع اين قرارداد نباشد و ناشي از مواردي كه خارج از اراده طرفين يا منتسب به فعل كارفرما و يا كاركنان وي باشد، همانند مواردي نظير (وبدون قيد انحصار) قطع برق، خروج غيرعادي از نرم‌افزار، اشكالات سخت‌افزاري، حمله ويروس‌هاي كامپيوتري، عدم مراقبت از قفل نرم‌افزاري يا سخت افزاري، تخريب پرونده‌هاي اطلاعاتي توسط كاربران نرم‌افزار يا توسط ساير نرم‌افزارها، مجري بنا به درخواست كتبي كارفرما، نهايت سعي خود را براي احياي اطلاعات خواهد نمود و به هرحال مسئوليت از بين رفتن يا صدمه ديدن احتمالي آن برعهده كارفرماست و مجري از اين بابت هيچ تعهد و يا مسئوليتي نخواهد داشت. | |
| اين قرارداد در 16 ماده و در 4 نسخه به زبان فارسي تنظيم و مبادله گرديده است و هر نسخه آن به تنهائي معتبر و لازم الاجرا مي باشد. | |
|  | |
| **مهر و امضاي كارفرما** | **مهر و امضاي مجري** |

Top of Form



|  |
| --- |
|  |

Bottom of Form