**تفاهم‌نامه خدمات پشتیبانی سیستم اتوماسيون تغذیه نوع (الف)**

این تفاهم‌نامه بین **..............** به نمایندگی **..............** به سمت **..............** به نشانی **..............** با کد اقتصادی **..............** كه در اين تفاهم‌نامه به‌اختصار «**كارفرما**» ناميده می‌شود و شركت **تحقیقاتی فناوران ستاره جهان‌گستر** به شماره ثبت **574879** به نشاني **تهران فلکه دوم صادقيه، بزرگراه اشرفی اصفهانی، خيابان پيامبر، خيابان شاهد، خيابان وحدت 4، پلاك 22 (تلفن 4852-021 و فاکس 44006719)** به نمايندگي **آقای مهدی دولتشاه** به سمت **مدیرعامل** كه در اين تفاهم‌نامه «**پیمانکار**» ناميده می‌شود، طبق شرايط عمومي پيمان منعقد گردیده و طرفين با امضاي اين سند ملزم به رعايت شرايط و مفاد مندرج در آن هستند.

**مفاد تفاهم‌نامه:**

**ماده 1- موضوع تفاهم‌نامه**

موضوع تفاهم‌نامه عبارت است از انجام خدمات پشتیبانی و نگهداری سيستم اتوماسيون تغذیه در محل کارفرما؛ 70 درصد به‌صورت غیرحضوری (تلفنی، ریموت کنترل و...) و 30 درصد حضوری، شامل موارد زیر:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **نام دستگاه/ نرم‌افزار** | **تعداد ماژول** |
| 1 | **..............** | **..............** |
| 2 | **..............** | **..............** |
| 3 | **..............** | **..............** |

**ماده 2- مدت‌زمان تفاهم‌نامه**

مدت اين تفاهم‌نامه از تاريخ **..............** تا تاریخ **..............** به مدت **..............** می‌باشد.

**ماده 3- تعهدات پیمانکار**

1-3 پیمانکار متعهد است خدمات موضوع تفاهم‌نامه را در کوتاه‌ترین زمان به‌صورت online و با استفاده از قابلیت ریموت کنترل از طریق IP Valid و کلیه مکاتبات را از طریق آدرس الکترونیکی (توسط کارفرما تأییدشده باشد) انجام دهد.

2-3 پیمانکار متعهد است پشتیبانی تلفنی نامحدود در ساعات اداری با شماره تلفن 4852-021 داخلی 305 الی 315 توسط کارشناسان فنی خود ارائه نماید.

3-3 پیمانکار متعهد است پشتیبانی تلفنی نامحدود 24 ساعته با شماره تلفن **..............** توسط کارشناسان فنی خود ارائه نماید.

4-3 پیمانکار متعهد می‌گردد در طی مدت مندرج در ماده 2، **دو ‌بار** بازديد و سرويس تجهيزات توسط کارشناس فنی در محل کارفرما صورت گیرد و در صورت نیاز به مراجعه بيش از این تعهد در شرایط بروز مشکل، استمرار آن و عدم رفع آن به صورت تلفنی، اعزام کارشناس در اسرع وقت (حداکثر 24 ساعت) انجام خواهد شد و هزينه مربوطه جداگانه محاسبه و فاکتور می گردد.

5-3 پیمانکار متعهد به آموزش مجدد اپراتور جدید کارفرما به‌صورت رايگان (در محل پیمانکار) می‌باشد.

6-3 پیمانکار متعهد است در طول مدت مندرج در ماده 2، تعمیر دستگاه‌های موضوع تفاهم­نامه را در محل شرکت به‌صورت رایگان انجام دهد، مگر در موارد زیر:

1. **خرابی ناشی از نوسانات برق**
2. **رعدوبرق، ریختن مایعات یا تخریب عمدی دستگاه**
3. **دستگاه‌هایی که پلمپ آن‌ها بازشده باشد**
4. **شکستن صفحه‌کلید، صفحه‌نمایش، سنسور اثرانگشت ماژول اینترفیس و جعبه دستگاه براثر ضربه**
5. **هزینه قطعات شامل این قرارداد نمیباشد و فاکتور مجزا صادر خواهد شد.**

7-3 پیمانکار متعهد می‌گردد تصویر گواهی مالیات بر ارزش‌افزوده را در اختیار کارفرما قرار دهد.

8-3 پیمانکار متعهد است کلیه ارتباطات و تعاملات با کارفرما را از طریق سیستم سامانه جامع اتوماسیون شرکت تحقیقاتی فناوران ستاره جهان‌گستر به آدرس www.jahan-gostar.com انجام دهد.

9-3 پیمانکار متعهد به پشتیبانی دستگاه‌هایی می‌باشد که شماره سریال آنها حداکثر تا یک ماه پس از شروع ماده دو تفاهم‌نامه، به‌صورت مکتوب در سیستم سامانه جامع اتوماسیون شرکت تحقیقاتی فناوران ستاره جهان‌گستر به آدرس www.jahan-gostar.com اعلام گردیده است.

**ماده 4- تعهدات كارفرما**

1-4 كارفرما می‌بایست نكات ايمني در مورد نگهداري سيستم اتوماسیون را رعايت نمايد، مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

* تهیه پشتیبان از اطلاعات به‌صورت روزانه و ذخیره‌سازی آن بر روی حافظه‌های جانبی (CD,DVD,…)
* تأمین برق اضطراری (UPS)
* تأمین سخت‌افزار موردنیاز Data Server
* جلوگیری از برخورد مستقیم نور خورشید با دستگاه‌ها
* تأمین جعبه محافظ مورد تأیید پیمانکار برای دستگاه‌ها
* تأمین نرم‌افزارهای امنیتی و آنتی‌ویروس و آموزش اپراتورها در خصوص شیوه‌های عملکرد صحیح جهت جلوگیری از ویروسی شدن سیستم
* رعایت امنیت رمز سیستم‌عامل، دیتابیس، نرم‌افزار و ...

2-4 کارفرما می‌بایست یک نفر مسلط به کامپیوتر (حداقل فوق‌دیپلم) به‌عنوان اپراتور سیستم جهت آموزش کاربری و یک نفر کارشناس از واحد انفورماتیک جهت آموزش راهبری برای رفع عیوب احتمالی و برقراری ارتباط با پیمانکار معرفی نماید تا پس از آموزش‌های لازم، در صورت نیاز با کارشناس فنی پیمانکار همکاری لازم را به عمل آورد.

3-4 کارفرما می‌بایست اشكال در ساير اجزاي سيستم از قبيل كامپيوتر، پرينتر، UPS و يا ملزوماتي كه از منابعی غير از پیمانکار ابتياع نموده است را در زمان کوتاه رفع نماید.

4-4 کارفرما می‌بایست خدمات سرویس و نگهداری کامپیوترها شامل سیستم‌عامل ویندوز، آنتی‌ویروس و ... را راسا انجام دهد.

5-4 کارفرما می‌بایست هزينه حمل‌ونقل کالا (دستگاه‌های تعميری و امانی) را خارج از تعهدات مالی این تفاهم‌نامه پرداخت نماید. ارسال دستگاه‌ها به محل پیمانکار پس از هماهنگی لازم باید از طریق تیپاکس صورت پذیرد.

6-4 کارفرما می‌بایست در اسرع وقت نسبت به ارسال دستگاه معیوب خود به محل پیمانکار اقدام نماید.

7-4 کارفرما می‌بایست در طول انجام خدمات پشتیبانی امکانات رفاهی ازجمله محل اقامت و غذای روزانۀ کارشناس فنی پیمانکار را تأمین نماید.

8-4 کارفرما می‌بایست کلیه ارتباطات و تعاملات، پیگیری‌ها، درخواست‌ها، اعلام مشکل و نارضایتی خود از پیمانکار را تنها از طریق سیستم سامانه جامع اتوماسیون شرکت تحقیقاتی فناوران ستاره جهان‌گستر به آدرس www.jahan-gostar.com اعلام و پیگیری نماید.

**ماده 5 - بهای تفاهم‌نامه**

بهاي تفاهم‌نامه مبلغ **..............** ریال (**..............** ریال)، و با احتساب مالیات بر ارزش‌افزوده به مبلغ **..............** ریال ،جمعاً به ارزش **..............** ریال (**..............** ریال ) موردتوافق گرفت که با صدور فاکتور بابت کل مبلغ قرارداد و یا بابت هر مرحله از پرداخت فاکتور مجزا صادر خواهد شد و پرداخت براساس فاکتور خواهد بود.

درصورت عدم صدور صورتحساب (فاکتور)توسط پیمانکار این قرارداد صرفا تفاهم نامه بوده و بار مالی و مالیاتی نخواهد داشت.

**ماده 6 – نحوه پرداخت**

1-6 100% بهای تفاهم‌نامه حداکثر تا تاریخ**..............**  (سه ماه از شروع مدت آن) به‌حساب پیمانکار واریز می‌گردد.

2-6 شماره‌حساب متمرکز شرکت عبارت است از **1084276011** بانک رسالت به نام شرکت تحقیقاتی فناوران ستاره جهان‌گستر، و شماره شبای **900700001000228427601001IR** و کارت شتاب به شماره **8641-1188-7211-5041**

3-6 از هر پرداخت به پیمانکار **10%** بابت ضمانت حسن انجام کار کسر می‌گردد و تا پایان مدت تفاهم‌نامه نزد کارفرما باقی می‌ماند. پس از پایان تفاهم‌نامه و در صورت رضایت از عملکرد، مبلغ آن به پیمانکار پرداخت می‌گردد.(با توجه به شرایط قرارداد متغیر است)

**ماده 7 – کسورات قانونی و مصالح مصرفی**

1-7 کلیه مصالح مصرفی در انجام تعهدات مندرج در متن قرارداد به عهده پیمانکار می‌باشد.

2-7 کسورات قانونی درخصوص حق بیمه، مالیات به عهده پیمانکار می‌باشد.

**ماده 8- حل اختلاف**

در موارد بروز اختلاف‌نظر و دعاوي ناشي از تفسير در اجراي مفاد اين تفاهم‌نامه، طرفين سعي خواهند نمود كه ابتدا از طريق مذاكره و سپس با مراجعه به شوراي عالي انفورماتيك نسبت به رفع اختلاف اقدام نمايند.

**ماده 9-نسخ تفاهم‌نامه**

اين تفاهم‌نامه مشتمل بر نه ماده شامل سه صفحه و در سه نسخه تنظيم كه هرکدام از نسخ داراي حكم واحد می‌باشند و به امضاي نمايندگان قانوني طرفين رسيده و مبادله گرديده است.