به نام خدا

شماره :

تاریـخ :

توافقنامه پشتیبانی ضدویروس شبکه

این توافقنامه بین شرکت به عنوان "طرف اول" به نشانی ، از یکطرف و شرکت مهندسی و ایمنی شبکه دژپــاد (سهامی خاص) به نمایندگی آقای سید رامین سلطانی حسینی بعنوان "طرف دوم" به نشانی دفتر مرکزی تهران – شهرک غرب، بلوار فرحزادی، خیابان ارغوان غربی، خیابان باران، کوچه پامچال 2، پلاک19، واحد اول تلفن : 22137612 (021) - و نمابـر: 22137612 (021) از طرف دیگر منعقد می­گردد.

1. تعاریف

مفاهیم واژه های کلیدی که در متن این توافقنامه مورد استفاده قرار گرفته اند، فارغ از هرگونه معنی لغوی در سایر مدارک به شرح زیر می باشند :

**سخت افزار** به معنی تجهیزات، قطعات و بردهای الکترونیکی و سایر ملحقات فیزیکی می­باشد.

**نرم افزار** به معنی کد ماشینی و یا برنامه­ای است که به منظور بهره­برداری در امور مختلف تهیه گردیده است و قابل استفاده و یا اجرا در دستگاههای سخت افزاری می باشد.

**سیستم عامل** عبارت است از نرم افزاری که به منظور بهره­برداری از سخت افزاری خاص مورد استفاده قرار می­گیرد.

**رایانه** به معنی سخت افزار و سیستم عامل همراه آنست که به منظور انجام امور مختلف محاسباتی، پردازشی، تبادل و نگهداری اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرد.

**اطلاعات** به معنی هر گونه محتوای معنوی، تصویری و یا شنیداری است که قابل تبادل ، انتشار و یا ثبت و ذخیره باشد.

**شبکه**  به معنی شبکه محلی رایانه ای است که متشکل از سخت افزار، نرم افزار و اطلاعات است که در آن اجزاء مختلفی نظیر ایستگاههای کاری، سرویس دهنده ها ، تجهیزات ارتباطی ، نرم افزارهای سیستم عامل، نرم افزارهای راه انداز و نرم افزارهای کاربردی و غیره ایفای وظیفه می کنند و با هدف انجام فعالیت (های) مشخصی راه اندازی گردیده است.

**تهدیدات** در اینجا به معنی خطرات نرم افزاری است که از جانب ویروس (virus) ، کرم (worm) و تروجن (trojan) متوجه رایانه ها میباشد که منبعد از مجموعه آنها به عنوان "بد افزار" (maleware code) نام برده خواهد شد.

**بهره برداری** به شخص حقیقی و یا حقوقی اتلاق میگردد که هزینه بهره داری از محصول نرم افزاری و یا سخت افزاری معینی را پرداخت نموده و اجازه بهره برداری از آن طی مدت تعیین شده دارا می باشد.

**نرم افزار ضدویروس** به معنی برنامه ای است که برای مقـابله با تهـدیدات شناخته شده ناشی از بدافزارها در رایانه ها مورد استفاده قـرار گرفته و امکانات و مشخصات آن قبلاٌ مورد تائید بهره بردار قرار گرفته است.

**سازگاری** به مفهوم عدم وجود مشکلات ناشناخته در ارتباط با کارکرد نرم افزار ضدویروس با سایر تجهیزات ثالث معین شده اعم از نرم افزاری و سخت افزاری با توجه به آزمونهای انجام شده است.

**امنیت** به مفهوم تامین ایمنی لازم و نسبی در مقابل تهدیدات است.

**مشاوره** به معنی بررسی و ارائه راه کارهای مناسب به بهره بردار برای مقابله با تهدیدات مربوط به بدافزارها است.

**شرکت مادر/ مالک محصول** منظور شرکت تولید کننده محصول و یا ارائه کننده خدمات مهندسی و پشتیبانی اصلی و بین المللی محصول میباشد.

1. موضوع توافقنامه

موضوع توافقنامه عبارت است از پشتیبانی نرم افزار ضدویروس طبق حدود وظائف طرف دوم و مطابق با مشخصات فاکتور فروش شماره مورخ صادر شده از سوی فروشنده.

بازدید حضوری رایگان کارشناسان فنی طرف دوم به صورت هفتگی از سایت طرف اول.

1. مدت اعتبار توافقنامه

این توافقنامه به مدت 12 ماه از تاریخ صدور مجوز بهره برداری نرم افزار ضدویروس دارای اعتبار است.

1. زمان انجام کار

خدمات طرف دوم در ایام هفته بجز روزهای تعطیل رسمی در ساعات اداری از ساعت 9 صبح الی 17 بعد از ظهر و پنج شنبه ها از ساعت 9 صبح الی 12 ظهر ارائه خواهد شد.

تبصره : در صورتیکه طرف اول نیاز به نیروی کارشناسی طرف دوم در خارج از ساعات اداری و یا ایام تعطیل داشته باشد این خدمات بطور جداگانه محاسبه و از طرف طرف اول قابل پرداخت خواهد بود.

تبصره : بازدید هفتگی طرف دوم با هماهنگی طرف اول به صورت حضوری انجام می­گردد.

1. مبلغ توافقنامه

پشتیبانی ضدویروس از راه دور رایگان بوده و بابت پشتیبانی ضدویروس از طریق تلفن، دورنگار، اینترنت و یا پست الکترونیک، هزینه ای دریافت نخواهد شد.

1. شرح خدمات و تعهدات طرف دوم

طرف دوم متعهد میگردد خدمات کارشناسی خود را از طرق زیر به اجرا گذارد :

پاسخگویی تلفن : 22137612 (021)

دریافت دورنگار : 22137612 (021)

سایت پشتیبانی : [www.dejpaad.com](http://www.dejpaad.com) (دریافت اطلاعات فنی، ابزارهای مفید، به روزرسانی های مایکروسافت و غیره)

سایت رسمی : [www. dejpaad.com](http://www.dejazar.com) (معرفی محصولات و خدمات شرکت دژپــاد)

واحد پشتیبانی : [support@ dejpaad.com](mailto:support@dejazar.com)

دریافت اخبار : [info@ dejpaad.com](mailto:newsletters@dejazar.com)

سایر آدرسهای پست الکترونیک : آدرس رسمی پست الکترونیک کارشناسان شرکت

الف : ارائه خدمات مشاوره ای در صورت درخواست جهتبهره برداری بهینه از ضدویروس در شبکه، این کار شامل :

* تعریف اهداف مورد نظر برای حفاظت ایستگاههای کاری در مقابل ویروس
* طرح توسعه استراتژیکی برای مابقی شبکه (سرویس دهنده ها اینترنت ، پست الکترونیک و سایر در صورت وجود)
* بررسی نقاط احتمالی ورود ویروس و آلودگی در محلهای ذخیره داده و تبادل اطلاعات در شبکه
* طرح استراتژی دفاعی ضدویروس و گستردن آن در شبکه
* تعیین نوع و نسخه نرم افزار ضدویروس برای هر سکّوی سیستم عاملی (ایستگاههای کاری، سرویس دهنده ها، سرویس دهنده های پست الکترونیک و سرویس دهنده های اینترنت)
* تعیین نحوه پیکره بندی ضدویروس برای هر سیستم عامل
* ارائه روشهای مورد استفاده برای توزیع، بروزرسانی و ارتقاء محصول برای هر سیستم عامل
* نقاط توزیع برای انتشار الگوهای شناسایی ویروسهای جدید
* تعداد دفعات بروزرسانی الگوهای شناسایی ویروس
* نقاط توزیع برای ارتقاء نرم افزار ضدویروس و پوشه های نگهداری نرم افزار
* نحوه بروزرسانی الگوهای شناسایی ویروس
* نحوه اعلام خطر و اخطارها برای هر سیستم عامل
* رویه های اجرایی به هنگام فوریت در مواجه با ویروس
* ارائه توصیه های آماده سازی جهت نصب و توزیع ضدویروس در شبکه
* ارائه توصیه های فنی برای مواجه با ویروس شیوع یافته

ب : نصب و راه اندازی اولیه سیستم مدیریت مرکزی نرم افزار ضدویروس در شبکه برای یک بار، جهت گسترش ضدویروس بر روی ایستگاههای کاری و سرویس دهنده ها.

ت : در هر زمان راهنمایی های لازم جهت انجام عملیات پاکسازی رایانه ها از آلودگی به انجام می رسد.

تبصره 1 : طرف اول می بایست قبل از انجام عملیات نصب، از وجود مواردی که مانع نصب و استفاده بهینه از نـرم افزار ضدویروس می گردد آگاهی کسب نموده و آنها را برطرف نماید. برخی از این موارد به شرح زیر می باشند :

* وجود ضدویروس دیگر بر روی ماشین و حذف آن
* استفاده از سکوی سیستم عامل یا سایر نرم افزارهای غیر معتبر یا قفل شکسته که موجب بروز مشکل گردد
* عدم در اختیار داشتن مجوز دسترسی مناسب در سطح ماشین (در حد adminstrator)
* به هم ریختگی سیستم عامل به گونه ای که نیاز به نصب مجدد سیستم عامل باشد
* نداشتن حداقل سرویسهای اصلاحی لازم (service pack) به همراه فایلهای ترمیمی (patch files) مورد نیاز برای سیستم عامل و یا برنامه های کاربردی
* کمبود حافظه و یا دیسک سخت مطابق با برنامه های بکار گرفته شده در دستگاه
* عدم تطبیق سازماندهی شبکه و سیاست های دسترسی آن با نحوه به روز رسانی نرم افزار ضدویروس و دریافت فایلهای به روز رسانی و غیره
* مشکلات سخت افزاری اساسی و یا مشکلاتی که به دلیل عدم سازگاری با نرم افزار ضدویروس مانع نصب و استفاده بهینه از آن گردد. مانند وجود قفلهای سخت افزاری و یا نرم افزاری بر روی دستگاه
* و هر مورد دیگری که ناشی از محیط نامناسب برای استفاده از نرم افزار ضد ویروس باشد

تبصره 2 : هرگونه صدمه به اطلاعات موجود بر روی دستگاههای طرف اول از مسئولیت طرف دوم خارج بوده و در این زمینه طرف اول می بایست قبل از هرگونه عملیات نصب و بهره برداری و حتی بعد از آن، پیش بینی های لازم جهت تهیه نسخه پشتیبان به عمل آورده باشد.

ج : طرف دوم هیچگونه مسئولیتی در قبال سازگاری نرم افزار ضدویروس و یا کد برنامه های آن و هر مورد دیگری که از حیطه اختیارات طرف دوم خارح باشد ندارد و طرف اول قبول دارد که قبلاٌ از کم و کیف نرم افزار ارائه شده اطلاع کافی حاصل نموده است و شرایط حاکم بر توافقنامه تحت متن اصلی موافقتنامه انگلیسی آن (License Agreement) که به هنگام نصب نرم افزار مشاهده می نمائید قرار خواهد داشت و از لحاظ فنی و حقوقی چیزی بیش از آن مورد قبول نخواهد بود.

د : خدمات طرف دوم به طرف اول از طریق سایت شرکت مادر و یا اینترنت، پست الکترونیک، دورنگار، تلفن خواهد بود و ارائه راهنمائیهای بصورت کتبی و یا شفاهی صورت می پذیرد. در صورتیکه طرف اول در موارد اضطراری نیاز به حضور کارشناس طرف دوم در محل سایت خود داشته باشد، مراجعه جهت ارائه خدمات حداکثر ظرف 48 ساعت به انجام خواهد رسید. پرداخت هزینه های رفت و آمد، اقامت و دستمزد کارشناسی در خارج از تهران بر عهده طرف اول خواهد بود. هزینه کار کارشناسی نیز فقط در محل طرف اول در شهر تهران رایگان خواهد بود.

تبصره 3 : زمان تهیه بلیط و انتظار تا موعد حرکت به مدت فوق اضافه می گردد.

توضیح 1 : موارد اضطراری به مواردی گفته می گردد که تشریح وضعیت دقیق و صحیح مشکل از طریق نماینده فنی طرف اول امکان پذیر بوده و تهدید یا مشکل امنیتی پیش آمده مستقیماً در ارتباط با موضوع توافقنامه به شرح زیر باشد :

* مشکل ناشی از عدم آشنایی به مسائل ساده کاربری نرم افزار ضدویروس، هنگ سیستم، مشکلات ارتباطی اعم از شبکه یا مادم، مشکلات سخت افزاری و یا نرم افزاری سیستم عامل و برنامه های کاربردی نظیر Outlook یا مربوط به موارد فنی ذکر شده در مستندات نرم افزار ضد ویروس نباشد.
* مشکل پیش آمده توسط کارشناس طرف اول مورد ارزیابی و بررسی اولیه قرار گرفته و گزارش دقیق آن طبق نظر کارشناس طرف دوم به وی داده شده باشد همچنین اقدامات صورت گرفته و پیشنهادی از سوی کارشناسان طرف دوم نتیجه بخش نبوده باشد.
* موارد مشاهده شده از یک تهدید متعدد بوده و در حال گسترش باشد.
* امکان دسترسی راه دور به موقعیت طرف اول برای تجزیه و تحلیل تهدید فراهم نباشد.
* درجه تخریب تهدید یا تاثیر آن بالا بوده و یا وضعیت برگشت ناپذیری را ایجاد نموده باشد.
* تهدید موجب ایجاد اختلال در کارکرد کل شبکه و یا سرویس مهمی در شبکه شده باشد.
* مشکل در ناحیه مهم (کاربر با اهمیت) یا موقعیت حساس کاری ظهور نموده است که عدم رسیدگی به موقع به آن، تبعات منفی را برای طرف اول به دنبال داشته باشد به عبارت دیگر، پیش آمد نیازمند به رسیدگی فوری در محل داشته باشد.

تبصره 4: از آنجائیکه رفع برخی مشکلات فنی پدیدار شده در کارکرد نرم افزارهای ضدویروس نیازمند تماس و پیگیری با مراکز خارجی دارد، برخی محدودیتهای زمانی از جمله تفاوت ساعات بین دو کشور و همچنین محدود شدن زمان کاری به سه روز (دوشنبه، سه شنبه، چهارشنبه) غیر قابل اجتناب است که این مطلب در زمان پاسخ دهی و انجام خدمات می بایست لحاظ گردد.

هـ : در صورتی که طرف اول با تهدید جدیدی از بدافزارها در رایانه خود مواجه گردد که آخرین نگارش الگوی شناسایی نرم افزار قادر به تشخیص و یا پاکسازی آن نباشد، طرف دوم موظف است پس از دریافت نمونه بدافزار، در حداقل زمان ممکن، نسبت به تهیه الگـوی شناسایی برای تشخیـص و پاکسازی آن اقـدام نمـوده و توصیه های خود را برای جلوگیری از انتشار و گسترش تهدید به طرف اول ارائه نماید.

و : در صورت بروز و گسترش تهدیدی که از نظر شرکت مادر و یا طرف دوم حائز اهمیت باشد، اطلاعات مستند و مفیدی در مورد نحوه انتشار، عملکرد و یا رفع تهدید در اختیار طرف اول، قرار خواهد گرفت.

ز : طرف دوم متعهد میگردد رازدار و امانت دار طرف اول باشد و کلیه اطلاعات و فعالیتهای طرف اول را بصورت محرمانه تلقی نماید. این محرمانگی در مورد کلیه رمزهای عبور ، پیکره بندیها، نـوع و نحوه بکارگـیری نرم افزارها، کدگذاریها، مستندات و سایر موارد صادق میباشد.

1. تعهدات طرف اول

الف - فراهم نمودن تسهیلات لازم جهت اجرای طرح امنیتی بر عهده طرف اول میباشد. این تسهیلات شامل تهیه نرم افزار و سخت افزارهای لازم، استفاده و یا از صدور مجوزهای مدیریتی مورد نیاز در شبکه برای رفع مشکلات اجرایی و زمینه سازی برای پیاده سازی و هدایت نظام دفاعی میباشد.

هـ - از آنجائیکه نظامهای امنیتی مبتنی بر لایه های متعـدد دفـاعی است، تغییـرات توسط طرف اول در لایه های دفاعی و نرم افزارهای کاربردی اعم از تغییر در پیکره بندی، نصب و یا خارج از سرویس نمودن آنها در رایانه ها و یا شبکه بر عهده طرف اول بوده و از این بابت مسئولیتی متوجه طرف دوم نمی باشد.

و - طرف اول نمی بایست، محتوای کلیه تعاریف، نام کاربری، رمزها، محتوای اینترنتی، فایلهای بروزرسانی، آدرسها و مسیرهای دسترسی، دستورالعملها، توصیه ها، راهنمائیهایی و هرگونه ابزار نرم افزاری وغیره و سایر مستنداتی که پیمانکار تهیه و تدوین نموده و برای انجام وظیفه خود در اختیار کارفرما قرار داده است را تا پنج سال به اشخاص حقیقی و یا حقوقی ثالثی ارائه نموده و یا در اختیار سایرین قرار دهد. همچنین هرگونه تغییر در محتوا و انتشار مجدد آنها از طرف کارفرما مجاز نمی باشد.

ر- طرف اول قبول دارد که کلیه، مشخصات و ویژگیهای عملیاتی فعلی و همچنین تغییرات آتی در محصول، اعم از تغییر در شـکل، محتوا و عملکـرد و همچنین چگونگی توزیع، ارتقـاء نسخه، بروزرسـانی و نحوه بهره برداری و سایر موارد فقط و فقط بر عهده شرکت مادر (تولید کننده) قرار داشته و طرفین این توافقنامه صرفاٌ تابع آن خواهند بود.

ز- طرف اول قبول دارد که تنها استفاده از نرم افزارهای ضدویروس معتبر برای ممانعت از حضور و مبارزه کامل با تهدیدات و بدافزارها کارآمد نبوده و بکارگیری ابزارهای کنترلی نظیر دیواره آتش (Firewall)، سیستم ضد نفوذ (IPS)، سیستم کشف و رفع حفره های امنیتی و ترمیم نقائص سیستم عامل و برنامه های کاربردی (patch managment)، سيستمهاي نظارت بر سرویسها و ترافیک (Monitoring)، سیستمهای کنترل محتوای وب و پست الکترونیک (Web filter and Antispam) و ممانعت از انجام فعالیتهای پر خطر در شبکه و ماشینها و طرح و اجرای روشهای ایمن در انجام امور الکترونیکی و سایر کنترلها و نظارتهای امنیتی لازم می باشد.

ط- خریدار متعهد میگردد طبق قوانین کپی رایت بین المللی بیش از تعداد مجوز خریداری شده اقدام به نصب و بهره برداری از محصول خریداری شده ننماید و در صورت افزایش تعداد ماشینها و نیاز به نصب ضدویروس تقاضای افزایش مجوز بهره برداری نماید. هرگاه مشخص گردد خریدار غیر از این عمل نموده است، کلیه تعهدات فروشنده ساقط گردیده و هرگونه اقدام شرکت تولید کننده محصول در خصوص تخطی طرف اول از قوانین کپی رایت بین المللی موجه و قانونی خواهد بود.

این توافقنامه در دو نسخه و 7 ماده تنظیم و به رویت و امضای طرفین رسید .هر نسخه حکم واحد را داشته و در اختیار طرفین می باشد .

|  |  |
| --- | --- |
| شرکت  مدیرعامل :  نام و نام خانوادگی :  امضاء : | شرکت مهندسی و ایمنی شبکه دژپــاد  (سهامی خاص)  مدیر عامل  نام و نام خانوادگی : سید رامین سلطانی حسینی  مهر و امضاء : |
| رئیس هیئت مدیره  نام و نام خانوادگی :  امضاء : |