|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | |
|  | |
| **پيشنهاد قيمت خريد آنلاين خدمات پشتيباني بسته پرتال و تلفن** | |
| **ماده 1** - **معرفي فروشنده و خريدار**  منظور از خريدار در اين سند عبارتست از شركت بهره برداري نيروگاه اتمي بوشهر به شماره اقتصادي 411364971731 ، به شناسه ملي 10103556469 ، به كدپستي 7518166111 و به نشاني بوشهر، نيروگاه اتمي و منظور از فروشنده در اين سند عبارتست از شركت همكاران سيستم فارس (سهامي خاص) به شمــــاره ثبــــت 9368 ، به شماره اقتصادي 411168173576 ، به شناسه ملي 10530218861 ، به كدپستي 7187631135 و به نشاني شيراز-خيابان معالي آباد-نبش خيابان دنا-ساختمان-هرم نور-طبقه دوم  **ماده 2** - **موضوع خدمات فروخته شده**  **1-2 -** موضوع خدمات فروخته شده، عبارت است از پشتيباني نرم‌افزار(هاي) تحويل شده از طرف فروشنده به خريدار، در چارچوب مواد سندحاضر كه شامل نرم‌افزار(هاي) زير مي باشد:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | نرم افزار | شماره قفل | محل استقرار | تعداد سيستم/ تعداد كاربر | مدت | | اتوماسيون تحت وب | 5031454 | اتوماسيون وب | 220 | 12 |   **2-2 -** از آنجا كه خريدار هم اكنون راهبر يا تيم راهبري قوي براي راهنمايي كاربران خود، در زمينه استفاده از نرم افزارهاي موضوع سند حاضر را، در استخدام خود دارد لذا خدمات پشتيباني فروشنده، نه به كاربران خريدار بلكه صرفا به راهبر يا تيم راهبري وي ارائه ميگردد.  **تبصره 1 -** براي جلوگيري از بروز وقفه در ارائه خدمات ، لازم است راهبر يا تيم راهبري خريدار بلافاصله پس از صدور اين سند ، كتبا به فروشنده معرفي شده و مورد تاييد وي قرار گيرند .  **تبصره 2 -** با توجه به نكات فوق ، در سراسر سند حاضر ، ارائه خدمات فروشنده به راهبران ، جايگزين ارائه خدمات پشتيباني به كاربران خواهد شد .  **ماده 3** - **مدت زمان ارائه خدمات**  مدت زمان ارائه خدمات موضوع سند حاضر، 12 ماه و شروع آن از تاريخ 1401/01/01 مي‌باشد.  **ماده 4** - **شرح خدمات**  خدمات پشتيباني با لحاظ محدوده زماني مذكور در ماده (6) و از طريق روش هاي مندرج در ماده (5) به شرح زير ارائه مي شود:  **1-4 -** تامين دسترسي كاربران خريدار به مجموعه پرسش و پاسخ هاي متداول (FAQ) در پرتال مشتريان كه توسط فروشنده تدارك ديده شده است.  **2-4 -** تامين دسترسي كاربران خريدار كه داراي گواهينامه نرم‌افزارهاي مربوطه از موسسه آموزش و پژوهش همكاران سيستم هستند به پرسش و پاسخ با كارشناسان فروشنده از طريق ثبت در پرتال مشتريان.  **3-4 -** تحويل رايگان نسخ اجرائي جديد نرم‌افزار (ها)، تحت پلاتفرم موجود و پس از عرضه آن‌ها به بازار، كه با اعلام نياز خريدار به ايشان ارائه مي شود.  **4-4 -** حل مشكلات مربوط به خرابي احتمالي قفل نرم افزارها و يا انتقال آنها از يك سرور به سرور جديد كه توسط خريدار مهيا گرديده و بنا به درخواست وي از طريق پرتال مشتريان.  **5-4 -** آموزش نرم افزارهاي موضوع اين قرارداد توسط موسسه پژوهش و آموزش همكاران سيستم به دو صورت حضوري و الكترونيكي به شرح زير امكان پذير مي باشد: آموزش هاي حضوري: اين آموزش ها به درخواست مشتري و بر اساس شهريه هاي مصوب موسسه و تقويم هاي زمانبندي، توافق و اجرا خواهد شد. آموزش هاي الكترونيكي: امكان استفاده رايگان از دوره هاي آموزشيِ راهكاران از نسخه 8.0.5 نرم افزار و صرفا از طريق سامانه يادگيري الكترونيكي موسسه در صورتيكه خريدار از سيستم هاي راهكاران همكاران سيستم استفاده مي كند و به تعداد كاربران در قرارداد حاضر و در طي مدت زمان قرارداد، فراهم مي باشد.  **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 خريدار.  **7-4 -** ارائه خدمات پشتيباني و رفع اشكالات كاربران در صورت اعلام نياز از طرف خريدار.  **8-4 -** ارائه مشاوره در زمينه تنظيمات سخت افزاري براي استفاده بهينه از نرم افزارها، بنا به درخواست خريدار.  **9-4 -** تيونينگ ديتابيس خريدار براي افزايش كارايي و سرعت عمليات كاربري، حسب درخواست خريدار.  **10-4 -** ساخت گزارش و يا فرم‌هاي سفارشي سازي شده، براي مجموعه سيستم‌هاي طرف سند حاضر حسب اعلام نياز خريدار پس از مشخص شدن محدوده آن و برآورد زمان توسط فروشنده به شرح زير انجام ميشود: براي مشتريان داراي 6 سيستم حداكثر به ميزان 8 ساعت و براي بيشتر از آن به ازاي هر سيستم 2 ساعت اضافه مي شود. در صورتيكه مدت زمان مقتضي بيش از مدت زمان ذكر شده برآورد شود، زمان و هزينه لازم به خريدار اعلام خواهد شد.  **ماده 5** - **روش هاي ارائه خدمات**  خدمات موضوع سند حاضر به شيوه هاي زير قابل ارائه مي باشد :  **1-5 -** اعطاي حق دسترسي به پرتال مشتريان فروشنده به خريدار كه در برگيرنده خدمات زير است: - ارائه پرسش و پاسخ هاي متداول (FAQ) - انجام chatبا كارشناسان فروشنده- 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 3 -** تهيه و دسترسي خريدار به پرتال شرط اوليه و ضروري دريافت خدمات پشتيباني توسط خريدار است كه بدون دسترسي بدان استفاده از ساير خدمات فروشنده ممكن نخواهد بود، بديهي است اين روش به تنهايي پاسخ گوي كليه مشكلات و نيازهاي احتمالي خريدار نيست و لذا توصيه مي‌شود كه خريدار براي پوشش موثرتر نيازها و مشكلات احتمالي خود از ساير روش‌هاي ارائه خدمات نيز كه فروشنده تدارك ديده است، متناسب با امكانات خود و مشورت و توافق با فروشنده، بهره مند شود.  **2-5 -** ارائه خدمات پشتيباني و رفع اشكالات خريدار از طريق پرتال در صورت اعلام نياز خريدار.  **3-5 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) به صورت راه دور، (ريموت) با استفاده از امكانات مخابراتي خريدار و در شرايطي كه ابزار سخت‌افزاري و نرم‌افزاري لازم توسط خريدار فراهم شده باشد.  **تبصره 4 -** درصورتي‌كه خريدار براي پشتيباني از نرم افزار(ها) احتياج به مراجعه داشته باشد مي‌بايست به تعداد مورد نياز نسبت به خريد مراجعه اقدام نمايد.  **تبصره 5 -** در صورتي كه به هر دليل، حل برخي مشكلات با استفاده از ساير روش‌هاي ارائه خدمات امكان‌پذير نبوده و يا خريدار اصرار به اعزام نيروي مقيم فروشنده نمايد، درچارچوب سند حاضر مي توان توافق نمود.  **ماده 6** - **محدوده زماني ارائه خدمات**  ارائه خدمات پشتيباني در طول مدت سند حاضر در محدوه زماني بشرح زير ارائه مي گردد :  **1-6 -** دسترسي به پرتال براي دريافت خدمات پشتيباني در محدوده ساعات 08:00 الي 17:00 روزهاي كاري بوده و استفاده از ساير خدمات پرتال به صورت دائم و بدون وقفه زماني، براي خريدار امكان پذير خواهد بود.  **2-6 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) مطابق با بسته ي نامحدود، به روش تلفني و از راه دور با توجه به توافق انجام شده از ساعت 8:00 تا ساعت 20:00 روزهاي شنبه تا چهارشنبه، از ساعت 8:00 تا ساعت 14:00 روز پنجشنبه و از ساعت 9:00 تا 14:00 روزهاي جمعه و تعطيل خواهد بود. در صورت اعلام نياز از طريق پرتال مشتريان، حداكثر ظرف 2 ساعت كاري در بازه مذكور، براساس اطلاعات اعلام شده از سمت خريدار، با ايشان تماس گرفته مي شود.  **3-6 -** چنانچه مراجعه يا اعزام كارشناس مقيم در سند حاضر توافق شده باشد، انجام اين موارد حين پيشرفت خدمات و براساس زمان هاي هماهنگ شده في مابين عوامل اجرايي طرفين (ظرف 24 ساعت كاري از زمان اعلام نياز خريدار)، صورت خواهد پذيرفت. توضيح اينكه 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 خريدار، منظور خواهد شد. همچنين هر مراجعه به شهرستان( شعاع بيش از 40 كيلومتري دفتر فروشنده )، معادل 3 مراجعه در داخل شهر خواهد بود.  **ماده 7** - **تعهدات فروشنده**  **1-7 -** فروشنده متعهد است كه نيروي انساني متخصص و مورد نياز، براي انجام خدمات موضوع سند حاضر را در اختيار داشته باشد.  **2-7 -** فروشنده متعهد است كه با استفاده از روش‌هاي تشريح شده در ماده 5 و در محدوده زماني تعيين شده در ماده 6 سند حاضر و پاسخگو باشد.  **3-7 -** فروشنده متعهد است كه كليه اسناد و مدارك و اطلاعات مربوط به خريدار 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** - **شرايطي كه بايد توسط خريدار فراهم يا رعايت شوند**  **1-8 -** خريدار متعهد است دسترسي به اينترنت براي استفاده از پرتال مشتريان را تامين نمايد.  **2-8 -** خريدار متعهد است حق الزحمه فروشنده را بر اساس شرايط سند حاضر پرداخت نمايد.  **3-8 -** خريدار متعهد است از قفل نرم افزاري تحويل شده به وي، مراقبت كامل به عمل آورد. و در هر صورت در مورد عواقب احتمالي سوء استفاده از قفل و خرابي آن، ضامن است.  **4-8 -** در مواردي كه قفل سخت افزاري به همراه نرم افزار ارائه گرديده، خريدار متعهد است از قفل سخت افزاري تحويل شده به وي، مراقبت را 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 فروشنده در زمان تقاضا مي‌باشد.  **5-8 -** خريدار 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 خريدار بوده و مشكلات احتمالي ناشي از آن خارج از حدود مسئوليت فروشنده است.  **6-8 -** خريدار متعهد است حداقل يك نفر را به عنوان رابط يا راهبر نرم‌افزار (ها) به فروشنده 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 -** خريدار متعهد است كليه اطلاعات و اسناد مورد نياز فروشنده به منظور حل موضوعات و مشكلات احتمالي خود را به موقع در اختيار وي قرار دهد.  **8-8 -** خريدار متعهد است محل و بستر مناسبي را براي كار در اختيار نماينده فروشنده قرار داده و امكان دسترسي لازم به نرم‌افزار و اطلاعات ثبت شده در آن را بدهد.  **9-8 -** خريدار براي استفاده از خدمات تلفني فروشنده، لازم است در زمان برقراري تماس تلفني، كد شناسايي و كلمه عبور خود را وارد نمايد.  **10-8 -** خريدار 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 فروشنده را تامين نمايد.  **11-8 -** خريدار متعهد است امكانات اياب و ذهاب، اقامت و پذيرايي كارشناسان اعزامي از سوي فروشنده را تأمين نمايد.  **12-8 -** مسئوليت تهيه و نگهداري سيستم عامل بر روي سرورها بر عهده خريدار است.  **تبصره 6 -** در صورت درخواست خريدار جهت فعاليت بهينه سيستم هاي موضوع سند حاضر، فروشنده مشخصات سيستم عامل مورد نياز بر روي سرورهاي مذكور را در اختيار خريدار قرار مي دهد.  **13-8 -** حفظ و نگه داري از ديتابيس و تهيه و نگه داري فايل هاي پشتيبان از آن، بر عهده خريدار است و فروشنده در صورت درخواست خريدار ، مشاوره و آموزش لازم براي نحوه تهيه و نگه داري نسخ پشتيباني را به نماينده معرفي شده از طرف خريدار ارائه خواهد داد.  **ماده 9** - **حق الزحمه انجام خدمات پشتيباني و نحوه پرداخت**  **1-9 -** خالص بهاي خدمات پس از اعمال تخفيفات مربوط به خريد آنلاين و اعمال ماليات بر ارزش افزوده ، بشرح جدول زير ميباشد.در صورت عدم امكان پرداخت الكترونيكي لازم است خريدار مبلغ خالص 2,284,595,149 را به شماره حساب جاري 230482858966762 ، شماره شبا IR250550230482805896676002 نزد بانك اقتصاد نوين شعبه 2304 واريز كرده و اطلاعات فيش مربوطه را در پرتال امور مشتريان همكاران سيستم ثبت نمايد .   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | نرم افزار | تعداد كاربر/تعداد سيستم | مدت | مبلغ ماهيانه | مبلغ كل | | اتوماسيون تحت وب | 220 | 12 | 180,642,000 | 2,167,704,000 | | نيروي مقيم | 5 | 0 | 35,000,000 | 175,000,000 | |  | | | جمع كل : | 2,342,704,000 | | تخفيف : | 246,745,148 | | ماليات و عوارض : | 188,636,297 | | جمع خالص : | 2,284,595,149 |   **تبصره 7 -** جمع خالص به شرح جدول فوق لازم است عيناً و بدون اعمال هيچ كسورات ديگري از قبيل بيمه، حسن انجام كار و غيره پرداخت گردد.  **تبصره 8 -** درصورتي كه خريدار نسبت به پرداخت حق‌الزحمه فروشنده در مهلت تعيين شده در ماده 9 اين سند اقدام ننمايد، فروشنده مي‌تواند از ارائه خدمات پشتيباني به خريدار خودداري نمايد. در اين صورت فروشنده به نسبت مدت زمان ارائه خدمات، مستحق دريافت حق‌الزحمه براساس مفاد اين سند مي‌باشد.  **ماده 10** - **موارد بروز اشكال**  در مورد اشكالاتي كه مستقيماً ناشي از عملكرد نرم‌افزارهاي موضوع سند حاضر نباشد و ناشي از مواردي كه خارج از اراده طرفين يا منتسب به فعل خريدار و يا كاركنان وي باشد، همانند مواردي نظير (وبدون قيد انحصار) قطع برق، خروج غيرعادي از نرم‌افزار، اشكالات سخت‌افزاري، حمله ويروس‌هاي كامپيوتري و باج افزارها و تروجان ها، عدم مراقبت از قفل نرم‌افزاري يا سخت افزاري، تخريب پرونده‌هاي اطلاعاتي توسط كاربران نرم‌افزار يا توسط ساير نرم‌افزارها، فروشنده بنا به درخواست كتبي خريدار، نهايت سعي خود را براي احياي اطلاعات خواهد نمود و به هرحال مسئوليت از بين رفتن يا صدمه ديدن احتمالي آن برعهده خريدار است و فروشنده از اين بابت هيچ تعهد و يا مسئوليتي نخواهد داشت. | |
| اين سند در 10 ماده و به زبان فارسي توسط فروشنده تنظيم و پس از امضا تسليم خريدار گرديد. | |
|  | |
|  | **مهر و امضاي فروشنده** |

Top of Form

|  |
| --- |
|  |

Bottom of Form