|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| شماره قرارداد : 1392/mto/116 | |
| تاريخ شروع قرارداد : 1392/01/01 | |
| **قرارداد ارائه خدمات پشتيباني نرم‌افزار** | |
| **ماده 1** - **طرفين قرارداد**  قرارداد حاضر بين شركت توليد و توسعه انرژي اتمي ايران ،شماره اقتصادي/شناسه ملي 411113338919 ، به نشاني تهران- بزرگراه افريقا- 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 (سهـــامي خــــاص)،شماره اقتصادي/شناسه ملي 411111314964 ، به شمــــاره ثبــــت 132563 به نشاني تهران، خيابان يوسف آباد،كوچه1/15پلاك24،طبقه چهارم 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 و با در نظر داشت ساير مواد قرارداد حاضر كه شامل نرم‌افزار(هاي) زير مي‌باشد:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | نرم افزار | شماره قفل | محل استقرار | تعداد | | اتوماسيون تحت وب | 5026665 | مركزي | 50 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | | مديريت دارايي ها | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | | حسابداري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | | حسابداري دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | | حقوق و دستمزد دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | | زير سيستم ماموريت دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 |   **ماده 3** - **مدت قرارداد**  مدت قرارداد 12 ماه و شروع آن از تاريخ 1392/01/01 مي‌باشد.  **ماده 4** - **شرح خدمات موضوع قرارداد**  خدمات پشتيباني كه صرفا در ارتباط با نرم افزارها و ساير شرايط موضوع قرارداد حاضرو از طريق روشهاي مندرج در ماده (5) و با در نظر داشت محدوده زماني مذكور در ماده (6) آن ، ارائه خواهند شد ، عبارتنداز:  **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 امور مشتريان .  **2-4 -** تامين دسترسي كاربران كارفرما - كه قبلا توسط مركز اموزش همكاران سيستم آموزش ديده و گواهينامه نرم افزارهاي ذيربط را دريافت داشته اند ، به پرسش و پاسخ با كارشناسان مجري از طريق (chat)در پرتال امور مشتريان .  **3-4 -** تحويل رايگان نسخ اجرائي جديد نرم‌افزار(ها) ، تحت پلاتفرم موجودو پس از عرضه آن‌ها به بازار از طريق پرتال امور مشتريان .  **4-4 -** حل مشكلات مربوط به خرابي احتمالي قفل نرم افزارها و يا انتقال آنها از يك سرور به سرور جديدكه توسط كارفرما مهيا گرديده و بنا به درخواست وي از طريق پرتال امور 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 1392 موسسه فوق ، به دو صورت حضوري و الكترونيكي صورت خواهد گرفت .  **تبصره 1 -** مشترياني كه تا 25 اسفند ماه 1391 نسبت به انعقاد قرارداد پشتيباني سال 1392 و پرداخت وجه آن اقدام نمايند ، از تخفيفي معادل تخفيف خوش حسابي استفاده شده براي پرداخت قرارداد حاضر ، درارتباط با خريد خدمات موسسه آموزش و پژوهش همكاران سيستم نيز بهره مندخواهند شد .  **تبصره 2 -** تعرفه نرم افزارهايي كه براي آن‌ها امكان ارائه آموزش الكترونيكي وجود دارد، معادل 40% تعرفه‌هاي دوره‌هاي حضوري همان نرم افزار مي‌باشد.  **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 بنا و به 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 DATABASE كارفرما به كمك ابزار SGDOCTOR مجري با هدف بهينه سازي آن ، حسب درخواست و با اجازه كارفرما .  **10-4 -** تيونينگ DATABASE كارفرما براي افزايش كارايي و سرعت عمليات كاربري ، حسب درخواست و با اجازه 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.  **ماده 5** - **روش هاي ارائه خدمات**  **1-5 -** اعطاي حق دسترسي به پرتال امور 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 3 -** بديهي است تهيه و دسترسي كارفرما به پرتال شرط اوليه و ضروري دريافت خدمات پشتيباني توسط كارفرماست كه بدون دسترسي بدان استفاد ه 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 كار فرما براي پوشش تمامي نيازها و مشكلات احتمالي خود از ساير روشهايي 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 كاربران به صورت تلفني در صورت اعلام نياز و تماس كارفرما.  **3-5 -** پشتيباني از نرم‌افزار(ها) به صورت راه دور، با استفاده از امكانات مخابراتي كارفرما و در شرايطي كه ابزار سخت‌افزاري و نرم‌افزاري لازم توسط كارفرما فراهم شده باشد.  **4-5 -** ارائه خدمات از طريق مراجعه يا اعزام نيروي مقيم به محل كارفرما در صورتي كه به هر دليل ، حل برخي مشكلات با استفاده از ساير روشهاي ارائه خدمات امكانپذير نبوده و يا كارفرما اصرار به مراجعه نماينده يا اعزام نيروي مقيم مجري نمايد و همچنين مراجعات و نيروي مقيم مورد نياز ، درچارچوب قرارداد حاضر مورد توافق طرفين قرارگرفته باشد  **ماده 6** - **محدوده زماني ارائه خدمات**  ارائه خدمات پشتيباني در طول مدت قرارداد حاضر در محدوه هاي زماني بشرح زيرارائه مي گردد :  **1-6 -** دسترسي به پرتال در ارتباط با ارائه خدمات قفل و chat ، در محدوده ساعات 08:00 الي 17:00 روزهاي اداري بوده و استفاده از ساير خدمات پرتال بطور دائم و بدون وقفه زماني ، براي كارفرما امكانپذير خواهد بود.  **2-6 -** پشتيباني از نرم‌افزار(ها) به روش تلفني و راه دور با توجه به توافق بعمل امده از ساعت 08:00 تا ساعت 17:00 روزهاي اداري بعمل خواهد آمد.  **3-6 -** انجام مراجعات يا اعزام نيروي مقيم توافق شده در قرارداد حاضر ، حين پيشرفت قرارداد و بر اساس زمانهاي هماهنگ شده في مابين عوامل اجرايي طرفين و يا به شكل اضطراري(ظرف 24 ساعت كاري از زمان اعلام نياز كارفرما) ،صورت خواهد پذيرفت .  **تبصره 4 -** 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.  **ماده 7** - **تعهدات مجري**  **1-7 -** مجري متعهد خواهد بود 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 تصريح شده در ماده 5 و در محدوده زماني تعيين شده در ماده 6 قرارداد حاضر ، آماده پاسخگويي به كارفرما، باشد.  **3-7 -** مجري متعهد است كه كليه اسناد و مدارك و اطلاعات مربوط به كارفرما را محرمانه تلقي نموده و از افشاي آن‌ها، بدون موافقت كارفرما، به هر شكلي خودداري نمايد.  **ماده 8** - **تعهدات كارفرما**  **1-8 -** تامين دسترسي به اينترنت براي استفاده از پرتال امور مشتريان مجري.  **2-8 -** كارفرما حق الزحمه مجري را بر اساس شرايط قرارداد حاضر پرداخت خواهد كرد .  **3-8 -** كارفرما متعهد است از قفل نرم افزاري تحويل شده به وي ، مراقبت كامل به عمل آورد. كارفرما در هر صورت در مورد عواقب احتمالي سوء استفاده از قفل ، ضامن است.  **4-8 -** در مواردي كه قفل سخت افزاري به همراه نرم افزار ارائه گرديده و نرم افزار بدون آن قابل استفاده نيست ، 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 روز مجري است . كارفرما در هر صورت در مورد عواقب احتمالي سوء استفاده از قفل مفقود شده ، ضامن است.  **5-8 -** كارفرما موظف است در صورت انتشار نرم افزار روي 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 مسئوليت مجري است.  **6-8 -** كارفرما مي‌بايست حداقل يك نفر را به عنوان رابط با مجري يا راهبر نرم‌افزار(ها) معرفي و تا حد امكان از جابجائي و تغيير وي اجتناب نمايد.  **7-8 -** كارفرما كليه اطلاعات و اسناد مورد نياز مجري را به موقع در اختيار وي قرار خواهد داد.  **8-8 -** كارفرما مي‌بايست محل و كامپيوتر مناسبي را براي كار در اختيار نماينده مجري قرار داه و به نامبرده 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 -** تامين امكانات مخابراتي و سخت افزاري لازم (خط اينترنت با حداقل پهناي باند اختصاصي 256/256 كيلو بيت در ثانيه) جهت استفاده از از سرويس راه دور فروشنده.  **11-8 -** تأمين امكانات اياب و ذهاب و اقامت و پذيرايي كارشناسان اعزامي از سوي مجري.  **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 و مبلغ قرارداد به صورت ماهيانه با ارائه صورتحساب (در مقاطع سه ماهه) به شماره حساب جاري 1-975781-40-835 نزد بانك سامان شعبه ساعي به نام مجري پرداخت مي‌گردد:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | نرم‌افزار/خدمات | تعداد | مبلغ ماهيانه/واحد | مبلغ كل | | اتوماسيون تحت وب | 50 | 6,055,000 | 72,660,000 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 1 | 1,900,000 | 22,800,000 | | مديريت دارايي ها | 1 | 1,900,000 | 22,800,000 | | حسابداري | 1 | 1,900,000 | 22,800,000 | | حسابداري دولتي | 1 | 2,300,000 | 27,600,000 | | حقوق و دستمزد دولتي | 1 | 2,300,000 | 27,600,000 | | زير سيستم ماموريت دولتي | 1 | 2,300,000 | 27,600,000 | | سرويس مراجعه | 20 | 1,200,000 | 24,000,000 | |  | | جمع كل : | 247,860,000 |   **2-9 -** كليه كسور قانوني و قراردادي به عهده مجري مي باشد و پرداخت ماليات بر ارزش افزوده به عهده كارفرما مي باشد. از هر پرداخت به مجري 10 درصد به عنوان سپرده حسن انجام كار كسر و در نزد كارفرما نگهداري مي شود مبلغ مذكور در پايان قرارداد و پس از اتمام تعهدات مجري و تاييد كارفرما به وي مسترد خواهد شد. همچنين كارفرما در صورت نياز خود مي تواند با درخواست كتبي خود، تعداد سرويس مراجعه حضوري را افزايش دهد و مجري متعهد به انجام آن بر اساس نرخ واحد قرارداد خواهد بود. اين افزايش حداكثر تا سقف 25 درصد مبلغ قرارداد خواهد بود  **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 5 -** ارائه خدمات موضوع قرارداد توسط مجري ، تنها پس از ثبت اطلاعات پرداخت در سايت فوق توسط كارفرما ، امكان‌پذير مي‌باشد.  **ماده 10** - **فسخ قرارداد**  **1-10 -** در صورتي كه 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** - **داوري**  هرگونه اختلاف درباره تفسير و يا اجراي اين قرارداد، از طريق كميسيون داوري مركب از يك نفر نماينده كارفرما و يك نفر نماينده مجري حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم حصول نتيجه، مرجع حل اختلاف مراجع قضايي شهر تهران خواهند بود .  **ماده 12** - **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 13** - **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 مزبور، تخلف ازقرارداد محسوب نمي‌گردد.  **ماده 14** - **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 15** - **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 تاريخ 1391/12/21 در 15 ماده و در 2 نسخه به زبان فارسي تنظيم و مبادله گرديده است و هر نسخه آن به تنهائي معتبر و مورد عمل مي باشد. | |
|  | |
| **مهر و امضاي مجري** | **مهر و امضاي كارفرما** |

Top of Form



|  |
| --- |
|  |

Bottom of Form