|  |
| --- |
|  |
| شماره قرارداد : ……………. |
| تاريخ شروع قرارداد : 1400/01/01 |
| **قرارداد ارائه خدمات پشتيباني نرم‌افزار** |
| **ماده 1** - **طرفين قرارداد**قرارداد حاضر بين شركت توليد و توسعه انرژي اتمي ايران به شماره اقتصادي 411113338919 ، به شناسه ملي ، به كدپستي 1915613663 و 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 شمــــاره ثبــــت 132563 ، به شماره اقتصادي 411111314964 ، به شناسه ملي 10101758405 ، به كدپستي 1433783194 و 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 |
| خدمت پشتيباني مديريت دارايي ها | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني حسابداري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني خزانه داري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني دريافت و پرداخت دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني حسابداري | 5040841 | نسخه دوم حسابداري-بابت تغيير كدينگ | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني اموال دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني مديريت منابع انساني دولتي- سيستم پايه استانداري | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني زير سيستم ماموريت دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني حقوق و دستمزد دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني حسابداري دولتي | 5028079 | دفترمركزي-سيستم دولتي | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني اتوماسيون تحت وب | 5026665 | مركزي | 50 | 12 |
| خدمت پشتيباني مديريت منابع انساني دولتي - سامانه سفارش و تحويل غذا | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني مديريت منابع انساني دولتي - زير سيستم پرتال | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 |
| خدمت پشتيباني مديريت منابع انساني دولتي- زير سيستم مديريت تردد | 5041371 | دفتر مركزي-منابع انساني | 1 | 12 |

**ماده 3** - **مدت زمان قرارداد**مدت زمان قرارداد 12 ماه و شروع آن از تاريخ 01/01/1400 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 ارائه مي شود:**1-4 -** تامين دسترسي كاربران كارفرما به مجموعه پرسش و پاسخ هاي متداول (FAQ) در پرتال مشتريان كه توسط مجري تدارك ديده شده است.**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، كه با اعلام نياز كارفرما 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 كارفرما 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 -** ارائه خدمات پشتيباني در صورت بروز اشكالات غير قابل پيش‌بيني و اقدام در جهت رفع اشكالات 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 ابزارهاي مجري با هدف بهينه سازي آن، بر حسب درخواست كارفرما.**10-4 -** تيونينگ ديتابيس كارفرما براي افزايش كارايي و سرعت عمليات كاربري، بر حسب درخواست كارفرما.**11-4 -** ارائه مشاوره در زمينه عمليات پايان سال مالي نرم افزار (ها) بنا به درخواست كارفرما.**12-4 -** ساخت گزارش و يا فرم‌هاي سفارشي سازي شده، براي مجموعه سيستم‌هاي طرف قرارداد حسب اعلام نياز كارفرما پس از مشخص شدن محدوده آن و برآورد زمان توسط مجري كه 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 كارفرما اعلام خواهد شد.**ماده 5** - **روش هاي ارائه خدمات**خدمات موضوع قرارداد به شيوه هاي زير قابل ارائه 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 chat با 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 -** 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، بديهي است اين روش به تنهايي پاسخ گوي كليه مشكلات و نيازهاي احتمالي كارفرما نيست و لذا توصيه مي‌شود كه كارفرما براي پوشش موثرتر 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 مند شود.**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 نرم‌افزار (ها) به صورت از 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 به شرح 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 كارفرما امكان پذير خواهد بود.**2-6 -** پشتيباني از نرم‌افزار (ها) مطابق با بسته ي پرتال تلفن، به روش تلفني و از راه دور با توجه به توافق انجام شد از ساعت 8:00 تا ساعت 17:00 روزهاي شنبه تا چهارشنبه و از ساعت 8:00 تا 14:00 روز پنجشنبه خواهد بود. در صورت اعلام نياز از طريق 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 متخصص و مورد نياز، براي انجام خدمات موضوع قرارداد را در اختيار داشته 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 و 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. و 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، كارفرما متعهد است از قفل سخت افزاري تحويل شده به وي، مراقبت كامل را 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.**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 ثبت 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 به منظور حل موضوعات و مشكلات احتمالي خود 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 ارائه كند.**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 -** كارفرما متعهد است امكانات اياب و ذهاب، اقامت و پذيرايي كارشناسان اعزامي از سوي مجري را تأمين نمايد.**12-8 -** مسئوليت تهيه و نگهداري سيستم عامل بر روي سرورها بر عهده كارفرما است.**تبصره 4 -** 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.**13-8 -** حفظ و نگه داري از ديتابيس و تهيه و نگه داري فايل هاي پشتيبان از آن، بر عهده كارفرما است و مجري در صورت درخواست كارفرما، مشاوره و آموزش لازم براي نحوه تهيه و نگه داري 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 -** حق الزحمه مجري به منظور ارائه خدمات موضوع قرارداد مبلغ2.051.844.470 ريال مي باشد كه بر اساس جدول پيوست در قبال انجام تعهدات قراردادي در چهار قسط مساوي هر سه ماه يكبار ، به شماره حساب جاري 10182858937681 ، شماره شبا IR740550010182805893768001 نزد بانك اقتصاد نوين شعبه 101 به نام مجري پرداخت شود.**2-9 -** به منظور تسريع و سهولت پيگيري مبادلات، كارفرما اطلاعات پرداخت را در پرتال مشتريان به آدرس customers.systemgroup.net ثبت خواهد نمود.**3 -9 -**از هر پرداخت به مجري 10% به عنوان حسن انجام تعهدات كسر و در نزد كارفرما نگهداري مي شود .مبلغ مذكور در پايان قرارداد و پس از انجام تعهدات و تاييد كارفرما به وي مسترد خواهد شد **4 -9 -**ماليات بر ارزش افزوده بر اساس درصدهاي تعيين شده سازمان امور مالياتي براي هر سال توسط موسسه محاسبه و به صورتحساب اضافه مي شود **5 -9 -**كليه كسورات قانوني و قراردادي در صورت شمول (به جر ماليات بر ارزش افزوده )به عهده موسسه مي باشد .**تبصره 7 -** 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 ارائه خدمات، مستحق دريافت حق‌الزحمه براساس مفاد اين قرارداد مي‌باشد.**ماده 10** - **فسخ قرارداد**از آنجاييكه مجري متعهد به ايجاد ظرفيت هاي زيرساختي و سازماني از حيث تجهيز نيروي انساني و تامين امكانات و تجهيزات مختلف در راستاي ايفاي تعهدات خود بر اساس قرارداد حاضر ميباشد، امضاء اين قرارداد به منزله توافق قطعي و غير قابل برگشت طرفين داير به ارائه و انجام خدمات موضوع آن بوده و كارفرما تحت هيچ شرايطي مجاز نيست كه به دليل ناتواني خود در پرداخت حق الزحمه مجري و يا اعمال صرفه جويي بعدي در هزينه هاي خويش و يا با طرح موضوعاتي چون انحلال، تعطيلي، تقليل و يا توقف فعاليت سازمان خود و يا عدم استفاده از تمام يا برخي از نرم افزارهاي موضوع اين قرارداد، قرارداد حاضر را به طور كلي يا بخشي از آن، چه به لحاظ تعداد نرم افزارهاي مشمول قرارداد و چه از حيث مدت آن، فسخ نموده يا تقليل دهد.**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 ابتدا 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 صدور بخشنامه‌هاي 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 از قرارداد 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 2 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| نرم افزار | تعداد كاربر/تعداد سيستم | مدت | مبلغ ماهيانه | مبلغ كل |
| مديريت دارايي ها | 1 | 12 | 12,450,000 | 149,400,000 |
| حسابداري | 1 | 12 | 12,450,000 | 149,400,000 |
| خزانه داري | 1 | 12 | 12,450,000 | 149,400,000 |
| دريافت و پرداخت دولتي | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| حسابداري | 1 | 12 | 6,225,000 | 74,700,000 |
| اموال دولتي | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| مديريت منابع انساني دولتي- سيستم پايه استانداري | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 1 | 12 | 12,450,000 | 149,400,000 |
| زير سيستم ماموريت دولتي | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| حقوق و دستمزد دولتي | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| حسابداري دولتي | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| اتوماسيون تحت وب | 50 | 12 | 32,160,000 | 385,920,000 |
| مديريت منابع انساني دولتي - سامانه سفارش و تحويل غذا | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| سرويس مراجعه پشتيباني | 20 | 0 | 9,000,000 | 180,000,000 |
| مديريت منابع انساني دولتي - زير سيستم پرتال | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
| مديريت منابع انساني دولتي- زير سيستم مديريت تردد | 1 | 12 | 12,160,000 | 145,920,000 |
|  | جمع كل :     | 2,551,500,000 |
| تخفيف :     | 499,655,530 |
| جمع بعد از تخفيف:  | 2.051.844.470  |
| ماليات و عوارض :     | 184,666,002 |
| جمع خالص :     | 2,236,510,472 |