|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | |
| تاريخ شروع قرارداد : 1391/01/01 | |
| قرارداد ارائه خدمات پشتيباني نرم‌افزار | |
| ماده 1 - طرفين قرارداد  قرارداد حاضر بين شركت توليد و توسعه انرژي اتمي ايران به نشاني تهران- بزرگراه افريقا- خيابان تنديس- پلاك 8- طبقه پنجم كه در اين قرارداداختصاراً كارفرما ناميده مي‌شود از يك طرف و شركت همكاران سيستم پناه غرب (سهـــامي خــــاص) به شمــــاره ثبــــت 151852 به نشاني تهران، يوسف آباد، خيابان ابن سينا، نبش كوچه 1/15، پلاك 24 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 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 2 | | انتشار اطلاعات | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 2 | | حسابداري | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 0 | نامشخص | 2 | | مديريت دارايي ها | 5028078 | دفترمركزي - سيستم تيپ | 1 |   ماده 3 - مدت قرارداد  مدت قرارداد 12 ماه و شروع آن از تاريخ 1391/01/01 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 ارتباط با موضوعات پر مصرف و شناخته شده و بروز رساني دائمي آنها.  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) .  3-4 - تحويل رايگان نسخ اجرائي جديد نرم‌افزار(ها) ، تحت پلاتفرم موجود و پس از عرضه آنها به بازار .  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.  5-4 - 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 به درخواست كارفرما.  6-4 - ارائه خدمات پشتيباني و رفع اشكالات كاربران در صورت اعلام نياز كارفرما.  7-4 - ارائه مشاوره در زمينه تنظيمات سخت افزاري براي استفاده بهينه از نرم افزارها ، بنا به درخواست كارفرما .  8-4 - بررسي DATABASE كارفرما به كمك ابزار SGDOCTOR مجري با هدف شناسايي و همكاري نرم افزاري در رفع ايرادات احتمالي آن ، حسب درخواست و با اجازه كارفرما .  9-4 - تيونينگ DATABASE كارفرما براي افزايش كارايي و سرعت عمليات كاربري ، حسب درخواست و با اجازه كارفرما.  10-4 - ارائه مشاوره در زمينه عمليات پايان سال مالي نرم افزار(ها) و يا ساير زمينه هايي كه به بهبود استفاده از آنها منجر گردد ، بنابه درخواست كارفرما.  11-4 - آموزش و بازآموزي كاربري نرم‌افزار(هاي) موضوع اين قرارداد ، با اعلام نياز كارفرما از طريق استفاده از امكانات مركز آموزش و پژوهش همكاران سيستم صورت خواهد گرفت .استفاده از خدمات مركز فوق به ازاء يك كاربر براي هر سيستم يا زير سيستم موضوع قرارداد حاضر و فرم ساز و گزارش ساز ، مشمول 25% تخفيف نسبت به تعرفه جاري مركز فوق خواهد بود.  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 1 - 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 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 نمايندگان مجري نمايد و همچنين مراجعات 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 20:00 روزهاي اداري و از ساعت 09:00 تا ساعت 14:00 روزهاي تعطيل بعمل خواهد آمد.  3-6 - مراجعات توافق شده در قرارداد حاضر ، حين پيشرفت قرارداد و بر اساس زمانهاي هماهنگ و توافق شده في مابين عوامل اجرايي طرفين و يا به شكل اضطراري، انجام خواهد شد .  تبصره 2 - هر مراجعه در محدوده شهر با احتساب زمان اياب و ذهاب 3 ساعت است كه كمتر از اين مقدار ، همان 3 ساعت منظور 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 در محدوده هاي زماني تعيين شده در قرارداد حاضر آماده پاسخگويي به كارفرما حسب اعلام نياز او و تحت روشهاي ارائه خدمات خريداري شده توسط وي ، 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 - كارفرما مي‌بايست حداقل يك نفر را به عنوان رابط با مجري يا راهبر نرم‌افزار(ها) معرفي و تا حدامكان از جابجائي و تغيير وي اجتناب نمايد.  2-8 - كارفرما كليه اطلاعات و اسناد مرتبط با موضوع قرارداد و مورد نياز مجري را به موقع در اختيار وي قرار خواهد داد.  3-8 - كارفرما مي‌بايست محل مناسبي را براي كار در اختيار نماينده مجري قرار دهد و به وي امكان دسترسي لازم به نرم‌افزار و اطلاعات ثبت شده در آن را بدهد.  4-8 - تامين امكانات مخابراتي و سخت افزاري لازم (خط اينترنت با حداقل پهناي باند اختصاصي 256/256 كيلو بيت در ثانيه) جهت سرويس راه دور.  5-8 - كارفرما حق الزحمه مجري را بر اساس شرايط قرارداد حاضر پرداخت خواهد كرد .  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 درپايان هر ماه پس از دريافت صورتحساب و تاييد كارفرما به شماره حساب جاري 179241 نزد بانك سپه شعبه 1600 به نام مجري پرداخت مي‌گردد:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | نرم‌افزار/خدمات | تعداد | مبلغ ماهيانه/واحد | مبلغ كل | | سرويس مراجعه | 9 | 1,000,000 | 9,000,000 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 2 | 4,100,000 | 49,200,000 | | انتشار اطلاعات | 2 | 2,200,000 | 26,400,000 | | حسابداري | 1 | 2,050,000 | 24,600,000 | | انبار و حسابداري انبار شركت‌هاي توليدي | 2 | 2,050,000 | 24,600,000 | | مديريت دارايي ها | 1 | 2,050,000 | 24,600,000 | |  | | جمع كل : | 158,400,000 | | ماليات و عوارض : | 7,920,000 | | جمع خالص : | 166,320,000 |   2-9 - به هنگام پرداخت، كارفرما تنها در خصوص كسر 5% ماليات نسبت به جمع كل قرارداد، قبل ازعامل افزاينده ماليات بر ارزش افزوده و عوارض، اقدام خواهد نمود و حداكثر ظرف يكماه پس از تاريخ پرداخت حق‌الزحمه، قبوض ماليات مكسوره و پرداخت شده در وجه وزارت امور اقتصاد و دارايي را به مجري تسليم مي‌نمايد. در صورت وضع هر گونه كسور ديگر،به همان ميزان به مبلغ قرارداد اضافه خواهد شد.  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 3 - ارائه خدمات موضوع قرارداد پس از ثبت اطلاعات پرداخت و دريافت وجه توسط مجري امكان‌پذيرمي‌باشد.  ماده 10 - 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، شامل (و بدون قيد انحصار) مواردي نظير قطع برق، خروج غيرعادي از نرم‌افزار، اشكالات سخت‌افزاري ، حمله ويروس‌هاي كامپيوتري، عدم مراقبت از قفل نرم‌افزاري ، تخريب پرونده‌هاي اطلاعاتي توسط كاربران نرم‌افزار يا توسط ساير نرم‌افزارها باشد. مجري نهايت سعي خود را براي احياي اطلاعات خواهد نمود و به هرحال مسئوليت از بين رفتن يا صدمه ديدن احتمالي آن برعهده كارفرما خواهد بود و مجري از اين بابت هيچ تعهد و يا مسئوليتي نخواهد داشت.  ماده 11 - فسخ قرارداد  1-11 - درصورتي كه كارفرما تمايلي به ادامه استفاده از خدمات موضوع اين قرارداد را نداشته باشد مي‌تواند حداقل از يك ماه قبل، با اعلام كتبي، قرارداد را فسخ نمايد. در اين حالت حق‌الزحمه دريافتي مربوط به باقيمانده مدت قرارداد(مشروط بدانكه قبلا كل آن توسط كارفرما پرداخت شده باشد) به كارفرما مسترد خواهد شد.  تبصره 4 - سهم پرتال قرارداد حاضر به شكل سالانه منعقد شده و طرفين قرارداد مجاز به فسخ آن نيستند.  2-11 - درصورتي 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 12 - داوري  هرگونه اختلاف درباره تفسير و يا اجراي اين قرارداد، از طريق كميسيون داوري مركب از يك نفر نماينده كارفرما و يك نفرنماينده مجري حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم حصول نتيجه، داور سوم مرضي‌الطرفين منصوب مي‌گردد. درصورت عدم حصول توافق نسبت به تعيين داور سوم، هريك از طرفين مي‌تواند به دادگاه صالحه مراجعه و تقاضاي تعيين داور را بنمايد و در اين صورت رأي اكثريت هيات داوري براي طرفين قطعي و لازم‌الاجرا خواهد بود.  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 صدوربخشنامه‌هاي 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 مزبور، تخلف ازقرارداد محسوب نمي‌گردد.  ماده 15 - 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 لازم‌الاجراخواهد بود  1-15 - مراجعات ، حين پيشرفت قرارداد و بر اساس زمانهاي هماهنگ و توافق شده في مابين عوامل اجرايي طرفين و يا به شكل اضطراري(ظرف 24 ساعت كاري از زمان اعلام نياز كارفرما) ، انجام خواهد شد . | |
| اين قرارداد در تاريخ در 15 ماده و در 4نسخه به زبان فارسي تنظيم و مبادله گرديده است و هر نسخه آن به تنهائي معتبر و مورد عمل مي باشد. | |
|  | |
| مهر و امضاي كارفرما | مهر و امضاي مجري |

Top of Form

|  |
| --- |
|  |

Bottom of Form