



شماره قرارداد: ۱۴۰۱/م‌ت‌و/۲۲۴

تاریخ شروع قرارداد: ۱۴۰۱/۰۱/۰۱

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار بسته پرتال

ماده ۱ - طرفین قرارداد

قرارداد حاضر بین اداره کل دامپزشکی استان خوزستان به شماره اقتصادی ۴۱۱۳۶۷۵۸۶۱۷۳، به شناسه ملی ۱۴۰۰۲۷۰۰۱۲۵، به کدپستی ۶۱۳۵۶۹۳۳۱۴ و به نشانی اهواز-فلکه دانشگاه-پشت استادیوم تختی-روبه روی اداره کل ورزش و جوانان که در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت همکاران سیستم مدیریت طرح‌های عمومی (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۳۲۵۶۳، به شماره اقتصادی ۴۱۱۱۱۱۳۱۴۹۶۴، به شناسه ملی ۱۰۱۰۱۷۵۸۴۰۵، به کدپستی ۱۴۳۳۷۸۳۱۹۴ و به نشانی تهران-یوسف آباد-خیابان ابن سینا-نبش خیابان ۱۵/۱-پلاک ۲۴-طبقه دوم که در این قرارداد مجری نامیده می‌شود، از طرف دیگر منعقد می‌گردد.

ماده ۲ - موضوع قرارداد

۱-۲- موضوع قرارداد عبارت است از پشتیبانی نرم‌افزار(های) تحویل شده از طرف مجری به کارفرما، در چارچوب مواد قرارداد حاضر که شامل نرم‌افزار(های) زیر می‌باشد:

نرم افزار	شماره قفل	محل استقرار	تعداد سیستم / تعداد کاربر	مدت
اتوماسیون تحت وب	۵۰۳۷۵۷۵	دفتر مرکزی	۸۰	۱۲
موبایل سرویس اتوماسیون اداری	۵۰۳۷۵۷۵	دفتر مرکزی	۵	۱۲

۲-۲- کارفرما با امضاء قرارداد حاضر اعلام میدارد که هم اکنون راهبر یا تیم راهبری قوی برای راهنمایی کاربران خود، در زمینه استفاده از نرم افزارهای موضوع قرارداد حاضر را، در استخدام خود داشته و از اینرو درخواست می‌نماید که خدمات مختلف پشتیبانی این قرارداد، نه به کاربران کارفرما بلکه صرفاً به راهبر یا تیم راهبری فوق ارائه گردد.

تبصره ۱ - برای جلوگیری از بروز وقفه در ارائه خدمات، لازم است راهبر یا تیم راهبری کارفرما بلافاصله پس از امضاء این قرارداد، کتبا به مجری معرفی شده و مورد تایید وی قرار گیرند.

تبصره ۲ - با توجه به حصول این توافق، در سراسر قرارداد حاضر، ارائه خدمات مجری به راهبران، جایگزین ارائه خدمات پشتیبانی مجری به کاربران خواهد شد.

ماده ۳ - مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد ۱۲ ماه و شروع آن از تاریخ ۱۴۰۱/۰۱/۰۱ می‌باشد.

ماده ۴ - شرح خدمات موضوع قرارداد

خدمات پشتیبانی با لحاظ محدوده زمانی مذکور در ماده (۶) و از طریق روش‌های مندرج در ماده (۵) به شرح زیر ارائه می‌شود:

۴-۱- تأمین دسترسی کاربران کارفرما به مجموعه پرسش و پاسخ‌های متداول (FAQ) در پرتال مشتریان که توسط مجری تدارک دیده شده است.

۴-۲- تأمین دسترسی کاربران کارفرما که دارای گواهینامه نرم‌افزارهای مربوطه از موسسه آموزش و پژوهش همکاران سیستم هستند به پرسش و پاسخ با کارشناسان فروشنده از طریق ثبت در پرتال مشتریان.



۴-۳ تحویل رایگان نسخ اجرائی جدید نرم‌افزار (ها)، تحت پلاتفرم موجود و پس از عرضه آن‌ها به بازار، که با اعلام نیاز کارفرما به ایشان ارائه می‌شود.

۴-۴ حل مشکلات مربوط به خرابی احتمالی قفل نرم‌افزارها و یا انتقال آنها از یک سرور به سرور جدید که توسط کارفرما مهیا گردیده و بنا به درخواست وی از طریق پرتال مشتریان.

۴-۵ آموزش نرم‌افزارهای موضوع این قرارداد توسط موسسه پژوهش و آموزش همکاران سیستم به دو صورت حضوری و الکترونیکی به شرح زیر امکان پذیر می‌باشد: آموزش‌های حضوری: این آموزش‌ها به درخواست مشتری و بر اساس شهریه‌های مصوب موسسه و تقویم‌های زمانبندی، توافق و اجرا خواهد شد. آموزش‌های الکترونیکی: امکان استفاده رایگان از دوره‌های آموزشی راهکاران از نسخه ۸.۰.۵ نرم‌افزار و صرفاً از طریق سامانه یادگیری الکترونیکی موسسه در صورتیکه خریدار از سیستم‌های راهکاران همکاران سیستم استفاده می‌کند و به تعداد کاربران در قرارداد حاضر و در طی مدت زمان قرارداد، فراهم می‌باشد.

۴-۶ ارائه خدمات پشتیبانی در صورت بروز اشکالات غیر قابل پیش‌بینی و اقدام در جهت رفع اشکالات و اطلاعات ثبت شده در حدود امکان و بنابه درخواست کارفرما.

۴-۷ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کاربران در صورت اعلام نیاز از طرف کارفرما.

۴-۸ ارائه مشاوره در زمینه تنظیمات سخت‌افزاری برای استفاده بهینه از نرم‌افزارها، بنا به درخواست کارفرما.

۴-۹ تیونینگ دیتابیس کارفرما برای افزایش کارایی و سرعت عملیات کاربری، برحسب درخواست کارفرما.

۴-۱۰ ساخت گزارش و یا فرم‌های سفارشی‌سازی شده، برای مجموعه سیستم‌های طرف قرارداد حسب اعلام نیاز کارفرما پس از مشخص شدن محدوده آن و برآورد زمان توسط مجری که به شرح زیر انجام می‌شود: برای مشتریان دارای ۶ سیستم حداکثر به میزان ۸ ساعت و برای بیشتر از آن به ازای هر سیستم ۲ ساعت اضافه می‌شود. در صورتی که مدت زمان مقتضی بیش از مدت زمان ذکر شده برآورد شود، زمان و هزینه لازم به کارفرما اعلام خواهد شد.

ماده ۵ - روش‌های ارائه خدمات

خدمات موضوع قرارداد به شیوه‌های زیر قابل ارائه می‌باشد:

۵-۱ اعطای حق دسترسی به پرتال مشتریان مجری به کارفرما که در برگرفته خدمات زیر است: - ارائه پرسش و پاسخ‌های متداول - (FAQ) انجام chat با کارشناسان مجری - ارائه رایگان نسخ اجرائی جدید نرم‌افزار (ها) تحت پلاتفرم موجود پس از ارائه آنها به بازار - ارائه خدمات مرتبط به قفل (شامل خرابی و جابجایی آن).

تبصره ۳ - تهیه و دسترسی کارفرما به پرتال شرط اولیه و ضروری دریافت خدمات پشتیبانی توسط کارفرما است که بدون دسترسی بدان استفاده از سایر خدمات مجری ممکن نخواهد بود، بدیهی است این روش به تنهایی پاسخ‌گوی کلیه مشکلات و نیازهای احتمالی کارفرما نیست و لذا توصیه می‌شود که کارفرما برای پوشش موثرتر نیازها و مشکلات احتمالی خود از سایر روش‌های ارائه خدمات نیز که مجری تدارک دیده است، متناسب با امکانات خود و مشورت و توافق با مجری، بهره‌مند شود.

۵-۲ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کارفرما از طریق پرتال در صورت اعلام نیاز کارفرما.

۵-۳ پشتیبانی نرم‌افزار (ها) به صورت از راه دور، (ریموت) با استفاده از امکانات مخابراتی کارفرما و در شرایطی که ابزار سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم توسط کارفرما فراهم شده باشد.

تبصره ۴ - در صورتی که کارفرما برای پشتیبانی از نرم‌افزار (ها) احتیاج به مراجعه داشته باشد می‌بایست به تعداد مورد نیاز نسبت به خرید مراجعه اقدام نماید.



تبصره ۵ - در صورتی که به هر دلیل، حل برخی مشکلات با استفاده از سایر روش‌های ارائه خدمات امکان‌پذیر نبوده و یا کارفرما اصرار به اعزام نیروی مقیم مجری نماید، در چارچوب قرارداد حاضر می‌توان توافق نمود.

ماده ۶ - محدوده زمانی ارائه خدمات

ارائه خدمات پشتیبانی در طول مدت قرارداد حاضر در محدوده‌های زمانی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۶-۱ دسترسی به پرتال برای دریافت خدمات پشتیبانی در محدوده ساعات ۰۸:۰۰ الی ۱۷:۰۰ روزهای کاری بوده و استفاده از سایر خدمات پرتال به صورت دائم و بدون وقفه زمانی، برای کارفرما امکان‌پذیر خواهد بود.

۶-۲ پشتیبانی از نرم‌افزار (ها) مطابق با بسته‌ی پرتال، به روش تلفنی (تماس از سمت مجری) و راه دور با توجه به توافق انجام شده از ساعت ۰۸:۰۰ تا ساعت ۱۷:۰۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه و از ساعت ۰۸:۰۰ تا ۱۴:۰۰ روز پنجشنبه خواهد بود. در صورت اعلام نیاز از طریق پرتال مشتریان، حداکثر ظرف ۲ ساعت کاری در بازه مذکور، براساس اطلاعات اعلام شده از سمت کارفرما، با ایشان تماس گرفته می‌شود.

۶-۳ چنانچه مراجعه یا اعزام کارشناس مقیم در قرارداد حاضر توافق شده باشد، انجام این موارد حین پیشرفت خدمات و براساس زمان‌های هماهنگ شده فی مابین عوامل اجرایی طرفین (ظرف ۲۴ ساعت کاری از زمان اعلام نیاز کارفرما)، صورت خواهد پذیرفت. توضیح اینکه هر مراجعه در محدوده شهر با احتساب زمان ایاب و ذهاب ۳ ساعت است که کمتر از این مقدار، همان ۳ ساعت محسوب و بیشتر از آن به گواهی صورتجلسه فی مابین عوامل اجرایی طرفین، به حساب سایر مراجعات انجام نشده به کارفرما، منظور خواهد شد. همچنین هر مراجعه به شهرستان (شعاع بیش از ۴۰ کیلومتری دفتر مجری)، معادل ۳ مراجعه در داخل شهر خواهد بود.

ماده ۷ - تعهدات مجری

۷-۱ مجری متعهد است که نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز، برای انجام خدمات موضوع قرارداد را در اختیار داشته باشد.

۷-۲ مجری متعهد است که با استفاده از روش‌های تشریح شده در ماده ۵ و در محدوده زمانی تعیین شده در ماده ۶ قرارداد حاضر و پاسخگو باشد.

۷-۳ مجری متعهد است که کلیه اسناد و مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشای آن‌ها، در غیر از موارد مستند به دستور مقامات قانونی ذی صلاح، به هر شکلی خودداری نماید.

ماده ۸ - تعهدات کارفرما

۸-۱ کارفرما متعهد است دسترسی به اینترنت برای استفاده از پرتال مشتریان را تامین نماید.

۸-۲ کارفرما متعهد است حق الزحمه مجری را بر اساس شرایط قرارداد حاضر پرداخت نماید.

۸-۳ کارفرما متعهد است از قفل نرم افزاری تحویل شده به وی، مراقبت کامل به عمل آورد. و در هر صورت در مورد عواقب احتمالی سوء استفاده از قفل و خرابی آن، ضامن است.

۸-۴ در مواردی که قفل سخت افزاری به همراه نرم افزار ارائه گردیده، کارفرما متعهد است از قفل سخت افزاری تحویل شده به وی، مراقبت کامل را به عمل آورد. احیاء قفل که ناشی از مفقود شدن، سوختن یا خرابی آن باشد، مستلزم پرداخت هزینه قفل سخت افزاری بر اساس تعرفه مصوب مجری در زمان تقاضا می‌باشد.

۸-۵ کارفرما موظف است در صورت انتشار نرم افزار در بستر اینترنت و یا ایجاد امکان دسترسی از راه دور به آن، با فراهم کردن محیطی امن از نظر سخت افزاری و نرم افزاری، تمامی ملاحظات و موارد امنیتی را مطابق استانداردهای متعارف رعایت نماید. محافظت از نام کاربری و کلمه عبور کاربران و پایگاه داده، به عهده کارفرما بوده و مشکلات احتمالی ناشی از آن خارج از حدود مسئولیت مجری است.

۸-۶ کارفرما متعهد است حداقل یک نفر را به عنوان رابط یا راهبر نرم‌افزار (ها) به مجری معرفی و اطلاعات فرد مورد نظر را در پرتال مشتریان ثبت نماید و همچنین تا حد امکان از جابجایی و تغییر وی اجتناب نماید.



۸-۷ کارفرما متعهد است کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز مجری به منظور حل موضوعات و مشکلات احتمالی خود را به موقع در اختیار وی قرار دهد.

۸-۸ کارفرما متعهد است محل و بستر سخت افزاری مناسبی را برای کار در اختیار نماینده مجری قرار داده و امکان دسترسی لازم به نرم افزار و اطلاعات ثبت شده در آن را ارائه کند.

۸-۹ کارفرما برای استفاده از خدمات تلفنی مجری، لازم است در زمان برقراری تماس تلفنی، کد شناسایی و کلمه عبور خود را وارد نماید.

۸-۱۰ کارفرما متعهد است امکانات مخابراتی و سخت افزاری لازم (خط اینترنت با حداقل پهنای باند اختصاصی ۲۵۶/۲۵۶ کیلو بیت در ثانیه) جهت استفاده از سرویس راه دور مجری را تامین نماید.

۸-۱۱ کارفرما متعهد است امکانات ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی کارشناسان اعزامی از سوی مجری را تامین نماید.

۸-۱۲ مسئولیت تهیه و نگهداری سیستم عامل بر روی سرورها بر عهده کارفرما است.

تبصره ۶ - در صورت درخواست کارفرما جهت فعالیت بهینه سیستم های موضوع قرارداد، مجری مشخصات سیستم عامل مورد نیاز بر روی سرورهای مذکور را در اختیار کارفرما قرار می دهد.

۸-۱۳ حفظ و نگه داری از دیتابیس و تهیه و نگه داری فایل های پشتیبان از آن، بر عهده کارفرما است و مجری در صورت درخواست کارفرما، مشاوره و آموزش لازم برای نحوه تهیه و نگه داری نسخ پشتیبانی را به نماینده معرفی شده از طرف کارفرما ارائه خواهد داد.

ماده ۹ - حق الزحمه انجام خدمات پشتیبانی و نحوه پرداخت

۹-۱ حق الزحمه مجری به همراه مبلغ ارزش افزوده و پس از در نظر گرفتن تخفیفات تایید شده از سوی کارفرما، برابر ۲۵۹,۰۷۶,۹۹۸ ریال

است که می بایست به شرح زیر، به شماره حساب جاری ۱۰۱۸۲۸۵۸۹۳۷۶۸۱، شماره شبا ۱۰۱۸۲۸۰۵۸۹۳۷۶۸۰۰۱ IRV۴۰۵۵۰۰۱ نزد بانک اقتصاد نوین شعبه ۱۰۱ به نام مجری پرداخت شود.

قسط اول، پایان خرداد ۱۴۰۱: ۶۴,۷۶۹,۲۵۰ ریال

قسط دوم، پایان شهریور ۱۴۰۱: ۶۴,۷۶۹,۲۵۰ ریال

قسط سوم، پایان آذر ۱۴۰۱: ۶۴,۷۶۹,۲۵۰ ریال

قسط چهارم، پایان بهمن ۱۴۰۱: ۴۳,۱۷۹,۵۰۰ ریال

قسط پنجم، پایان قرارداد ۱۴۰۱: ۲۱,۵۸۹,۷۴۸ ریال

تبصره ۷ - در صورتی که کارفرما نسبت به پرداخت حق الزحمه مجری در مهلت تعیین شده در ماده ۹ این قرارداد اقدام ننماید، مجری می تواند از ارائه خدمات پشتیبانی به کارفرما خودداری نماید. در این صورت مجری به نسبت مدت زمان ارائه خدمات، مستحق دریافت حق الزحمه بر اساس مفاد این قرارداد می باشد.

تبصره ۸ - ضمناً بابت بیمه از هر صورت وضعیت برابر (۷,۸) درصد و بابت حسن انجام کار برابر (۱۰) درصد از هر صورت وضعیت از طرف کارفرما کسر میگردد

ماده ۱۰ - فسخ قرارداد

از آنجا یکه مجری متعهد به ایجاد ظرفیت های زیرساختی و سازمانی از حیث تجهیز نیروی انسانی و تامین امکانات و تجهیزات مختلف در راستای ایفای تعهدات خود بر اساس قرارداد حاضر میباشد، امضاء این قرارداد به منزله توافق قطعی و غیر قابل برگشت طرفین دایر به ارائه و انجام خدمات موضوع آن بوده و کارفرما تحت هیچ شرایطی مجاز نیست که به دلیل ناتوانی خود در پرداخت حق الزحمه مجری و یا اعمال صرفه جویی بعدی در هزینه های خویش و یا با طرح موضوعاتی چون انحلال، تعطیلی، تقلیل و یا توقف فعالیت سازمان خود و یا عدم استفاده



مدیریت طرح‌های عمومی

همکاران سیستم

از تمام یا برخی از نرم افزارهای موضوع این قرارداد، قرارداد حاضر را به طور کلی یا بخشی از آن، چه به لحاظ تعداد نرم افزارهای مشمول قرارداد و چه از حیث مدت آن، فسخ نموده یا تقلیل دهد.

کار فرما می تواند در صورت ضرورت نسبت به تغییر میزان کار به منظور افزایش یا کاهش حجم قرارداد تا میزان ۲۵ درصد با توافق مجری اقدام نماید

ماده ۱۱ - مرجع حل اختلاف

در صورت بروز هر گونه اختلاف در تفسیر یا اجرای هر یک از مواد و شروط این قرارداد، موضوع ابتدا از طریق مذاکره‌ی مستقیم حل و فصل می‌گردد. در صورت عدم حصول نتیجه، از طریق مراجع ذی صلاح قضایی، برای حل اختلاف اقدام خواهد شد.

ماده ۱۲ - قوانین و مقررات حاکم بر قرارداد

این قرارداد از هر حیث تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران بوده و در صورت تغییر قوانین و مقررات و یا صدور بخشنامه‌های دولتی جدید، الزامات مقررات جدید و همچنین توابع و آثار مالی آن نیز برای طرفین لازم‌الاجرا می‌باشد.

ماده ۱۳ - حالت غیر مترقبه

چنانچه به دلالتی خارج از حیطه اختیار و اراده طرفین قرارداد، به علت وقوع اتفاقی که در عرف حقوقی به آن فورس ماژور می‌گویند، انجام تمام یا قسمتی از تعهدات و وظائف موضوع این قرارداد امکان‌پذیر نباشد، مادام که موانع ذکر شده برطرف نشده باشند، عدم انجام تعهدات مذکور، تخلف از قرارداد محسوب نمی‌گردد.

ماده ۱۴ - منع استخدام پرسنل یکدیگر

هیچ یک از طرفین قرارداد حق استخدام کارکنان طرف دیگر قرارداد را بدون موافقت طرف دیگر، تحت هیچ یک از عناوین حقوقی و به هیچ صورتی نخواهند داشت. این ممنوعیت تا ۲ سال پس از اتمام مدت این قرارداد نیز کماکان معتبر و لازم‌الاجرا خواهد بود.

ماده ۱۵ - موارد بروز اشکال

در مورد اشکالاتی که مستقیماً ناشی از عملکرد نرم‌افزارهای موضوع این قرارداد نباشد و ناشی از مواردی که خارج از اراده طرفین یا منتسب به فعل کارفرما و یا کارکنان وی باشد، همانند مواردی نظیر (وبدون قید انحصار) قطع برق، خروج غیرعادی از نرم‌افزار، اشکالات سخت‌افزاری، حمله و ویروس‌های کامپیوتری و باج افزارها و تروجان‌ها، عدم مراقبت از قفل نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری، تخریب پرونده‌های اطلاعاتی توسط کاربران نرم‌افزار یا توسط سایر نرم‌افزارها، مجری بنا به درخواست کتبی کارفرما، نهایت سعی خود را برای احیای اطلاعات خواهد نمود و به هر حال مسئولیت از بین رفتن یا صدمه دیدن احتمالی آن برعهده کارفرما است و مجری از این بابت هیچ تعهد و یا مسئولیتی نخواهد داشت.

این قرارداد در ۱۵ ماده و در ۲ نسخه به زبان فارسی تنظیم و مبادله گردیده است و هر نسخه آن به تنهایی معتبر و لازم‌الاجرا می‌باشند.

مهر و امضای مجری
مدیریت طرح‌های عمومی
همکاران سیستم
شماره ثبت: ۱۳۲۵۷۳۳ سه‌گانه خاص



مهر و امضای کارفرما
از طرف
دکتر عبدالحسین کریمی زاده
ساوان توسعه مدیریت و منابع

