

تاریخ :

شماره قرارداد :

بسمه تعالی

قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

ماده یکم - طرفین قرارداد

این قرارداد فیما بین شرکت _____ به شماره ثبت _____ به نمایندگی _____ با کد ملی _____ بعنوان _____ به آدرس : _____ منبع کارفرما نامیده می شود و به شماره ملی به نشانی تهران - خیابان انقلاب ، کوچه پارس پلاک ۸۷ طبقه ۴ واحد ۱۵ تلفن ۰۲۱۹۲۰۰۶۰۱۹ و ۰۹۱۲۶۰۱۸۴۸۸ در تاریخ به شرح موارد زیر منعقد می گردد.

ماده دوم - موضوع قرارداد (مدیریت و نگهداری زیرساخت شبکه، سرور ها و پشتیبانی شبکه های کامپیوتری)

۱-۲- پشتیبانی فنی در خصوص شبکه کامپیوتری کارفرما و خدمات نرم افزاری و زیرساخت کارفرما.

۲-۲- پشتیبانی فنی و نگهداری از سخت افزار و نرم افزار سیستم های مربوط به شرکت های کارفرما .

۳-۲- سرویس تجهیزات سخت افزاری موجود در شرکت های کارفرما.

۴-۲- امور شبکه و یکپارچه سازی (سرور ها، طراحی شبکه، امنیت شبکه، ادوات شبکه).

۵-۲- نصب و راه اندازی نرم افزار های کاربردی (حسابداری، کنترل پرسنل و ...).

۶-۲- ارتباط با شرکت های نرم افزاری طرف قرارداد کارفرما جهت رفع ایرادات احتمالی.

۷-۲- تعریف و راه اندازی کاربران جدید و رفع مشکلات مربوط به کاربران در مجموعه .

۸-۲- ارائه گزارش اقدامات انجام شده به کارفرما و نماینده و ناظر منصوب شده از طرف کارفرما .

۹-۲- عیب یابی و بروزرسانی تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری کارفرما .

ماده سوم - مدت زمان قرارداد

۱-۳- قرارداد حاضر از تاریخ الی به مدت ۱۲ ماه شمسی دارای اعتبار و لازم الاجرا می باشد.

۲-۳- در پایان مهلت قرارداد در صورت تمایل کارفرما و رضایت از نحوه عملکرد و شیوه ارائه خدمات پیمانکار، مدت قرارداد با توافق کتبی طرفین قابل تمدید می باشد.

ماده چهارم - تعهدات پیمانکار

۴-۱- پیمانکار متعهد می گردد در طول روزهای کاری مجموعه ، روز در هفته (روز های) را به صورت حضوری به مدت ساعت جهت سرویس سیستم ها و رفع مشکلات کارفرما در محل ذکر شده کارفرما حضور مستمر داشته باشد و روزهای دیگر به صورت تلفنی و ریموت به صورت دورکاری امور محوله انجام پذیرد.

۴-۲- پیمانکار متعهد می گردد پس از اعلام مشکل شبکه و سیستم ها از سوی کارفرما، حداکثر تا زمان های تعیین شده به صورت کاملاً حضوری اقدام به رفع ایراد نماید:

۴-۲-۱- در خصوص کارهای ضروری تا ۲ ساعت

۴-۲-۲- در خصوص کارهای با اولویت متوسط تا ۸ ساعت

۴-۲-۳- در خصوص کارهای نیاز به تعویض تا ۲۴ ساعت کاری

تبصره ۱: اولویت ها توسط کارفرما تعیین و به تایید پیمانکار می رسد.

۴-۳- پیمانکار متعهد می گردد رویه پشتیبان گیری و نگهداری از آنها را مکتوب کرده و از سیستم ها پشتیبان و بکاپ تهیه و نگهداری کرده و اقدام به آپدیت آنتی ویروس ها و نرم افزار های ویندوزی کرده و جدید ترین نرم افزار ها را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۴-۴- تعمیرات مورد نیاز حتی الامکان در محل کارفرما انجام خواهد شد.

۴-۵- پیمانکار محرم اسرار تجاری و مالی کارفرما می باشد و فایل هایی که در اختیار پیمانکار قرار می گیرد می بایست نسبت به حفظ و نگهداری آن نهایت سعی انجام گیرد.

۴-۶- پیمانکار متعهد می گردد پس از امضاء قرارداد، تمامی دستگاه های موضوع قرارداد را ویروس یابی نموده و سپس نسبت به رفع احتمالی آلودگی ویروس اقدام نماید.

۴-۷- پشتیبانی و نگهداری سرورها و کلاینت ها و سایر تجهیزات شبکه (شامل سویچ ها و مودم ها)، پشتیبانی و نگهداری ارتباطات شبکه ای دوربین ها-ارتباط شبکه دوربین بین انبار و دفتر مرکزی

۴-۸- پیمانکار در صورت پیش بینی و ارائه پیشنهاد برای کاهش مخاطرات ، هیچگونه مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از آتش سوزی، زلزله، سیل، قطع برق، مشکلات بوجود آمده برای سیستم ها، سرور ها و شبکه بر اساس نوسانات برق و یا قطع برق، قطع اینترنت بین الملل به دلیل تصمیم های کشوری ندارد.

۴-۹- تعریف و راه اندازی کاربران جدید در تمامی سامانه های مجموعه

۴-۱۰- ارتباط با شرکت های نرم افزاری و سخت افزاری طرف قرارداد کارفرما جهت رفع مشکلات و ایرادات همچنین تعامل جهت انجام تغییرات.

۴-۱۱- رفع مشکلات و ایرادات سیستم ویپ مجموعه.

۴-۱۲- پیمانکار می بایست تغییرات ساختاری که موجب توقف سرویسها می شود را در خارج از اوقات کاری و با اطلاع قبلی انجام دهد تا روند کارهای جاری پرسنل به مشکل نخورد.

۴-۱۳- تحویل و تحول اموال IT بر عهده پیمانکار می باشد.

۱۴-۴- در صورت نیاز به دسترسی ها از خارج از محل کارفرما می بایست ملاحظات لازم از سوی پیمانکار رعایت گردد و با اطلاع کارفرما باشد. پیمانکار موظف به حفظ محرمانگی اطلاعات کارفرما می باشد در غیر اینصورت مسئول جبران خسارات وارده به کارفرما خواهد بود.

ماده پنجم - تعهدات کارفرما

۱-۵- کارفرما متعهد می گردد به منظور تسریع در امور قرارداد برای هر یک از سرویس های آنلاین در مجموعه یک نماینده به عنوان راهبر سرویس معرفی نماید که امور جاری مربوط آن سرویس (ادміні نرم افزار) را به عهده گیرد و امور داخلی هیچ یک از سرویس ها بر عهده پیمانکار نمی باشد. سرویس های حال حاضر شامل: سیستم دامین ، فایل سرور ، حسابداری ، مکاتبات ، حضور و غیاب ، ارتباط با مشتریان ، بانک اطلاعاتی و هاستینگ سرویس های وب مجموعه می باشد.

تبصره ۲: تمامی کارکنان کارفرما می توانند به طور مستقیم با پیمانکار یا نماینده آن مشکلات مربوط به نرم افزار یا سخت افزار خود را مطرح نمایند و پیمانکار موظف به بررسی همه درخواست هاست و بنا به ساز و کاری که طراحی خواهد شد می بایست مجموعه خدمات خود را به پیمانکار گزارش نماید.

۲-۵- کارفرما متعهد می گردد هنگام مراجعه متخصصین پیمانکار، تسهیلات لازم جهت انجام امور سرویس و خدمات پشتیبانی را ایجاد کند. (همکاری در فراهم آوردن شرایط مطلوب برای انجام خدمات پشتیبانی پیمانکار).

۳-۵- کارفرما متعهد می گردد که در صورت درخواست پیمانکار ، یک رایانه با مشخصات ارائه شده توسط پیمانکار را در محل کارفرما برای انجام امور پشتیبانی شبکه در اختیار پیمانکار قرار دهد.

۴-۵- حمل دستگاه های معیوب که امکان تعمیر در محل کارفرما را ندارد، به تعمیرگاه و بالعکس (آدرس قید شده از کارفرما " دفتر مرکزی ") توسط پیمانکار و با هزینه کارفرما انجام می پذیرد.

۵-۵- کارفرما بدون هماهنگی با پیمانکار مجاز به راه اندازی، نصب و یا پیاده سازی نرم افزار یا اعمال تغییرات روی سرور نخواهد بود و در صورت بروز هر گونه مشکل به دلیل این امر هیچ مسئولیتی با پیمانکار نخواهد بود.

۶-۵- کارفرما متعهد می گردد از هر گونه دخالت افراد به غیر از پیمانکار، در امور مربوط به قرارداد جلوگیری نماید که در غیر اینصورت پیمانکار هیچ مسئولیتی نسبت به عواقب آن نخواهد داشت.

۷-۵- کارفرما متعهد می گردد پرداخت مبلغ ماهیانه مورد توافق در ماده ۵ را به صورت منظم و بدون دیر کرد به پیمانکار پرداخت نماید.

ماده ششم - شرایط ارایه خدمات

خدمات پشتیبانی شبکه و پاسخگویی به همکاران توسط پیمانکار مطابق جدول زیر ارایه خواهد شد:

۱-۶- پشتیبانی حضوری به صورت ماهیانه به صورت زیر خواهد بود:

محدوده زمانی خدمات پشتیبانی شبکه در روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ الی ۱۸ بود.

تبصره ۳: روزهای تعطیل رسمی جزو ساعات سرویس دهی به کارکنان محسوب نمی شود اما پیمانکار می تواند به طور آنلاین وظایف محوله را دنبال نماید.

تبصره ۴: در صورت درخواست خدمات اقدام لازمه از ساعت ۱۷ به بعد انجام نخواهد شد و این کار در اولین روز کاری بعد از آن اتفاق می افتد .

ماده هفتم – پیاده سازی راهکار های پشتیبان گیری (Backup) از اطلاعات

۷-۱- پیاده سازی نرم افزار پشتیبان گیری از سطوح داده، دیتابیس، سرور های مجازی و سرور های فیزیکی بر عهده پیمانکار می باشد.

تبصره ۵ : به منظور بالا بردن درجه اطمینان پشتیبان گیری در داخل نرم افزارهای سرویس ها در محل طراحی شده توسط پیمانکار توسط ادمین های سرویس ها نیز صورت خواهد گرفت.

۷-۲- پیمانکار موظف می شود، پس از پیاده سازی نرم افزار Backup اقدام به تهیه Backup از داده های کارفرما کرده تا در صورت بروز مشکل در اسرع وقت سرور های اصلی را احیا کرده و داده ها بازگردانی شوند. زمان بازگردانی سرور های مجازی چون CRM، اکتیو دایرکتوری، سرور های مالی و اداری، آنتی ویروس، ایمیل سرور سازمانی، سیتريکس و دیگر سرور های مجازی که پس از Fail شدن بر اثر ویروس، از بین رفتن ویندوز، دیتا و یا دیتابیس؛ در صورتی که هیچگونه مشکلی برای سخت افزار سرور ها و ارتباطات شبکه و همچنین ESXi نیامده باشد حداکثر ۳ الی ۵ ساعت طول خواهد کشید. اما در صورت بروز مشکلات دیگر فرایند بازگردانی داده ها ممکن است به طول انجامد که پیمانکار تلاش خواهد کرد تا با استفاده از پتانسیل کارشناسان خود این زمان را به حداقل رساند . در همین رابطه پیمانکار ملزم به رعایت شرایط ذیل می باشد:

۷-۲-۱- بازگردانی سرور های فیزیکی مانند سرور های مالی، سیستم های تلفن تحت شبکه، زیرساخت File Sharing در صورت بروز مشکل در نرم افزار داده و یا دیتابیس و یا مشکلات سخت افزاری بسته به نوع مشکل پیش آمده متفاوت بوده و پس از بررسی وضعیت سرور ها توسط کارشناس پیمانکار کارشناسی شده و زمان احتمالی اعلام می گردد که این زمان عموماً حداکثر تا یک هفته کاری می باشد.

۷-۲-۲- بازگردانی سیستم های کاربران پس از تخریب بر اثر ویروس ها، مشکلات ویندوز، از دست رفتن داده ها و دیتابیس ها، سخت افزاری و غیره بسته به تعداد سیستم های آسیب دیده پس از بررسی وضعیت سیستم ها توسط کارشناسان پیمانکار کارشناسی شده و زمان احتمالی اعلام می گردد که این زمان عموماً حداکثر تا یک هفته کاری می باشد.

۷-۳- پیمانکار موظف است از Backup نرم افزار های یاد شده (مبتنی بر اقدامات تبصره ۵) نسخه پشتیبانی تهیه کرده، تا در صورت از بین رفتن اطلاعات نسخه پشتیبانی را به شرکت پشتیبانی دهنده آن نرم افزار تحویل دهد .

۷-۴- پیمانکار متعهد است یک نسخه از Backup تهیه شده را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۷-۵- اطلاعات و Back up های کارفرما می بایست در محل کارفرما نگهداری شود و نمی بایست بدون هماهنگی از محل خارج شود.

ماده هشتم – دامنه خدمات پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

۸-۱- پشتیبانی شبکه و کامپیوتر در محل شرکت به آدرس شامل : مرکز اصلی به نشانی قید شده در قرارداد ، میباشد که در صورت تغییر آدرس به اطلاع پیمانکار می رسد.

۸-۲- پشتیبانی سرورهای شبکه مرکز

۸-۳- پشتیبانی سیستم های کاربران

۸-۴- پشتیبانی سامانه دورکاری سیتريکس و نرم افزارهای مالی حسابداری

۸-۵- پشتیبانی و نگهداری ارتباطات شبکه ای دوربین

۸-۶- پشتیبانی سیستم تلفنهای تحت شبکه

ماده نهم - سایر تعهدات

۹-۱- تهیه تجهیزات سخت افزاری یا سرویس های نرم افزاری در حوزه کامپیوتر و شبکه های کامپیوتری با هماهنگی پیمانکار انجام خواهد شد یا در صورت تمایل کارفرما آن را به پیمانکار می تواند واگذار کند.

۹-۲- هزینه تعمیر سخت افزار معیوب، خرید سخت افزار جدید و سرویس پرینتر به عهده کارفرما می باشد.

ماده دهم - مبلغ قرارداد

۱۰-۱- حق الزحمه پیمانکار در قبال خدمات مندرج در این قرارداد، ماهیانه ۱۲۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال می باشد که در انتهای هر ماه (با ارائه گزارش خدمات) توسط کارفرما پرداخت می گردد.

۱۰-۲- مبلغ قرارداد در محدوده شهر تهران و آدرس ذکر شده کارفرما منظور گردیده است و ارائه خدمات در خارج از شهر تهران مشمول تامین وسیله نقلیه و یا پرداخت هزینه ایاب و ذهاب از طرف کارفرما خواهد بود.

۱۰-۳- مبلغ قرارداد شامل قطعات ملزوم برای انجام وظایف، قطعات مصرفی و تعویضی و لایسنس نرم افزار ها نمی باشد و هزینه این قطعات طی صورتحساب جداگانه ای از طرف پیمانکار اعلام می گردد و بدیهی است کارفرما آن را به عهده می گیرد.

۱۰-۴- پیمانکار متعهد است در صورت اتمام مدت قرارداد و یا نسخ آن کلیه اطلاعات و کلیدواژه ها و رمزعبورهای مربوط به کارفرما را بدون پیش شرط در اختیار نماینده معرفی شده کارفرما قرار دهد و پس از استقرار گروه جدید به مدت یک هفته آموزشهای لازم را به گروه بعدی ارائه نماید، در غیر اینصورت چک تضمین بعنوان وجه التزام عدم انجام تعهد وصول خواهد شد و پیمانکار مسئول جبران کلیه خسارات وارده به کارفرما خواهد بود.

۱۰-۵- پیمانکار اقرار می نماید که دانش و صلاحیت فنی کلیه موارد مندرج در قرارداد را دارا بوده و مجوزهای لازم جهت فعالیت در این زمینه را کسب نموده است و در غیر اینصورت چنانچه هرگونه اهمال و قصوری از ناحیه پیمانکار موجب خسارت کارفرما گردد و یا خلاف اظهارات پیمانکار کشف گردد خسارت وارده به عنوان وجه التزام و جبران خسارت وصول خواهد شد.

ماده یازدهم - نحوه پرداخت

۱۱-۱- ماهیانه به صورت واریز نقدی، حداکثر تا ۷۲ ساعت پس از دریافت صورتحساب و گزارش ماهیانه در وجه پیمانکار به شماره حساب واریز می گردد.

ماده دوازدهم - ضمانت حسن انجام کار و امنیت اطلاعات

۱۲-۱- چنانچه پیمانکار به هر یک از تعهدات قراردادی خود در طول مدت قرارداد عمل ننماید پس از اخطار ۴۸ ساعته، کارفرما حق فسخ یک طرفه قرارداد را خواهد داشت و پیمانکار حق هر گونه اعتراضی را در این خصوص از خود سلب و ساقط نمود.

۱۲-۲- به همین منظور پیمانکار یک فقره چک صیادی به میزان مبلغ ماهیانه قرارداد بعنوان ضمانت حسن انجام کار به کارفرما تحویل می دهد. که پس از اتمام قرارداد و تسویه حساب بین طرفین و چنانچه موجباتی برای وصول آن نباشد به وی عودت می گردد.

تبصره ۶: کلیه اطلاعات امنیتی سرویس ها و شبکه می بایست طی یک دستور العمل با عاملیت پیمانکار از ادمین های سرویس ها و پیمانکار به صورت مهر و موم شده تا زمان به روز رسانی مجدد یا تغییرات شغلی به کارفرما تحویل گردد.

ماده سیزدهم - شرایط فسخ قرارداد

۱-۱۳- هر یک از طرفین قرارداد در صورت کوتاهی طرف مقابل با اعلام کتبی مبنی بر دلیل فسخ قرارداد و عدم رفع کوتاهی ظرف ده روز از سوی طرف مقابل، نسبت به فسخ قرارداد اقدام نمایند و خسارات طرف مقابل را پرداخت نماید. **فسخ یا قطع همکاری به هر دلیلی رافع تعهدات پیمانکار در این قرارداد نبوده و می بایست بطور کامل انجام پذیرد.**

۲-۱۳- در صورت اثبات عجز پیمانکار در انجام تعهدات خود در طول مدت قرارداد، حق فسخ را برای کارفرما محفوظ می دارد.

ماده چهاردهم - تبادل پیمان

این قرارداد در سیزده ماده و شش تبصره واحدالمتن و الاعتبار و در دو نسخه تنظیم و مبادله شده که هر نسخه در حکم واحد بوده و مفاد آن برای طرفین لازم الاجرا است.

ماده پانزدهم- حل اختلاف

در صورتی که در تفسیر و اجرای این قرارداد اختلاف نظری فیما بین طرفین بوجود آید ابتدا مراتب از طریق مذاکره اقدام به رفع اختلاف خواهند نمود و در غیر اینصورت مراتب از طریق مراجع صنفی و قضایی تهران پیگیری خواهد شد.

ماده شانزدهم - SLA

در صورت درخواست کارفرما و هر یک از موارد مورد تعهد پیمانکار ، چنانچه آن وظایف در بازه زمانی مقرر انجام نپذیرد و یا در اجرای بهینه آن خللی ایجاد گردد که در چهارچوب تعهدات پیمانکار بوده و اجرا نشده باشد ، کارفرما میتواند با توجه به مورد اختلاف ، جریمه نقدی در نظر گرفته شده در ضمیمه این قرارداد را اعمال نماید و در پایان هر ماه بصورت مستند و کتبی ضمیمه پرداختی انتهای ماه نماید .

امضاء پیمانکار

امضاء کارفرما