



شماره قرارداد: ۱۴۰۲/mto/۲۲۶

تاریخ شروع قرارداد: ۱۴۰۲/۰۱/۰۱

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار بسته پرتال

ماده ۱ - طرفین قرارداد

قرارداد حاضر بین دامپزشکی استان زنجان به شماره اقتصادی ۴۱۱۴۱۴۶۹۴۷۷۳، به شناسه ملی ۱۴۰۰۲۹۵۵۴۴۶، به کدپستی ۴۵۱۶۹۴۳۳۷۴ و به نشانی زنجان- خیابان هنرجو - روبروی پارک ملت که در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت همکاران سیستم مدیریت طرح های 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- نیش خیابان ۱۵/۱- پلاک ۲۴- طبقه دوم که در این قرارداد مجری نامیده می‌شود، از طرف دیگر منعقد می‌گردد.

ماده ۲ - موضوع قرارداد

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 می باشد:

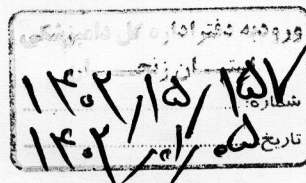
نرم افزار	شماره قفل	محل استقرار	تعداد سیستم/ تعداد کاربر	مدت
حقوق و دستمزد دولتی	۵۰۳۶۱۵۵	دولتی	۱	۱۲
اموال دولتی	۵۰۳۶۱۵۵	دولتی	۱	۱۲

ماده ۳ - مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد ۱۲ ماه و شروع آن از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ می‌باشد.

ماده ۴ - شرح خدمات موضوع قرارداد

- خدمات پشتیبانی با لحاظ محدوده زمانی مذکور در ماده (۱) و از طریق روش های مندرج در ماده (۵) به شرح زیر ارائه می شود:
- ۴-۱- تامین دسترسی کاربران کارفرما به مجموعه پرسش و پاسخ های متداول (FAQ) در پرتال مشتریان که توسط مجری تدارک دیده شده است.
 - ۴-۲- تامین 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 می شود.
 - ۴-۴- محل مشکلات مربوط به انتقال، از یک سرور به سرور جدید که توسط کارفرما مهیا گردیده و بنا به درخواست وی از طریق پرتال مشتریان.
 - ۴-۵- کارفرما میتواند از خدمات ارزش افزوده ای (VAS) و مراقبت های پیشگیرانه در صورت نصب نرم افزار جدید SG Proactive و ثبت ایمیل شرکتی رابط مورد نظر بهره مند گردد. شرایط ابزار ذکر شده در پیوست قرارداد حاضر وجود دارد. لازم به ذکر است که با توجه به اینکه گزارشات خدمات (VAS) برای آدرس ایمیل شرکتی ثبت شده ارسال می شود، نیاز است در صورت جابجایی فرد رابط این موضوع بصورت کتبی به اطلاع مجری برسد.
 - ۴-۶- آموزش نرم افزارهای موضوع این قرارداد توسط موسسه پژوهش و آموزش همکاران سیستم به دو صورت حضوری و الکترونیکی به شرح زیر امکان پذیر می باشد: آموزش های حضوری: این آموزش ها به درخواست مشتری و بر اساس شهریه های مصوب موسسه و تقویم های زمانبندی، توافق و اجرا خواهد شد. آموزش های الکترونیکی: امکان استفاده رایگان از دوره های آموزشی راهکاران از نسخه ۸۰۰۵ نرم افزار و صرفاً از طریق سامانه یادگیری الکترونیکی موسسه در صورتیکه کارفرما از سیستم های راهکاران همکاران سیستم استفاده می کند و به تعداد کاربران در قرارداد حاضر و در طی مدت زمان قرارداد، فراهم می باشد.





مدیریت طرح‌های عمومی همکاران سیستم

- ۴-۱۷ ارائه خدمات پشتیبانی در صورت بروز اشکالات غیر قابل پیش‌بینی و اقدام در جهت رفع اشکالات و اطلاعات ثبت شده در حدود امکان و بنا به درخواست کارفرما.
- ۴-۱۸ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کاربران در صورت اعلام نیاز از طرف کارفرما.
- ۴-۱۹ ارائه مشاوره در زمینه تنظیمات سخت افزاری برای استفاده بهینه از نرم افزارها، بنا به درخواست کارفرما.
- ۴-۱۰ بررسی دیتابیس کارفرما به کمک ابزارهای مجری با هدف بهینه سازی آن، بر حسب درخواست کارفرما.
- ۴-۱۱ تیونینگ دیتابیس کارفرما برای افزایش کارایی و سرعت عملیات کاربری، بر حسب درخواست کارفرما.
- ۴-۱۲ ارائه مشاوره در زمینه عملیات پایان سال مالی نرم افزار (ها) بنا به درخواست کارفرما.
- ۴-۱۳ ساخت گزارش 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 رایگان و برای بیشتر از آن به ازای هر سیستم ۲ ساعت اضافه می شود. در صورتیکه مدت زمان مقتضی بیش از مدت زمان ذکر شده برآورد شود، زمان و هزینه لازم به کارفرما اعلام خواهد شد.
- ۴-۱۴ برای کارفرمایانی که از ابزارهای فرایاری مانند فرمساز و گردش ساز استفاده می کنند با توجه به نوع استفاده ایشان شرح خدمات به صورت زیر است: برای فرم ها، سیستم ها، فرآیندها و ... که با استفاده از ابزار فرایار و توسط خود کارفرما تهیه شده اند ارائه خدمات در سطح به روز رسانی و آپدیت ابزار در تعهد شرکت مجری و هر نوع خدمات دیگری اعم از تغییر در فرم های موجود و یا پشتیبانی آنها با کارفرما است. برای فرم ها، سیستم ها، فرآیندها و ... که توسط ابزار فرایار و توسط شرکای تجاری همکاران سیستم ساخته شده اند، ارائه خدمات در سطح به روز رسانی و آپدیت ابزار در تعهد شرکت مجری و هر نوع خدمات دیگری اعم از تغییر در فرم های موجود و یا پشتیبانی آنها در صورتی که در قرارداد پشتیبانی سال جاری به صورت بندی مجزا آمده باشد با شرکت مجری و در غیر این صورت با شرکت توسعه دهنده است که در قالب قرارداد دیگری خواهد بود. لازم است توجه شود که انجام کارهای توسعه ای در ابزار فرایار در چهار چوب قرارداد فعلی نیست.
- تبصره ۱ - برای فرم ها و فرآیندهایی که با ابزار فرایار توسط مجری تهیه و در مفاد بند بالا نمیگنجد، اصلاح فرایار حسب اعلام نیاز کارفرما و مشخص شدن محدوده، و برآورد زمان آن تا سقف ۸ ساعت به صورت رایگان انجام میشود.
- ماده ۵ - روش های ارائه خدمات**
- خدمات موضوع قرارداد به شیوه های زیر قابل ارائه می باشد:
- ۵-۱ اعطای حق دسترسی پرتال مشتریان مجری به کارفرما که در برگیرنده خدمات زیر است: - ارائه پرسش و پاسخ های متداول - (FAQ) ارائه خدمات مرتبط به قفل (شامل جابجایی قفل از سروری به سرور دیگر).
- تبصره ۲ - 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 پاسخ گوی کلیه مشکلات و نیازهای احتمالی کارفرما نیست و لذا توصیه می شود که کارفرما برای پوشش موثرتر نیازها و مشکلات احتمالی خود از سایر روش های ارائه خدمات نیز که مجری تدارک دیده است، متناسب با امکانات خود و مشورت و توافق با مجری، بهره مند شود.
- ۵-۲ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کارفرما از طریق پرتال در صورت اعلام نیاز کارفرما.
- ۵-۳ پشتیبانی نرم افزار (ها) به صورت از راه دور (ریموت)، با استفاده از امکانات مخابراتی کارفرما و در شرایطی که ابزار سخت افزاری و نرم افزاری لازم توسط کارفرما فراهم شده باشد.
- تبصره ۳ - در صورتی که کارفرما برای پشتیبانی از نرم افزار (ها) احتیاج به مراجعه داشته باشد می بایست به تعداد مورد نیاز نسبت به خرید مراجعه اقدام نماید.
- تبصره ۴ - در صورتی که به هر دلیل، حل برخی مشکلات با استفاده از سایر روش های ارائه خدمات امکان پذیر نبوده و یا کارفرما اصرار به اعزام نیروی مقیم مجری نماید، در چارچوب قرارداد حاضر می توان توافق نمود.
- ماده ۶ - محدوده زمانی ارائه خدمات**
- ارائه خدمات پشتیبانی در طول مدت قرارداد حاضر در محدوده های زمانی به شرح زیر ارائه می گردد:



مدیریت طرح‌های عمومی همکاران سیستم

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 امکان پذیر خواهد بود.

۶-۲ پشتیبانی از نرم‌افزار (ها) مطابق با بسته ی پرتال، به روش تلفنی (تماس از سمت مجری) و راه دور با توجه به توافق انجام شده از ساعت ۸:۰۰ تا ساعت ۱۷:۰۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه و از ساعت ۸:۰۰ تا ۱۴:۰۰ روز پنجشنبه خواهد بود. در صورت اعلام نیاز از طریق پرتال مشتریان، برای موضوعات مختل کننده، بازدارنده و اضطراری که از جنس حادثه هستند، حداکثر ظرف ۲ ساعت کاری در بازه مذکور، براساس اطلاعات اعلام شده از سمت کارفرما، با ایشان تماس گرفته می شود.

۶-۳ چنانچه مراجعه یا اعزام کارشناس مقیم در قرارداد حاضر توافق شده باشد، انجام این موارد حین پیشرفت خدمات و براساس زمان های 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.
۷-۴ همکاری در ایجاد فرمهای جدید حسب درخواست خزانه معین، کارمند ایران و یا سایر مراجع نظارتی که خواستار اعمال دستور العمل‌ها و بخشنامه‌ها در لیست های حقوق و مزایا یا اموال می باشند.

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، ارتقای ورژن 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 جابجائی و تغییر وی اجتناب نماید.

۸-۷ کارفرما متعهد است کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز مجری 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 نرم‌افزار 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.



مدیریت طرح‌های عمومی همکاران سیستم

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 ۵ - 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.

۸-۱۴ استفاده از خدمات نقشه های معرفی شده در ماژول های راهکاران شامل موبایل سرویس، سرویسهای موبایل و مدیریت اطلاعات جغرافیایی (GIS) منوط به دریافت توکن از شرکتهای ارائه دهنده نقشه است. استفاده از این خدمات در محدوده ارائه خدمات پشتیبانی همکاران سیستم نبوده و مطابق رویه ها و تعرفه های شرکتهای ارائه دهنده نقشه است.

ماده ۹ - حق الزحمه انجام خدمات پشتیبانی و نحوه پرداخت

۹-۱ حق الزحمه مجری به همراه مبلغ ارزش افزوده، برابر ۳۸۹,۲۶۰,۸۰۰ ریال است که می بایست هر سه ماه یکبار، به شماره حساب جاری ۱۰۱۸۲۸۰۵۸۹۳۷۶۸۱، شماره شبا ۱۰۱۸۲۸۰۵۸۹۳۷۶۸۰۰۱ IRV۴۰۵۵۰۰۱ نزد بانک اقتصاد نوین شعبه ۱۰۱ به نام مجری پرداخت شود.

تبصره ۶ - 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 براساس مفاد این قرارداد می باشد.

ماده ۱۰ - فسخ قرارداد

از آنجاییکه 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 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.

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 مذاکره مستقیم حل و فصل می گردد. در صورت عدم حصول نتیجه، از طریق مراجع ذی صلاح قضایی استان زنجان، 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 بخشنامه های دولتی جدید، الزامات مقررات جدید و همچنین توابع و آثار مالی آن نیز برای طرفین لازم الاجرا می باشد.

ماده ۱۳ - حالت غیر مترقبه

چنانچه به دلائلی خارج از حیطه اختیار و اراده طرفین قرارداد، به علت وقوع اتفاقی که در عرف حقوقی به آن فورس ماژور می گویند، انجام تمام یا قسمتی از تعهدات و وظائف موضوع این قرارداد امکان پذیر نباشد، مادام که موانع ذکر شده برطرف نشده باشند، عدم انجام تعهدات مذکور، تخلف از قرارداد محسوب نمی گردد.



مدیریت طرح‌های عمومی همکاران سیستم

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 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 می‌باشد.

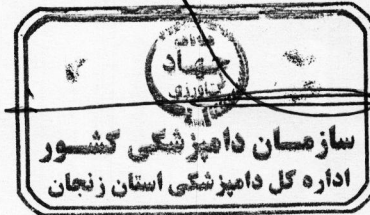
مهر و امضای مجری



مدیریت طرح‌های عمومی
همکاران سیستم
شعبه تهران: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳
شعبه مشهد: مشهد، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳

[Handwritten signature]

مهر و امضای کارفرما



سازمان دامپزشکی کشور
اداره گل دامپزشکی استان زنجان

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
2023

[Handwritten signature]
2023