

تفاهم نامه پشتیبانی سیستم IPImen NGFW-UTM

این تفاهم نامه ما بین "اداره کل دامپزشکی استان اردبیل" شناسه ملی: ۱۴۰۰۲۶۹۹۹۰۷، کد اقتصادی: ۴۱۱۴۱۶۷۷۵۳۸۴، تسایی: اردبیل، پورکوه شهید، خیابان دامپزشکی، اداره کل دامپزشکی استان اردبیل، کدپستی: ۵۶۱۷۶۴۹۱۵۹، به نمایندگی: دکتر مهدی قصبی (مدیرعامل) که از این پس در این تفاهم نامه "کارفرما" نامیده میشود از یک طرف و "شرکت توسعه امن کیان" (سهامی خاص) به شماره ثبت: ۵۱۱۲۵۲، شناسه ملی: ۱۴۰۰۶۸۵۱۷۴۰، کد اقتصادی: ۴۱۱۵۵۴۷۵۵۸۵۵، تسایی: تهران، جهاد، خیابان شهید حمید پورزکریا، خیابان کاج، پلاک ۱۹۶، طبقه سوم، کدپستی: ۱۴۳۱۸۱۳۵۵۶، به نمایندگی: آقای سید حسین حسینی (مدیرعامل) که از این پس در این تفاهم نامه "پیمانکار" نامیده می شود از طرف دیگر، طبق مقررات و شرایطی که در مفاد این تفاهم نامه درج شده است، منعقد گردید.

تبصره ۱: هریک از طرفین متعهد می باشند در صورت تفسیر نشانی مراتب را در اسرع وقت به یکدیگر اعلام نمایند. در غیر این صورت مکاتبات به نشانی مندرج در تفاهم نامه ارسال و ابلاغ شده محسوب می گردد.

تبصره ۲: اسناد و مدارک ذیل به عنوان اجرای تکمیل دهنده تفاهم نامه حاکم محسوب شده و در صورت بروز هرگونه اختلاف نظر در تفسیر و اجرا در هر یک از مفاد تفاهم نامه، اسناد و مدارک تفاهم نامه به ترتیب ذیل اولویت خواهند داشت:

- سند تفاهم نامه

ماده ۱ - موضوع تفاهم نامه:

پشتیبانی یکساله محصول شامل:

مدت زمان اشتراک پشتیبانی یکساله می باشد.

ارائه خدمات پشتیبانی استاندارد طلایی

خدمات پشتیبانی از راه دور

به روز رسانی آنلاین و آفلاین

بروز رسانی Firmware

بروز رسانی Kernel

بروز رسانی GUI/WUI

فایل های آموزشی

آموزش از راه دور

پشتیبانی سخت افزار:

۱- اعتبار گارانتی سخت افزار منوط به سالم بودن بر حسب گارانتی بر روی دستگاه می باشد. در غیر اینصورت از اعتبار ساقط بوده و هیچگونه پشتیبانی بر روی سخت افزار ارائه نخواهد شد.



۱۴۰۳/۳/۱۰ ۱۰۹۶

۲- تجهیزات مصرفی دستگاه بطور Power, HDD, RAM, CPU و همچنین اسکالات ناشی از ضربه، نوسانات ۱۴۰۳/۴/۱ برق و ورود شوک های الکتریکی بواسطه انواع یورت ها و مبدل های شبکه و یا اسکالات ناشی از رطوبت، گرما، سرما، خارج از محدوده مجاز دستگاه، شامل گارانتی نمیشد.

ماده ۲ - مدت تفاهم نامه :

مدت تفاهم نامه از تاریخ ۱۴۰۳/۳/۱۰ الی ۱۴۰۴/۳/۱۰ به مدت ۱۲ ماه شمسی می باشد.

تبصره ۳ : تفاهم نامه در صورت توافق طرفین قابل تمدید خواهد بود.

ماده ۳ - مبلغ تفاهم نامه و نحوه پرداخت :

۱-۳ مبلغ کل تفاهم نامه ۴۲۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (بدون احتساب ارزش افزوده) می باشد.

ماده ۴ - نحوه پرداخت :

تبصره ۴ : مبلغ کل تفاهم نامه ، بدون احتساب عوارض و مالیات بر ارزش افزوده می باشد که طی صورتحساب ارسالی پیمانکار، اعلام و توسط کارفرما به صورت کامل پرداخت خواهد شد . ارائه کد اقتصادی مالیاتی و گواهینامه ثبت نام در سیستم های مالیاتی ارزش افزوده ضروری می باشد .

کلیه پرداخت ها به پیمانکار پس از ارسال صورتحساب و پس از تایید کار فرما به شرح ذیل پرداخت می گردد:

۱۴ ۳۰ درصد مبلغ کل قرارداد ۱۲۶,۰۰۰,۰۰۰ ریال در تاریخ ۱۴۰۳/۰۶/۱۰

۲۴ ۳۰ درصد مبلغ کل قرارداد ۱۲۶,۰۰۰,۰۰۰ ریال در تاریخ ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

۳۴ ۳۰ درصد مبلغ کل قرارداد ۱۲۶,۰۰۰,۰۰۰ ریال در تاریخ ۱۴۰۳/۱۲/۱۰

۳۴ ۱۰ درصد مبلغ کل قرارداد ۴۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال در تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۱۰ (بابت حسن انجام کار در پایان قرارداد)

ماده ۵ - تعهدات پیمانکار :

۵-۱ تیم پشتیبانی موظف است به طور رایگان بکریندی و نصب اولیه محصول در شبکه سازمان را اجرا نماید.

۵-۲ نماینده فنی پشتیبانی موظف است با رویکرد مشاوره، راهکارها و روال های لازم در هنگام جانمایی و

راه اندازی محصول در شبکه سازمان را رصد نموده و پیشنهاد های لازم را ارائه نماید.

۵-۳ تیم پشتیبانی موظف است نام کاربری و رمز عبور محصل کارفرما جهت اتصال به سامانه سکنسنگ را طی

یک ایمیل اختصاصی به ایمیل سازمانی معرفی شده توسط کارفرما ارسال نموده و سکت های درناقصی را در

حداقل زمان ممکن پاسخ دهد.

۵-۴ تیم پشتیبانی موظف است نام کاربری و رمز عبور محصل کارفرما جهت اتصال به سامانه "به روز رسانی

مرکزی" آنلاین و افلاین و تخصیص فضای ابری محصل کارفرما را طی یک ایمیل اختصاصی به ایمیل

معرفی شده توسط کارفرما ارسال نماید.



Handwritten signature and official stamp of the Ministry of Health and Medical Education of Iran.

۱۴۰۳/۳۱۰/ ۱۰۹۶

۵-۵ تیم پشتیبانی موظف است مستندات فارسی راهبری کامل محصول را در بخش Packages جای گذاری نموده و در اختیار مشتری قرار دهد.

۱۴۰۳/۴/۱۰

۵-۶ نماینده فنی پشتیبانی موظف است در هنگام نصب و راه اندازی محصول آموزش های لازم در مورد عملکرد و راهبری محصول را به مدیران سیستم و کارشناسان معرفی شده توسط سازمان ارائه دهد تا روال راهبری محصول تسهیل گردد.

۵-۷ کلیه خدمات پشتیبانی شرکت به صورت تلفنی و توسط ریموت از راه دور (توسط نرم افزارهای رایج) می باشد و در صورت نیاز به اعزام کارشناس پس از توافق طرفین هزینه اعزام کارشناس مانند اتاب و ذهاب، اسکان و ... به عهده کارفرما می باشد.

۵-۸ انجام بازدیدهای دوره ای محصول به صورت ریموت و به درخواست کارفرما انجام می پذیرد و در صورت نیاز به اعزام کارشناس، پس از توافق طرفین هزینه اعزام کارشناس مانند اتاب و ذهاب، اسکان و ... به عهده کارفرما می باشد.

۵-۹ تیم پشتیبانی موظف است به صورت تلفنی و ریموت در ساعات اداری روزهای غیر تعطیل (شنبه تا چهارشنبه ۸ تا ۱۷ و پنجشنبه ۸ تا ۱۳) پاسخگوی درخواست های نماینده کارفرما باشد.

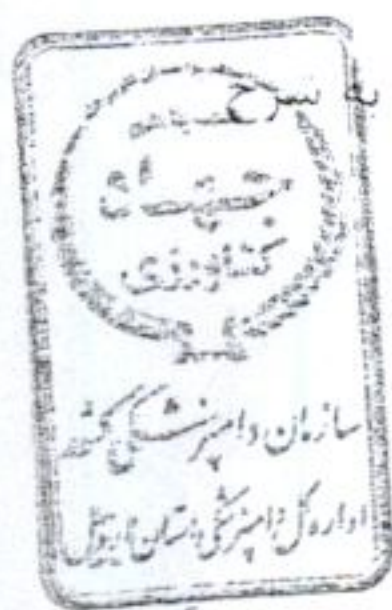
۵-۱۰ حل مشکلات شبکه و سروس های غیر مرتبط با محصول به عهده کارفرما بوده و در حوزه بهمانکار نمی باشد.

۵-۱۱ پس از تحویل، نصب و راه اندازی موفق محصول در سایت کارفرما، در صورت بروز مشکلات سخت افزاری احتمالی در آینده، بهمانکار مسئولی بابت تهیه دستگاه جایگزین نداشته و کارفرما موظف است قبلاً نسبت به تهیه دستگاه (High availability) اقدام نماید.

۵-۱۲ بررسی و رفع کلیه موارد احتمالی سخت افزاری اقلام مصرفی از جمله تعویض قطعات، ارتقاء منابع سخت افزاری و ... توسط تیم پشتیبانی قابل بررسی و انجام است و پس از دریافت هزینه مقدور خواهد بود.

۵-۱۳ در نهایت موارد به روزرسانی محصول که طی پشتیبانی آنلاین و آفلاین به مشتریان ارائه می گردد به سرچشمه

زیر می باشند:



Handwritten signature of the official.

۱۴۰۳/۳۱۰/۱۰۹۶

۱۴۰۳/۴/۱۰

- به روزرسانی فریم ور (Firmware) محصول
- به روزرسانی هسته (Kernel) محصول
- به روزرسانی رابط کاربری تحت وب (WUI)
- به روزرسانی رابط کاربری ویندوزی (GUI)
- به روزرسانی رابط کاربری خط فرمان (CLI)
- به روزرسانی پکیج‌های جانبی ارائه شده در کنار محصول (Agents)
- به روزرسانی لیست نرم‌افزارهای رایج طی دسته‌بندی‌های مختلف (Application Awareness)
- به روزرسانی الگوهای تشخیص و جلوگیری از حملات (IDPS Signatures)
- به روزرسانی سایت‌ها و آدرس‌های فیشینگ ایرانی و خارجی (Anti-Phishing)
- به روزرسانی آدرس‌های حاوی بدافزار، سایت‌ها و آدرس‌های حاوی بات‌نت‌ها، آدرس‌های حاوی باج‌افزارها و ... (IP Domain Reputation)
- به روزرسانی تغییرات آدرس‌های IP مرتبط با کشورها (GEO-IP)
- به روزرسانی تغییرات آدرس‌های IP مرتبط با کمپانی‌های بین‌المللی مشهور (Company ISDB)
- به روزرسانی سایت‌ها در بیش از ۵۵ دسته‌بندی پیش‌فرض مختلف جهت فیلترینگ (Layer7 Filtering)
- به روزرسانی لیست مربوط به آدرس‌های فیزیکی تولیدکنندگان کارت‌های شبکه (NIC Vendors)
- به روزرسانی لیست مربوط به گواهینامه‌های ریشه بین‌المللی (Root Certificate)
- ...



۱۴۰۳/۳۱۰/۱۹۶

ماده ۶ - تعهدات کارفرما :

۱-۶ کارفرما متعهد می گردد اجازه اتصال از راه دور را برای کارشناسان پیمانکار فراهم سازد.

۱۴۰۳/۴/۱۰

۲-۶ کارفرما مسئول حفظ و نگهداری محصول موضوع تفاهم نامه می باشد و متعهد میگردد این محصول فقط در محل اداره کل دامپزشکی استان اردبیل استفاده گردد.

۳-۶ کارفرما نمی تواند بدون مجوز کتبی از پیمانکار محصول خریداری شده را در اختیار اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر قرار دهد.

۴-۶ اعلام موارد اشکال در سیستم های تحویل شده جهت رفع اشکال به صورت کتبی به پیمانکار.

۵-۶ کارشناسان کارفرما موظف هستند کلیه موارد و مشکلات خود را در سیستم تکلیف پیمانکار به صورت کامل ثبت نمایند.

ماده ۷ - حوادث قهریه :

۱-۷ هر گونه تاخیر یا وقفه در انجام خدمات تفاهم نامه کد تحت حوادث قهری روی دهد، قصور در انجام تعهدات تلقی نشده و موجب ادعای غرامت و یا خسارت نخواهد شد.

۲-۷ حوادث قهری به معنای اتفاقی است که خارج از احسان و کنترل طرفین بوده بطوریکه پیمانی یا جلوگیری از آن به صورت عادی و منطقی ممکن نباشد.

۳-۷ در صورت بروز شرایط فورس مازور، طرفی که به واسطه شرایط مزبور قادر به اجرا و ادامه وظایف و تعهدات تفاهم نامه خود نباشد بایستی فوراً مراتب را به طرف دیگر اطلاع داده و کلیه کوششهای ممکن به منظور رفع چنین شرایطی را بعمل آورده و خدمات تحت تفاهم نامه را به محض رفع چنین وضعیتی از سر بگیرد.

۴-۷ در صورت وقوع وضعیت فورس مازور طرفین تفاهم نامه موضوع را مورد بحث و بررسی قرار داده و مناسبترین راه حل را با در نظر داشتن مواد و شرایط تفاهم نامه انتخاب و تصمیم گیری خواهند کرد.

۵-۷ در صورت فسخ تفاهم نامه به جهت فورس مازور، هزینه کارهای انجام شده به وسیله پیمانکار از جانب کارفرما پرداخت خواهد شد و در صورت تهمة اسباب و وسایل به وسیله پیمانکار، بهای آن پس از کسر استهلاک به پیمانکار پرداخت خواهد شد و اسباب و وسایل به کارفرما تعلق خواهد گرفت.

ماده ۸ - حل و فصل اختلافات :

کلیه اختلافات حاصله فی مابین طرفین تفاهم نامه حاضر، از طریق مراجع صالحه حل و فصل خواهد شد. چنانچه به هر صورت و کیفیتی اختلاف حاصله از تفاهم نامه موجب گردد که هر یک از طرفین جهت احقاق حقوق خویش به مراجع صالح قضائی رجوع نماید، طرف محکوم به موجب این سند متعهد می گردد که کلیه هزینه های عرفی و قانونی و خسارات مربوطه از قبیل : هزینه های دادرسی، کارشناسی، حق الوکاله و حق الترخمه و غیره را به نسبت محکومیت به طرف دیگر پرداخت نماید.

تبصره ۵ : طرفین ملزم خواهند بود که با حل و فصل اختلافات تعهداتی را که به موجب این تفاهم نامه به عهده دارند اجرا نمایند، مگر آنکه مورد اختلاف مانع شروع عملیات بعدی گردد.



۱۴۰۳/۳۱۰/۱۹۶

۱۴۰۳/۴/۱۰

ماده ۹- اقامتگاه طرفین :

اقامتگاه طرفین همان است که در ابتدای این تفاهم نامه ذکر شده و هر یک از طرفین تعهد می نمایند در صورت هر گونه تغییر در محل فعلی، نشانی جدید را ظرف حداکثر یک هفته به اطلاع دیگری برسانند، در غیر این صورت نشانی قبلی از نظر ابلاغ اوراق معتبر است.

ماده ۱۰- جامعیت تفاهم نامه :

این تفاهم نامه در ۶ صفحه و ۱۰ ماده و ۵ تبصره در دو نسخه تنظیم و به امضاء طرفین تفاهم نامه رسیده و هر نسخه به تنهایی نافذ و لازم الاجرا است.

توسعه امن کیان
مدیر عامل سید حسین حسینی
پیمانکار

اداره کل دامپزشکی استان اردبیل

مدیر کل دکتر مهدی فیضی

