



تاریخ ۱۴۰۳/۲/۱۹
شماره ۴۰۳/۲۴
پیوست دارد

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار

ماده ۱: طرفین قرارداد

۱-۱- طرف اول: دامپزشکی استان اردبیل، کد اقتصادی: ۴۱۱۴۱۶۱۷۵۳۸۴ و شناسه ملی: ۱۴۰۰۲۶۹۹۹۰۷ نشانی: اردبیل، بزرگراه شهدا، خیابان دامپزشکی کد پستی: ۵۶۱۷۶۴۹۱۵۹ شماره تماس: ۰۴۵۳۳۳۹۴۸۰۰ به نمایندگی آقای دکتر مهدی فیضی که در این قرارداد کارفرما نامیده می شود.

۱-۲- طرف دوم: شرکت مهندسی رایانه ای سامانه ساز مروارید شماره ثبت: ۲۷۱۱۰۲ کد اقتصادی: ۴۱۱۱۴۵۶۱۱۷۹۴ به نشانی: تهران، آیت الله اشرفی اصفهانی، بالاتر از همت، خیابان شهید مخبری (۳۵ متری گلستان) پلاک ۵۰ واحد ۱۱ کد پستی: ۱۴۷۶۶۹۳۳۷۴ و شماره تماس: ۰۲۱۴۴۶۰۴۶۵۰ و ۰۲۱۹۱۵۵۴۵۰۰ به نمایندگی آقای مهندس محمدرضا شریفی که در این قرارداد مجری نامیده می شود.

ماده ۲: موضوع قرارداد

۲-۱- موضوع قرارداد عبارتست از خدمات پشتیبانی سامانه جامع دانشگاهی مروارید مطابق با امکانات پیوست شماره ۱
۲-۲- کارفرما با امضا قرارداد حاضر اعلام میدارد که خدمات پشتیبانی این قرارداد را نه به کاربران کارفرما بلکه صرفاً به راهبر یا تیم راهبری معرفی شده ارائه نماید.

ماده ۳: شرح خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی که صرفاً در ارتباط با نرم افزارها و سایر شرایط موضوع قرارداد حاضر و از طریق روش های مندرج در ماده ۴ و با در نظر داشتن محدوده زمانی مذکور در ماده ۵ ارائه خواهد شد، عبارتست از:

۳-۱- تحویل رایگان نسخه جدید نرم افزار(ها)، تحت یلاتفرم موجود که پس از آماده شدن توسط مجری ارائه می گردد.

۳-۲- پاسخگویی به کلیه مشکلات اعلام شده توسط نماینده کارفرما که قبلاً آموزش های نرم افزار را طی نموده اند.

۳-۳- رفع اشکالات منطقی برنامه که مربوط به خطاهای برنامه نویسی به وجود آمده باشد.

۳-۴- رفع اشکالات بانک اطلاعاتی و احیا نرم افزار(ها) و اطلاعات ثبت شده در حد امکان، بنا به درخواست کارفرما

۳-۵- ارائه خدمات مشاوره در زمینه تنظیمات سخت افزاری برای استفاده بهینه از نرم افزار(ها)، بنا به درخواست کارفرما

۳-۶- بررسی دیتابیس نرم افزار با هدف شناسایی و همکاری نرم افزاری در رفع ایرادات احتمالی آن، بنا به درخواست کارفرما

۳-۷- تئوینگ دیتابیس کارفرما برای افزایش کارایی و سرعت عملیات کاربری، بنا به درخواست کارفرما

۲۹۴۸۵۶
۱۴۵/۵/۵۰

شرکت مهندسی رایانه ای سامانه ساز مروارید
۲۷۱۱۰۲



۸-۳- ارائه خدمات مشاوره در زمینه عملیات پایان سال مالی نرم افزارهای مالی و یا سایر زمینه هایی که به بهبود استفاده از آنها منجر گردد، بنا به درخواست کارفرما

۹-۳- آموزش و بازآموزی کاربری نرم افزارهای موضوع قرارداد، با اعلام نیاز کارفرما مطابق با شرایط ماده ۴

تبصره ۱: نسخه جدید نرم افزار شامل بهبود سیستم (Release) ها است. تغییرات ساختاری در تکنولوژی های مورد استفاده و ارائه سایر نرم افزارهای خارج از موضوع قرارداد مشمول ماده ۳ نمی باشد.

تبصره ۲: خطای برنامه نویسی خطایی است که بر روی یک سیستم سالم عاری از ویروس و تداخل با سایر نرم افزارها و یا مشکلات سخت افزاری، نمایان باشد.

ماده ۴: نحوه ارائه خدمات پشتیبانی

۱-۴- ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات راهبران توسط سامانه Ticketing

۲-۴- ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات راهبران به صورت تلفنی در صورت اعلام نیاز و تماس کارفرما

۳-۴- پشتیبانی از نرم افزارها به صورت راه دور با استفاده از امکانات مخابراتی کارفرما و در شرایطی که ابزار سخت افزاری و نرم افزاری لازم توسط کارفرما فراهم شده باشد.

۴-۴- ارائه خدمات از طریق مراجعه حضوری به محل کارفرما در صورتی که به هر دلیل، حل مشکل با استفاده از سایر روش های ارائه خدمات امکان پذیر نبوده و یا کارفرما درخواست مراجعه نمایندگان مجری را نماید. همچنین مراجعات حضوری در محل کارفرما با دریافت هزینه های حضور روزانه مطابق با بند ۴ ماده ۹ خواهد بود.

تبصره ۳: ارائه خدمات پشتیبانی در هر یک از روش های فوق منوط به ثبت درخواست (تیکت) در سامانه Ticketing می باشد و راهبر موظف است شماره تیکت درخواستی را اعلام نماید.

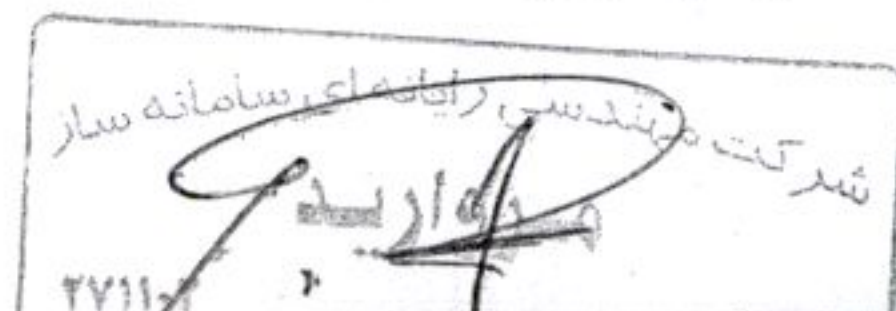
(قابل توجه اینکه: درخواست های ارسال شده در سامانه تیکت به منزله درخواست رسمی دამپزشکی بوده و مسئولیت آن با راهبر یا ناظر قرارداد خواهد بود)

ماده ۵: مدت قرارداد

۱-۵- مدت قرارداد از تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ تا تاریخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۹ می باشد.

تبصره ۴: بعد از پایان قرارداد در صورت تمایل کارفرما و تسویه حساب کامل قرارداد سال گذشته، می توان قرارداد را با شرایط مورد توافق طرفین تمدید نماید. هزینه های جدید با توجه به عرف بازار نرم افزار کشور و تورم اعلامی بانک مرکزی تعیین می گردد.

ماده ۶: محدوده زمانی ارائه خدمات





۶-۱- پشتیبانی از نرم افزارها به روش تیکنی، تلفنی و راه دور با توجه به توافق بعمل آمده در محدوده ساعات ۰۸:۰۰ تا ساعت ۱۷:۰۰ روزهای غیر تعطیلی (کاری) بعمل خواهد آمد.

۶-۲- مراجعات حضوری توافق شده در قرارداد حاضر، حین پیشرفت قرارداد و براساس زمان های هماهنگ شده فی مابین عوامل اجرایی طرفین و یا به شکل اضطراری بنا به درخواست کارفرما صورت خواهد گرفت.

ماده ۷: تعهدات مجری

۷-۱- مجری متعهد خواهد شد که نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام خدمات موضوع قرارداد، در اختیار داشته و آموزش های لازم را در این رابطه به آنان داده باشد.

۷-۲- مجری موظف است حداکثر ۲۴ ساعت پس از اعلام (تیکت، ایمیل، تلفنی) کارفرما، نسبت به رفع مشکل و یا پاسخگویی موضوع ماده ۲ قرارداد اقدام نماید.

۷-۳- مجری موظف است حداکثر تا ۷ روز پس از تاریخ قرارداد یک نفر را بعنوان نماینده معرفی نماید.

۷-۴- مجری متعهد می گردد کلیه مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن بدون موافقت کارفرما خودداری نماید.

۷-۵- مجری متعهد است در صورت تولید و عرضه نسخه جدید نرم افزار در طول دوره پشتیبانی، نسخه موجود کارفرما را با اطلاع و تایید وی بروز رسانی نماید.

۷-۶- مجری متعهد می شود در صورت درخواست کارفرما کلیه آئین نامه های آموزشی جدید را در سیستم مروارید اعمال و به دامپزشکی ارائه نماید.

۷-۷- مجری مسئول کلیه ادعاهای استخدامی و بیمه ای کارکنان می باشد و کارفرما مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۷-۸- مجری از پاسخگویی فنی به کارکنان و راهبر جدید کارفرما که حداقل دانش و مهارت لازم را ندارند و دوره های آموزشی را طی نکردند معذور می باشد.

۷-۹- مجری موظف است در صورت درخواست کارفرما دوره های آموزشی تخصصی در راستای سیستم مروارید برای متخصصین دانشگاه با دریافت هزینه تدارک ببیند.

۷-۱۰- انجام تغییرات درخواستی در نرم افزار در صورت موافقت کارفرما، مشمول هزینه می باشد که مبلغ آن طی صورتحساب جداگانه ارائه می گردد.

۷-۱۱- مالکیت معنوی نرم افزارهای نصب شده در سرور خریدار متعلق به فروشنده بوده و خریدار و کارکنان وی به هیچ عنوان حق استفاده غیرمجاز از سورس مذکور را ندارند. خریدار صرفاً حق استفاده از یک نسخه اجرایی نرم افزارهای یاد شده را دارد و تحویل مستندات اصلی

نرم افزار (Source) جزء تعهدات موضوع قرارداد نمی باشد.

شرکت مهندسی رایانه ای سامانه ساز مروارید



ماده ۸: تعهدات کارفرما

۸-۱- کارفرما موظف است لیست اشکالات و نیازهای خود را که مطابق قرارداد می باشد از طریق (فکس، ایمیل، تلفن) به اطلاع مجری برساند.

۸-۲- کارفرما متعهد می گردد از دسترسی افراد غیرمجاز و غیرمسئول به نرم افزارهای ارائه شده اکیدا خودداری نماید.

۸-۳- تجهیز کامپیوترها به برق اضطراری به عهده کارفرما بوده و مشکلات ناشی از نوسانات برق بر عهده کارفرما می باشد.

۸-۴- تهیه نسخه پشتیبان اتوماتیک (Backup) نرم افزارها به عهده مجری و نگهداری آنها بر عهده کارفرما می باشد. کنترل روزانه تهیه یا عدم تهیه فایل پشتیبان اتوماتیک توسط نرم افزار بر عهده راهبر کارفرما بوده و در صورت عدم اطلاع رسانی این موضوع از طریق تیکت به مجری، هیچگونه مسئولیتی در این ارتباط متوجه مجری نخواهد بود.

۸-۵- کارفرما متعهد می گردد یک نفر را بعنوان کاربر اصلی نرم افزار و شبکه معرفی و تا حد امکان از تغییر وی اجتناب و در صورت قطع همکاری با ایشان مراتب را بصورت کتبی به مجری اعلام نماید.

۸-۶- در صورت تغییر راهبر سیستم، کارفرما موظف به درخواست حداقل ۲ روز دوره آموزشی می باشد. در غیر اینصورت مجری تعهدی در خصوص پاسخگویی به راهبر جدید نخواهد داشت.

۸-۷- کارکنان کارفرما لازم است قبل از تماس تلفنی با بخش پشتیبانی به راهنما و مستندات نرم افزار مراجعه نماید.

۸-۸- تامین امکانات ایاب و ذهاب، اسکان و پذیرایی کارشناسان اعزامی بر عهده کارفرما می باشد.

۸-۹- کارفرما حق الزحمه قرارداد و فاکتورهای حضور کارشناس را بر اساس شرایط قرارداد حاضر پرداخت خواهد نمود.

۸-۱۰- کارفرما، حق واگذاری نرم افزار موضوع قرارداد را به شخص ثالث ندارد در غیر اینصورت مجری هیچگونه مسئولیتی در قبال ارائه خدمات به شخص ثالث نخواهد داشت.

تبصره ۵: برای جلوگیری از بروز وقفه در ارائه خدمات، لازم است کارفرما راهبر یا تیم راهبری را بلافاصله پس از امضاء این قرارداد کتباً به مجری معرفی و تایید نماید.

ماده ۹: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

۹-۱- مبلغ قرارداد در چهارچوب تعهدات، به منظور ارائه خدمات براساس جدول زیر محاسبه می گردد:

شرح خدمات	تعداد	مبلغ ماهانه (ریال)	مبلغ کل (ریال)
پشتیبانی سامانه اتوماسیون اداری مروارید مطابق پیوست شماره ۱	۱۲	۷۶,۸۰۰,۰۰۰	۹۲۱,۶۰۰,۰۰۰

شرکت مهندسی رایانه ای سامانه ساز مروارید
تلفن: ۴۴۶۰۴۶۵۰
فکس: ۴۴۶۰۶۴۷۹



تبصره ۶: در زمان صدور صورتحساب، مالیات برارزش افزوده برابر قوانین جاری کشور به مبالغ فوق اضافه خواهد شد.

۹-۲- شرایط پرداخت به شرح زیر می باشد:

کل مبلغ پشتیبانی طی ۴ مرحله به شرکت مروارید پرداخت می گردد:

- ۳۰٪ مبلغ کل قرارداد، در تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

- ۳۰٪ مبلغ کل قرارداد، در تاریخ ۱۴۰۳/۰۶/۳۱

- ۳۰٪ مبلغ کل قرارداد، در تاریخ ۱۴۰۳/۰۹/۳۰

- ۱۰٪ مبلغ کل قرارداد، در تاریخ ۱۴۰۳/۱۲/۳۰

۹-۳- کلیه اسناد پرداختی به شماره حساب سیبا بانک ملی ۰۱۱۵۶۶۸۳۶۱۰۰۵ - شماره شبای IR440170000000115668361005 به نام شرکت مهندسی رایانه ای سامانه ساز مروارید واریز گردد.

۹-۴- همچنین به ازاء حضور کارشناسان شرکت در دامپزشکی روزانه ۳۸,۴۰۰,۰۰۰ ریال توسط کارفرما به مجری در قالب فاکتور پرداخت می شود. در زمان صدور صورتحساب مالیات برارزش افزوده برابر قوانین جاری کشور به مبلغ قرارداد اضافه خواهد شد.

۹-۵- در صورت نیاز به ارائه مفاسا حساب بیمه، کارفرما موظف است حداکثر ۳ ماه پس از پایان قرارداد نسبت به اعلام کتبی درخواست مفاسا اقدام نماید و در غیر اینصورت شرکت سامانه ساز مروارید از ارائه مفاسا حساب بیمه معذور خواهد بود و کارفرما موظف به آزادسازی و پرداخت سپرده بیمه، حسن انجام کار و قسط آخر پشتیبانی خواهد بود.

تبصره ۷: ارائه خدمات موضوع قرارداد پس از ثبت اطلاعات پرداخت و دریافت وجه امکان پذیر خواهد بود در غیر اینصورت این شرکت از ارائه خدمات پشتیبانی حضوری و اینترنتی و در هر مقطع از قرارداد معذور خواهد بود.

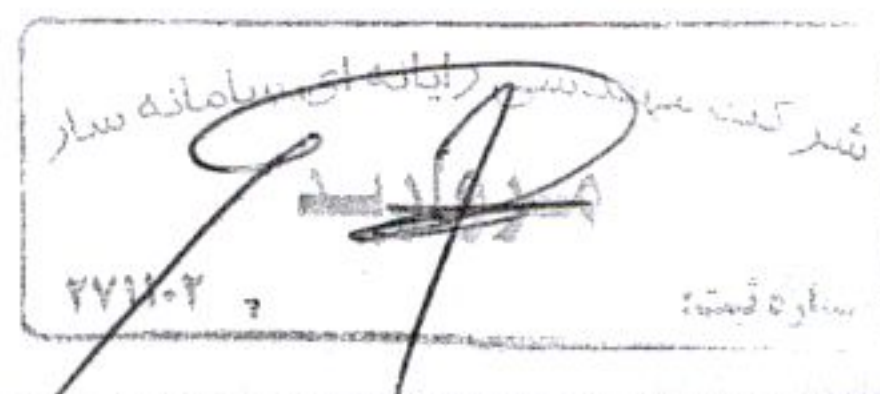
ماده ۱۰: فسخ قرارداد

۱۰-۱- در صورتیکه کارفرما قصد فسخ قرارداد یا جایگزینی نرم افزار را داشته باشد می تواند حداقل از یک ماه قبل با اعلام کتبی، و پس از تسویه حساب قرارداد را فسخ نماید. در این حالت حق الزحمه دریافتی مربوط به باقیمانده مدت قرارداد (مشروط به اینکه قبلاً کل آن توسط کارفرما پرداخت شده باشد) به کارفرما مسترد خواهد شد.

۱۰-۲- در صورتی که کارفرما نسبت به پرداخت حق الزحمه مجری در مهلت تعیین شده در ماده ۹ قرارداد اقدام ننماید، مجری می تواند قرارداد حاضر را فسخ نموده و از ارائه خدمات پشتیبانی به کارفرما خودداری نماید در این صورت مجری به نسبت مدت سپری شده از قرارداد و سایر فاکتورهای حضور در محل تا زمان فسخ مستحق دریافت حق الزحمه بر اساس مفاد این قرارداد خواهد بود.

ماده ۱۱: سایر

۱۱-۱- در صورت بروز حوادث غیرقابل اجتناب از قبیل سیل، زلزله، آتش سوزی و که خارج از حیطه اختیارات هر یک از طرفین و غیرقابل پیش بینی باشد مدت فوق به منزله عدم اجرای تعهدات از سوی طرفین محسوب نشده و پس از رفع حالت اضطراری و فورس ماژور طرفین تعهدات ملزم به ایفای تعهدات خود نسبت به یکدیگر می باشند.





پیوست شماره ۱ قرارداد

۱- سامانه اتوماسیون اداری (دبیرخانه ، مکاتبات)

- ✓ بدون محدودیت تعداد کاربر همزمان
- ✓ سامانه کارتابل تحت وب
- ✓ بایگانی مکاتبات مختص دبیرخانه و امکان بایگانی شخصی
- ✓ سامانه پیگیری مکاتبات تحت وب و پیامک توسط ارباب رجوع
- ✓ سامانه ارتباط با مسئولین
- ✓ سامانه ارسال و دریافت ایمیل سازمانی (ECE ، Email و شبکه دولت)
- ✓ پشتیبانی از سامانه شمس (شناسه ملی سند)
- ✓ سامانه مدیریت کاربران

۲- سامانه فرم ساز و گردش ساز

