

بسم تعالی

قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری - بند ها و تبصره ها

ماده یکم - طرفین قرارداد

این قرارداد بین ----- به شناسه ملی ----- و به نشانی ----- که منبعد پیمانکار نامیده می شود و شرکت ----- به نشانی ----- که منبعد کارفرما نامیده می شود در تاریخ ----- به شرح موارد زیر منعقد می گردد.

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

- ۱-۲- پشتیبانی شبکه به صورت حضوری و از راه دور در خصوص شبکه کامپیوتری و خدمات نرم افزاری و سیستمی کارفرما
- ۲-۲- پشتیبانی فنی و نگهداری از سخت افزار و نرم افزار سیستم های موجود در شرکت کارفرما
- ۳-۲- سرویس های دوره ای تجهیزات سخت افزاری موجود در شرکت 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 عمومی
- ۶-۲- انجام امور پشتیبان گیری از نرم افزار ها و داده اطلاعات شرکت کارفرما و در صورت لزوم ریکاوری آنها صرفا برای سرورها
- ۷-۲- اینترنت و ارتباط با شرکت های خدمات اینترنتی

ماده سوم - مدت زمان قرارداد

- ۱-۳- قرارداد حاضر از تاریخ ----- الی ----- به مدت یک سال دارای اعتبار و لازم الاجرا می باشد.
- ۲-۳- در صورت انقضای مهلت یاد شده، قرارداد فوق قابل تمدید بوده و چنانچه تا یک ماه قبل از پایان مدت قرارداد، هیچ یک از طرفین نسبت به فسخ آن اقدام نکنند، به مدت یک سال دیگر قرارداد تمدید شده تلقی می گردد.
- تبصره ۱: در صورت تمدید قرارداد برای نوبت بعدی، قرارداد جدید توسط پیمانکار تنظیم و تسلیم کارفرما می گردد.

ماده چهارم - تعهدات پیمانکار

- ۱-۴- پیمانکار متعهد می گردد پس از اعلام مشکل شبکه و سیستم ها از سوی کارفرما، در اسرع وقت به صورت ریموت یا مراجعه حضوری اقدام به رفع ایراد نماید.
- ۲-۴- پیمانکار متعهد می گردد از سرور ها پشتیبان و بکاپ تهیه کند.
- ۳-۴- پیمانکار متعهد می گردد اقدامات لازم جهت آپدیت آنتی ویروس ها را انجام دهد.
- ۴-۴- پیمانکار متعهد می گردد X جلسه در ماه در شرکت حضور داشته و به بررسی سیستم های کامپیوتری به صورت سخت افزار و نرم افزاری اقدام نماید و در صورت لزوم اقدامات لازم را انجام دهد (پاک سازی، نگهداشت و به روز رسانی)
- ۵-۴- تعمیرات مورد نیاز حتی الامکان در محل کارفرما انجام خواهد شد.

امضاء کارفرما

امضاء پیمانکار

۴-۶- پیمانکار محرم 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. که در صورت افشا و یا هرگونه اقدام سوء از طرف پیمانکار و یا در اختیار قرار دادن آن به افراد غیر یا غیر مسئول تمام عواقب و خسارات پیش آمده برعهده پیمانکار بوده است.

۴-۷- پیمانکار متعهد می گردد پس از امضاء قرارداد، تمامی دستگاه های موضوع قرارداد را بررسی کرده و ویروس یابی نموده و سپس نسبت به رفع احتمالی آلودگی و ویروس و یا از نظر نرم افزاری و سخت افزاری نیاز به اصلاح باشد اقدام نماید.

۴-۸- پشتیبانی و نگهداری سرورها و کلاینت ها و سایر تجهیزات شبکه (شامل سویچ ها و مودم ها)، پشتیبانی و نگهداری ارتباطات شبکه ای

۴-۹- پیمانکار 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 و قطع اینترنت بین الملل به دلیل تصمیم های کشوری و سازمانی ندارد.

۴-۱۰- بررسی UPS و باتری ها و در صورت لزوم ارتقاء و تغییر آن ها و نگه داری آن (هزینه قطعات و تعمیرات شامل این قرارداد نمی باشد)

تبصره ۲: پشتیبانی و سرویس سخت افزاری دوربین ها در حیطه این قرارداد نیست. در صورت بروز مشکلات سخت افزاری، به نمایندگی های مجاز تعمیرات تخصصی دوربین ارجاع داده می شود.

تبصره ۳: سرویس تلفن در حیطه این قرارداد نیست.

تبصره ۴: پیمانکار موظف به حفظ محرمانگی اطلاعات کارفرما می باشد.

تبصره ۵: نصب و راه اندازی نرم افزار های تخصصی غیر مرتبط با حوزه کاری پیمانکار مانند حضور غیاب، حسابداری و.. در حیطه این قرارداد نیست

ماده پنجم - تعهدات کارفرما

۵-۱- کارفرما متعهد می گردد به منظور تسریع در امور قرارداد نمایندگی یا نمایندگانی را به صورت کتبی و با مشخص نمودن محدوده عملکرد آنان و نهایتاً طی مدت ۱۰ روز پس از امضاء قرارداد معرفی نماید.

تبصره ۶: فقط درخواست های نماینده کارفرما یا امضاء کنندگان قرارداد که در چارچوب مفاد قرارداد می باشد لازم الاجراء بوده و درخواست های دیگر عوامل که به تایید مدیریت (کارفرما) نرسیده باشد فاقد ارزش می باشد و پیمانکار هیچگونه تعهدی در قبال درخواست های افراد متفرقه ندارد.

۵-۲- 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).

۵-۳- حمل دستگاه های معیوب که امکان تعمیر در محل کارفرما را ندارد، به تعمیرگاه و بالعکس (آدرس قید شده از کارفرما " دفتر مرکزی ") توسط کارفرما انجام می پذیرد.

۵-۴- کارفرما متعهد می گردد برای امور محوله به پیمانکار اقدام به قرار دادن Account مدیر یا به اصطلاح Administrator دامین را در اختیار پیمانکار قرار دهد. بدیهی است که در پایان مدت اجرای قرارداد، پیمانکار Account مدیر و سایر اطلاعات لازم را به کارفرما ارائه می دهد.

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.

۵-۶- 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 ۱۰ قرارداد را به صورت منظم و بدون دیر کرد به پیمانکار پرداخت نماید.

ماده ششم - شرایط ارایه خدمات

خدمات پشتیبانی شبکه، نگهداری و مدیریت زیرساخت شبکه توسط پیمانکار مطابق جدول زیر ارایه خواهد شد:

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

محدوده زمانی خدمات پشتیبانی از راه دور شبکه در روز های شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۹ الی ۱۷ بوده و در روز های پنجشنبه از ساعت ۹ الی ۱۲ می باشد.

۶-۲- ساعات پشتیبانی حضوری به صورت ماهیانه به صورت زیر خواهد بود:

محدوده زمانی خدمات پشتیبانی حضوری شبکه در روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۹ الی ۱۵ بوده و در روز های پنجشنبه از ساعت ۹ الی ۱۲ می باشد.

تبصره ۷: روزهای تعطیل رسمی جزو ساعات سرویس دهی محسوب نمی شود.

تبصره ۸: اقدام به مراجعه حضوری برای تماس های از ساعت ۱۵ به بعد انجام نخواهد شد و این کار در اولین زمان ممکن در روز کاری بعد 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.

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.

نکته مهم: زمان بازگردانی سرور های مجازی چون CRM، اکتیو دایرکتوری، سرور های مالی و اداری، آنتی ویروس، ایمیل سرور سازمانی، سیتریکس 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 ۱ روز کاری 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.

تبصره ۹ - تضمین برگرداندن اطلاعات مهم و حساس شرکت:

۷-۳- 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 ۱۰ روز کاری می باشد.

۷-۴- 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.

۷-۵- پیمانکار هیچ گونه مسئولیتی را در قبال دیتای نرم افزارهایی همچون نرم افزارهای مالی، دستگاه ساعت زنی و... که خود دارای سیستم پشتیبان گیری خودکار هستند به عهده نمی گیرد.

۷-۶- پیمانکار موظف است از Backup نرم افزار های یاد شده نسخه پشتیبانی تهیه کرده و در یک محل به صورت Offline نگهداری کند، تا در صورت از بین رفتن اطلاعات نسخه پشتیبانی را به شرکت پشتیبانی دهنده آن نرم افزار تحویل دهد. بدیهی است که پیمانکار در قبال بازگردانی اطلاعات در نرم افزارهای مربوطه هیچ گونه مسئولیتی ندارد.

ماده هشتم - دامنه خدمات پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

- ۱-۸- پشتیبانی شبکه و کامپیوترهای مرکز اصلی به نشانی قید شده در قرارداد
۲-۸- پشتیبانی سرورهای شبکه مرکز
۳-۸- پشتیبانی سیستم های کاربران
۴-۸- پشتیبانی سامانه دور کاری در صورت وجود.
۵-۸- تعداد دفعات پشتیبانی ریموت X عدد در ماه و تعداد دفعات حضور در محل کارفرما X مرتبه در ماه می باشد که پیمانکار موظف به ارائه گزارش به صورت ماهانه همراه با فاکتور هر ماه به صورت جدول به کارفرما و یا نماینده وی می باشد (تاریخ/ اقدام صورت گرفته/حضور/ غیر حضوری/ درخواست کننده).

ماده نهم - سایر تعهدات

- ۱-۹- در صورت درخواست کارفرما به منظور پیاده سازی، راه اندازی و نصب تجهیزات و خدمات جدید به عنوان مثال کابل کشی شبکه، راه اندازی سرورهای نرم افزاری مانند ایمیل سرور درون سازمانی و ... هزینه نصب و راه اندازی طبق تعرفه جاری پیمانکار محاسبه و فاکتور تسلیم کارفرما خواهد شد.
۲-۹- 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.
۳-۹- هزینه تعمیر سخت افزار معیوب، خرید سخت افزار جدید و سرویس پرینتر به عهده کارفرما می باشد.
۴-۹- هزینه خدمات اینترنتی که از شرکت های اینترنتی گرفته می شود برعهده کارفرما می باشد لازم به توضیح است که در صورت تایید کارفرما، شرکت خدمات اینترنتی و هزینه های آن پرداخت می گردد.

ماده دهم - مبلغ قرارداد

- ۱-۱۰- حق الزحمه پیمانکار در قبال خدمات مندرج در این قرارداد، ماهیانه ----- ریال می باشد که در انتهای هر ماه با ارائه فاکتور از سوی پیمانکار توسط کارفرما پرداخت می گردد.
۲-۱۰- در صورت درخواست پشتیبانی بیشتر از مقدار مشخص شده در بند ۵-۸ قرارداد، هزینه هر مورد پشتیبانی اضافه برای خدمات غیر حضوری ----- ریال و برای هر مورد خدمت حضوری ----- ریال می باشد. بدیهی است کلیه موارد مطروحه در قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری در مورد این بخش از پشتیبانی نیز صادق است.
۳-۱۰- 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 و در صورت لزوم اقامت از طرف کارفرما خواهد بود.
۴-۱۰- مبلغ قرارداد شامل قطعات ملزوم برای انجام وظایف، قطعات مصرفی و تعویضی و لایسنس نرم افزارها نمی باشد و هزینه این موارد طی صورت حساب جداگانه ای از طرف پیمانکار اعلام می گردد و بدیهی است کارفرما آن را به عهده می گیرد.

ماده یازدهم - نحوه پرداخت

- ۱-۱۱- ماهیانه در وجه پیمانکار به شماره حساب ----- نزد بانک ----- بنام -----
۲-۱۱- در صورت تمایل کارفرما می تواند کل مبلغ یکسال پشتیبانی را بصورت یکجا در ابتدای قرارداد پرداخت کرده و مشمول ۵٪ تخفیف گردد.

ماده دوازدهم - شرایط فسخ قرارداد

۱-۱۲- هر یک از طرفین قرارداد می توانند در هر زمان بنا به ضرورت و با اعلام کتبی مبنی بر دلیل فسخ قرارداد، طی مدت پانزده روز نسبت به فسخ قرارداد اقدام نمایند و خسارات طرف مقابل را پرداخت نمایند.
۲-۱۲- در صورت اثبات عجز پیمانکار در انجام تعهدات خود در طول مدت قرارداد، حق فسخ را برای کارفرما محفوظ می دارد.

ماده سیزدهم - تبادل پیمان

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

IT-MAN.NET