

به نام پروردگار

۱۷,۳۲,۴۴۶۴

۱۴۰۴,۲,۲

قرارداد ارتقاء نرم افزارهای ارائه شده و

ارائه خدمات پشتیبانی

مجموعه نرم افزاری

«دیدگاه»

حوزه اتوماسیون اداری، مدیریت منابع انسانی و لجستیک

جهت

# استاندارداری اردبیل

**یارگون** 

شرکت چارگون (سهامی خاص)

## قرارداد

### ماده ۱- طرفین قرارداد

این قرارداد، بین استانداری اردبیل به نمایندگی جناب آقای بهنام محمدی معاضد با سمت مدیرکل اداری و مالی استانداری و به نشانی استان اردبیل، شهرستان اردبیل، چهارراه امام خمینی، جنب پارک ملت، دارای شناسه ملی ۱۴۰۰۱۹۱۱۶۶۲ که در این قرارداد «کارفرما» نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت چارگون (سهامی خاص) و به نمایندگی مدیرعامل، جناب آقای فرزاد رحمانی دارای شناسه ملی ۰۱۰۱۹۱۶۶۵۵ او به شماره ثبت ۱۴۸۸۰۵ تامین کننده نیازهای فنی، به نشانی تهران، خیابان ملاصدرا، خیابان شیرازی شمالی، خیابان حکیم اعظم، پلاک ۲۱، ساختمان چارگون، کد پستی ۱۹۹۱۶۴۷۵۱۳ که در این قرارداد «مجری» نامیده می‌شود از طرف دیگر منعقد می‌گردد.

### ماده ۲- موضوع قرارداد

قرارداد عبارت است از ارائه خدمات استاندارد پشتیبانی نرم‌افزارهای ارائه شده از طرف مجری در طول مدت قرارداد.  
تبصره ۱: تعداد کاربران به همراه لیست نرم‌افزارهای تحت پوشش قرارداد، در پیوست شماره یک آمده است.  
تبصره ۲: شرح خدمات تحت پوشش قرارداد، در پیوست شماره ۲ و ۳ آمده است.

### ماده ۳- مدت قرارداد

مدت قرارداد ۱۲ ماه شمسی و از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۰۱/۳۱ اعتبار دارد.

### ماده ۴- شرح و نحوه ارائه خدمات

بر اساس نوع قرارداد پشتیبانی، در پیوست شماره ۲ موجود می‌باشد.

### ماده ۵- تعهدات مجری

۱. مجری متعهد خواهد بود نیروی انسانی مورد نیاز را برای انجام خدمات موضوع قرارداد در اختیار داشته باشد و آموزش‌های لازم را به آنان داده باشد.
۲. مجری موظف است ظرف ۲۴ ساعت از زمان اعلام کارفرما، نسبت به بررسی خطاهای اضطراری و بازدارنده که منجر به بروز نقص و قطع فرایند استفاده از سیستم گردد در خصوص نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اقدام و توضیحات لازم را به کارفرما اعلام نماید.
۳. تبصره ۳: در صورتیکه مشکل گزارش شده توسط کارفرما، بررسی گردد و عدم ارتباط آن با مسئولیت‌های مجری مشخص شود یا به دلیل عدم نگهداری و استفاده درست که در مستندات و آموزش‌های ارائه شده ذکر گردیده، توسط راهبران کارفرما بوجود آمده باشد، هزینه‌های مربوط به آن توسط مجری اعلام و کارفرما ملزم به پرداخت آن خواهد بود.
۳. به‌روزرسانی نرم‌افزارهای ارائه شده مطابق پیوست یک این قرارداد، بر اساس آخرین DCU موجود با دسترسی از راه دور انجام می‌شود.
۴. رفع مشکلات احتمالی موجود در سیستم با دسترسی از راه دور (ریموت دسکتاپ) انجام می‌شود.
۵. خدمات پشتیبانی در محورهای ذیل توسط مجری قابل ارائه می‌باشد:

۵. رفع اشکالات کاربری نرم افزارهای موضوع قرارداد اعلام شده توسط رابطین کارفرما، با دسترسی از راه دور به صورت تلفنی یا ثبت تیکت در پورتال مشتریان

۵.۲. آموزش تغییرات DCU جدید و بروزرسانی شده، برای مدیر سیستم در سازمان

۵.۳. خدمات تخصصی مشاوره به منظور افزایش کیفیت بهره برداری و همچنین بهینه سازی روش ها و روال های کارفرما در انجام کارهای مرتبط با نرم افزارهای ارائه شده.

تبصره ۴: در صورت نیاز کارفرما به استفاده از خدمات پشتیبانی حضوری، مراتب از یک هفته قبل و بصورت رسمی و کتبی به مجری اعلام و پس از بررسی و تایید مجری، هزینه های مربوطه بر اساس بند یک پیوست شماره ۳ محاسبه و طی فاکتورهای جداگانه برای کارفرما ارسال می گردد.

تبصره ۵: در صورتیکه زمان ارائه خدمات در مراکز شهر تهران زیر ۲ ساعت باشد، این زمان ۲ نفر ساعت و در مراکز خارج از محدوده جغرافیایی شهر تهران ۸ نفر ساعت، به ازای هر کارشناس، منظور می گردد.

۶. مجری متعهد است که کلیه اسناد و مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشاء آنها بدون موافقت کارفرما به هر شکلی ممانعت نماید.

۷. مجری متعهد است مستندات لازم در خصوص تهیه نسخ پشتیبان و ارائه مشاوره در این رابطه را به کارفرما ارائه نماید

۸. هزینه های بازیابی و احیای اطلاعات به صورت جداگانه بر اساس پیوست سه محاسبه و صورتحساب می شود.

۹. مجموعه نرم افزاری «دیدگاه» و تمام زیرمجموعه های مربوطه به صورت کامل و منحصراً متعلق به شرکت چارگون (سهامی خاص) بوده و به صورت کامل در این شرکت تولید گردیده است.

#### ماده ۶- تعهدات کارفرما

۱. کارفرما متعهد می گردد حداقل یک نفر را کتباً برای راهبری نرم افزار و یک نفر را برای کارشناسی و تایید مسائل فنی معرفی نموده و حتی الامکان از جابجایی و تغییر ایشان اجتناب نماید. هردو مسئولیت در صورت صلاح دید کارفرما می تواند بر عهده یک نفر باشد.

۲. در صورت تغییر و جابجایی رابط (ین) کارفرما، پس از اعلام کتبی تغییرات اتفاق افتاده، در صورت نیاز به ارائه هر گونه خدمات آموزشی برای رابط (ین) جدید، خدمات ارائه شده مطابق جدول پیوست شماره ۲ و ۳ اعلام می گردد.

۳. کارفرما کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز مجری را به موقع در اختیار وی قرار خواهد داد.

۴. کارفرما تعهد می نماید در صورت نیاز به حضور مجری در محل کارفرما، محل مناسب و امکانات لازمه را برای کار در اختیار کارشناسان مجری قرار دهد و به وی امکان دسترسی لازم به نرم افزار و اطلاعات ثبت شده در آن و همچنین دسترسی به اینترنت را بدهد.

۵. کارفرما متعهد می گردد در زمان پشتیبانی فنی، دسترسی اینترنتی به سرور (های) محل نصب نرم افزارها را جهت دسترسی کارشناسان پشتیبانی در اختیار قرار دهد. لازم به ذکر است موارد ناشی از قطع این ارتباط بر عهده کارفرما می باشد.

۶. کلیه مسئولیت های مربوط به تهیه، کنترل و نگهداری نسخ پشتیبان از اطلاعات نرم افزارهای موضوع این قرارداد، بر عهده کارفرما بوده و مجری صرفاً به ارائه آموزش های مربوطه به منظور تهیه این نسخ از طریق مستندات ارائه شده به کارفرما می پردازد.

۷. چنانچه دلیل ارتقاء سخت افزاری سرور (Server)، هرگونه خرابی و تعویض ناشی از اشکالات سخت افزاری، هرگونه تغییر در پیکره بندی و تنظیمات پایگاه داده که بدون اطلاع و تایید مجری انجام پذیرفته باشد و یا به هر

<sup>۱</sup> دسترسی از طریق قابلیت Remote desktop سیستم عامل ویندوز و رعایت اصول امنیت اطلاعات انجام می گردد.





پرداخت می‌باشد. بدیهی است که پیشنهادات غیر فوری که مورد تایید مجری باشد، در دستور کار قرار گرفته و در یکی از به روزآوری‌های بعدی اعمال خواهد شد.

تبصره ۱۰: کلیه هزینه‌های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی پرسنل مجری، در صورت نیاز به مراجعه به خارج از محدوده شهر تهران، بر عهده کارفرما می‌باشد.

#### ماده ۸- موارد بروز اشکال

چنانچه اشکالات ناشی از مواردی نظیر قطع برق، اشکالات سخت افزاری، مشکلات مرورگر وب، حمله ویروس‌های کامپیوتری، تخریب فایل‌های اطلاعات توسط کاربران یا توسط سایر نرم‌افزارها، عدم کارایی سیستم عامل دستگاه سرور، اختلال در برنامه‌های استاندارد دستگاه سرور و به طور کلی تمامی مواردی که مستقیماً ناشی از عملکرد نرم‌افزار(های) موضوع این قرارداد نباشد، اتفاق بیافتد، مسئولیتی متوجه مجری نمی‌باشد. همچنین پس از رفع عیوب احتمالی سخت‌افزار توسط کارفرما، در صورت وجود امکان احیاء اطلاعات و راه‌اندازی مجدد مجموعه نرم‌افزاری، طی قرارداد و توافقی جداگانه قابل انجام خواهد بود.

تبصره ۱۱: در صورتیکه طی بررسی‌های دوره ای فنی انجام شده توسط مجری، بر روی سرور مجموعه نرم افزاری دیدگاه، نیاز به انجام تغییراتی در حوزه‌های سخت/نرم افزاری و یا تنظیمات سرور پیشنهاد گردد، کارفرما ملزم به انجام موارد به منظور بهینه نمودن عملکرد مجموعه نرم افزاری می‌باشد. همچنین کلیه هزینه‌های مربوطه در این زمینه بر عهده کارفرما می‌باشد. همچنین در صورت تعلل یا کوتاهی کارفرما در عملکرد به توضیحاتی فنی مجری در این زمینه، مسئولیت کلیه مشکلات مترتب، بر عهده کارفرما می‌باشد.

#### ماده ۹- حوادث قهریه (فورس ماژور)

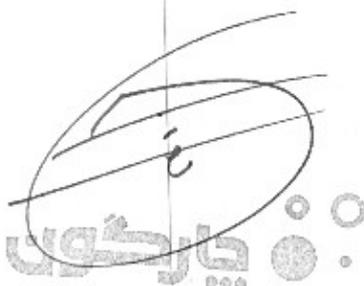
در صورت بروز حوادث غیر قابل اجتناب از قبیل سیل، زلزله، آتش‌سوزی، و غیره که خارج از حیطه اختیارات هریک از طرفین و غیر قابل پیش‌بینی باشد، مدت فوق به منزله عدم اجرای تعهدات از سوی طرفین محسوب نشده و پس از رفع حالت اضطراری و فورس ماژور طرفین ملزم به ایفای تعهدات خود نسبت یکدیگر می‌باشند.

#### ماده ۱۰- حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف در حیطه این قرارداد، موضوع بدواً از طریق مدیران دو طرف مورد حل و فصل قرار خواهد گرفت و در صورت عدم توافق به شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور به عنوان داور ارجاع می‌گردد و در صورت عدم رفع موضوع اختلاف، هریک از طرفین می‌تواند موضوع اختلاف را از طریق مراجع قضایی ذیصلاح پیگیری نماید.

#### ماده ۱۱- اعمال حقوق

عدم اعمال فوری هریک از حقوق طرفین در مدت قرارداد و پس از آن، به معنای اعراض از اعمال حقوق مذکور نبوده و طرفین می‌توانند در هر زمان نسبت به اعمال هریک از حقوق خود در این قرارداد و پیوست‌های آن اقدام نمایند.



ماده ۱۲- ارتباطات و پروتکل های ارتباطی

مسیرهای ارتباطی اعلام خطا به ترتیب اولویت:

- پورتال کارفرمایان شرکت چارگون به آدرس <http://support.chargoon.com>
- ایمیل پشتیبانی شرکت چارگون به آدرس [support@chargoon.com](mailto:support@chargoon.com)
- ارسال نامه رسمی
- مرکز تماس پشتیبانی

نام حوزه / نرم افزار	تومانسیون اداری	مالی	لجستیک	پرستی و تکنیکات	حقوق و دستمزد	حضور و غایب
شماره تماس	۸۴۲۰۳۳۳۳	۸۴۲۰۳۳۳۸	۸۴۲۰۳۳۳۷	۸۴۲۰۳۳۳۶	۸۴۲۰۳۳۳۵	۸۴۲۰۳۳۳۴
نام حوزه / نرم افزار	آموزش	پیاده‌سازی	رکاب	ارزیابی عملکرد	مدیریت هزینه‌ها	
شماره تماس	۸۴۲۰۳۳۲۰	۸۴۲۰۳۳۷۷	۸۴۲۰۳۲۸۳	۸۴۲۰۳۲۷۳	۸۴۲۰۳۲۷۲	

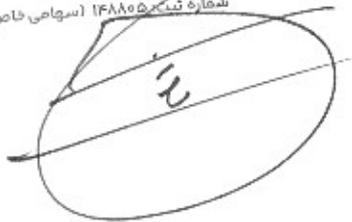
ماده ۱۳- تعداد نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۱۳ ماده و ۱۱ تبصره و سه نسخه تنظیم و مبادله گردیده است و هر نسخه معتبر و قابل استناد می باشد که توسط طرفین مهر و امضا می گردد.

امضای مجری

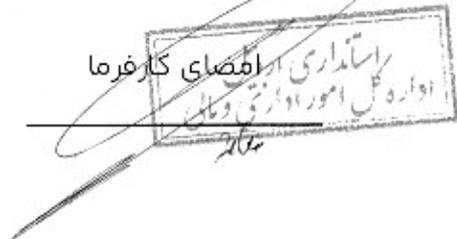
**چارگون**

شماره ثبت ۱۴۸۸۵ (سوامی خاص)



امضای کارفرما

استاداری  
اداره کل امور اداری و مالی  
مهر




پیوست شماره ۱:

نام نرم افزارهاي تحت پوشش خدمات این قرارداد به شرح ذیل می باشد:

۱. مجموعه نرم افزارهاي حوزه اتوماسیون اداری «دیدگاه» با تعداد ۱۰۰۰ کاربر:

۱.۱. نرم افزار مکاتبات نسخه زاگرس

۱.۲. نرم افزار فکس

۱.۳. امکان استفاده از پروتکل ECE

۱.۴. امکان استفاده از سامانه شمس

۲. نرم افزار همراه

۲.۱. مکاتبات دیدگاه همراه (جهت ۳۵ نسخه)

۳. مجموعه نرم افزارهاي حوزه مدیریت منابع انسانی «دیدگاه» با تعداد ۱۵۰ کاربر:

۳.۱. نرم افزار پرسنلی

۳.۲. نرم افزار تشکیلات

۳.۳. نرم افزار حضور و غیاب

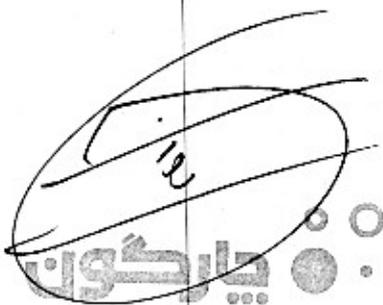
۳.۴. نرم افزار حقوق و دستمزد

۴. حوزه لجستیک

۴.۱. نرم افزار انبار و حسابداری انبار

۴.۲. نرم افزار اموال و دارایی ثابت

۴.۳. نرم افزار خرید و تدارکات



پیوست شماره ۲:

خدمات پشتیبانی استاندارد به شرح ذیل می‌باشد:

ردیف	موضوع	خدمات استاندارد
۱.	به‌روزرسانی نرم‌افزارهای ارائه شده مطابق آخرین DCU	دارد
۲.	پشتیبانی نرم‌افزارها در صورت بروز هرگونه خطای نرم‌افزاری	دارد
۳.	رفع اشکالات کاربری نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اعلام شده توسط رابضین کارفرما	دارد
۴.	برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت آموزش و بازآموزی به شرح ذیل: <ul style="list-style-type: none"> <li>• برگزاری دوره‌های آنلاین به صورت ماهانه</li> <li>• برگزاری دوره های آفلاین (فیلمهای به روز آموزشی)</li> <li>• برگزاری دوره‌های پیشرفته و مقدماتی نرم‌افزارها</li> <li>• برگزاری دوره‌های افزایش دانش فنی</li> <li>• برگزاری آزمون آنلاین</li> <li>• ارائه گواهینامه مختص هر دوره (فاز پشتیبانی)</li> <li>• ارائه فیلم‌های آموزشی حوزه زاگرس</li> <li>• ارائه راهنمای کاربردی در پورتال مشتریان</li> <li>• ارائه FAQ و سوالات پرکاربرد در پایگاه دانش</li> </ul>	دارد

\*\*\*\*\* تمامی دوره‌ها به صورت آنلاین و توسط اساتید متخصص و مجرب تدریس می‌گردد.

پیوست شماره ۳:

نرخ خدمات مازاد بر قرارداد پشتیبانی در صورت نیاز پس از درخواست کارفرما به شرح ذیل می‌باشد:

ردیف	موضوع	خدمات استاندارد در صورت برقراری ارضیات از راه دور (ریال)
۱.	نرخ نفرساعت خدمات فنی تخصصی به منظور پشتیبانی فنی سیستم	۱۶,۵۰۰,۰۰۰
۲.	نرخ نفرساعت خدمات آموزش، بازآموزی و مشاوره	۱۱,۵۵۰,۰۰۰
۳.	نرخ نفرساعت انجام تغییرات تأیید شده مورد درخواست کارفرما	۱۶,۵۰۰,۰۰۰
۴.	نرخ نفرساعت کارشناس فرآیند استقرار مجدد	۱۳,۵۰۰,۰۰۰
۵.	نصب مجدد سرور در صورت نیاز	۲۵,۰۰۰,۰۰۰
۶.	نصب مجدد سرور فکس در صورت نیاز	۱۵,۰۰۰,۰۰۰
۷.	نرخ مانور بازیابی اطلاعات	۴۸,۰۰۰,۰۰۰
۸.	نرخ آرشیو فایل ( بصورت سالیانه )	۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰

• هزینه خدمات جدول فوق با دسترسی از راه دور مطابق تعرفه سازمان نظام صنفی و رایانه‌ای کشور محاسبه گردیده و در صورت درخواست کارفرما مبنی بر حضور کارشناس در محل، نرخ‌های جدول فوق افزایش ۸۰ درصدی خواهد داشت.

