

شماره: ۱۷,۳۲,۱۱۵۰۲
تاریخ: ۱۴۰۳,۳,۸
پوست:

سمت تعالی

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استانداری اردبیل

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار بسته پرتال

ماده ۱ - طرفین قرارداد

قرارداد حاضر بین استانداری اردبیل به شماره اقتصادی ۴۱۱۴۱۱۱۳۱۷۷۷، به شناسه ملی ۱۴۰۰۱۹۱۱۶۶۲، به کدپستی ۵۶۱۳۶۵۷۹۴۴ و به نشانی اردبیل خیابان امام خمینی که در این قرارداد اختصاراً کارفرما نامیده می شود از یک طرف و شرکت همکاران سیستم آذربایجان شرقی (سهامی خاص) به شماره ثبت ۶۵۵۹، به شماره اقتصادی ۴۱۱۱۶۶۶۶۳۵۷۳، به شناسه ملی ۱۰۲۰۰۱۲۵۸۶۲، به کدپستی ۵۱۶۳۹۸۳۹۸۷ و به نشانی تبریز، خیابان امام خمینی، کوی بزرگمهر ششم شرقی، پلاک ۸ که در این قرارداد مجری نامیده می شود، از طرف دیگر منعقد می گردد.

ماده ۲ - موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از پشتیبانی نرم افزار(های) تحویل شده از طرف مجری به کارفرما، در چارچوب مواد قرارداد حاضر که شامل نرم افزار(های) زیر می باشد:

نرم افزار	شماره قفل	محل استقرار	تعداد سیستم/تعداد کاربر	مدت
حسابداری دولتی	5025131	سایت جدید_۱۰۰۰۰۹۲۵۴	1	12
دریافت و پرداخت دولتی	5025131	سایت جدید_۱۰۰۰۰۹۲۵۴	1	12
کنترل بودجه و تأمین اعتبار	5025131	سایت جدید_۱۰۰۰۰۹۲۵۴	1	12

ماده ۳ - مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد ۱۲ ماه و شروع آن از تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ می باشد.

ماده ۴ - شرح خدمات موضوع قرارداد

خدمات پشتیبانی با لحاظ محدوده زمانی مذکور در ماده (۶) و از طریق روش های مندرج در ماده (۵) به شرح زیر ارائه می شود:

1-4 تأمین دسترسی کاربران کارفرما به مجموعه پرسش و پاسخ های متداول (FAQ) در پرتال مشتریان که توسط مجری تدارک دیده شده است.

2-4 تأمین دسترسی کاربران کارفرما که دارای گواهی نامه نرم افزارهای مربوطه از موسسه آموزش و پژوهش همکاران سیستم هستند به پرسش و پاسخ با کارشناسان فروشنده از طریق ثبت در پرتال مشتریان.

3-4 تحویل رایگان نسخ اجرایی جدید نرم افزار (ها)، تحت پلافرم موجود و پس از عرضه آن ها به بازار، که با اعلام نیاز کارفرما به ایشان ارائه می شود.

4-4 حل مشکلات مربوط به انتقال، از یک سرور به سرور جدید که توسط کارفرما مهیا گردیده و بنا به درخواست وی از طریق پرتال مشتریان.

5-4 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.

6-4 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 ۸.۵، نرم افزار و صرفاً از طریق سامانه یادگیری الکترونیکی موسسه در صورتیکه

استانداری اردبیل
آذربایجان شرقی
شماره ثبت: ۶۵۵۹
شماره اقتصادی: ۴۱۱۱۶۶۶۶۳۵۷۳

اردبیل - چهارراه امام خمینی (ره) - استانداری اردبیل کدپستی: ۵۶۱۳۶۵۷۹۴۴ تلفن: ۰۴۵-۳۳۲۵۲۰۰۰ نمابر: ۰۴۵-۳۳۲۳۱۰۸۲ و ۳۳۲۳۲۰۷۰

تلفن مدیریت بحران: ۳۳۸۲۲۴۳۸-۹ پایگاه اطلاع رسانی: www.ostan-ar.ir ایمیل: info@ostan-ar.ir تلفن گویای سامد: ۱۱۱

سمه تعالی

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور

استانداری اردبیل

شماره: ۱۲/۲۲، ۱۱۵، ۴

تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۸

یوست:

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.
4-7 ارائه خدمات پشتیبانی در صورت بروز اشکالات غیر قابل پیش بینی و اقدام در جهت رفع اشکالات و اطلاعات ثبت شده در حدود امکان و بنایه درخواست کارفرما.

4-8 ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کاربران در صورت اعلام نیاز از طرف کارفرما.

4-9 ارائه مشاوره در زمینه تنظیمات سخت افزاری برای استفاده بهینه از نرم افزارها، بنا به درخواست کارفرما.

4-10 بررسی دیتابیس کارفرما به کمک ابزارهای مجری با هدف بهینه سازی آن، بر حسب درخواست کارفرما.

4-11 تونینگ دیتابیس کارفرما برای افزایش کارایی و سرعت عملیات کاربری، بر حسب درخواست کارفرما.

4-12 ارائه مشاوره در زمینه عملیات پایان سال مالی نرم افزار (ها) بنا به درخواست کارفرما.

4-13 ساخت گزارش برای مجموعه سیستم های 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.

4-14 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:

5-1 اعطای حق دسترسی پرتال مشتریان مجری به کارفرما که در برگزیده خدمات زیر است: - ارائه پرسش و پاسخ های متداول - (FAQ) ارائه خدمات مرتبط به فقل (شامل جابجایی فقل 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.

5-2 ارائه خدمات پشتیبانی و رفع اشکالات کارفرما از طریق پرتال در صورت اعلام نیاز کارفرما.

5-3 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.

سمه تعالی

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استانداری اردبیل

شماره: ۱۳, ۲۲, ۱۱, ۵۰, ۴

تاریخ: ۱۴۰۴, ۳, ۸

یوست:

ماده ۶ - محدوده زمانی ارائه خدمات

ارائه خدمات پشتیبانی در طول مدت قرارداد حاضر در محدوده های زمانی به شرح زیر ارائه می گردد:

۱-۶ 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.

۲-۶ پشتیبانی از نرم افزار (ها) مطابق با بسته ی پرتال، به روش تلفنی (تماس از سمت مجری) و راه دور با توجه به توافق انجام شده از ساعت ۰۸:۰۰ تا ساعت ۱۷:۰۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه و از ساعت ۰۸:۰۰ 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.

۳-۶ 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

۱-۷ مجری متعهد است که نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز، برای انجام خدمات موضوع قرارداد را در اختیار داشته باشد.

۲-۷ مجری متعهد است که با استفاده از روش های تشریح شده در ماده ۵ و در محدوده زمانی تعیین شده در ماده ۶ قرارداد حاضر و پاسخگو باشد.

۳-۷ مجری متعهد است که کلیه اسناد و مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشای آن ها، در غیر از موارد مستند به دستور مقامات قانونی ذی صلاح، به هر شکلی خودداری نماید.

ماده ۸ - تعهدات کارفرما

۱-۸ کارفرما متعهد است دسترسی به اینترنت برای استفاده از پرتال مشتریان را تامین نماید.

۲-۸ کارفرما متعهد است حق الزحمه مجری را بر اساس شرایط قرارداد حاضر پرداخت نماید.

۳-۸ 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.

۴-۸ 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 می باشد.

۵-۸ 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.

۶-۸ کارفرما متعهد است حداقل یک نفر را به عنوان رابط یا راهبر نرم افزار (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.

۷-۸ کارفرما متعهد است کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز مجری را به موقع در اختیار وی قرار دهد.

شماره: ۱۷۳۲، ۱۱۵۰۶
تاریخ: ۱۳۸۳، ۸، ۱۴
پوست:

سمه تعالی

«سال مهارتورم و رشد تولید»

وزارت کشور
استانداری اردبیل

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 مذاکره‌ی مستقیم حل و فصل می‌گردد. در صورت عدم حصول نتیجه، از طریق مراجع ذی صلاح قضایی، 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 بخشنامه‌های دولتی جدید، الزامات مقررات جدید و همچنین توابع و آثار مالی آن نیز برای طرفین لازم‌الاجرا می‌باشد.

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 می‌گویند، انجام تمام یا قسمتی از تعهدات و وظائف موضوع این قرارداد امکان‌پذیر نباشد، مادام که موانع ذکر شده برطرف نشده باشند، عدم انجام تعهدات مذکور، تخلف از قرارداد محسوب نمی‌گردد.

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 و پروس‌های 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 ۳ نسخه به زبان فارسی تنظیم و مبادله گردیده است و هر نسخه آن به تنهایی معتبر و لازم‌الاجرا می‌باشد.

مجری

همکاران سیستم آذربایجان شرقی

آذربایجان شرقی
شماره ثبت: ۵۵۹
شماره ثبت: ۵۵۹

کارفرما

جلال محمدی

مدیر کل امور اداری و مالی استانداری

AB