

قرارداد پشتیبانی، نگهداری و مدیریت شبکه و زیرساخت فناوری اطلاعات

شماره قرارداد: [شماره قرارداد]

تاریخ عقد قرارداد: [تاریخ]

پیوست: (دارد SLA) و لیست تجهیزات

این قرارداد در تاریخ [تاریخ] در شهر [شهر]، فی مابین طرفین زیر بر اساس ماده ۱۰ قانون مدنی و با رعایت کلیه قوانین و مقررات جاری جمهوری اسلامی ایران منعقد و طرفین ملزم به رعایت مفاد آن می‌باشند.

ماده ۱: طرفین قرارداد

۱-۱ کارفرما:

شرکت/سازمان [نام کارفرما] به شماره ثبت [شماره ثبت] و شناسه ملی [شناسه ملی] به نمایندگی آقای/خانم [نام نماینده] به سمت [سمت نماینده] به نشانی [آدرس دقیق] و شماره تماس [تلفن] که از این پس در این قرارداد «کارفرما» نامیده می‌شود.

۱-۲ پیمانکار (پشتیبان):

شرکت/آقای [نام شرکت / شخص پشتیبان] به شماره ثبت/کد ملی [شماره ثبت / کد ملی] به نمایندگی آقای/خانم [نام نماینده] به سمت [سمت] به نشانی [آدرس دقیق] و شماره تماس [تلفن] که از این پس در این قرارداد «پیمانکار» نامیده می‌شود.

ماده ۲: موضوع قرارداد و شرح خدمات

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی فنی، نگهداری، سرویس دوره‌ای و مدیریت شبکه کامپیوتری و زیرساخت فناوری اطلاعات کارفرما مطابق با شرح زیر:

۲-۱ محدوده خدمات:

پشتیبانی از [تعداد کلاینت] ایستگاه کاری.

پشتیبانی از [تعداد سرور] دستگاه سرور فیزیکی/مجازی.

پشتیبانی از تجهیزات اکتیو شبکه شامل [لیست تجهیزات: سوئیچها، روترها، فایروال و...].

پشتیبانی از سرویس‌های نرم‌افزاری شبکه Active Directory, DNS, DHCP, File Server و....

۲-۲ نوع ارائه خدمات:

خدمات به صورت [نوع پشتیبانی: حضوری / غیرحضوری (ریموت) / ترکیبی] ارائه می‌گردد.

ساعات اداری: شنبه تا چهارشنبه از ساعت [ساعت شروع] تا [ساعت پایان] و پنج‌شنبه‌ها تا ساعت [ساعت پایان].

بازدید حضوری: حداقل [تعداد روز] روز در هفته/ماه جهت چکاپ دوره‌ای.

ماده ۳: سطح خدمات (SLA) و زمان پاسخگویی

پیمانکار متعهد است درخواست‌های پشتیبانی را بر اساس اولویت و جدول زیر مدیریت نماید:

| سطح اولویت | تعریف مشکل | حداکثر زمان پاسخگویی | حداکثر زمان رفع مشکل |
|------------|---|-----------------------|----------------------|
| بحرانی | قطعی کامل سرورها، اینترنت کل سازمان یا توقف کامل کسب‌وکار | [زمان: مثلا ۳۰ دقیقه] | [زمان: مثلا ۴ ساعت] |
| مهم | اختلال در عملکرد بخشی از واحدها یا کندی شدید شبکه | [زمان: مثلا ۲ ساعت] | [زمان: مثلا ۲۴ ساعت] |
| عادی | مشکلات تک کاربره، نصب نرم‌افزار، تنظیمات پرینتر | [زمان: مثلا ۴ ساعت] | [زمان: مثلا ۴۸ ساعت] |

تبصره ۱: * زمان‌های فوق مختص ساعات اداری می‌باشد. در صورت نیاز به پشتیبانی در ایام تعطیل، توافق جداگانه صورت می‌پذیرد (مگر اینکه پشتیبانی ۷/۲۴ قید شده باشد).

ماده ۴: تعهدات پیمانکار (شرکت پشتیبان)

۴-۱ پیمانکار متعهد است کلیه سیستم‌ها و تجهیزات معرفی شده در پیوست را به صورت مستمر پایش نموده و از صحت عملکرد آن‌ها اطمینان حاصل کند.

۴-۲ پیمانکار موظف به راه‌اندازی و نظارت بر سیستم‌های تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات حیاتی سرورها طبق سیاست‌های مورد تایید کارفرما می‌باشد.

۴-۳ ارائه گزارشات ماهیانه وضعیت شبکه، لیست مشکلات رفع شده و وضعیت منابع سخت‌افزاری به نماینده کارفرما.

۴-۴ پیمانکار متعهد به حفظ محرمانگی کلیه اطلاعات، رمزهای عبور و داده‌های کارفرما می‌باشد و حق افشای آن‌ها را به اشخاص ثالث ندارد.

۴-۵ مستندسازی نقشه‌های شبکه، آدرس‌های IP و شناسنامه تجهیزات و بروزرسانی آن‌ها.

۴-۶ نصب و بروزرسانی آنتی‌ویروس‌ها و اعمال پچ‌های امنیتی سیستم‌عامل‌ها جهت جلوگیری از نفوذ بدافزارها.

ماده ۵: تعهدات کارفرما

۵-۱ کارفرما متعهد است دسترسی‌های فیزیکی و نرم‌افزاری لازم جهت انجام موضوع قرارداد را در اختیار پیمانکار قرار دهد.

۵-۲ تأمین قطعات سخت‌افزاری، لایسنس‌های نرم‌افزاری و مواد مصرفی (کارت‌تریج و...) بر عهده کارفرما می‌باشد و پیمانکار صرفاً وظیفه مشاوره خرید و نصب را دارد.

۵-۳ کارفرما متعهد می‌شود از دخالت افراد غیرمجاز در امور فنی شبکه خودداری نموده و در صورت بروز مشکل ناشی از دستکاری افراد غیرمسئول، هزینه رفع عیب جداگانه محاسبه می‌گردد.

۵-۴ معرفی یک نفر نماینده تام‌الاختیار فنی جهت ارتباط با پیمانکار و تایید صورت‌جلسات انجام کار.

۵-۵ پرداخت به موقع صورت حساب‌های پیمانکار طبق ماده ۷ قرارداد.

ماده ۶: موارد خارج از شمول پشتیبانی

موارد زیر جزو تعهدات این قرارداد نمی‌باشد** و انجام آن‌ها منوط به صدور فاکتور جداگانه است:

- ۱-۶ تعمیرات سخت‌افزاری قطعات معیوب (مانند تعمیر بورد مادر، منبع تغذیه و...).
- ۲-۶ پشتیبانی از نرم‌افزارهای تخصصی مالی، اداری یا صنعتی) مانند نرم‌افزارهای حسابداری، CRM و (... که پشتیبانی آن‌ها بر عهده شرکت سازنده است.
- ۳-۶ کابل کشی جدید، داکت کشی و تغییرات فیزیکی عمده در زیرساخت شبکه.
- ۴-۶ آموزش تخصصی به پرسنل کارفرما (مگر آموزش‌های اولیه حین رفع اشکال).
- ۵-۶ بازیابی اطلاعات در صورتی که هارد دیسک به صورت فیزیکی آسیب دیده باشد یا به دلیل عدم تهیه مدیا مناسب توسط کارفرما، بکاپ وجود نداشته باشد.

ماده ۷: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

۱-۷ مبلغ کل قرارداد برای مدت [مدت قرارداد] ماه/سال، مبلغ [مبلغ به عدد] ریال (معادل [مبلغ به حروف] تومان) تعیین می‌گردد.

۲-۷* نحوه پرداخت: ** مبلغ قرارداد به صورت [ماه‌بانه / سه ماهه] در پایان هر دوره و پس از ارائه گزارش کار و فاکتور رسمی توسط پیمانکار و کسر کسورات قانونی (در صورت شمول)، حداکثر ظرف مدت [تعداد روز] روز به شماره حساب/شبا [شماره شبا] بنام [نام صاحب حساب] واریز خواهد شد.

۳-۷ هزینه‌های ایاب و ذهاب برای مراجعات خارج از برنامه یا خارج از محدوده شهری [نام شهر] بر عهده کارفرما می‌باشد.

ماده ۸: محرمانگی و حفاظت از اطلاعات (NDA)

طرفین متعهد می‌شوند کلیه اطلاعات، اسناد و مدارک مبادله شده و همچنین اطلاعات فنی، تجاری و امنیتی که در حین اجرای قرارداد به دست می‌آورند را محرمانه تلقی نموده و تحت هیچ شرایطی بدون مجوز کتبی طرف مقابل، در اختیار اشخاص ثالث قرار ندهند. این تعهد تا [تعداد سال] سال پس از اتمام قرارداد نیز به قوت خود باقی است.

ماده ۹: مسئولیت‌ها و محدودیت تعهد

۹-۱ پیمانکار هیچگونه مسئولیتی در قبال از بین رفتن اطلاعات که ناشی از خرابی ناگهانی سخت‌افزار) در صورت عدم وجود تجهیزات جایگزین یا (RAID، بلاپای طبیعی، نوسانات برق) در صورت عدم وجود UPS استاندارد (یا باج‌افزارها) در صورتی که کارفرما توصیه‌های امنیتی پیمانکار را اجرا نکرده باشد) نخواهد داشت.

ماده ۱۰: امنیت شبکه و دسترسی‌ها

۱۰-۱ پیمانکار موظف است سیاست‌های امنیتی مناسب شامل مدیریت پسوندها، سطح دسترسی کاربران و پیکربندی فایروال را اعمال نماید.

۱۰-۲ هرگونه دسترسی از راه دور به شبکه کارفرما باید از بستر امن و با اطلاع کارفرما صورت پذیرد.

۱۰-۳ کارفرما آگاه است که امنیت مطلق در فضای سایبری وجود ندارد، اما پیمانکار متعهد به بکارگیری "بهترین روش‌های معمول" جهت کاهش ریسک می‌باشد.

ماده ۱۱: مدت، تعلیق و فسخ قرارداد

۱۱-۱ مدت این قرارداد از تاریخ [تاریخ شروع] لغایت [تاریخ پایان] به مدت [مدت به ماه/سال] شمسی می‌باشد.

۱۱-۲** تمدید: ** تمدید قرارداد منوط به توافق کتبی طرفین و بازنگری در مبلغ قرارداد (با توجه به نرخ تورم و تغییرات حجم کار) یک ماه پیش از اتمام قرارداد می‌باشد.

۱۱-۳** فسخ: ** هر یک از طرفین می‌توانند با اعلام کتبی [مدت زمان] ماهه (به عنوان مثال یک ماهه) قرارداد را فسخ نمایند. در این صورت تسویه حساب تا تاریخ فسخ انجام خواهد شد.

۱۱-۴ در صورت عدم پرداخت مطالبات پیمانکار بیش از [تعداد روز] روز از تاریخ سررسید، پیمانکار مجاز به تعلیق خدمات تا زمان تسویه حساب می‌باشد.

ماده ۱۲: خسارات و جرایم قراردادی

۱۲-۱ در صورت عدم رعایت زمان‌های پاسخگویی مندرج در جدول SLA (ماده ۳) توسط پیمانکار بدون دلیل موجه، به ازای هر ساعت تاخیر، مبلغ [مبلغ جریمه] ریال از صورت حساب ماهیانه کسر می‌گردد.

۱۲-۲ در صورت تاخیر کارفرما در پرداخت حق الزحمه، به ازای هر روز تاخیر [درصد] درصد به مبلغ صورت حساب افزوده خواهد شد.

ماده ۱۳: فورس ماژور (Force Majeure)

در صورت بروز حوادث قهریه و غیرمترقبه خارج از اراده طرفین (مانند جنگ، زلزله، سیل، تحریم‌های جدید بین‌المللی تاثیرگذار بر سرویس‌ها، قطع سراسری اینترنت کشور و...) که انجام تعهدات را غیرممکن سازد، قرارداد به حالت تعلیق درآمده و پس از رفع مانع، مجدداً ادامه می‌یابد. در صورت تداوم وضعیت بیش از یک ماه، قرارداد با توافق طرفین فسخ می‌گردد.

ماده ۱۴: حل اختلاف

کلیه اختلافات ناشی از تفسیر یا اجرای این قرارداد، ابتدا از طریق مذاکره مسالمت‌آمیز حل و فصل می‌گردد. در صورت عدم توافق ظرف مدت ۱۵ روز، موضوع به «مرجع حل اختلاف: داوری مرضی الطرفین / مراجع قانونی ذیصلاح» ارجاع و رای صادره برای طرفین لازم‌الاجراست.

ماده ۱۵: نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۵ ماده و «تعداد» تبصره و در «تعداد» نسخه تنظیم گردیده که هر نسخه حکم واحد را دارد و پس از امضای طرفین لازم‌الاجرا می‌باشد.

محل امضا و مهر کارفرما

نام و نام خانوادگی \.....:

تاریخ.....:

محل امضا و مهر پیمانکار

نام و نام خانوادگی \.....:

تاریخ.....: