



تاریخ :

شماره :

## قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار

### کارفرما :

شرکت ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... شماره ثبت ..... کد اقتصادی .....  
کد پستی ..... اقامتگاه قانونی ..... شماره تماس .....

### کارگزار :

شرکت ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... شماره ثبت ..... کد اقتصادی .....  
کد پستی ..... اقامتگاه قانونی ..... شماره تماس .....

### ۱- موضوع قرارداد

۱-۱ موضوع قرارداد عبارتست از خدمات پشتیبانی نرم افزار های زیر :

.....  
.....  
.....

### ۲- خدمات پشتیبانی

۲-۱ تحویل نسخ جدید نرم افزار که پس از آماده شدن توسط کارگزار به کارفرما ارائه می گردد.  
۲-۲ پاسخگویی به کلیه مشکلات اعلام شده توسط کارکنان/ نماینده کارفرما که قبلا آموزشهای نرم افزار را طی نموده اند.  
۲-۳ رفع مشکلات منطقی برنامه که مربوط به خطاهای برنامه نویسی می باشد .  
۲-۴ رفع مشکلات بلانک اطلاعاتی ( در صورتی که مشکل توسط خطای برنامه نویسی به وجود آمده باشد)  
تبصره ۱: نسخ جدید نرم افزار شامل بهبود سیستم (Release) ها است . تغییرات ساختاری در تکنولوژیهای مورد استفاده و ارائه سایر نرم افزارهای خارج از موضوع قرارداد مشمول ماده ۲ نمی باشد.  
تبصره ۲: خطای برنامه نویسی خطایی است که بر روی یک سیستم سالم عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر نرم افزارها و یا مشکلات سخت افزاری، نمایان باشد.

### ۳- تعهدات کارگزار

۳-۱ کارگزار موظف است حداکثر ..... ساعت / روزکاری پس از اعلام [فاکس / ایمیل / اینترنتی / تلفنی] کارفرما، نسبت به رفع [مشکل / پاسخگویی] موضوع ماده ۲ اقدام نماید.  
۳-۲ کارگزار موظف است حداکثر تا تاریخ ..... یک نفر را به عنوان نماینده معرفی نماید  
۳-۳ کارگزار متعهد است کلیه مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشای آنها بدون موافقت کارفرما خودداری نماید.  
۳-۴ کارگزار متعهد است در صورت تولید و عرضه نسخ جدید نرم افزار در طول دوره پشتیبانی ، نسخه موجود کارفرما را با اطلاع و تأیید وی به روز رسانی نماید.  
۳-۵ کارگزار از پاسخگویی فنی به کارکنان کارفرما که حداقل دانش و مهارت لازم را ندارند معذور می باشد.

### ۴- تعهدات کارفرما

۴-۱ کارفرما موظف است لیست مشکلات و نیازهای خود را که مطابق موضوع قرارداد می باشد از طریق [فاکس / ایمیل / اینترنت / تلفنی] به اطلاع کارگزار برساند.  
۴-۲ کارفرما متعهد می گردد از دسترسی افراد غیر مجاز و غیر مسئول به نرم افزار های ارائه شده اکیداً خودداری نماید.  
۴-۳ تجهیز کامپیوترها به برق اضطراری ( UPS ) به عهده کارفرما می باشد.  
۴-۴ تهیه نسخه پشتیبان ( BACKUP ) از اطلاعات نرم افزارها به عهده کارفرما می باشد.  
۴-۵ کارفرما متعهد می گردد یک نفر را به عنوان 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 کارگزار اعلام نماید.  
۴-۶ کارکنان کارفرما لازم است قبل از تماس تلفنی با بخش پشتیبانی به راهنماها و مستندات نرم افزار مراجعه نمایند.

### ۵- مدت قرارداد

۵-۱ مدت قرارداد یک سال خورشیدی می باشد و شروع قرارداد از تاریخ ..... تا تاریخ ..... می باشد.



#### ۶- مبلغ قرارداد

- ۶-۱- مبلغ خدمات پشتیبانی نرم افزار ..... ریال
- ۶-۲- 4٪ مالیات بر ارزش افزوده ..... ریال
- ۶-۳- مبلغ قابل پرداخت ..... ریال
- ۶-۴- شرایط پرداخت به شرح زیر است :

.....  
.....  
.....

#### ۷- کشور قانونی

- ۷-۱- کشور قانونی این قرارداد به عهده کارگزار / کارفرما می باشد.

#### ۸- خدمات جانبی

- ۸-۱- لیست خدمات جانبی قابل ارائه توسط کارگزار به شرح پیوست شماره یک می باشد.
- ۸-۲- در صورت درخواست کارفرما به بهره مندی از خدمات جانبی، کارگزار نسبت به ارائه خدمات مورد نظر اقدام نموده و طی صورتصاحب جداگانه وجه آن را دریافت می نماید.
- ۸-۳- حق الزحمه هر ساعت کار مشاور ..... ریال، سرپرست ..... ریال و کارشناس ..... ریال است.
- ۸-۴- به ازای هر ساعت ماموریت کارشناسان در خارج از تهران و یا در ساعات غیر اداری ۴۰٪ به مبلغ بند ۸-۳ اضافه می شود.
- ۸-۵- انجام تغییرات درخواستی در نرم افزار در صورت موافقت کارگزار، مشمول هزینه می باشد که مبلغ آن طی صورتصاحب جداگانه ارائه می گردد.
- ۸-۶- کشور قانونی مربوط به صورتصاحبهای خدمات جانبی ( ماده ۸ ) به عهده کارفرما / کارگزار است.
- ۸-۷- هزینه مسکن کارشناسان کارگزار خارج از شهر تهران به عهده کارفرما/ کارگزار می باشد.
- ۸-۸- هزینه ایاب و ذهاب مطابق پیوست شماره یک به عهده کارفرما / کارگزار است.

#### ۹- حق امتیاز (کپی رایت)

- ۹-۱- حق امتیاز (کپی رایت) نرم افزارهای موضوع قرارداد در اختیار کارگزار است.
- ۹-۲- تحویل مستندات اصلی نرم افزار (Source Document) جزء تعهدات موضوع قرارداد نمی باشد.
- ۹-۳- کارفرما و کارکنان وی حق تکثیر و تغییر و برگردان مستندات اصلی (Source) و الگو برداری از نرم افزار را ندارند.
- ۹-۴- در صورتی که کارفرما، نرم افزار موضوع قرارداد را به شخص ثالث واگذار نماید ملزم به اطلاع رسانی کتبی به کارگزار بوده، در غیر این صورت کارگزار هیچگونه مسولیتی در قبال ارائه خدمات به شخص ثالث نخواهد داشت.

#### ۱۰- سایر

- ۱۰-۱- در صورت بروز حوادث غیر قابل اجتناب از قبیل سیل، زلزله، آتش سوزی و ..... که خارج از حیطه اختیارات هر یک از طرفین و غیر قابل 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 ملزم به ایفای تعهدات خود نسبت به یکدیگر می باشند.
- ۱۰-۲- طرفین متعهد میشوند تا یو سال پس از پایان قرارداد، به هیچ وجه با کارکنان طرف دیگر، هیچ نوع همکاری از قبیل قرارداد استخدامی، پاره وقت، مشاوره و ... (مگر با توافق کتبی طرفین) نداشته باشند در اینصورت ملزم به پرداخت خسارات وارده به طرف مقابل می باشند.
- ۱۰-۳- در صورت بروز اختلاف در حیطه این قرارداد، موضوع بدوا از طریق مدیران دو طرف مورد حل و فصل قرار خواهد گرفت و در صورت عدم توافق به شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان به عنوان داور ارجاع داده می شود. هر یک از طرفین می تواند موضوع اختلاف را از طریق قوه قضاییه نیز پیگیری نماید.
- ۱۰-۴- این قرارداد تابع قوانین و مقررات دولت جمهوری اسلامی ایران بوده، و دارای ۱۰ ماده، ۲۸ بند و ۲ تبصره و ۱ پیوست در ۲ نسخه که هر دو حکم واحد را دارند در تاریخ ..... تنظیم و به امضای طرفین رسیده است.

..... شرکت

کارگزار

..... شرکت

کارفرما