



شماره:.....

تاریخ:...../...../.....

پیوست:.....

نمونه قرارداد پشتیبانی زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات

ماده ۱ - طرفین قرارداد

این قرارداد فی ما بین ***** به نمایندگی ***** به آدرس ***** که در این قرارداد کارفرما نامیده می شود از یکطرف و شرکت شبکه نگار دنا به نمایندگی ***** به نشانی تهران، خیابان انقلاب، چهار راه ولیعصر (عج)، کوچه بالاور، پلاک ۷، طبقه دوم، واحد ۲۰۲/۲۶ که از این پس پیمانکار نامیده می شود از طرف دیگر، طبق پکیج انتخابی در برگه ضمیمه منعقد و طرفین با مهر و امضاء تمام صفحات قرارداد و ضمیمه ها ملزم به رعایت شرایط آن می باشند.

ماده ۲ - موضوع قرارداد

- ۱- رفع اشکال سرور، سرویس های شبکه داخلی و ارتباط شبکه ای بین شعب در ساعات اداری طبق پکیج شماره *****
- ۲- سرویس دوره ای سخت افزار و نرم افزار سرور ها، تجهیزات شبکه و سرویس ها نرم افزاری
- ۳- مشاوره در حوزه انفورماتیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات

ماده ۳ - مدت قرار داد و محل پروژه

مدت قرارداد از تاریخ ***** لغایت ***** می باشد و محل اجرای پروژه طبق آدرس ذکر شده در ماده ۱ می باشد.

ماده ۴ - تعهدات کارفرما

- ۱- کارفرما یک نفر دارای دانش متوسط فنی و رایانه را به عنوان نماینده خود جهت راهبری پروژه به پیمانکار معرفی و حتی الامکان از تغییر ایشان اجتناب نماید. در خواست های نماینده کارفرما یا امضاء کنندگان قرارداد لازم اجرا بوده و پیمانکار تعهدی در قبال درخواست های دیگر ندارد.
- ۲- مسئولیت بکاپ گیری از فایل و بانک های اطلاعاتی و خارج نمودن آن از سرور بر عهده کار فرما است. لازم به ذکر است روش های بکاپ گیری و خارج نمودن دیتا از سرور توسط پیمانکار به نماینده فنی کارفرما آموزش داده می شود.
- ۳- مشاوره با پیمانکار در مورد تغییر، خرید، نصب و راه اندازی تجهیزات و خدمات حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- ۴- کار فرما ملزم به رعایت استاندارد های فنی مورد تایید پیمانکار و تهیه سخت افزار مناسب جهت حفظ کیفیت پروژه می باشد در غیر اینصورت هیچ گونه مسئولیتی مبنی بر عدم کارکرد صحیح سیستم بر عهده پیمانکار نمی باشد.
- ۵- کار فرما موظف است کاربران خود را ملزم به رعایت تعهدات در استفاده بهینه از نرم افزار و سخت افزارها نماید.
- ۶- قرارداد فوق جهت نگهداری و رفع اشکال سیستم هایی می باشد که در زمان عقد قرارداد در محل پروژه توسط پیمانکار پیاده سازی شده و خدمات خارج از موارد این قرارداد (طبق جدول ضمیمه)، در صورتحساب پرداختی لحاظ خواهد گردید.
- ۷- درخواست های کارفرما به صورت ثبت تیکت در سامانه تحت وب دنا تیک و تلفن در موارد ضروری قابل رسیدگی و پیگیری می باشد. لازم به ذکر است در صورت تماس تلفنی، در اولین فرصت ارسال تیکت می بایست انجام گردد.
- ۸- در صورتی عدم پرداخت صورتحساب به مدت ۲ ماه، قرارداد فسخ و کارفرما حداکثر پس از ۱ ماه، متعهد به پرداخت معوقات می باشد.
- ۹- در صورت بروز اشکال، کارفرما همکاری لازم با پیمانکار را جهت حل مشکل به صورت غیر حضوری و ریموت مبنول نماید.
- ۱۰- هزینه تامین قطعات یدکی مورد نیاز دستگاه بر عهده کار فرما می باشد.
- ۱۱- در طول مدت قرارداد کارفرما مجاز به ورود به سیستم های زیرساختی، سرور و تغییرات بدون هماهنگی با پیمانکار نمی باشد.



شماره:.....

تاریخ:...../...../.....

پیوست:.....

ماده ۵ - تعهدات پیمانکار

- ۱- پس از اعلام خرابی، حداکثر ۱ ساعت بعد نسبت به رفع اشکال ریموت اقدام و یا اعزام کارشناس در روز کاری بعد انجام پذیرد.
- ۲- رفع اشکال همواره در محل کار فرما انجام خواهد شد و در صورت نیاز، دستگاه به محل پیمانکار ارسال می شود.
- ۳- رفع اشکال سخت افزاری و نرم افزاری بر روی رایانه کاربران بر عهده پیمانکار نمی باشد.
- ۴- ضمانت حسن رفتار و کیفیت انجام کار نماینده شرکت به عهده پیمانکار بوده و در مقابل کارفرما پاسخگو خواهد بود.
- ۵- پیمانکار موظف به رعایت نظام جاری دستگاه، حفظ اسرار و نکات ایمنی است.
- ۶- پیمانکار حق واگذاری قرارداد را به اشخاص دیگر (اعم از حقیقی یا حقوقی) ندارد اما در مورد واگذاری امور فنی به کارشناسان مختار است.
- کارشناسان اعزامی به محل کارفرما به صورت کتبی به کارفرما معرفی شوند.
- ۷- نگهداری سخت افزاری رک اصلی و رفع عیب یا تعویض قطعات هر یک از آن ها بر عهده پیمانکار می باشد.
- ۸- پیمانکار موظف است گزارش کار امور انجام شده را به صورت کتبی اعلام نماید.
- ۹- پیمانکار موظف است هر ماه جهت کنترل سیستم ۱ بار به محل پروژه مراجعه نماید.
- ۱۰- پیمانکار متعهد می باشد قبل از انجام تغییرات زیرساختی، هماهنگی لازم با کارفرما را انجام دهد.
- ۱۱- در صورت پشتیبانی دستگاه یا سرویس از قابلیت ایجاد کاربر زیر گروه ادمین، پیمانکار می بایست نام کاربری و کلمه عبور مشخصی را برای خود ایجاد نموده و فعالیت های آتی را با کاربری ایجاد شده انجام دهد.
- ۱۲- پیمانکار می بایست در صورت بروز تغییرات، نسبت به بروزرسانی مستندات فنی اقدام نماید.
- ۱۳- پیمانکار موظف است نحوه استفاده از سیستم های راه اندازی شده را به نماینده کارفرما آموزش دهد.
- ۱۴- پشتیبانی شعب خارج از تهران به صورت تلفنی و غیر حضوری می باشد.
- ۱۵- پیمانکار موظف است تمامی پسورد های پیشفرض دستگاه ها را تغییر و روش تغییر هر یک را به نماینده کارفرما اعلام نماید.

ماده ۶ - فسخ قرارداد

- ۱- هر یک از طرفین قرارداد با اعلام ۱ ماه قبل می تواند قرارداد را فسخ نماید.
- ۲- پیمانکار موظف است در زمان فسخ یا اتمام قرارداد تمامی اطلاعات مربوطه به موضوع قرارداد را به کارفرما تحویل دهد.
- ۳- در صورت عدم انجام تعهدات پیمانکار یا تاخیر بیش از یک ماه، کارفرما میتواند با ارسال اظهار نامه کتبی قرارداد را فسخ نماید.

ماده ۷ - مبلغ و نحوه پرداخت

مبلغ ماهانه قرارداد ***** ریال خالص می باشد و مالیات ارزش افزوده بر روی صورتحساب اضافه می گردد.

شماره شبا: IR080560081781004586217001 و شماره کارت: ۶۶۹۵-۱۰۰۱-۸۹۷۰-۶۲۱۹ بانک سامان به نام شرکت شبکه نگار دنا

ماده ۸ - فورس ماژور

در صورت بروز حادثه ای برای پیمانکار که مانع اجرای قرارداد گردد، طبق عرف از شرایط غیر قابل پیش بینی (فورس ماژور) که از حیطة و اقتدار وی خارج باشد، مادامی که جهت مزبور ادامه دارد، عدم انجام تعهدات متأثر از عوامل غیر مترقبه به منزله عدم رعایت مفاد قرارداد و عدم انجام تعهدات محسوب نمی شود و پس از برطرف شدن شرایط غیر قابل پیش بینی پیمانکار موظف است تعهدات را بر اساس قرارداد انجام دهد.

ماده ۹ - حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف، طرفین می توانند به مراجع صالحه شهر تهران مراجعه نمایند.

تبادل پیمان

این قرار داد در ۹ ماده و ۲ صفحه در ۲ نسخه تنظیم و مبادله شد که هر نسخه در حکم واحد بوده و مفاد آن برای طرفین لازم الاجراء است.



شماره:
 تاریخ:/...../.....
 پیوست:

تعارف پشتیبانی زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات - ۱۴۰۲

عنوان خدمت / سرویس	پکیج یک	پکیج دو	پکیج سه	پکیج چهار
تعداد سرور فیزیکی*	۱ سرور	۱ سرور	۲ سرور	۵ سرور
تعداد ماشین مجازی	تا ۳ ماشین	تا ۵ ماشین	تا ۱۰ ماشین	تا ۲۰ ماشین
تعداد ایستگاه کاری شبکه *	تا ۱۰ ایستگاه کاری	تا ۲۰ ایستگاه کاری	تا ۳۰ ایستگاه کاری	تا ۶۰ ایستگاه کاری
تعداد شعب	۱ شعبه	تا ۲ شعبه	تا ۳ شعبه	تا ۵ شعبه
سیستم اشتراک فایل*	*	*	✓	✓
رفع اشکال حضوری	*	✓	✓	✓
بروزرسانی دوره ای (سه ماهه)	✓	✓	✓	✓
سیستم کاربران دورکار*	*	✓	✓	✓
سیستم تلفن گویا	*	*	✓	✓
پشتیبانی تلفنی از ساعت ۹ الی ۱۸	✓	✓	✓	✓
پشتیبانی تلفنی از ساعت ۱۸ الی ۲۲	*	*	✓	✓
پشتیبانی تلفنی در روزهای تعطیل	*	*	*	✓
هزینه ماهانه خدمات	۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال	۷,۰۰۰,۰۰۰ ریال	۹,۰۰۰,۰۰۰ ریال	۱۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال

- به سرور ها در صورت استفاده از Raid5 پشتیبانی ارائه خواهد شد . (Raid5 : ترکیب ۴ هارد دیسک جهت افزایش امنیت اطلاعات در زمان خرابی هارد دیسک ها)
- ایستگاه کاری شبکه شامل تجهیزات تحت شبکه شامل سویچ ، روتر ، Wifi ، دستگاه ساعت زنی ، دستگاه DVR و NVR ، Nas ، کامپیوتر ، تلفن همراه و دیگر تجهیزات متصل به شبکه داخلی می باشد .
- سیستم اشتراک فایل در صورت وجود تجهیزات ذخیره سازی استاندارد تحت شبکه مانند Qnap و WD با Raid5 قابل ارائه می باشد .
- خدمات کاربران دورکار (نرم افزار تحت شبکه ، اشتراک فایل ، تلفن داخلی) تنها بر بستر امن VPN سازمانی انجام می پذیرد .
- در صورت نیاز به تنها ۱ مورد از ۱۲ مورد پکیج بالاتر ، مبلغ ۵۰ درصد ما به التفاوت پکیج بالاتر و پکیج فعلی محاسبه و به مبلغ پکیج فعلی اضافه خواهد شد . لازم به ذکر است در صورت نیاز به بیش از ۲ مورد بالاتر ، پکیج به صورت کامل تغییر خواهد کرد .
- در شعبه اصلی و تمامی شعب ، بستر شبکه مرکزی بر پایه روتر میکروتیک می باشد .