



قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و سایت

شرایط خدمات پشتیبانی از نرم‌افزارها و سایت‌های طراحی شده شرکت همورا در ادامه آمده است.

کارفرما

خریدار خدمات پشتیبانی که مشخصات آن در اصل فاکتور آمده است.

مجری

شرکت پارسیس پرداز همورا به نمایندگی آقای بهنام اسلمی به شماره ثبت ۳۹۹۴۱۵ کد اقتصادی ۴۱۱۳۷۸۴۸۱۴۹۵ و کدپستی ۱۴۶۱۸۷۴۸۶۷ اقامتگاه کنونی تهران، بزرگراه اشرفی اصفهانی، بلوار مرزداران، قبل از پل یادگار امام (ره)، پلاک ۱۷۸، ساختمان نگین آسمان، بلوک آ، طبقه ۳، واحد ۱۲ به شماره تماس ۰۲۱-۴۴۲۶۴۱۶۳-۰۲۱ همچنین خانم مهندس لاله قنبری به عنوان نماینده مجری به عنوان رابط فنی معرفی می‌گردد.

۱- موضوع قرارداد

۱-۱- موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار یا سایت طراحی و تولید شده توسط مجری، آپدیت نرم‌افزار یوتاب و مینا به آخرین ورژن منتشر شده توسط مجری، بک آپ ماهیانه از دیتابیس، پاسخگویی تلفنی و ایمیلی به مدت حداکثر ۳ ساعت و انجام سایر امور (توسعه، آموزش و...) با دریافت هزینه براساس نفر ساعت.

۲- مدت قرارداد

۲-۱- دوره‌ی پشتیبانی به مدت ۶ ماه خورشیدی پس از پایان آخرین دوره پشتیبانی می‌باشد.

۳- مبلغ و نحوه پرداخت

۳-۱- کل مبلغ هزینه پشتیبانی براساس فاکتور صادر شده و بر مبنای خدمات پایه در زمان شروع و عقد قرارداد از مجری دریافت می‌شود.

۳-۲- در صورتیکه به هر دلیلی زمان تسویه قرارداد و یا فاکتورهای ماهیانه مربوط به توسعه و اعمال تغییرات به سال مالی دیگری (به جز سال مالی زمان عقد قرارداد) انتقال یابد آنگاه، عوارض و مالیات بر ارزش افزوده طبق مصوبات قانونی و مورد قبول اداره مالیاتی کشور در همان سال (زمان تسویه) تغییر یافته و پرداخت آن نیز بر عهده‌ی کارفرما می‌باشد.

۳-۳- پس از عقد قرارداد تمامی هزینه‌های ارسال پیک (برای دریافت هزینه‌ها، چک، ارسال فاکتور و...) بر عهده‌ی کارفرما می‌باشد. همچنین در صورت اعزام کارشناس به محل کارفرما هزینه ایاب و ذهاب و اقامت بر عهده‌ی کارفرما می‌باشد.

۳-۴- در زمان پشتیبانی و تا پایان سال جاری، هزینه‌ی انجام تغییرات در نرم‌افزار و سایت، شامل برنامه‌نویسی مبلغ ۳,۵۱۰,۰۰۰ ریال؛ انجام خدمات آموزشی نصب و پاسخ‌گویی مبلغ ۱,۶۱۰,۰۰۰ ریال و خدمات تحلیل و مشاوره مبلغ ۴,۴۰۰,۰۰۰ ریال به ازای هر نفر ساعت محاسبه می‌شود. کارفرما موظف است این هزینه‌ها را حداکثر تا ۳ روز کاری پس از دریافت پیش فاکتور از مجری پرداخت و تصفیه حساب نماید. ضمناً با تغییر سال خورشیدی متناسب با افزایش تورم این مبالغ افزایش



می‌یابند. یادآور می‌شود که پاسخگویی و رفع خطا تا حداکثر ۳ ساعت به صورت رایگان انجام می‌شود. همچنین اگر کارفرما اقدام به پیش خرید خدمات کرده باشد آن‌گاه تخفیف‌های توافق شده در این هزینه‌ها اعمال می‌شود.

۳-۵- در صورت ارائه خدمات در خارج از ساعت کاری و یا خارج از شهر تهران نیاز به توافق دیگری است و هزینه‌ی آن جداگانه‌ای دریافت خواهد شد.

۳-۶- در صورت نیاز به کانورت (انتقال یا تبدیل) اطلاعات از سیستم قدیم به نرم‌افزار و یا سایت مدنظر قرارداد، مجری هزینه انجام آن را به شکل نفر ساعت از کارفرما دریافت می‌کند.

۳-۷- در صورت فسخ قرارداد از طرف کارفرما، هزینه پشتیبانی به هیچ عنوان عودت داده نمی‌شود. همچنین در خصوص سایر موارد (هزینه طراحی، تولید محتوا، آموزش، پشتیبانی و...)، در هر مرحله از کار، کارفرما موظف به پرداخت هزینه‌های انجام شده توسط مجری تا آن زمان می‌باشد.

۴- تعهدات مجری

۴-۱- نصب مجدد

۴-۱-۱- مجری متعهد است تا حداکثر به تعداد یک بار در طول دوره‌ی پشتیبانی و در صورت درخواست کارفرما و یا بروز هر مشکلی در سرور، اطلاعات موجود را به سرور دیگری از مجری انتقال دهد. برای تعداد بیش از آن هزینه‌ی مازاد دریافت می‌گردد. همچنین پشتیبانی و هزینه اجاره یا خرید هاست و یا سرور شامل این قرارداد نمی‌باشد.

۴-۲- آموزش

۴-۲-۱- در صورت درخواست کارفرما، مجری متعهد به آموزش کاربران کارفرما در محل کارفرما در شهر تهران و یا به صورت آنلاین در طول مدت قرارداد و با دریافت هزینه ساعتی می‌باشد.

تبصره ۱: حداقل دانش و مهارت کاربران جهت آموزش و استفاده از نرم‌افزار یا سایت عبارتند از آشنایی به ویندوز، محیط اینترنت، مرورگرهای وب، ایمیل، آفیس و امور جاری مربوط به فعالیت‌های کارفرما می‌باشد.

۴-۳- پشتیبانی

۴-۳-۱- در طول مدت پشتیبانی، مجری متعهد است پس از اعلام کتبی کارفرما (توسط پست الکترونیکی)، نوع خطا را در یکی از دو حالت زیر طبقه‌بندی نموده و آنها را برطرف نماید.

۴-۳-۱-۱- خطاهای حساس و بحرانی که منجر به توقف کامل کار و اختلال در هر یک از فرآیندهای اجرایی کارفرما می‌شود که مجری باید در کمتر از ۱۰ ساعت اداری آن را برطرف نماید.

۴-۳-۱-۲- مشکلاتی که روند کاری را مختل نمی‌کند و مجری باید در کمتر از ۱۰ روز کاری آن را برطرف نماید.

تبصره ۲: روز کاری شامل ایام هفته از شنبه تا چهارشنبه، منهای تعطیلات رسمی و از ساعت ۹ صبح الی ۱۷ می‌باشد.

تبصره ۳: خطای برنامه‌نویسی خطایی است که بر روی یک کامپیوتر (کلاینت) و یک سرور سالم عاری از هرگونه ویروس، تداخل با سایر نرم‌افزارها، مشکلات سخت‌افزاری و یا سیستم عاملی و همچنین دارا بودن سرعت اینترنت مناسب، نمایان باشد.



تبصره ۴: عدم تطابق نرم‌افزار یا سایت با نیازهای کارفرما و مشکلات به وجود آمده ناشی از کاربرد نادرست توسط کاربران و اشکالات ناشی از محیط اجرایی مانند سخت‌افزار، شبکه، سیستم‌عامل (اشکالات اجرایی) به عنوان خطای برنامه‌نویسی تلقی نمی‌گردد. همچنین پیشنهادات، درخواست‌ها و یا راه‌حل‌هایی که با اضافه نمودن در نرم‌افزار و سایت منجر به افزایش کارایی و یا سهولت در کار می‌شود به عنوان خطای برنامه‌نویسی تلقی نشده و مجری متعهد می‌گردد تا هزینه و مدت زمان انجام اینگونه درخواست‌ها را به صورت کتبی به کارفرما اعلام نماید.

تبصره ۵: با توجه به تنوع مرورگرهای وب، مجری متعهد به سازگاری سایت با ۳ نسخه از آخرین نسخه‌های فایرفاکس، کروم، سافاری، IE و آخرین نسخه‌ی فایرفاکس برای استفاده‌ی نرم‌افزار می‌باشد. منظور از سازگاری نمایش صحیح نرم‌افزار یا سایت در هر یک از مرورگرها بوده و به معنای نمایش یکسان و یک شکل نمی‌باشد.

تبصره ۶: نرم‌افزار در مواقعی با اعلام هشدار به کاربران کارفرما، می‌تواند برخی از خطاها را به صورت پست الکترونیکی اتوماتیک به واحد پشتیبانی مجری اعلام نماید. در صورت مشاهده اینگونه پیام‌ها و در صورتیکه در مدت زمان مناسبی مشکل برطرف نگردید، به منزله آن است که اطلاعات کافی برای رفع آن وجود ندارد. در این حالت و سایر مواقع جهت رفع مشکل، نماینده کارفرما متعهد است تا مشکل را با توضیحات کامل، همراه با عکس و قابل پیگیری به بخش پشتیبانی مجری ایمیل نماید.

۲-۳-۴- مشکلات پیش آمده از سوی شرکت ارائه دهنده‌ی هاست، سرور، نماد الکترونیک، بانک‌ها (پرداخت‌های آنلاین)، گواهینامه SSL و مواردی که شخص یا شرکت سومی مطرح باشد از دست مجری خارج بوده و زمان رفع و هزینه‌ی آن بستگی به آن شرکت دارد. همچنین همکاری و کمک از سوی مجری به این شرکت‌ها شامل هزینه به ازای هر نفر ساعت می‌گردد که توسط کارفرما به مجری پرداخت می‌گردد.

تبصره ۷: بدیهی است که پشتیبانی (فنی، امنیتی و...) از هاست و یا سرور در تعهدات این قرارداد نمی‌باشد. لذا در صورت بروز مشکل و یا تغییر در آنها، اگر نیاز به ردیابی مشکل و یا تغییر در تنظیمات نرم‌افزار و یا سایت مورد نظر قرارداد وجود داشته باشد، آنگاه هزینه‌ی آن باید توسط کارفرما پرداخت گردد.

تبصره ۸: از آنجا که ممکن است افراد زیادی از نرم‌افزار یا سایت استفاده نمایند، لذا مجری در زمان پشتیبانی تنها به یک نفر نماینده معرفی شده و آموزش دیده توسط مجری از سوی کارفرما پاسخگو خواهد بود.

۳-۳-۴- بنا به درخواست کارفرما، کارگزار متعهد به انعقاد و تمدید قرارداد پشتیبانی جدید به مدت ۶ ماه دیگر با مبلغ مصوب نظام صنفی رایانه‌ای می‌باشد. لذا جهت بهره‌مندی از خدمات پشتیبانی، کارفرما موظف است تا ۲ هفته قبل از پایان دوره‌ی پشتیبانی نسبت به تمدید آن اقدام نماید. در صورت تمدید قرارداد بعد از پایان آن، کارفرما موظف است تا قرارداد جدید را از تاریخ پایان پشتیبانی منعقد و هزینه‌ی آن را پرداخت نماید. ضمناً برای تمدید قرارداد پشتیبانی، به‌روزرسانی سایت هر ۲ سال یکبار الزامی می‌باشد.

۴-۳-۴- نرم‌افزار با توجه به تعداد کاربر، سایت به تعداد نفرات بازدیدکننده و میانگین بازدید روزانه توافق شده در زمان طراحی اولیه و ترافیک و حجم دیتابیس معمول برآورد شده است. لذا در صورت افزایش بیش از آن، بروز حملاتی مانند DDOS و کند شدن نرم‌افزار یا سایت و نیاز به سیستم‌هایی چون کش و بهینه‌سازی کوری‌ها، اشکال‌یابی و... کارفرما موظف به پرداخت هزینه‌های آن به صورت نفر ساعت می‌باشد.



۴-۴- تهیه نسخه پشتیبان

۴-۴-۱- مجری متعهد است تا نسبت به تهیه نسخه پشتیبان (بک آپ) از بانک اطلاعاتی (دیتابیس) به صورت ماهیانه در طول مدت قرارداد اقدام نماید.

۴-۴-۲- مجری متعهد می‌گردد تا نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از عکس‌ها و سایر فایل‌های محتوا در هر سال دو بار اقدام نماید.

تبصره ۹: مجری در پایان هر سال، بک آپ‌های بیش از ۲ سال قبل را از سیستم حذف می‌کند.

تبصره ۱۰: تمام نسخه‌های پشتیبانی نزد مجری محفوظ بوده و تنها برای بازیابی اطلاعات در سرورهای مجری مورد استفاده قرار خواهند گرفت. همچنین در صورت اتمام مدت قرارداد، انجام کامل تسویه حساب و قطع همکاری، در صورت درخواست کارفرما، دیتابیس و تصاویر وارد شده یا بارگزاری شده توسط کارفرما به ایشان داده می‌شود. هزینه انتقال رکوردهای موجود در دیتابیس و فایل‌های تصاویر بر مبنای هزینه نفرساعت محاسبه و از کارفرما دریافت می‌گردد.

۴-۵- تغییرات درخواستی

۴-۵-۱- مجری موظف به انجام تغییرات درخواستی نماینده کارفرما مطابق با مواد «مبلغ و نحوه پرداخت» و «پشتیبانی» در همین قرارداد می‌باشد.

۴-۵-۲- مدت زمان انجام درخواست تغییرات براساس رتبه‌بندی مشتریان، اندازه تغییرات و صف سایر سفارشات تعیین می‌شود. کارفرما تعهد می‌کند برای پروژه‌هایی که کمتر از ۲۰ نفر ساعت زمان نیاز دارد، در مدت ۲۵ روز کاری، آن را انجام دهد. بنابراین برای انجام سایر انواع تغییرات نیاز به توافق دیگری است.

۴-۶- ورود اطلاعات

۴-۶-۱- در صورت نیاز کارفرما به ورود اطلاعات در نرم‌افزار یا سایت لازم به توافق دیگری است.

۵- تعهدات طرفین

۵-۱- خریدار با پرداخت هزینه پشتیبانی، اقرار به پذیرش موضوع قرارداد با علم و آگاهی کامل از سایت و نرم‌افزار خریداری شده می‌کند. اظهار بی‌اطلاعی از موضوع قرارداد، امکانات و نحوه عملکرد نرم‌افزار یا سایت برای مجری ایجاد مسئولیت نمی‌نماید.

۵-۲- کارفرما متعهد است نماینده تام‌الاختیار خود را جهت تحویل مفاد قرارداد در زمان عقد قرارداد به صورت کتبی به مجری معرفی نماید.

۵-۳- طرفین متعهد می‌شوند تا دو سال پس از پایان قرارداد، به هیچ وجه با کارکنان، مشاوران و معرفان طرف دیگر، هیچ نوع همکاری از قبیل قرارداد استخدامی، پاره‌وقت، مشاوره و... (مگر با توافق کتبی طرفین) نداشته باشند در اینصورت ملزم به پرداخت خسارات وارده به طرف مقابل می‌باشند.



۳-۵- مجری متعهد می‌گردد از اطلاعات موجود در بانک اطلاعاتی کارفرما که در اجرا و پشتیبانی به دست می‌آورد حفاظت نموده و از در اختیار گرفتن آنها به اشخاص ثالث توسط هر یک از کارکنان مجری جلوگیری نماید. اثبات عدم رعایت این موضوع، علاوه بر ایجاد حق فسخ قرارداد به صورت یک طرفه برای کارفرما، موجبات ضرر و زیان مالی و شغلی کارفرما را نیز به همراه دارد و مجری موظف است کل مبلغ قرارداد را به عنوان خسارت به کارفرما عودت دهد.

تبصره ۱۱: هر شخص (حتی کارمندان کارفرما) به غیر از افراد معرفی شده (بصورت رسمی و کتبی) به عنوان شخص ثالث محسوب می‌شود.

۴-۵- مجری متعهد می‌گردد که با هیچ یک از مشتریان کارفرما (با استفاده از نرم‌افزار یا سایت مورد قرارداد) مگر با اجازه رسمی و کتبی از کارفرما به هیچ عنوان تماس نگیرد.

۵-۵- مجری تلاش می‌کند تا مسائل امنیتی کامل و درستی را در طراحی نرم‌افزار و یا سایت موضوع قرارداد پیاده نماید. در صورت بروز هر مشکل مرتبط با مسائل امنیتی که مجری نتواند بوسیله برنامه‌نویسی آن را برطرف نماید آنگاه مجری باید تا سقف ۳۰ درصد از مبلغ همین قرارداد را به عنوان خسارت به کارفرما پرداخت نماید. لذا توصیه می‌گردد جهت جلوگیری از بروز مشکلات مربوط به امنیت، طی قرارداد با شرکت دیگری نسبت به بررسی، آنالیز و تهیه گزارش مربوط به سرور و نرم‌افزار با هزینه‌ای جدای از این قرارداد از سوی کارفرما و با همکاری مجری صورت گیرد. در این راستا مجری متعهد به یافتن، وارد مذاکره شدن و نهایتاً همکاری نزدیک با آن شرکت می‌گردد.

۶-۵- مجری بابت تاخیر در تعهدات و کارفرما بابت تاخیر در پرداخت (عدم تامین مالی شرایط پرداخت) به ازای هر روز تاخیر، خسارتی به میزان یک درصد به طرف مقابل پرداخت خواهد کرد. ضمناً مجری می‌تواند در صورت عدم پرداخت به موقع کارفرما پس از اخطار کتبی و مهلت ۳ روزه، نرم‌افزار و سایت را جمع‌آوری نماید.

تبصره ۱۲: کارفرما موظف است در جلسات تعیین شده توسط مجری برای پیگیری امور مربوطه شرکت نماید و تاخیر در برگزاری جلسات، عدم پاسخگویی شفاف و به موقع و یا تاخیر در انتقال اطلاعات مورد نیاز (مانند جزئیات مسئله، لوگو، رنگ سازمانی، عکس، مطالب، مدارک و...)، زمان اجرای پروژه را افزایش داده و مجری در خصوص این افزایش جریمه‌ای پرداخت نمی‌کند. ضمناً در صورت طولانی شدن تاخیر کارفرما بیش از ۱/۴ مدت زمان تحویل، آنگاه زمان تحویل قرارداد و قیمت آن مجدداً از سوی مجری محاسبه شده و کارفرما متعهد به پذیرش آن و ادامه‌ی همکاری می‌باشد.

تبصره ۱۳: در طول مدت قرارداد، در صورتی که بنا به درخواست کارفرما، تغییراتی در نرم‌افزار یا سایت ایجاد شود، آنگاه کارفرما موظف است حداکثر ظرف سه روز کاری نسبت به تایید عملکرد صحیح آن اقدام نماید عدم اطلاع کارفرما در زمان تعیین شده، به منزله‌ی تایید کارفرما بوده و تغییرات درخواستی پس از آن، به عنوان پشتیبانی (با پرداخت هزینه) تلقی می‌گردد. در ضمن این مدت جزء مدت زمان تحویل پروژه محسوب نمی‌گردد.

۷-۵- مجری هیچگونه مسئولیتی در قبال صحت مطالب منتشر شده و قانونی بودن آنها از طریق نرم‌افزار یا سایت موضوع قرارداد در محیط اینترنت ندارد و تمام مسئولیت‌ها برعهده کارفرما می‌باشد. همچنین در صورت درخواست هر یک از ارگان‌های مرتبط حکومتی و یا بین‌المللی نسبت به جمع‌آوری موضوع قرارداد، سرویس قطع شده و کارفرما موظف به تسویه حساب قرارداد می‌باشد.



۸-۵- مجری اجازه دارد تا در پایین تمام صفحات نرم‌افزار یا سایت موضوع قرارداد لینک سایت خود را نمایش دهد. همچنین مجری حق استفاده از نام، نام تجاری و لوگوی کارفرما را در تبلیغات و رزومه‌ی کاری خود دارد.

۹-۵- در سایت تدابیر مهم جهت کار در حوزه سئو (مانند امکان تعریف تیترا، متای توضیحات و متای کلمات کلیدی) وجود دارد و کارفرما می‌تواند نسبت به انجام امور بهینه‌سازی و ارتقاء سایت شخصا اقدام نماید. بنابراین این قرارداد شامل خدمات اجرایی و آموزشی در حوزه سئو نبوده و در صورت درخواست کارفرما، نیاز به عقد قرارداد دیگری می‌باشد.

۱۰-۵- هیچ بخشی از این قرارداد و عملیات مربوط به آن به معنای سرمایه‌گذاری مشترک، مشارکت تجاری طرفین و یا ادغام سازمانی، چه تماماً و چه جزئی نمی‌باشد و هیچ یک از طرفین حق ندارند از جانب طرف دیگر تعهدی ایجاد کنند. بدین ترتیب طرفین اجازه ندارند خود را بعنوان نماینده شرکت و یا شرکت زیرمجموعه به هیچ شخص حقیقی و یا حقوقی دیگری معرفی کنند.

۶- حق امتیاز (کپی رایت)

۱-۶- حق امتیاز (کپی رایت) نرم‌افزارها و سایت‌های موضوع قرارداد در اختیار مجری است.

۲-۶- موضوع قرارداد مجوزی بعنوان حق استفاده از یک نسخه از نرم‌افزار و سایت است که در سرور مجری نصب خواهد شد.

۳-۶- تحلیل مستندات اصلی نرم‌افزار (Source Document) جزء تعهدات موضوع قرارداد نمی‌باشد.

۴-۶- کارفرما و کارکنان وی حق تکثیر و تغییر و برگردان مستندات اصلی (Source) و الگو برداری از نرم‌افزار یا سایت را ندارند.

۵-۶- کارفرما اجازه ندارد بدون اخذ موافقت از مجری، حقوق، تعهدات و حق استفاده از نرم‌افزار یا سایت موضوع قرارداد را به اشخاص ثالث (حقوقی یا حقیقی) انتقال دهد. در صورت عدم رعایت این موضوع، فروشنده هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال ارائه‌ی خدمات نداشته و به منزله‌ی عدم اجرای تعهدات کارفرما در این قرارداد تلقی می‌شود.

۷- سایر

۱-۷- هر گاه به علت حوادث قهری و غیر مترقبه هر یک از طرفین پیمان نتوانند تعهدات خود را انجام دهند، عدم انجام تعهدات نقض قرارداد تلقی نخواهد شد و پیمان‌نامه بقوت خود باقی خواهد بود. جنگ اعم از اعلام شده یا نشده، انقلابات و اعتصابات عمومی، شیوع بیماری‌های واگیردار، زلزله، سیل و طغیان‌های غیرعادی، خشکسالی‌های بی‌سابقه و همچنین آتش‌سوزی‌های دامنه‌دار که ناشی از کار مجری نباشد، جزء حوادث قهری محسوب شده و پس از رفع حالت اضطراری و فورس ماژور، طرفین ملزم به ایفای تعهدات خود نسبت به یکدیگر می‌باشند.

۲-۷- 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 داده می‌شود.

۳-۷- این قرارداد با توافق طرفین و یا طبق رای داور به درخواست هر یک از طرفین قابل فسخ است.

۴-۷- این قرارداد تابع قوانین و مقررات دولت جمهوری اسلامی ایران بوده و دارای ۷ ماده، ۴۲ بند و ۱۳ تبصره می‌باشد که به صورت الکترونیکی در اختیار طرفین قرارداد گذاشته شده و به منزله پذیرش کامل موارد توسط طرفین می‌باشد.

پایان.