



## قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و سایت

این سند به همراه اصل فاکتور و به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود و در آن شرایط خدمات پشتیبانی از نرم‌افزارها و سایت‌های طراحی شده شرکت همورا آمده است. پرداخت فاکتور توسط کارفرما به منزله مطالعه و پذیرش این سند و پیوست‌های آن می‌باشد.

### 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 ۰۲۱-۹۱۰۰۶۲۶۰

### ۱- موضوع قرارداد

۱-۱- موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار یا سایت طراحی و تولید شده توسط مجری شامل:  
الف: آپدیت نرم‌افزار یوتاب و مینا به آخرین ورژن منتشر شده توسط مجری، بک آپ ماهیانه از دیتابیس و بک آپ شش ماه یکبار از فایل‌ها بدون دریافت هزینه  
ب: پاسخگویی یا رفع خطا به مدت حداکثر ۶ ساعت بدون دریافت هزینه  
پ: انجام سایر امور (توسعه، آموزش، نصب مجدد و...) با دریافت هزینه براساس نفر ساعت مندرج در همین قرارداد

### ۲- مدت قرارداد

۲-۱- دوره‌ی پشتیبانی به مدت ۱۲ ماه خورشیدی مطابق تاریخ درج شده در ردیف فاکتور و 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 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 و موارد مشابه مبلغ ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال؛ انجام خدمات آموزشی نصب و پاسخ‌گویی مبلغ ۸,۳۰۰,۰۰۰ ریال و خدمات تحلیل و مشاوره مبلغ



۱۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال به ازای هر نفر ساعت محاسبه می‌شود. کارفرما موظف است این هزینه‌ها را حداکثر تا ۳ روز کاری پس از دریافت پیش‌فاکتور از مجری پرداخت و تصفیه حساب نماید. همچنین مجری پس از ۶ ماه از زمان عقد قرارداد، با توجه به شرایط غیرپایدار اقتصادی کشور، صنعت و نیروی انسانی، می‌تواند نسبت به تغییر این مبالغ با توافق طرفین اقدام نماید. ضمناً با تغییر سال خورشیدی، متناسب با افزایش تورم و افزایش حقوق این مبالغ نیز تغییر می‌یابد. یادآور می‌شود که پاسخگویی و رفع خطا تا حداکثر ۶ ساعت در ازای هر سال 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 کنورت (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 در طول دوره‌ی پشتیبانی، نسبت به جابه‌جایی یا نصب مجدد هاست اقدام نماید. نصب مجدد، با درخواست کارفرما و یا بروز مشکل در سرور و با دریافت هزینه انجام می‌شود. لازم به ذکر است که پشتیبانی و هزینه اجاره یا خرید هاست یا سرور شامل این قرارداد نمی‌شود.

##### 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 ایمیل)، 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 کاری 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. در صورت نیاز به پشتیبانی خارج از این ساعات و روزها، باید طبق قرارداد دیگری نسبت به خرید سرویس‌های پشتیبانی طلایی از مجری اقدام کنید.

**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 پس از دریافت کتبی درخواست، هزینه و مدت زمان انجام آن‌را حداکثر پس از ۱۰ روز کاری 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 ایمیل به واحد پشتیبانی مجری اعلام نماید. در صورت مشاهده اینگونه پیام‌ها و در صورتیکه در مدت زمان مناسبی مشکل برطرف نگردد، 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. اگر تعداد نمایندگان بیش از یک نفر باشد، نیاز به یک توافق دیگر و با دریافت هزینه بیشتر روی قرارداد پشتیبانی خواهد بود. همچنین در صورت تغییر نماینده، لازم است به صورت رسمی و مکتوب، شخص جدید به مجری معرفی شود. شخص جدید



باید آموزش‌های کافی را در زمان تحویل از شخص قبلی دریافت کرده باشد. اگر مجری آموزش‌های نماینده را کافی ندید، می‌تواند با دریافت هزینه، نسبت به برگزاری دوره آموزشی اقدام نماید.

۳-۳-۴- بنا به درخواست کارفرما، کارگزار متعهد به انعقاد و تمدید قرارداد پشتیبانی جدید به مدت یکسال 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 تغییرات برنامه‌نویسی، راه‌اندازی سیستم‌هایی چون کش و بهینه‌سازی کوئری‌ها، اشکال‌یابی، بهبود کدها 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 تهیه‌ی نسخه‌ی 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 تهیه‌ی نسخه‌ی 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 ۱۸ ماه 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. هزینه‌ی انتقال رکوردهای موجود در دیتابیس و فایل‌های تصاویر بر مبنای هزینه‌ی 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. این درخواست‌ها باید به صورت کتبی و با ایمیل به واحد پشتیبانی فنی مجری ارسال شود.

۴-۵-۲- مدت زمان انجام درخواست تغییرات براساس رتبه‌بندی مشتریان، اندازه تغییرات و صف سایر سفارشات تعیین می‌شود.



## ۶-۴- ورود اطلاعات

۶-۴-۱- 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.

۵-۲- 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.

۵-۳- 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.

۵-۴- 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.

۵-۶- 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.

۵-۷- 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 هریک از ارگان‌های مرتبط حکومتی و یا بین‌المللی نسبت به جمع‌آوری موضوع قرارداد، سرویس قطع شده و کارفرما موظف به تسویه حساب قرارداد می‌باشد.

۵-۸- 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.

۵-۹- در سایت تدابیر مهم جهت کار در حوزه سئو (مانند امکان تعریف تیترو، 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. همچنین در صورت نیاز کارشناسان سئو (از سوی مجری یا کارفرما) نسبت به تغییر سایت یا نرم‌افزار، هزینه آن جداگانه دریافت می‌شود.

۵-۱۰- 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)

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

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

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

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

۶-۵- 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

۷-۱- 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.

۷-۲- 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 رایانه‌ای کشور به عنوان داور ارجاع داده می‌شود.

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

۷-۴- این قرارداد تابع قوانین و مقررات دولت جمهوری اسلامی ایران بوده و در ۱۳ صفحه (همراه با پیوست)، 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.



## پیوست ۱: راه‌های ارتباطی با پشتیبانی فنی

support@hammura.com hammura.sup@gmail.com	هرگونه سوال یا درخواست	ایمیل واحد پشتیبانی فنی
۰۲۱ - ۹۱۰۰ ۶۲۶۰	مواقع اضطراری	شماره تماس واحد پشتیبانی فنی
۰۲۱ - ۹۱۰۰ ۶۲۶۰ داخلی ۶۲ ۰۹۹۸ ۱۲۲ ۶۸۶۶	مواقع بسیار اضطراری	
https://hammura.com	اطلاعات کلی شرکت	آدرس سایت شرکت

۱- روز کاری شامل ایام هفته از شنبه تا چهارشنبه، منهای تعطیلات رسمی و از ساعت ۹ صبح الی ۱۷ می‌باشد. در صورت نیاز به پشتیبانی خارج از این ساعات و روزها، باید طبق قرارداد دیگری نسبت به خرید سرویس‌های پشتیبانی طلایی از مجری اقدام کنید.

۱. فقط با ایمیل: تمامی درخواست‌ها، سوالات، اعلام خطا و... فقط از طریق ایمیل و طبق شرایط و مدت زمانی که در همین قرارداد آمده است، پاسخ داده می‌شود. لازم به ذکر است که شیوه ارسال ایمیل، انتقال مناسب اطلاعات و طرح شفاف، دقیق و با حوصله‌ی مسئله، درج لینک صفحه، ارسال تصویر (پرینت اسکرین و نه عکس با موبایل) ضمن کمک به مجری، باعث افزایش سرویس‌دهی و همچنین در رتبه‌بندی مشتریان امتیاز دارد.

۲- مواقع اضطراری: در ساعات کاری اگر هریک از سامانه‌ها قطع بودند، ابتدا از بستر اینترنت خود مطمئن شوید، اگر مشکلی در اینترنت و شبکه داخلی وجود نداشت، آنگاه ۱۵ دقیقه صبر کنید و اگر باز مشکل وجود داشت، اگر موضوع از اهمیت کمتری برخوردار بود، ایمیل بزنید، در غیراینصورت با شماره تماس اضطراری تماس بگیرید. لازم به ذکر است، در مواقع اضطراری نیر همورا، با توجه به سرویس پشتیبانی تهیه شده خدمات می‌دهد. برای مثال اگر خدمات پشتیبانی خارج از ساعت اداری را تهیه نکرده‌اید و سایت شما قطع شده باشد، ایمیل بزنید تا در اولین ساعت کاری بخش پشتیبانی نسبت به رفع آن اقدام نماید.





## پیوست ۲: توصیه‌های اکید برای سایت‌ها و نرم‌افزارهای حساس

با توجه به ایجاد مشکلات احتمالی و پیش بینی نشده مانند زیرساخت‌های اینترنتی کشور، کیفیت دیتاسنترها، خرابی‌های سخت‌افزار یا سیستم‌عامل و نرم‌افزارهای سرور و اینکه حل اکثر این اختلالات از اختیار همورا خارج است و از سوی دیگر با توجه به اهمیت سایت‌ها و یا نرم‌افزارهای تحت‌وب در برخی از شرکت‌ها، جهت به حداقل رساندن اختلالات در مدت زمان Down بودن، می‌توان از سرویس‌های زیر استفاده کرد:

۱- سرور یا هاست‌های پشتیبانی (Backup): تا در صورتی که زمان حل مشکل طولانی شد بتوان در حداقل زمان ممکن از سرور پشتیبان استفاده کرد.

۲- تهیه نسخه‌های پشتیبانی بیشتر: امکان تهیه نسخه پشتیبان به صورت هفتگی و روزانه از دیتابیس (در حال حاضر طبق قرارداد پشتیبانی به صورت پیش فرض ماهیانه است) و تهیه نسخه پشتیبانی ماهیانه از فایل‌ها (در حال حاضر طبق قرارداد به صورت پیش فرض ۶ ماهه است) وجود دارد تا در صورتیکه به هر دلیلی اطلاعات از بین برود، بتوان مشکلات را حداقل کرد.

۳- سرور اختصاصی یا VPS: از آنجا که به صورت پیش‌فرض، سایت یا نرم‌افزار شما بر روی هاست‌های اشتراکی می‌باشد، برای افزایش امنیت، سرعت، کارایی و حداقل کردن تاثیر مشکلات سایر سامانه‌ها بر سیستم شما، این سرویس پیشنهاد می‌شود.

۴- درگاه پرداخت الکترونیکی پشتیبان: تا در صورت بروز مشکل بتوان بین درگاه‌ها سویچ کرد. همورا صرفاً درگاه‌های تجارت الکترونیکی سامان و زرین پال را پشتیبانی می‌کند.

۵- سرویس پیامک پشتیبان: تا در صورت بروز مشکل بتوان بین سرویس‌های پیامکی سویچ کرد. همورا صرفاً پنل‌های پیامکی آسانک، 5M5 و... را پشتیبانی می‌کند. برای اطلاعات بیشتر [اینجا](#) را کلیک کنید.

بنابراین همورا پیشنهاد می‌کند تا با توجه به اهمیت سایت یا نرم‌افزار مورد استفاده و میزان وابستگی به آنها، نسبت به استفاده از سرویس‌های فوق اقدام نمایید. برای سفارش و استعلام هزینه این سیستم‌ها با بخش پشتیبانی در ارتباط باشید.



### پیوست ۳: ارتباط سایت و یوتاب (یا مینا)

در این پیوست به سوالات زیر پاسخ داده می‌شود:

- درخواست تغییرات یوتاب و سایت با چه الگویی امکان‌پذیر است؟
- چرا در یوتاب امکاناتی است که در سایت نیست؟

یوتاب یک نرم‌افزار CRM است که از سال ۱۳۸۹ شروع به تولید شده و همه روزه به روز رسانی‌هایی دارد. این نرم‌افزار برای شرکت خاصی طراحی نشده و در شرکت‌های مختلفی در حال استفاده است. شما نیز یک لایسنس برای استفاده از آن را دارید. با این توصیف لطفاً به موارد زیر توجه بفرمایید:

- ۱- چرا در یوتاب گزینه‌هایی است که در وب سایت ما فعال نیست؟  
یوتاب صرفاً یک پنل وب سایت نیست و نرم‌افزاری جامع‌تر است که به عنوان CRM مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به نیازسنجی قبل از طراحی سایت و توافقات قراردادی مستند، برخی از موارد یوتاب ممکن است برای سایت شما فعال شود. حتی ممکن است از یک امکان قسمتی از آن برای سایت شما فعال باشد؛ برای مثال ممکن است در یوتاب شما بتوانید برای یک اسلاید، ۱۰ عکس انتخاب کنید، اما در سایت فقط ۳ تای آن را نمایش دهد. بنابراین، بدیهی است که بسیاری از فیلهای موجود در CRM، در وب سایت شما وجود نداشته باشد.
- ۲- آیا همورا (مجری) می‌تواند برخی مواردی که هم اکنون در یوتاب هست را برای سایت اضافه کند؟  
بله. با دریافت هزینه و زمانبندی این کار انجام می‌شود.
- ۳- آیا همورا می‌تواند موارد جدیدی را به یوتاب اضافه کند و آنها را در سایت نیز مورد استفاده قرار دهد؟  
بله. پس از بررسی و توافق طرفین این امکان وجود دارد. این موضوع چون در هر دو سمت یوتاب و سایت نیاز به برنامه‌نویسی دارد، بدیهی است که هزینه و زمان اجرای آن از هزینه مورد قبلی (که در یوتاب امکانی هست اما در سایت نیست) بیشتر می‌شود.
- ۴- آیا همورا می‌تواند قیافه سایت را براساس سلیقه کارفرما تغییر دهد؟  
بله. همورا سایت را براساس آنچه که کارفرما می‌گوید با دریافت هزینه و طبق زمانبندی انجام می‌دهد. اگر موضوعی از نظر مجری اصولی نباشد، مجری تلاش می‌کند تا کارفرما را متقاعد کند.
- ۵- آیا خطاها یا باگ‌ها در یوتاب و سایت به صورت رایگان انجام می‌شود؟  
بله. در زمان پشتیبانی، خطاهای حساس و بحرانی که منجر به توقف کامل کار و اختلال در هر یک از فرآیندهای اجرایی کارفرما شود با توجه به شرایط مندرج در قرارداد به صورت رایگان انجام می‌شود. یادآور می‌شود طبق قرارداد، مواردی که به اشخاص سوم مرتبط است، با قرارداد موضوعیت ندارد شامل هزینه می‌شود. مانند: پشتیبانی هاست یا سرور، درگاه بانک، حملات هک مانند DDOS، اینماد، اتصال به نرم‌افزار حسابداری و...
- ۶- فارغ از موضوع سایت، آیا همورا می‌تواند یوتاب را به سلیقه کارفرما تغییر دهد؟  
کارفرما ممکن است فعالیت خاصی انجام می‌دهد یا یک امکانی در یوتاب بخواهد که قبلاً هیچ یک از مشتریان قبلی همورا انجام ندادند. همورا حتماً آن را در زمان پشتیبانی و با دریافت هزینه از طریق نرم‌افزار یوتاب یا نرم‌افزار مینا برای شما انجام



می‌دهد. لازم به ذکر است، مقایسه کردن یوتاب با سایر نرم‌افزارها یا استناد به فرآیند یا عرف برای مجری ایجاد تعهد نمی‌کند که آن‌را با سرعت بالا و یا بدون هزینه انجام دهد. بنابراین قبل از خرید، یا حداکثر یک ماه پس از نصب نسبت به خریدتان اطمینان یابید.

۷- یوتاب گزینه‌های بسیاری دارد که ممکن است هم اکنون مورد استفاده شما قرار نگیرد یا کاربردی نداشته باشد. آیا همورا می‌تواند آنها را حذف کند؟ یا مثلا بخواهید ترتیب یک سری فیلدها را در یوتاب تغییر دهید یا نام آنها را متفاوت کنید، آنها را حذف کنید یا فرآیندهای اصلی را تغییر دهید و... آیا همورا می‌تواند آنها را انجام دهد؟  
اکثرا خیر. در این خصوص مجری پس از شنیدن و گفتگو کردن در خصوص آنها با کارفرما، نهایتا تصمیم می‌گیرد که انجام بدهد یا خیر. اکثر این درخواست‌ها از سمت مجری پذیرفته نمی‌شود. چرا که با توجه به اینکه یوتاب برای شرکت‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و دایما در حال به روز رسانی است بنابراین نمی‌شود (یا بهتر بگم اصلا به صلاح نیست) شما نسخه متفاوتی نسبت به دیگران داشته باشید.

۸- شرایط در خصوص نرم‌افزار مینا چگونه است؟

تمام شرایط توسعه و تغییر مینا یا سایت متصل به مینا، عینا مطابق یوتاب است.



#### پیوست ۴: فاکتورهای ماهیانه

۱. براساس تغییرات درخواستی کارفرما، و با توجه به شرایط همین قرارداد، در صورتی که انجام خدماتی دارای هزینه باشد، مجری آن را به صورت پیش فاکتور (معمولا پس از انجام کار و ماهیانه یا حداکثر ۲ بار در ماه) برای کارفرما ارسال می کند.
۲. صدور این پیش فاکتور به رابط مالی کارفرما توسط پیامک یا ایمیل اعلام می شود.
۳. کارفرما با مراجعه به لینک مندرج در پیامک، از طریق پنل مشتریان همورا، می تواند نسبت به مشاهده و پرداخت آنلاین آن اقدام نماید.
۴. معمولا برای هر پیش فاکتور در همان پنل مشتریان، فایل پیوستی وجود دارد که جزییات تغییرات و خدمات در آن درج شده است.
۵. اگر به هر دلیلی کارفرما نسبت به محتوای پیش فاکتور سئوالی داشته باشد، باید آن را از طریق ایمیل پشتیبانی به آدرس مندرج در پیوست ۱ ارسال نماید.
۶. طبق قرارداد، کارفرما باید حداکثر ۳ روز پس از دریافت پیش فاکتور، نسبت به پرداخت آن اقدام کند و در صورت به تاخیر افتادن آن طبق مراحل زیر انجام می شود:
  - ۱) ارسال پیام یادآوری برای واریز توسط پیامک یا ایمیل طی ۲ هفته از سوی مجری
  - ۲) تماس تلفنی از سوی مجری
  - ۳) عدم انجام درخواستهای جدید کارفرما از سوی مجری تا زمان تسویه حساب
  - ۴) جمع آوری سرویسهای کارفرما
۷. مدت زمان تسویه حساب در رتبه بندی مشتریان امتیاز ویژه ای دارد.
۸. تسویه حساب از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی پنل مشتریان در رتبه بندی مشتریان تاثیر مثبت دارد.



## پیوست ۵: سیستم بوک نمودن خدمات همورا

- از آنجا که برخی از شرکت‌ها به صورت جدی و مداوم قصد توسعه سیستم‌های خود را دارند، لذا همورا جهت سهولت در خدمات‌دهی و افزایش رضایتمندی کارفرما امکان بوک (رزرو) خدمات برنامه‌نویسی و توسعه سایت، پورتال و مینا را به شکل زیر ارائه می‌دهد:
۱. هر شرکتی با توجه به حجم درخواست‌ها و پیش‌بینی‌های توسعه‌ای مدت زمانی را در طول یک ماه از همورا بوک می‌نماید.
  ۲. همورا متعهد می‌گردد تا در هر ماه حداقل این مدت زمان خدمات را به کارفرما ارائه دهد. برای مثال ممکن است شرکتی بخواهد در هر ماه به مدت ۳۰ ساعت خدمات توسعه بر روی وب داشته باشد. بنابراین همورا در هر ماه این مدت خدمت را برای این شرکت بوک کرده و متعهد می‌شود تا به همین میزان توسعه در ماه انجام دهد.
  ۳. اگر به هر دلیلی درخواست کارفرما بیش از مدت زمان بوک شده باشد، همورا تلاش خواهد کرد آن را انجام دهد اما تعهدی به انجام آن ندارد.
  ۴. از طرفی اگر به هر دلیل حجم درخواست‌ها کمتر از مدت زمان توافق گردد آنگاه همورا با توجه به اینکه زمان کمتری صرف می‌کند به تناسب مبلغ کمتری نیز دریافت می‌کند. برای مثال اگر کارفرما ۳۰ ساعت بوک کرده باشد، اما در یک ماه حجم کارها مثلا ۱۵ ساعت بود، آنگاه همورا فقط بابت آن ۱۵ ساعت کار انجام شده، پیش‌فاکتور صادر خواهد کرد.
  ۵. هزینه‌ی هر ساعت کار مفید عینا مطابق قرارداد است و همورا بابت بوک نمودن، مبلغ مازادی دریافت نمی‌کند.
  ۶. توافق طرفین برای بوک نمودن می‌تواند ۶ ماه یا یکساله باشد و حداقل ۱ ماه قبل از پایان مدت توافق باید در خصوص ادامه‌ی آن تعیین تکلیف شود.
  ۷. در صورتیکه به مدت ۲ ماه پیاپی، مدت زمان بوک شده کمتر یا بیشتر از حجم درخواست شما باشد آنگاه نیاز است تا مجددا در خصوص ادامه‌ی بوک ماندن مذاکره و تصمیم‌گیری شود.
  ۸. بدیهی است تنها در طول مدت زمان قرارداد پشتیبانی امکان بوک شدن وجود دارد.
  ۹. در صورت تمایل به بوک نمودن به بخش پشتیبانی همورا ایمیل بزنید.