



شماره: ۱۴۰۳۱۱۰۳۲۸

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۱/۰۵

«به نام خداوند جان و خرد»

قرارداد ارائه خدمات نگهداشت (پشتیبانی) نرم افزار

مشخصات طرفین قرارداد

کارفرما: اداره کل هواشناسی استان مازندران (۴۱۰) به شناسه ملی: ۱۴۰۰۰۲۶۵۰۹۹ و به نمایندگی آقای هوشنگ بهزادی و کد کارگاهی: ۰ و به نشانی ساری - کیلومتر ۴ اتوبان ساری به قائمشهر

کارگزار: شرکت نرم افزاری جادوى فكر (با مسئولیت محدود) ثبت شده به شماره ۴۴۳۷ دارای کد اقتصادی شماره ۴۷۶۷-۱۹۳۱-۴۱۱۳ شناسه ملی ۱۰۷۶۰۳۱۷۷۸۲ به نمایندگی آقای ابوالقاسم شاکری به سمت مدیرعامل به نشانی ساری - خیابان پیروزی - نبش پیروزی ۱۴ - ساختمان شماره ۲ پارک علم و فناوری طبقه سوم و کدپستی ۴۸۱۸۷۶۵۷۶۷ با شماره تلفن ۰۱۱۳۳۲۵۹۶۵۹ (۶ خط) و شماره نمابر ۰۱۱۳۳۲۶۷۲۹۳ و شماره حساب ۰۱۱۶۲۴۷۲۴۶۰۰۷ و شماره شب (۲۴۶۰۰۷ ۲۴۷ ۱۱۶ ۲۸۰۱۹ IR) نزد بانک صادرات شعبه شهدا ساری به نام شرکت نرم افزاری جادوى فكر، طبق شرایط ذیل منعقد و طرفین نسبت به مفاد و شرایط آن به شرح ذیل اعلام موافقت می نمایند.

ماده ۱- موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی نگهداشت سیستم های نرم افزاری کارما با مشخصات ذیل:

۱-۱- حسابداری تعهدی - حقوق و دستمزد کارکنان - جامع اموال دولتی {امور اموال، انبارداری، حسابداری} - فیش حقوقی تحت وب

ماده ۲- مدت اجرای قرارداد

مدت اجرای قرارداد یک سال شمسی می باشد که از تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

ماده ۳- مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ خالص مورد توافق برای اجرای تعهدات موضوع قرارداد ۸۰۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال می باشد که مبلغ مالیات برارزش افزوده به کل مبلغ قرارداد اضافه می گردد و به مبلغ مالیات برارزش افزوده و عوارض، هیچ گونه کسوراتی تعلق نمی گیرد.

پرداخت مبلغ حق الزحمه پشتیبانی ابتدای هر سه ماه به همراه ارزش افزوده معادل آن می باشد که در صورت تغییر ارزش افزوده در سال ۱۴۰۳، مبلغ ارزش افزوده مطابق با سال ۱۴۰۳ خواهد بود. همچنین طرفین توافق دارند تا در صورت نیاز، حجم مالی قرارداد را تا ۲۵٪ افزایش دهند.

شرح کالا یا خدمت	ماه	مبلغ واحد (ریال)	مبلغ کل (ریال)	جمع مالیات و عوارض (ریال)	جمع مبلغ کل به علاوه جمع مالیات و عوارض (ریال)
حسابداری تعهدی - حقوق و دستمزد کارکنان - جامع اموال دولتی {امور اموال، انبارداری، حسابداری} - فیش حقوقی تحت وب	۱۲	۶۷,۰۰۰,۰۰۰	۸۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۸۰,۴۰۰,۰۰۰	۸۸۴,۴۰۰,۰۰۰
جمع			۸۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۸۰,۴۰۰,۰۰۰	۸۸۴,۴۰۰,۰۰۰

ماده ۴- تعهدات مجری

۴-۱- تحویل نسخه های بروزرسانی شده نرم افزار که پس از آماده شدن توسط مجری به کارفرما ارائه می گردد.

۴-۲- پاسخگویی به مشکلات اعلام شده توسط نماینده کارفرما که قبلاً آموزش های نرم افزار را طی نموده است. کارگزار از پاسخگویی فنی به کارکنان کارفرما که حداقل دانش و مهارت لازم را ندارند معذور است.

۴-۳- رفع اشکالات منطقی برنامه که مربوط به خطای برنامه نویسی باشد.

۴-۴- رفع اشکالات بانک اطلاعاتی (در صورتی که اشکال توسط خطای برنامه نویسی به وجود آمده باشد).

تبصره ۱- نسخه های بروزرسانی شده نسخه هایی هستند که در اثر تغییر و اصلاحات جزئی در نرم افزار و بدون تغییرات ساختاری و عملکردی منتشر می شوند. نسخه های جدید، نسخه هایی هستند که با تغییرات عمده در ساختار یا عملکرد و امکان جدید در نرم افزار منتشر می شود و مطابق شرایط رسمی کارگزار در اختیار کارفرما قرار می گیرد.

مهر و امضای مجری
شرکت نرم افزاری جادوى فكر
نام خانوادگی: ابوالقاسم شاکری میاندرد



مهر و امضای کارفرما
اداره کل هواشناسی استان مازندران
نام و نام خانوادگی: آقای هوشنگ بهزادی



شماره: ۴۰۳۱۱۰۳۲۸

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۱/۰۵

«به نام خداوند جان و خرد»

تبصره ۲- خطای برنامه نویسی خطایی است که از عملکرد ناصحیح نرم افزار که بر روی یک سیستم سالم عاری از هر گونه ویروس و تداخل با سایر نرم افزارها و یا مشکلات سخت افزاری نمایان باشد. ملاک عملکرد صحیح نرم افزار انطباق با مشخصات و امکانات اعلام شده و پذیرفته شده نرم افزار است. عدم تطابق نرم افزار با نیازهای کارفرما و مشکلات ناشی از کاربرد ناصحیح توسط کاربران و اشکالات ناشی از محیط اجرایی مانند سرور، هاست، سخت افزار، شبکه، سیستم عامل و... به عنوان خطای برنامه نویسی تلقی نمی گردد.

۴-۵- کارگزار در حیطه قرارداد تنها متعهد به اجرای فعالیت های نرم افزاری موضوع قرارداد است و در ارتباط با پشتیبانی سخت افزارهای مربوطه مسئولیتی ندارد.

۴-۶- مسئولیت های مربوط به حفظ امنیت، شبکه و اطلاعات در قبال هر نوع خطرات ویروس و یا ویروس زدایی برعهده کارفرما است و کارگزار نسبت به آن فارغ از هرگونه مسئولیت است.

۴-۷- کارگزار متعهد می گردد از افشا کلیه اطلاعات، آمار، اوراق و اسنادی که در اجرای کار موضوع قرارداد در اختیارش قرار داده شده است خودداری نماید.

۴-۸- کارگزار متعهد می گردد در صورت تغییر آدرس، مراتب را به صورت کتبی حداکثر تا ۱۰ روز پس از این موضوع به کارفرما اعلام نماید.

۴-۹- تماس مستقیم و یا با تلفن همراه کارشناسان شرکت، هیچ تعهدی را برای شرکت ایجاد نمی نماید.

۴-۱۰- کارگزار موظف است حداکثر ۷۲ ساعت پس از اعلام از طریق پرتال مشتریان (<http://jco.ir/account/logon>) توسط کارفرما، نسبت به رفع اشکال/پاسخگویی، اقدام نماید. نظر به اینکه ارائه خدمات در قرارداد حاضر، مبتنی بر سرویس راه دور (چت آنلاین اختصاصی و تلفن) می باشد، کارفرما متعهد به ارائه و هماهنگی لازم جهت برقراری ارتباط از طریق سرویس راه دور می باشد.

ماده ۵- تعهدات کارفرما

۵-۱- کارفرما متعهد می گردد نسبت به پرداخت مطابق ماده ۳ این قرارداد، در موعد مقرر اقدام و پس از هر پرداخت، اصل فیش واریزی را برای کارگزار ارسال نماید (در صورت عدم پرداخت مطابق ماده ۳، کارگزار از ادامه خدمات معذور می باشد. بدیهی است پس از پرداخت، خدمات کارگزار برقرار می شود).

۵-۲- کارفرما متعهد می گردد بستر مناسب جهت تسریع در اجرای تعهدات کارگزار ایجاد و نماینده مطلع و تام الاختیار خود را بر حسن اجرای مفاد قرارداد، به کارگزار معرفی نماید. کلیه درخواست ها توسط این نماینده از طریق پرتال مشتریان (<https://jco.ir/account/logon>) به کارگزار اعلام می گردد. کارگزار از ارائه خدمات به سایر افراد کارفرما معذور می باشد و همچنین کارفرما متعهد می گردد از دسترسی افراد غیرمجاز و غیرمسئول به نرم افزار های موضوع قرارداد، جلوگیری نماید.

تبصره ۳: کارفرما متعهد می گردد در صورت تغییر نماینده خود، مراتب را به صورت کتبی به کارگزار اعلام نماید. نماینده جدید می بایست شرایط احراز را داشته و در صورت نیاز به آموزش مجدد از سوی کارگزار، هزینه آموزش وی نیز جداگانه محاسبه می گردد.

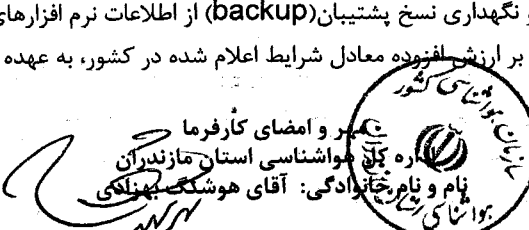
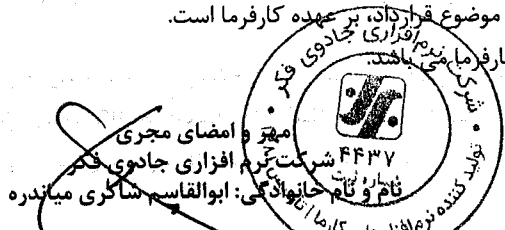
۵-۳- هر گونه تغییر در تنظیمات و ارتقاء سخت افزاری و نرم افزاری، سرور، هاست (مرتبط با موضوع قرارداد) در مدت قرارداد موکول به دریافت موافقت کارگزار است. در این خصوص ارائه هرگونه خدمات از سوی کارگزار، از شمول دامنه خدمات قرارداد خارج و در قالب صورتحساب جداگانه ای به کارفرما ارائه می گردد.

تبصره ۴: چنانچه به دلیل ارتقاء سخت افزاری سرویس دهنده، هرگونه خرابی و تعویض ناشی از اشکالات سخت افزاری، هر گونه تغییر در پیکره بندی و تنظیمات پایگاه داده بدون تایید کارگزار انجام پذیرفته باشد و یا به هر دلیل خارج از حیطه مسئولیت مجری، نیاز به ارائه هر گونه خدمات اضافی از سوی مجری باشد، از شمول خدمات قرارداد حاضر خارج است و در قالب صورتحساب های جداگانه مطابق با تعرفه نظام صنفی محاسبه خواهد شد.

۵-۴- عقد این قرارداد به منزله علم و آگاهی کامل و پذیرش نرم افزار خریداری شده می باشد، اظهار بی اطلاعی از امکانات و نحوه عملکرد نرم افزار برای فروشنده ایجاد مسئولیت نمی نماید و درخواست تغییر در امکانات و نحوه عملکرد نرم افزار، ملزم به توافقتنامه دیگری است و هزینه مربوطه آن در بازه تاریخی اولین پرداخت پشتیبانی سه ماهه واریز می شود. اضافه بر ماده ۴، ملزم به توافقتنامه دیگری است.

۵-۵- تهیه، مراقبت و نگهداری نسخ پشتیبان (backup) از اطلاعات نرم افزارهای موضوع قرارداد، بر عهده کارفرما است.

۵-۶- پرداخت مالیات بر ارزش افزوده معادل شرایط اعلام شده در کشور، به عهده کارفرما می باشد.





شماره: ۴۰۳۱۱۰۳۲۸

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۱/۰۵

«به نام خداوند جان و خرد»

ماده ۶- کسورات قانونی

۱-۶- نظر به حذف ماده ۱۰۴ از قانون مالیات های مستقیم با آخرین اصلاحات (مصوب ۱۳۹۴/۰۴/۳۱)، مالیات تکلیفی از مبلغ قرارداد کسر نخواهد شد.

۲-۶- نظر به بخشنامه ۱۴/۳ درآمد تامین اجتماعی که خدمات این شرکت را مشمول می گردد، بیمه از محل قرارداد کسر نخواهد شد و کارفرما در زمان آخرین پرداخت، مفاصا حساب قرارداد را از سازمان تامین اجتماعی شعبه یک ساری درخواست و پس از دریافت مفاصا نسبت به پرداخت کامل اقدام می نماید.

تبصره ۵: چنانچه در طول مدت قرارداد قوانین و ضوابط خاصی از سوی دولت در خصوص قوانین جدید مالیاتی ابلاغ گردد طرفین قرارداد ملزم به اجرای آن خواهند بود.

ماده ۷- خدمات جانبی

۱-۷- در صورتی که کارفرما نیازمند ارائه خدمات دیگری مازاد بر خدمات اشاره شده پشتیبانی باشد، هزینه آنها باید تحت عنوان خدمات جانبی، محاسبه و پرداخت شود. این هزینه می تواند براساس نفر-ساعت یا توافقی مطابق تعرفه نظام صنفی رایانه ای کشور محاسبه شود. مواردی نظیر راهبری زیرساخت نرم افزاری (سامانه عامل و پایگاه داده)، راهبری زیرساخت سخت افزاری (کارسازها، تجهیزات ذخیره سازی)، راهبری زیرساخت امنیتی (آنتی ویروس، فایروال)، شناخت و تحلیل نیازمندیهای جدید، توسعه در نرم افزارهای سفارش مشتری، پیاده سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی، پیاده سازی ارتباطات یکپارچگی با سامانه های دیگر، تهیه گزارش و مستندات به درخواست کارفرما، برگزاری جلسات مازاد آموزش، ارائه خدمات مشاوره، حضور در جلسات کارشناس فنی مورد نیاز کارفرما، خدمات داده آمایی (پاکسازی پرونده، استخراج داده ها، ثبت در فرم های مشخص شده، تایپ، اسکن و طراحی گرافیکی) ۲-۷- در صورت درخواست ارائه خدمات در خارج از زمان تعیین شده در پیوست شماره یک، ارائه خدمات برپایه یک ساعت مطابق تعرفه نظام صنفی رایانه ای کشور محاسبه می شود.

۳-۷- کلیه هزینه های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و حق الزحمه کارشناس در صورت نیاز به حضور در محل کارفرما، پس از حضور و تایید نماینده کارفرما، از محل افزایش ماده ۳ در بازه تاریخی اولین پرداخت پشتیبانی سه ماهه واریز می شود.

ماده ۸- حق امتیاز و کپی رایت

۱-۸- حقوق و امتیاز و مسئولیت های مذکور و مندرج در این قرارداد صرفا توسط کارگزار و یا نمایندگی رسمی وی قابل انجام بوده و قابل انتقال به اشخاص ثالث و نیز قابل توکیل به غیر نمی باشد.

۲-۸- حق امتیاز (کپی رایت) نرم افزارهای موضوع قرارداد در اختیار مجری است.

۳-۸- تحویل مستندات اصلی نرم افزار (Source Document) جزء تعهدات مجری نمی باشد.

۴-۸- کارفرما و کارکنان وی حق تکثیر و تغییر و برگرداندن مستندات اصلی (Source) و الگوبرداری از نرم افزار را ندارند.

۵-۸- طرفین متعهد میشوند تا ۵ 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 خسارت تا ۱۰ برابر مبلغ قرارداد، به طرف مقابل می باشند.

ماده ۹- حوادث قهری و غیر مترقبه

در صورت بروز حوادث غیرقابل اجتناب از قبیل سیل، زلزله، آتش سوزی و ... که منجر به تعطیلی طرفین قرارداد گردد، مدت فوق به منزله اجرای تعهدات از سوی طرفین محسوب نشده و پس از رفع حالت اضطراری و فورس ماژور طرفین ملزم به ایفاء تعهدات خود نسبت به یکدیگر می باشند.

ماده ۱۰- سایر شرایط قرارداد

۱-۱۰- تغییر مفاد این قرارداد فقط با توافق طرفین و تهیه و تنظیم صورتجلسه امکان پذیر است.

۲-۱۰- این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است.



پیوست شماره یک شرح خدمات پشتیبانی سیستم های نرم افزاری

❖ شرح خدمت

- راهنمایی تلفنی به نماینده کارفرما در مورد نحوه استفاده از سیستم و رفع مشکلات کاربری
- راهنمایی تلفنی به نماینده، جهت عیب یابی و نحوه رفع مشکلات، همچنین تشخیص منشا مشکلات و خطاها
- انتقال دانش و تجربیات کسب شده در حوزه گسترده مشتریان نرم افزار به نماینده کارفرما
- ارائه راهکار و مشاوره تلفنی و آنلاین جهت پشتیبانی سیستم و یا توسعه آن در سازمان
- ارائه راهکار و مشاوره تلفنی به نماینده کارفرما در مورد نحوه پیکربندی و نصب
- بررسی و تشخیص منشا مشکلات و خطا و یافتن دلایل رخداد مشکل
- بررسی و رفع مشکل یا خطا از طریق برقراری ارتباط Remote

❖ زمان ارائه خدمات

- محدوده زمانی ارائه این خدمت از شنبه تا چهارشنبه ۸:۰۰ تا ۱۶:۳۰ و پنجشنبه ها ساعت ۸:۰۰ تا ۱۲:۳۰

❖ شرح وظایف و مسئولیت های کارفرما:

- حضور نماینده کارفرما (مدیر پروژه) در زمان انجام خدمت
- در اختیار قراردادن امکان برقراری ارتباط راه دور
- ثبت و گزارش موارد مربوطه به مشکلات و اتفاقات رخ داده در سیستم پرتال مشتریان

❖ موارد خارج از خدمت:

- تماس مستقیم و یا با تلفن همراه کارشناسان شرکت، هیچ تعهدی را برای شرکت ایجاد نمی نماید.
- خدمات مربوط به بررسی و رفع مشکلات سیستم عامل، شبکه، نسخ پشتیبان اطلاعات (Backup)
- پاسخگویی به سایر افراد غیر از نماینده کارفرما

نگاهی کوتاه بر ضرورت نگهداشت (پشتیبانی) نرم افزار

تاریخچه

تعمیر و نگهداری نرم افزار، نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط Meir M. Lehman مورد مطالعه قرار گرفت. طی یک دوره بیست ساله، تحقیقات وی منجر به تدوین قوانین Lehman در سال ۱۹۹۷ گردید. یافته های کلیدی وی نشان داد که تعمیر و نگهداری، در واقع یک پیشرفت تکاملی است. بطور نمونه یک نرم افزار با شرایط موجود برای مشتری بی عیب و نقص است و در سالهای آینده با تغییر شرایط نیاز به اصلاح و توسعه دارد و یا اینکه براساس روند رو به جلو نظام اجتماعی خواسته و یا نیازهای جدید را می طلبد.

کلیات- نگهداشت و حفظ ارزش نرم افزار :

توسعه نیازهای پایه مشتریان، افزودن امکانات جدید برای کاربری آسانتر، توسعه مطابق بازخوردهای دوره های و بکارگیری تکنولوژی های جدیدتر منجر به انتشار نسخ جدیدی می گردد که این بروزآوری نرم افزار با حفظ ارزش روز نرم افزار همراه است. در برخی از نرم افزارها، با نگهداشت می توان تا ۲۰ سال ارزش محصول نرم افزاری را حفظ نمود. بر اساس استانداردهای بین المللی ISO/IEC 12207 , ISO/IEC 14764 ، نگهداشت نرم افزار در چهار سطح طبقه بندی می گردد: ۱- نگهداشت اصلاحی ۲- نگهداشت سازگاری ۳- نگهداشت کامل و ویژه و سطح ۴- نگهداشت پیشگیرانه

تعاریف در خدمات پشتیبانی مطابق تعرفه نظام صنفی رایانه ای کشور

Support (پشتیبانی نرم افزار): اطمینان از کارکرد صحیح نرم افزار در حال استفاده و بهره برداری، بر اساس کارکردهای تعهد و توافق شده در زمان خرید نرم افزار است که برای مدت مشخص توافق شده به صورت فصلی یا سالیانه به کارفرما ارائه میشود.

Error (اشکال): در حالت کلی: به معنی عدم عملکرد صحیح بخشی از (یا کل) نرم افزار است که میتواند ناشی از موارد زیر باشد: خطا، عملکرد نادرست کاربری، مشکلات زیرساختی و بستر اجرایی نرم افزار)

Bug (خطا): به معنی خطای برنامه نویسی است که در محیط سالم عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر زیرساختهای اجرایی (مانند نرم افزار و سخت افزار) بروز میکند. خطا، ناشی از کدهای برنامه نویسی شده و مولفه های استفاده شده یا توسعه داده شده توسط پیمانکار است.

انواع خطا :

الف) خطاهای حاد: که منجر به اختلال کامل نرم افزار شده و باید حداکثر ظرف چهار و هشت ساعت از زمان اعلام (صورت وجود دسترسی ریموت به پنل ادمین و کارساز) رفع شوند. نمونه های این خطاها عبارت هستند از کار افتادن (توقف) کامل نرم افزار، کاهش زمان پاسخگویی به شکل غیرعادی، انواع مشکل امنیتی از