

به نام پروردگار

شماره: ۱۵۵۲۰۱/چ

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۳

قرارداد ارتقاء نرم افزارهای ارائه شده و

ارائه خدمات پشتیبانی

مجموعه نرم افزار

«دیدگاه»

حوزه اتوماسیون اداری و لجستیک

جهت

اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران



شرکت چارگون (سهامی خاص)

قرارداد

ماده ۱- طرفین قرارداد

این قرارداد، بین اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران به نمایندگی جناب آقای سید حسین درویشی با سمت مدیرکل و به نشانی مازندران، ساری، میدان شهدا، جنب مصلی، دارای شناسه ملی ۱۴۰۰۲۰۹۱۰۱ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۷۸۳۶۶۸۳۷ که در این قرارداد «کارفرما» نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت چارگون (سهامی خاص) و به نمایندگی مدیرعامل، جناب آقای فرزاد رحمانی دارای شناسه ملی ۱۰۱۰۱۹۱۶۶۵۵ و به شماره ثبت ۱۴۸۸۰۵ تامین کننده نیازهای فنی، به نشانی تهران، خیابان ملاصدرا، خیابان شیرازی شمالی، خیابان حکیم اعظم، پلاک ۲۱، ساختمان چارگون، کد پستی ۱۹۹۱۶۴۷۵۱۳ که در این قرارداد «مجری» نامیده می‌شود از طرف دیگر منعقد می‌گردد.

ماده ۲- موضوع قرارداد

قرارداد عبارت است از ارائه خدمات استاندارد پشتیبانی نرم‌افزارهای ارائه شده از طرف مجری در طول مدت قرارداد.
تبصره ۱: تعداد کاربران به همراه لیست نرم‌افزارهای تحت پوشش قرارداد، در پیوست شماره یک آمده است.
تبصره ۲: شرح خدمات تحت پوشش قرارداد، در پیوست شماره ۲ و ۳ آمده است.

ماده ۳- مدت قرارداد

مدت قرارداد ۱۲ ماه شمسی و از تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

ماده ۴- شرح و نحوه ارائه خدمات

بر اساس نوع قرارداد پشتیبانی، در پیوست شماره ۲ موجود می‌باشد.

ماده ۵- تعهدات مجری

۱. مجری متعهد خواهد بود نیروی انسانی مورد نیاز را برای انجام خدمات موضوع قرارداد در اختیار داشته باشد و آموزش‌های لازم را به آنان داده باشد.
۲. مجری موظف است ظرف ۲۴ ساعت از زمان اعلام کارفرما، نسبت به بررسی خطاهای اضطراری و بازدارنده که منجر به بروز نقص و قطع فرایند استفاده از سیستم گردد در خصوص نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اقدام و توضیحات لازم را به کارفرما اعلام نماید.
- تبصره ۳: در صورتیکه مشکل گزارش شده توسط کارفرما، بررسی گردد و عدم ارتباط آن با مسئولیت‌های مجری مشخص شود یا به دلیل عدم نگهداری و استفاده درست که در مستندات و آموزش‌های ارائه شده ذکر گردیده، توسط راهبران کارفرما بوجود آمده باشد، هزینه‌های مربوط به آن توسط مجری اعلام و کارفرما ملزم به پرداخت آن خواهد بود.
۳. به‌روزرسانی نرم‌افزارهای ارائه شده مطابق پیوست یک این قرارداد، بر اساس آخرین DCU موجود با دسترسی از راه دور انجام می‌شود.
۴. رفع مشکلات احتمالی موجود در سیستم با دسترسی از راه دور (ریموت دسکتاپ) انجام می‌شود.

۵. خدمات پشتیبانی در محورهای ذیل توسط مجری قابل ارائه می‌باشد:
- ۵/۱. رفع اشکالات کاربری نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اعلام شده توسط رابطین کارفرما، با دسترسی از راه دور به صورت تلفنی یا ثبت تیکت در پورتال مشتریان
- ۵/۲. آموزش تغییرات DCU جدید و بروزرسانی شده، برای مدیر سیستم در سازمان
- ۵/۳. خدمات تخصصی مشاوره به منظور افزایش کیفیت بهره‌برداری و همچنین بهینه‌سازی روش‌ها و روال‌های کارفرما در انجام کارهای مرتبط با نرم‌افزارهای ارائه شده.
- تبصره ۴: در صورت نیاز کارفرما به استفاده از خدمات پشتیبانی حضوری، مراتب از یک هفته قبل و بصورت رسمی و کتبی به مجری اعلام و پس از بررسی و تایید مجری، هزینه‌های مربوطه بر اساس بند یک پیوست شماره ۳ محاسبه و طی فاکتورهای جداگانه برای کارفرما ارسال می‌گردد.
- تبصره ۵: در صورتیکه زمان ارائه خدمات در مراکز شهر تهران زیر ۲ ساعت باشد، این زمان ۲ نفرساعت و در مراکز خارج از محدوده جغرافیایی شهر تهران ۸ نفرساعت، به ازای هر کارشناس، منظور می‌گردد.
۶. مجری متعهد است که کلیه اسناد و مدارک و اطلاعات مربوط به کارفرما را محرمانه تلقی نموده و از افشاء آنها بدون موافقت کارفرما به هر شکلی ممانعت نماید.
۷. مجری متعهد است مستندات لازم در خصوص تهیه نسخ پشتیبان و ارائه مشاوره در این رابطه را به کارفرما ارائه نماید.
۸. هزینه‌های بازیابی و احیای اطلاعات به صورت جداگانه بر اساس پیوست سه محاسبه و صورتحساب می‌شود.
۹. مجموعه نرم‌افزاری «دیدگاه» و تمام زیرمجموعه‌های مربوطه به صورت کامل و منحصراً متعلق به شرکت چارگون (سهامی خاص) بوده و به صورت کامل در این شرکت تولید گردیده است.

ماده ۶- تعهدات کارفرما

۱. کارفرما متعهد می‌گردد حداقل یک نفر را کتباً برای راهبری نرم‌افزار و یک نفر را برای کارشناسی و تایید مسائل فنی معرفی نموده و حتی الامکان از جابجایی و تغییر ایشان اجتناب نماید. هردو مسئولیت در صورت صلاح‌دید کارفرما می‌تواند بر عهده یک نفر باشد.
۲. در صورت تغییر و جابجایی رابط(ین) کارفرما، پس از اعلام کتبی تغییرات اتفاق افتاده، در صورت نیاز به ارائه هر گونه خدمات آموزشی برای رابط(ین) جدید، خدمات ارائه شده مطابق جدول پیوست شماره ۲ و ۳ اعلام می‌گردد.
۳. کارفرما کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز مجری را به موقع در اختیار وی قرار خواهد داد.
۴. کارفرما تعهد می‌نماید در صورت نیاز به حضور مجری در محل کارفرما، محل مناسب و امکانات لازم را برای کار در اختیار کارشناسان مجری قرار دهد و به وی امکان دسترسی لازم به نرم‌افزار و اطلاعات ثبت شده در آن و همچنین دسترسی به اینترنت را بدهد.
۵. کارفرما متعهد می‌گردد در زمان پشتیبانی فنی، دسترسی اینترنتی به سرور(های) محل نصب نرم‌افزارها^۱ را جهت دسترسی کارشناسان پشتیبانی در اختیار قرار دهد. لازم به ذکر است موارد ناشی از قطع این ارتباط بر عهده کارفرما می‌باشد.

^۱ دسترسی از طریق قابلیت Remote desktop سیستم عامل ویندوز و رعایت اصول امنیت اطلاعات انجام می‌گردد.

تبصره ۸: هزینه این قرارداد بر اساس تعداد کاربر، نرم افزارهای خریداری شده و همچنین نوع خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد حاضر محاسبه شده است. در صورت توسعه نرم افزار در پارامترهای تعداد کاربران و یا نرم افزارها و یا تغییر نسل، هزینه مربوط به پشتیبانی توسعه نرم افزار، بصورت جداگانه محاسبه و کارفرما ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

تبصره ۹: پرداخت مالیات بر ارزش افزوده مربوط به این قرارداد با ارائه گواهی از سمت مجری، بر عهده کارفرما می‌باشد.

۲. مبلغ قرارداد شامل انجام هیچ گونه اعمال تغییرات درخواستی در نرم‌افزار نمی‌گردد. برای انجام کلیه تغییرات و قابلیت‌های خواسته شده به ازای هر نفر ساعت کار کارشناسی طراحی، پیاده سازی، نصب و آموزش بر اساس هزینه‌های مندرج در پیوست شماره ۲، محاسبه و فاکتور مربوطه صادر می‌گردد. این فاکتورها به انضمام Time Sheet و Feature List مربوط به تغییرات لحاظ شده، به صورت ماهانه به تایید کارفرما رسیده و در وجه مجری قابل پرداخت می‌باشد. بدیهی است که پیشنهادات غیر فوری که مورد تایید مجری باشد، در دستور کار قرار گرفته و در یکی از به روزآوری‌های بعدی اعمال خواهد شد.

تبصره ۱۰: کلیه هزینه‌های مربوط به ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی پرسنل مجری، در صورت نیاز به مراجعه به خارج از محدوده شهر تهران، بر عهده کارفرما می‌باشد.

ماده ۸- موارد بروز اشکال

چنانچه اشکالات ناشی از مواردی نظیر قطع برق، اشکالات سخت افزاری، مشکلات مرورگر وب، حمله ویروس‌های کامپیوتری، تخریب فایل‌های اطلاعات توسط کاربران یا توسط سایر نرم‌افزارها، عدم کارایی سیستم عامل دستگاه سرور، اختلال در برنامه‌های استاندارد دستگاه سرور و به طور کلی تمامی مواردی که مستقیماً ناشی از عملکرد نرم‌افزار(های) موضوع این قرارداد نباشد، اتفاق بیفتد، مسئولیتی متوجه مجری نمی‌باشد. همچنین پس از رفع عیوب احتمالی سخت‌افزار توسط کارفرما، در صورت وجود امکان احیاء اطلاعات و راه‌اندازی مجدد مجموعه نرم‌افزاری، طی قرارداد و توافقی جداگانه قابل انجام خواهد بود.

تبصره ۱۱: در صورتیکه طی بررسی‌های دوره‌ای فنی انجام شده توسط مجری، بر روی سرور مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه، نیاز به انجام تغییراتی در حوزه‌های سخت/نرم‌افزاری و یا تنظیمات سرور پیشنهاد گردد، کارفرما ملزم به انجام موارد به منظور بهینه نمودن عملکرد مجموعه نرم‌افزاری می‌باشد. همچنین کلیه هزینه‌های مربوطه در این زمینه بر عهده کارفرما می‌باشد. همچنین در صورت تعلل یا کوتاهی کارفرما در عملکرد به توصیه‌های فنی مجری در این زمینه، مسئولیت کلیه مشکلات مترتب، بر عهده کارفرما می‌باشد.

ماده ۹- حوادث قهریه (فورس ماژور)

در صورت بروز حوادث غیر قابل اجتناب از قبیل سیل، زلزله، آتش‌سوزی، و غیره که خارج از حیطه اختیارات هریک از طرفین و غیر قابل پیش‌بینی 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 یکدیگر می‌باشند.

ماده ۱۰- حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف در حیطه این قرارداد، موضوع بدو 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 می‌گردد و در صورت عدم رفع موضوع اختلاف، هریک از طرفین می‌تواند موضوع اختلاف را از طریق مراجع قضایی ذیصلاح پیگیری نماید.

ماده ۱۱- اعمال حقوق

عدم اعمال فوری هریک از حقوق طرفین در مدت قرارداد و پس از آن، به معنای اعراض از اعمال حقوق مذکور نبوده و طرفین می‌توانند در هر زمان نسبت به اعمال هریک از حقوق خود در این قرارداد و پیوست‌های آن اقدام نمایند.

ماده ۱۲- ارتباطات و پروتکل‌های ارتباطی

مسیرهای ارتباطی اعلام خطا به ترتیب اولویت:

- پورتال کارفرمایان شرکت چارگون به آدرس <http://support.chargoon.com>
- ایمیل پشتیبانی شرکت چارگون به آدرس support@chargoon.com
- ارسال نامه رسمی
- مرکز تماس پشتیبانی

نام حوزه/نرم‌افزار	اتوماسیون اداری	مالی	لجستیک	پرسنلی و تشکیلات	حقوق و دستمزد	حضور و غیاب
شماره تماس	۸۴۲۰۳۳۳۳	۸۴۲۰۳۳۳۸	۸۴۲۰۳۳۳۷	۸۴۲۰۳۳۳۶	۸۴۲۰۳۳۳۵	۸۴۲۰۳۳۳۴
نام حوزه/نرم‌افزار	آموزش	پیشنهادات	رفاه	ارزیابی عملکرد	مدیریت فرآیندها	
شماره تماس	۸۴۲۰۳۲۲۰	۸۴۲۰۳۲۷۷	۸۴۲۰۳۲۸۳	۸۴۲۰۳۲۷۳	۸۴۲۰۳۲۷۲	

ماده ۱۳- تعداد نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۱۳ ماده و ۱۱ تبصره و سه نسخه تنظیم و مبادله گردیده است و هر نسخه معتبر و قابل استناد می‌باشد که توسط طرفین مهر و امضا می‌گردد.

امضای مجری

امضای کارفرما

پیوست شماره ۱:

نام نرم افزارهای تحت پوشش خدمات این قرارداد به شرح ذیل می باشد:

۱. مجموعه نرم افزارهای حوزه اتوماسیون اداری «دیدگاه» با تعداد ۴۲۵ کاربر:

۱/۱. نرم افزار مکاتبات نسخه زاگرس (جهت ۴۲۵ کاربر)

۱/۲. نرم افزار فکس

۱/۳. امکان استفاده از پروتکل ECE

۱/۴. امکان برقراری ارتباط بین سرورهای مکاتبات (Sync Service)

۱/۵. سامانه شمس

۲. نرم افزار همراه

۲/۱. مکاتبات دیدگاه همراه (جهت ۲ نسخه)

۳. حوزه لجستیک

۳/۱. نرم افزار انبار و حسابداری انبار (جهت ۲۱ انبار)

۳/۲. نرم افزار اموال و دارایی ثابت (جهت ۲۱ امین اموال)

پیوست شماره ۲:

خدمات پشتیبانی استاندارد به شرح ذیل می‌باشد:

ردیف	عنوان	خدمات استاندارد
۱.	به‌روزرسانی نرم‌افزارهای ارائه شده مطابق آخرین DCU	دارد
۲.	پشتیبانی نرم‌افزارها در صورت بروز هرگونه خطای نرم‌افزاری	دارد
۳.	رفع اشکالات کاربری نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اعلام شده توسط رابطین کارفرما	دارد
۴.	برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت آموزش و بازآموزی به شرح ذیل: <ul style="list-style-type: none"> • برگزاری دوره‌های آنلاین به صورت ماهانه • برگزاری دوره‌های آفلاین (فیلم‌های به روز آموزشی) • برگزاری دوره‌های پیشرفته و مقدماتی نرم‌افزارها • برگزاری دوره‌های افزایش دانش فنی • برگزاری آزمون آنلاین • ارائه گواهینامه مختص هر دوره (فاز پشتیبانی) • ارائه فیلم‌های آموزشی حوزه زاگرس • ارائه راهنمای کاربردی در پورتال مشتریان • ارائه FAQ و سوالات پرکاربرد در پایگاه دانش 	دارد

***** تمامی دوره‌ها به صورت آنلاین و توسط اساتید متخصص و مجرب تدریس می‌گردد.

پیوست شماره ۳:

نرخ خدمات مازاد بر قرارداد پشتیبانی در صورت نیاز پس از درخواست کارفرما به شرح ذیل می‌باشد :

ردیف	عنوان	خدمات استاندارد در صورت برقراری ارتباط از راه دور (ریال)
۱.	نرخ نفرساعت خدمات فنی تخصصی به منظور پشتیبانی فنی سیستم	۱۶,۵۰۰,۰۰۰
۲.	نرخ نفرساعت خدمات آموزش، بازآموزی و مشاوره	۱۱,۵۵۰,۰۰۰
۳.	نرخ نفرساعت انجام تغییرات تأیید شده مورد درخواست کارفرما	۱۶,۵۰۰,۰۰۰
۴.	نرخ نفرساعت کارشناس فرآیند استقرار مجدد	۱۳,۵۰۰,۰۰۰
۵.	نصب مجدد سرور در صورت نیاز	۲۵۰,۰۰۰,۰۰۰
۶.	نصب مجدد سرور فکس در صورت نیاز	۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰
۷.	نرخ مانور بازبایی اطلاعات	۴۸۰,۰۰۰,۰۰۰
۸.	نرخ آرشیو فایل (بصورت سالانه)	۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰

• هزینه خدمات جدول فوق با دسترسی از راه دور مطابق تعرفه سازمان نظام صنفی و رایانه‌ای کشور محاسبه گردیده و در صورت درخواست کارفرما مبنی بر حضور کارشناس در محل، نرخ‌های جدول فوق افزایش ۸۰ درصدی خواهد داشت.