

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

شماره: ۱۴۰۵۶۵

این قرارداد در تاریخ ۱۴۰۵/۰۲/۰۱ فی مابین:

کارفرما: شرکت ، نشانی:

به نمایندگی آقای که از این پس «کارفرما» نامیده می شود

و

مجری: شرکت عصر ارتباط (مرکز پشتیبانی انفورماتیک) ، نشانی: تهران، خیابان بهشتی، خیابان اندیشه، کوچه اندیشه یکم، پلاک ۵، واحد ۶، تلفن: ۸۸۴۴۲۸۴۴ به نمایندگی آقای حسین رئیسی که از این پس «مجری» نامیده می شود مطابق شرایط و مفاد زیر منعقد می گردد.

ماده ۱ - موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از ارائه خدمات تخصصی مدیریت، نگهداری، پشتیبانی فنی و نظارت بر عملکرد زیرساخت فناوری اطلاعات کارفرما شامل سرورها، تجهیزات شبکه، رایانه های کاربران، تجهیزات ارتباطی، سیستم های ذخیره سازی اطلاعات، سرویس های شبکه و ارتباطات اینترنتی مستقر در محل کارفرما. هدف از اجرای این قرارداد حفظ پایداری و عملکرد صحیح زیرساخت فناوری اطلاعات، پیشگیری از بروز اختلالات احتمالی، افزایش امنیت اطلاعات، بهینه سازی عملکرد سیستم ها و ارائه خدمات پشتیبانی تخصصی به کاربران مجموعه کارفرما می باشد.

ماده ۲ - مدت قرارداد

مدت این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۵/۰۲/۰۱ آغاز و تا تاریخ ۱۴۰۶/۰۱/۳۰ ادامه خواهد داشت. در صورت رضایت طرفین از نحوه اجرای قرارداد، تمدید آن برای دوره های بعدی با توافق کتبی طرفین و تعیین شرایط مالی جدید امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۳ - مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

مبلغ خدمات موضوع این قرارداد ماهیانه معادل ۳۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال تعیین گردیده است. مجری موظف است در پایان هر ماه نسبت به صدور صورتحساب اقدام نماید و کارفرما متعهد است حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری از تاریخ صدور صورتحساب نسبت به پرداخت آن اقدام نماید. مبلغ قرارداد صرفاً شامل خدمات پشتیبانی و نگهداری زیرساخت فناوری اطلاعات بوده و هزینه های مربوط به خرید قطعات مصرفی، تجهیزات سخت افزاری، لایسنس نرم افزارها، ارتقاء سیستم ها و سایر خدمات خارج از محدوده قرارداد به صورت جداگانه محاسبه و دریافت خواهد شد.

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

شماره: ۱۴۰۵۶۵

ماده ۴ - ساعات ارائه خدمات

خدمات پشتیبانی در روزهای شنبه تا پنجشنبه از ساعت ۸ صبح الی ۱۹ ارائه می گردد (بجز روزهای تعطیل رسمی کشور). پس از دریافت درخواست خدمات از سوی کاربران یا نماینده کارفرما، مجری ابتدا تلاش خواهد نمود با استفاده از ابزارهای پشتیبانی از راه دور نسبت به بررسی و رفع مشکل اقدام نماید. در صورتی که رفع مشکل از راه دور امکان پذیر نباشد، کارشناس مجری با هماهنگی لازم در محل کارفرما حضور یافته و اقدامات لازم جهت رفع مشکل را انجام خواهد داد. در مواردی که مشکلات بحرانی مانند قطع کامل شبکه، اختلال در سرورها یا توقف سرویس های حیاتی ایجاد گردد، رسیدگی به درخواست در اولویت فوری قرار خواهد گرفت. همچنین کارشناس فنی مجری به صورت دوره ای حداقل ماهی یکبار جهت بررسی وضعیت کلی سیستم ها و تجهیزات به محل کارفرما مراجعه خواهد نمود.

ماده ۵ - سطح توافق خدمات (SLA)

۱-۵ مشکلات بحرانی (Critical)

مانند قطع کامل شبکه یا سرور
زمان پاسخ اولیه: حداکثر ۳۰ دقیقه
زمان رفع مشکل: حداکثر ۴ ساعت کاری

۲-۵ مشکلات مهم (High Priority)

مانند اختلال در بخشی از سیستم ها
زمان پاسخ اولیه: حداکثر ۲ ساعت
زمان رفع مشکل: حداکثر ۸ ساعت کاری

۳-۵ مشکلات عادی (Normal)

مانند مشکلات کاربران یا نرم افزارهای عمومی
زمان پاسخ اولیه: حداکثر ۴ ساعت

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

شماره: ۱۴۰۵۶۵

زمان رفع مشکل: حداکثر ۲۴ ساعت کاری

در مواردی که رفع مشکل نیازمند تهیه قطعه یا همکاری شرکت‌های ثالث باشد، زمان رفع مشکل با اطلاع کارفرما قابل افزایش خواهد بود.

ماده ۶ - پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات

مجری موظف است از اطلاعات سرورها و سیستم‌های تعیین شده نسخه پشتیبان تهیه نماید. نسخه‌های پشتیبان باید حداقل تا یک هفته گذشته نگهداری شوند تا در صورت بروز مشکل امکان بازیابی اطلاعات وجود داشته باشد. تجهیزات ذخیره‌سازی مورد نیاز برای نگهداری نسخه‌های پشتیبان توسط کارفرما تأمین خواهد شد.

ماده ۷ - امنیت شبکه

مجری موظف است اقدامات لازم جهت افزایش امنیت شبکه از جمله بررسی تنظیمات امنیتی، مدیریت دسترسی کاربران، به‌روزرسانی نرم‌افزارها و ارائه پیشنهادهای امنیتی را انجام دهد. تأمین تجهیزات امنیتی پیشرفته مانند فایروال سخت‌افزاری یا نرم‌افزارهای امنیتی بر عهده کارفرما خواهد بود.

ماده ۸ - محرمانگی اطلاعات

کلیه اطلاعات، اسناد و داده‌های کارفرما محرمانه تلقی شده و مجری موظف است از افشای آن‌ها به اشخاص ثالث خودداری نماید. این تعهد حتی پس از پایان قرارداد نیز معتبر خواهد بود.

ماده ۹ - پیش‌نیازهای اجرای خدمات

ارائه خدمات موضوع این قرارداد منوط به تأمین تجهیزات، زیرساخت‌ها و دسترسی‌های لازم توسط کارفرما می‌باشد. در صورت عدم فراهم بودن شرایط لازم، مسئولیت تأخیر در ارائه خدمات بر عهده کارفرما خواهد بود.

ماده ۱۰ - اعلام نواقص و فرسودگی تجهیزات

در صورت تشخیص فرسودگی یا نقص فنی تجهیزات، مجری موظف است موضوع را به کارفرما اعلام نماید تا نسبت به رفع آن اقدام گردد.

ماده ۱۱ - تأمین تجهیزات و خدمات خارج از قرارداد

در صورت نیاز به خرید تجهیزات یا خدمات خارج از محدوده این قرارداد، پیشنهاد فنی توسط مجری ارائه خواهد شد. کارفرما می‌تواند تجهیزات مورد نیاز را از مجری یا سایر تأمین‌کنندگان تهیه نماید. در صورت خرید از سایر تأمین‌کنندگان، مشخصات فنی تجهیزات باید پیش از خرید به تأیید مجری برسد.

ماده ۱۲ - تعهدات کارفرما

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

شماره: ۱۴۰۵۶۵

کارفرما موظف است نماینده مشخصی برای هماهنگی امور قرارداد معرفی نماید و از دستکاری تجهیزات توسط افراد غیرمجاز جلوگیری کند.

ماده ۱۳ - موارد خارج از شمول قرارداد

خسارات ناشی از حوادث غیرمترقبه مانند آتش‌سوزی، سیل، زلزله، نوسانات شدید برق، یا تعمیرات انجام شده توسط افراد غیرمجاز خارج از تعهدات مجری خواهد بود.

ماده ۱۴ - نظارت بر اجرای قرارداد

نظارت بر حسن اجرای این قرارداد بر عهده نماینده معرفی شده از سوی کارفرما خواهد بود.

ماده ۱۵ - فسخ قرارداد

در صورتی که هر یک از طرفین تمایل به فسخ یا خاتمه قرارداد پیش از پایان مدت تعیین شده داشته باشند، موظف هستند حداقل یک ماه قبل از تاریخ مورد نظر برای فسخ، مراتب را به صورت کتبی به طرف مقابل اعلام نمایند. در طول این مدت یک ماهه، طرفین موظف به انجام تعهدات قراردادی خود خواهند بود. کارفرما موظف است مطالبات مجری تا تاریخ فسخ قرارداد را تسویه نماید.

ماده ۱۶ - دوره انتقال پشتیبانی (Transition Period)

در صورت فسخ یا پایان قرارداد، مجری موظف است حداکثر تا مدت ۱۴ روز کاری نسبت به انتقال دانش فنی، مستندات و اطلاعات مربوط به زیرساخت فناوری اطلاعات به نماینده معرفی شده از سوی کارفرما یا شرکت جایگزین همکاری نماید.

این همکاری شامل ارائه مستندات شبکه، اطلاعات تنظیمات سرورها، وضعیت تجهیزات و فرآیندهای پشتیبان‌گیری خواهد بود.

ماده ۱۷ - حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف، موضوع ابتدا از طریق مذاکره حل و فصل خواهد شد و در صورت عدم توافق، از طریق مراجع قانونی پیگیری خواهد شد.

ماده ۱۸ - نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۸ ماده و یک پیوست در دو نسخه با اعتبار یکسان تنظیم و به امضای طرفین رسیده است.

قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

شماره: ۱۴۰۵۶۵

امضاء و مهر مجری

امضاء و مهر کارفرما

IRANHELPPDESK