



نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)

قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)

NMTN.STD.ContractSW-SUP-Light	شناسه سند:
۱.۰	شماره ویرایش:
۱۴۰۳/۲/۱۶	تاریخ آخرین تغییرات:
در این سند قالب و محتوای همسان نسخه مختصر قراردادهای «خدمات پشتیبانی نرم افزار» ارائه شده است.	چکیده:

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

این سند در اجرای پروژه بازنگری بازنگری اسناد نظام مهندسی و استانداردهای تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)، تدوین و به تصویب رسیده است.

مدیر پروژه

رضا کرمی (شرکت مهندسی نرم افزاری گلستان)

هماهنگ کننده

ثمین مقدم

کارگروه بازنگری

کاظم آیت اللهی (نماینده کارفرما و ناظر پروژه – عضو شورای مرکزی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور)
 سیدعلی آذرکار (دبیر کارگروه – نماینده کمیته استاندارد سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران)
 سعید امامی (رئیس کمیسیون نرم افزار سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور)
 مجید اورعی (رئیس رسته نرم افزار سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)
 مهرداد ذوالفقاریان (نماینده شورای انتظامی و کمیسیون نرم افزارهای پیشرفته سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)
 اسماعیل قاضی (نماینده کمیسیون مشاوران حقیقی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

تاریخچه

شرح	تاریخ	ویرایش
نسخه اولیه	۱۴۰۲/۱۲/۲۰	۰.۰
نسخه نهایی منتشر شده	۱۴۰۳/۲/۱۶	۱.۰

این سند، دربردارنده قالب و محتوای همسان همسان نسخه مختصر قراردادهای خدمات پشتیبانی نرم افزار (اعم از نرم افزارهای سفارش مشتری، آماده و نیمه آماده) است. قراردادهای خدمات پشتیبانی به طور معمول شامل خدمات جانبی دیگری مانند راهبری نرم افزار، توسعه (موردی) و ارتقاء نرم افزار نیز می شود. در مواردی که توسعه یا تغییرات نرم افزار به صورت عمده مورد نظر باشد، توصیه می شود، قرارداد(های) جداگانه تنظیم و مبادله شود.

طرفین قرارداد با استفاده از این قالب و اعمال تغییرات لازم در مفاد قرارداد، مطابق با مقتضیات و الزامات ناشی از موضوع پروژه و سایر مقررات حاکم و توافقات طرفین، می بایست متن نهایی قرارداد را تنظیم و مبادله نمایند. بخش های درج شده در قسمت های رنگی متن، صرفاً جهت راهنمایی استفاده کنندگان بوده و پیش از نهایی شدن سند باید حذف یا به نحو مناسب جایگزین گردد.

در صورتی که قرارداد در نتیجه اجرای فرآیند ارجاع کار از طریق انتشار RFP منعقد می گردد، محتوای پیوست فنی قرارداد باید با محتوای بخش فنی RFP تطابق داشته باشد

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

فهرست مطالب

قرارداد	۶
پیوست ۱) توافق نامه سطح خدمات (پیوست فنی)	۲۲
۱) معرفی نرم افزار موضوع قرارداد	۲۳
۲) ذی نفعان	۲۳
۳) خدمات پشتیبانی	۲۳
۴) خدمات راهبری	۲۴
۵) خدمات توسعه	۲۴
۶) شرایط و محدودیت های ارائه خدمات	۲۴
۷) واسطها	۲۵
۸) فرآیندها	۲۶
۹) ابزارها	۲۶
۱۰) دسترسی ها	۲۷
۱۱) سنجش های ارزیابی خدمات	۲۷
۱۲) نحوه سنجش و اندازه گیری	۲۸
۱۳) فرآورده های تحویل دانی	۲۸
۱۴) شرایط و مراحل پذیرش	۲۸
۱۵) استانداردهای مرجع	۲۸
۱۶) آموزش و انتقال دانش فنی	۲۹
۱۷) مالکیت بر فرآورده ها	۲۹
۱۸) سایر محدودیت ها و مفروضات	۲۹
پیوست ۲) توافق نامه منع افشای اطلاعات	۳۰

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

قرارداد

موضوع قرارداد.....:
کارفرما.....:
مجری.....:
شماره قرارداد.....:
تاریخ ابلاغ.....:

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶



قرارداد

قرارداد حاضر، همراه با اسناد و مدارک موضوع ماده (۲) آن، که مجموعه‌ای غیرقابل تفکیک است و از این پس قرارداد نامیده می‌شود، در تاریخ .../.../... بین طرفین زیر، طبق مقررات و شرایطی که در اسناد و مدارک این قرارداد درج شده است، منعقد می‌گردد.

طرف اول (کارفرما): به شماره اقتصادی و شناسه ملی و کد کارگاهی شعبه سازمان تامین اجتماعی، به نمایندگی با سمت، که به استناد آگهی منتشره در روزنامه رسمی مورخ .../.../... اختیار امضای این قرارداد را دارد، و از این پس کارفرما نامیده می‌شود،

طرف دوم (مجری): شرکت به شماره اقتصادی و شناسه ملی و کد کارگاهی شعبه سازمان تامین اجتماعی، و به نمایندگی که به استناد آگهی منتشره در روزنامه رسمی مورخ .../.../... اختیار امضای این قرارداد را دارد، و از این پس مجری نامیده می‌شود،

ماده (۱) موضوع قرارداد

موضوع قرارداد، عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم افزار به شرح مندرج در پیوست (۱) و سایر مدارک منضم به این قرارداد.

ماده (۲) اسناد و مدارک قرارداد

این قرارداد، شامل اسناد و مدارک زیر است:

۱-۲) متن حاضر

۲-۲) پیوست‌ها، شامل:

پیوست (۱) توافق نامه سطح خدمات (پیوست فنی)

پیوست (۲) توافق نامه منع افشای اطلاعات

۳-۲) اسناد تکمیلی که حین انجام خدمات، در چارچوب قرارداد و به منظور انجام آن، به مجری ابلاغ شده یا بین دوطرف قرارداد، مبادله می‌شود.

ماده (۳) مدت

مدت انجام خدمات مراحل موضوع قرارداد، که شروع و تنفیذ آن طبق ماده (۲) شرایط عمومی قرارداد است، ماه/هفته/روز است.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۴) مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن

- ۱-۴. حق الزحمه مجری بابت اجرای تعهدات موضوع این قرارداد، مبلغ {به حروف}
- (..... {به عدد}) ریال است.
- ۲-۴. روش تعیین و محاسبه مبلغ قرارداد

به طور کلی مبلغ قراردادهای پشتیبانی به یکی از دو روش مبلغ ثابت (Fixed-price) یا نفر-ساعتی (Cost-plus) تعیین می شود. در روش مبلغ ثابت، مبلغ قرارداد معمولاً برحسب درصدی از قیمت قرارداد فروش یا هزینه اجرای پروژه تولید نرم افزار سفارشی (به علاوه توسعه های بعدی) تعیین می گردد. ضوابط تعیین قیمت قراردادهای پشتیبانی به روش مبلغ ثابت، در گزارش تعرفه نرخ پایه خدمات فنی - تخصصی انفورماتیک که هر ساله از سوی سازمان نظام صنفی رایانه ای منتشر می شود، تشریح شده است. در روش نفر-ساعتی، کارفرما و مجری ابتدا در مورد تعرفه نفر-ساعت کارشناسی مورد استفاده در ارائه خدمات پشتیبانی (مطابق با تعرفه مصوب سازمان نظام صنفی رایانه ای) و احتمالاً کف و سقف میزان حق الزحمه توافق می کنند و پرداخت بر اساس گزارش نفر-ساعت مصرف شده در هر دوره زمانی صورت می گیرد. بخش های درج شده در قسمت های رنگی متن، صرفاً جهت راهنمایی استفاده کنندگان بوده و پیش از نهایی شدن سند باید حذف یا به نحو مناسب جایگزین گردد.

برای قراردادهایی که به صورت مقطوع منعقد می شود:

حق الزحمه مجری برای ارائه کل خدمات موضوع این قرارداد، به صورت مقطوع (fixed-price) برابر مبلغ مندرج در بند ۴-۱ تعیین شده است. تغییرات این مبلغ، تابع مقررات و شرایط مندرج در این قرارداد است.

برای قراردادهایی که به صورت نفر-ساعتی منعقد می شود:

حق الزحمه مجری برای ارائه کل خدمات موضوع این قرارداد، به صورت نفر-ساعتی (cost-plus) حداکثر برابر مبلغ مندرج در بند ۴-۱ تعیین شده است. تغییرات این مبلغ، تابع مقررات و شرایط مندرج در این قرارداد است و در هر زمان بر اساس آخرین تعرفه معتبر خدمات کارشناسی منتشر شده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور محاسبه خواهد شد.

۳-۴. مراحل پرداخت حق الزحمه

برای قراردادهایی که به صورت مقطوع منعقد می شود:

مراحل پرداخت حق الزحمه مجری (بدون در نظر گرفتن پرداخت های احتمالی علی الحساب)، طبق جدول زیر خواهد بود:

ردیف	مرحله	درصد از کل	مبلغ (ریال)	توضیحات
۱	پیش پرداخت	۲۵٪	در صورت درخواست مجری و در مقابل دریافت ضمانت معتبر، بدون کسورات

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۲	ماه اول	%.....	با کسر سهم استهلاک پیش پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات
۳	مرحله	%.....	با کسر سهم استهلاک پیش پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات
	پرداخت نهایی (تسویه حساب)	%.....	با رعایت ماده ۱۸ شرایط عمومی

برای قراردادهایی که به صورت نفر-ساعتی منعقد می شود:

پرداخت حق الزحمه مجری (بدون در نظر گرفتن پرداخت های احتمالی علی الحساب)، در مقاطع {ماهانه/سه ماهه/...} و با گزارش هزینه های صورت گرفته توسط مجری، با رعایت سقف های مندرج در جدول زیر صورت خواهد گرفت:

ردیف	مرحله	درصد از کل	مبلغ (ریال)	توضیحات
۱	پیش پرداخت	%۲۵	در صورت درخواست مجری و در مقابل دریافت ضمانت معتبر، بدون کسورات
۲	مرحله	تا سقف %.....	تا سقف	با کسر سهم استهلاک پیش پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات
۳	مرحله	تا سقف %.....	تا سقف	با کسر سهم استهلاک پیش پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات
	پرداخت نهایی (تسویه حساب)	تا سقف %.....	تا سقف	با رعایت ماده ۱۸ شرایط عمومی

۴-۴. کسورات قانونی

کسورات قانونی این قرارداد، منحصراً عبارتست از:

ردیف	عنوان	مبلغ/درصد	مستند قانونی	توضیحات
۱	استهلاک پیش پرداخت	%۲۵	ماده ۱۷ شرایط عمومی	در صورت دریافت پیش پرداخت، از هر پرداخت بعدی کسر می شود.
۲	سپرده حسن انجام کار	%۱۰	ماده ۱۴ شرایط عمومی آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی	به جز پیش پرداخت، از همه پرداخت های بعدی کسر و در پایان دوره تضمین، مسترد می گردد.
۳	سپرده بیمه تامین اجتماعی	%۵	ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی	به جز پیش پرداخت، از همه پرداخت های بعدی کسر و در پایان دوره تضمین، با ارائه گواهی مفاصا حساب بیمه

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

تامین اجتماعی مسترد می گردد.				
...	

۴-۵. در صورتی که کارفرما در پرداخت تمام یا بخشی از هر یک از صورت حساب های تأیید شده بیش از یک ماه از تاریخ دریافت آن تأخیر کند، برای جبران خسارت مازاد بر یک ماه، به ازای هر ماه، اضافه بر اصل مبلغ تأخیر شده، مبلغی معادل حاصل ضرب نرخ سود سپرده سرمایه گذاری بلندمدت (مورد عمل در بانک های کشور) در مبلغی که پرداخت آن به تأخیر افتاده، به مجری پرداخت می کند.

۴-۶. در اجرای قانون بر ارزش افزوده، مصوب ۱۳۸۷/۲/۱۷ مجلس شورای اسلامی، در صورت ارائه گواهی ثبت نام در سامانه مالیات ارزش افزوده از سوی مجری، کارفرما در هنگام پرداخت هر صورت حساب، مالیات ارزش افزوده را به مأخذ قانونی تعیین شده محاسبه و در وجه مجری پرداخت می کند.

۴-۷. در صورت ثبت نام کارفرما و مجری در سامانه مؤدیان (موضوع قانون پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان، مصوب ۱۳۹۸/۷/۲۱ مجلس شورای اسلامی)، طرفین موظفند طبق مفاد قانون یادشده و به ویژه مقررات موضوع ماده (۵) این قانون، نسبت به صدور و تأیید صورت حساب الکترونیکی در این سامانه، با رعایت مهلت های قانونی، اقدام نمایند.

۴-۸. تعدیل مبلغ قرارداد

حق الزحمه مجری بابت این قرارداد در شرایط زیر مشمول تعدیل خواهد شد:

الف) در صورتی که بخشی از تعهدات مجری شامل تامین (خرید) مجوز استفاده (لیسانس) از یک یا چند نرم افزار پایه یا داده هایی از تامین کننده یا تامین کنندگان خارجی و یا مستلزم استفاده از خدمات مشاوران یا اشخاص ثالث خارجی، با پرداخت یک ارز بین المللی بوده و نرخ برابری ارز مزبور در تاریخ ایفای تعهدات، نسبت به نرخ برابری ارز در تاریخ انعقاد قرارداد بیش از ۱۰٪ افزایش یا کاهش داشته باشد. در این صورت، بخشی از مبلغ قرارداد که مربوط به خرید خارجی باشد، متناسباً افزایش یا کاهش می یابد. مأخذ تعیین نرخ تسعیر ارز موثر در محاسبه این تعدیل، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می باشد.

ب) در صورتی که مدت اجرای قرارداد به دلایلی خارج از کنترل مجری، از جمله تاخیر مجاز، به گونه ای افزایش یابد که اجرای بخشی از خدمات موضوع قرارداد در سالی غیر از سال های محسوب شده در برنامه زمانی اولیه قرارداد الزامی باشد. در این صورت میزان تعدیل قیمت قرارداد در ابتدای سال جدید طبق فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$D = \left(\frac{T_{n+1}}{T_n} \right) * (100 - S_n) * P_0$$

که در آن:

D = میزان تعدیل ریالی قرارداد (افزایش/کاهش)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

$$T_n = \text{هزینه پایه دستمزد یک ساعت، در سال } n$$

$$T_{n+1} = \text{هزینه پایه دستمزد یک ساعت، در سال } n+1$$

$$S_n = \text{زمان سپری شده از ابتدای قرارداد در انتهای سال } n \text{ تقسیم بر مدت کل قرارداد}$$

(بر حسب درصد)

$$P_0 = \text{مبلغ اولیه قرارداد}$$

مأخذ تعیین هزینه پایه دستمزد ساعتی، تعرفه نرخ خدمات فنی – تخصصی انفورماتیک است که هر ساله توسط سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور، تدوین و منتشر می‌شود.

در هر یک از موارد فوق، مجری درخواست خود مبنی بر تعدیل مبلغ قرارداد را به انضمام مدارک مثبته برای کارفرما ارسال می‌کند. کارفرما، حداکثر تا یک‌ماه پس از دریافت درخواست، آن را بررسی و نظر خود را اعلام خواهد کرد. در صورت موافقت کارفرما با درخواست تعدیل مبلغ قرارداد، موضوع طی صورت جلسه رسمی/الحاقیه قرارداد به امضای طرفین می‌رسد. در غیراین صورت، طبق مفاد ماده (۱۶) عمل خواهد شد.

۹-۴. هر یک از اقساط حق الزحمه، { برای قراردادهایی که به صورت مقطوع منعقد می‌شود: براساس پیشرفت کار یا گذشت مدت زمان مشخص/ برای قراردادهایی که به صورت نفر-ساعتی منعقد می‌شود: براساس گزارش نفر-ساعت مصرفی } طی صورت حسابی که توسط مجری تهیه و تسلیم کارفرما می‌شود، پس از رسیدگی از سوی کارفرما پرداخت می‌شود.

۱۰-۴. کارفرما موظف است ظرف مدت دو هفته پس از دریافت صورت وضعیت تنظیم شده توسط مجری، آن را مورد بررسی قرار دهد و در صورت تأیید، میزان حق الزحمه قابل قبول را به مجری اعلام نماید. مجری براساس تأیید کارفرما، صورت حساب رسمی به تاریخ روز صادر و برای کارفرما ارسال می‌کند. مبلغ این صورت حساب جزء مطالبات قطعی مجری خواهد بود. کارفرما موظف است پس از کسر کسور قانونی و قراردادی، ضمن ارسال یک نسخه از صورت حساب تأیید شده همراه با مستندات مربوط برای مجری، حق الزحمه وی را پرداخت کند. معیار شناسایی درآمد مجری در دفاتر قانونی، صورت حساب تأیید شده توسط کارفرما خواهد بود.

۱۱-۴. هرگاه مجری به اصلاحات اعمال شده از سوی کارفرما در مورد صورت وضعیت معترض باشد، اعتراض خود را با ذکر دلیل و ارائه مستندات، حداکثر ظرف مدت دو هفته از تاریخ دریافت صورت وضعیت اصلاح شده، به کارفرما اعلام می‌کند تا مورد رسیدگی قرار گیرد. هرگاه کارفرما همچنان بر عدم اعمال اصلاحات اعلام شده اصرار داشته باشد، باید نسبت به پرداخت آنچه که مورد قبول اوست، اقدام کند. در این حالت مجری می‌تواند نسبت به مبلغ مازاد مورد نظر خود، از طریق ماده ۱۶ اقدام کند و در صورت محق بودن، اصل مبلغ را به علاوه خسارت تأخیر تأدیه، طبق بند ۴-۱۲ دریافت کند.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۴-۱۲. در صورتی که کارفرما در پرداخت تمام یا بخشی از هر یک از صورت حساب های تأیید شده بیش از یک ماه از تاریخ دریافت آن تأخیر کند، برای جبران خسارت مازاد بر یک ماه، به ازای هر ماه، اضافه بر اصل مبلغ تأخیر شده، مبلغی معادل حاصل ضرب نرخ سود سپرده سرمایه گذاری بلندمدت (مورد عمل در بانک های کشور) در مبلغی که پرداخت آن به تأخیر افتاده، به مجری پرداخت می کند.

۴-۱۳. چنانچه کارفرما تا دو هفته پس از دریافت صورت حساب خدمات تأیید شده مجری، بررسی و اعلام نظر کتبی ننماید و به استعلام کتبی مجری نیز ظرف مدت دو هفته از انقضای مهلت یاد شده پاسخ ندهد، از این تاریخ به بعد (یک ماه از دریافت صورت حساب)، ۷۰ درصد مبلغ صورت حساب مشمول مفاد بند (۴-۱۶) خواهد بود.

ماده ۵) نمایندگان

- ۵-۱. کارفرما پس از مبادله قرارداد، نماینده یا نمایندگان خود را با تعیین حدود اختیارات، به مجری معرفی می کند.
- ۵-۲. دستورها و مدارکی که به وسیله نماینده کارفرما، در محدوده اختیارات تفویض شده به وی، به مجری ابلاغ می شود، یا صورت جلسات تأیید و امضا شده توسط نماینده کارفرما، در حکم ابلاغ کارفرماست. بدیهی است با تغییر نماینده کارفرما دستورهای ابلاغ شده و یا مدارک امضا شده به وسیله نماینده قبلی، معتبر است.
- ۵-۳. کارفرما می تواند تمام یا بخشی از اختیارات قابل واگذاری خود را در رابطه با این قرارداد، به واحد مدیریت طرح واگذار نماید. در این صورت آن واحد با تعیین حدود اختیارات، به مجری معرفی می شود و تصمیم گیری های وی در امور واگذار شده، در حکم تصمیم های کارفرماست.
- ۵-۴. پس از مبادله قرارداد، مجری نماینده یا نمایندگان خود را با ذکر حدود اختیارات به کارفرما معرفی می کند.

ماده ۶) تعهدات دو طرف قرارداد

- ۶-۱. مجری، متعهد است خدمات خود را طبق اسناد و مدارک قرارداد، در ازای دریافت حق الزحمه انجام دهد و اعلام می کند که دارای توان و تشکیلات لازم برای ارائه این خدمات است.
- ۶-۲. کارفرما متعهد به انجام وظایفی است که در اسناد و مدارک قرارداد برای او معین شده است و نیز متعهد می شود که در ازای انجام خدمات موضوع قرارداد، حق الزحمه مربوط را طبق اسناد و مدارک قرارداد، به مجری پرداخت کند.
- ۶-۳. کارفرما تدابیر و مساعدت های لازم را برای تسهیل کار مجری در مورد خدمات موضوع قرارداد به ویژه در موارد زیر براساس درخواست مجری فراهم می کند:
 - ۶-۳-۱. در اختیار قراردادن اطلاعات مربوط، طبق مندرجات شرایط خصوصی و به صورت رایگان
 - ۶-۳-۲. رواید ورود و خروج و پروانه اقامت و مجوز کار کارکنان خارجی مورد نیاز

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

- ۳-۳-۶. اخذ مجوز ورود و خروج کارکنان مجری به سازمان کارفرما یا سازمان‌های مرتبط با انجام موضوع قرارداد، حسب نیاز
- ۴-۳-۶. ارتباط و تشریک مساعی با سایر موسسات
- ۵-۳-۶. ترتیب امور مربوط به تهیه لوازم و وسایلی که تهیه و توزیع آن انحصاری باشد
- ۶-۳-۶. تامین و تهیه، ورود و ترخیص لوازم، وسایل، کتب، نشریات، نرم افزارها و اقلامی از این قبیل که تهیه آن در داخل کشور مقدور نباشد.
- ۷-۳-۶. تسهیلات ویژه‌ای که طبق پیوست‌های قرارداد، باید توسط کارفرما در اختیار مجری قرار گیرد.
- ۸-۳-۶. فراهم آوردن امکان دسترسی به نرم افزار موضوع قرارداد، به نحوی که امکان پشتیبانی از آن برای مجری فراهم باشد.

ماده (۷) خدمات جنبی

- ۱-۷. خدماتی مانند خدمات ورود و آمایش اطلاعات، خدمات آماده‌سازی محیط اجرا، خدمات مشاوره طراحی و بهبود فرآیندها و مانند آن که جزء خدمات موضوع قرارداد نیست ولی ممکن است برای انجام خدمات موضوع قرارداد مورد نیاز باشد، از خدمات جنبی محسوب می‌شود. این خدمات طبق ضوابط قراردادهای مربوط، توسط مجریان صاحب صلاحیت و به هزینه و از سوی کارفرما انجام می‌شود.
- ۲-۷. در صورتی که خدمات موضوع قرارداد شامل خدمات توسعه (موردی) نرم افزار باشد، کارفرما در هر مورد نسبت به اعلام نیاز به توسعه اقدام کرده و مجری زمان، شرایط اجرا و میزان کار لازم برای اجرای خدمات درخواست شده را کتباً به کارفرما اعلام می‌کند. در صورت توافق نهایی در مورد شرایط اعلام شده، این گونه خدمات جزء تعهدات مجری قرار خواهد گرفت.
- ۲-۷. اگر کارفرما بخواهد در تنظیم مدارک قرارداد، بررسی و اظهار نظر در مورد گزارش‌ها و نظارت بر - خدمات جنبی، یا خدمات توسعه (موردی) نرم افزار موضوع بند ۲-۷ از خدمات مجری استفاده کند، مجری موظف است که افراد دارای صلاحیت را برای انجام این خدمات به شمار لازم به خدمت فراخواند. میزان خدمات اضافی و حق الزحمه مربوط به آن، بر اساس آخرین تعرفه خدمات فنی - تخصصی انفورماتیک منتشر شده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور محاسبه شده و طبق ضوابط مندرج در ماده ۳ شرایط عمومی، تا سقف تعیین شده برای انجام خدمات جنبی در پیوست‌های قرارداد، اعمال خواهد شد.
- ۳-۷. در صورتی که مجری، گزارش نتایج کارهای جنبی را که توسط واحدهای دیگری تهیه شده است صحیح نداند و به نتایج آن معترض باشد، باید نظر خود را با ذکر دلیل و به موقع، برای تصمیم‌گیری به کارفرما اعلام کند. چنانچه کارفرما گزارش‌های یاد شده را تأیید نماید، مجری موظف به استفاده از نتایج آنها در مطالعات مربوط خواهد بود و مسئولیت این نوع تصمیم‌گیری‌ها بر عهده مجری نیست.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۸) تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات

- ۸-۱. مجری موظف است قبل از انعقاد قرارداد، تضمین معتبری را طبق مقررات حاکم، به عنوان تضمین انجام تعهدات، به کارفرما ارائه نماید.
- ۸-۲. برای حصول اطمینان از حسن انجام کار، ده درصد از هر پرداخت به مجری، به جز پیش پرداخت، به عنوان تضمین حسن انجام کار، کسر و نزد کارفرما نگهداری می شود.
- ۸-۳. در صورت فسخ قرارداد، طبق بند ۱۵-۱ (فسخ از طرف کارفرما)، تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات به نفع کارفرما ضبط می شود.
- ۸-۴. تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات، پس از تحویل قطعی یا فسخ از طرف مجری و در زمان تسویه حساب نهایی، طبق ماده ۱۰ آزاد می شود.
- ۸-۵. در صورت درخواست مجری، کسور حسن انجام کار، به ازای دریافت سفته یا هرگونه تضمین معتبر دیگر بازگردانده می شود.

ماده ۹) پیش پرداخت

- ۹-۱. مجری، بعد از ابلاغ قرارداد، یک هفته فرصت دارد تا نسبت به درخواست مکتوب پیش پرداخت به انضمام تضمین معتبر (سفته یا هرگونه تضمین معتبر دیگر، به تشخیص کارفرما) اقدام نماید. پس از ارائه درخواست مجری، کارفرما بیست و پنج درصد از مبلغ قرارداد را به عنوان پیش پرداخت، بدون کسر کسور قانونی به مجری پرداخت می کند. مبلغ پیش پرداخت، متناسباً از پرداخت های بعدی به مجری کسر و مستهلک می شود.
- ۹-۲. در صورت خاتمه و یا فسخ قرارداد، هرگاه در تسویه حساب نهایی، مجری بابت پیش پرداخت ها به کارفرما بدهکار باشد، موظف است مبالغ بدهکاری را پرداخت کند و گرنه کارفرما از طریق قانونی، نسبت به دریافت مطالبات خود از محل سپرده ها، تضمین ها و مطالبات مجری، با اخذ هزینه های مربوط اقدام می نماید.

ماده ۱۰) صورت حساب نهایی و تسویه حساب

- ۱۰-۱. صورت وضعیت نهایی خدمات موضوع قرارداد، پس از خاتمه مدت قرارداد و ایفای کامل تعهدات، از سوی مجری تهیه و به منظور تأیید برای کارفرما ارسال می شود. این صورت وضعیت شامل حق الزحمه و مبالغی که براساس مواد قرارداد به آن اضافه یا از آن کسر می شود، کسور قانونی، پرداخت های قبلی یا علی الحساب، حق الزحمه افزایش یا کاهش خدمات، هزینه های تطویل و تعلیق خسارت و نتایج ناشی از دعاوی رسیدگی و قطعی شده و نظایر آن است. صورت وضعیت نهایی که به ترتیب یاد شده تنظیم می شود، ظرف مدت دو هفته از تاریخ دریافت بوسیله کارفرما رسیدگی و تأیید می شود.
- ۱۰-۲. در صورتی که صورت وضعیت یاد شده نیاز به اصلاح داشته باشد، کارفرما اصلاحات مورد نظر خود را در جلسه ای که طی مدت یاد شده با مجری تشکیل می دهد، مطرح نموده و نتیجه را با وی توافق

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

می کند. مجری براساس تائید کارفرما، صورت حساب رسمی به تاریخ روز صادر و برای کارفرما ارسال می کند.

۳-۱۰. صورت حساب توافق شده بوسیله دو طرف قطعی بوده و اعتراض نسبت به آن وارد نیست و مبنای تسویه حساب نهایی با مجری قرار می گیرد، در این حالت برحسب مورد به شرح بندهای زیر عمل خواهد شد و گرنه طبق مفاد ۶-۱۶ عمل می شود.

۴-۱۰. هرگاه مجری براساس صورت حساب نهایی بستانکار شناخته شود، تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات او بی درنگ طبق ماده ۸ آزاد و مطالبات وی حداکثر ظرف مدت دو هفته پس از تأیید صورت حساب نهایی پرداخت می شود.

۵-۱۰. هرگاه مجری براساس صورت حساب نهایی بدهکار شود، ظرف مدت دو هفته از تاریخ تأیید صورت حساب، بدهی خود را به کارفرما می پردازد در این صورت بی درنگ تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات او آزاد می شود و هرگاه از این پرداخت خودداری کند، کارفرما حق دارد از محل سپرده ها، تضمین ها و مطالبات مجری، طلب خود را دریافت کرده و سپس باقیمانده مبلغ تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات او را آزاد نماید و اگر مبالغ یاد شده برای وصول مطالبات کافی نباشد، طبق قوانین جاری کشور، مطالبات خود را از سایر دارایی های او وصول می کند.

ماده ۱۱) تغییرات مدت خدمات و حق الزحمه مربوط

مدت قرارداد در صورت پیش آمدن هر یک از موارد زیر، می تواند با پیشنهاد هر یک از دو طرف، تغییر یابد. در چنین مواردی، مجری باید با توجه به مفاد ماده مربوط، تغییرات لازم در مدت و مبلغ حق الزحمه، براساس مبانی قرارداد و تأثیر آن روی خدمات انجام شده و برنامه زمانی و نیز پیامدهای مالی آن را تعیین نموده و طی گزارشی به کارفرما اعلام کند. کارفرما، حداکثر دو هفته پس از دریافت گزارش، نظر خود را اعلام خواهد کرد. نتایج طی صورت جلسه ای تنظیم و ملاک عمل قرار می گیرد.

تغییر مدت هر مرحله براساس کنترل هایی که حین انجام کار صورت می گیرد، حداکثر دو هفته قبل از پایان مدت خدمات آن مرحله (یا در حالت فسخ یا خاتمه قرارداد در زمان بررسی) مورد بررسی نهایی قرار گرفته و درباره کاهش یا تمدید مدت و میزان تاخیرهای مجاز و غیر مجاز، توافق به عمل می آید و نتیجه صورت جلسه می گردد.

در صورت عدم توافق دو طرف در مورد تعیین میزان انواع تاخیرها، موضوع بنا به درخواست هر یک از دو طرف، طبق ماده ۱۶، رسیدگی می شود.

۱-۱۱. تغییر حدود خدمات

۲-۱۱. بروز تأخیر به عللی خارج از قصور مجری

۳-۱۱. وقوع حوادث قهری و بروز شرایط اضطراری

۴-۱۱. تعلیق کارها از طرف کارفرما

۵-۱۱. تأخیر غیرمجاز از سوی مجری

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۱۲) خسارت تأخیر

- ۱-۱۲. بابت تأخیر غیر مجاز مجری، خسارتی معادل حاصل ضرب نسبت مدت تأخیر غیرمجاز به مدت مرحله مربوط در میزان حق الزحمه آن مرحله و حداکثر تا بیست (۲۰) درصد حق الزحمه مربوط، از مجری دریافت می شود.
- ۲-۱۲. بابت تأخیر مجاز مجری، مبلغی معادل پنجاه (۵۰) درصد متوسط حق الزحمه ماهانه در مجموع ماه های اضافه شده مطابق ماده ۱۱ به حق الزحمه اضافه می شود. حداکثر مدت برای پرداخت حق الزحمه تأخیر مجاز قرارداد نصف مدت مرحله مربوط و حداکثر شش ماه است.
- ۳-۱۲. پس از سپری شدن این مدت، مجری می تواند طبق بند ۲۲-۹-۳، عمل کند.

ماده ۱۳) تعلیق

این قرارداد مشمول تعلیق نخواهد بود.

ماده ۱۴) خاتمه دادن به قرارداد

- ۱-۱۴. در هر مرحله ای که کارفرما قصد خاتمه دادن به قرارداد را داشته باشد، موضوع را با تعیین مهلت دو (۲) ماهه، به مجری اعلام می کند.
- ۲-۱۴. مجری، پس از دریافت ابلاغ خاتمه قرارداد، باید بی درنگ کار را متوقف کند و تا دو هفته، گزارش وضعیت پیشرفت خدمات را تا هنگام ابلاغ خاتمه قرارداد، تهیه و تسلیم کند. این گزارش، باید حاوی وضعیت و میزان پیشرفت خدمات هر مرحله و نیز بخش هایی که تکمیل آنها به لحاظ حفظ منافع کارفرما در مهلت دو ماهه ضروری و امکان پذیر است، همراه با تعیین میزان حق الزحمه آنها باشد.
- ۳-۱۴. هرگاه کارفرما رأساً یا براساس گزارش مجری، تشخیص دهد که لازم است تمام یا قسمتی از خدمات ناتمام تکمیل شود، باید موضوع را به مجری اعلام کند. در این صورت، مجری موظف است خدمات یاد شده را در مهلت برنامه ریزی شده برای فعالیت مورد نظر، تکمیل کند.
- ۴-۱۴. در هر صورت مجری موظف است در پایان مهلت دو ماهه، نسبت به تحویل اصل تحویل دانی ها، تحویل اموال کارفرما و خارج ساختن تجهیزات خود (در صورت وجود) و ارائه صورت وضعیت نهایی اقدام نماید.
- ۵-۱۴. کارفرما متعهد است ظرف مدت دو هفته پس از دریافت صورت وضعیت نهایی و صورت هزینه ها، موضوع بند (۴-۱۴)، نسبت به بررسی آن براساس شرایط قرارداد و میزان خدمات انجام شده اقدام نماید و مطابق ماده ۱۰، با مجری تسویه حساب کند. سپرده حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات مجری در این حالت با توجه به ماده ۱۸ آزاد می شود.
- ۶-۱۴. در مورد شمول بند ۲۷-۱-۲، هرگاه منع قانونی رفع نشود، قرارداد از سوی کارفرما خاتمه داده می شود و طبق مفاد این ماده، عمل می گردد.
- ۷-۱۴. مجری، می تواند خاتمه دادن به قرارداد را در هر یک از موارد زیر، درخواست کند.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۱۴-۷-۱. عدم ابلاغ خدمات مرحله بعد، طی مهلت‌های مندرج در ماده ۲

۱۴-۷-۲. در صورت تأخیر مازاد بر سه (۳) ماه در پرداخت حق الزحمه، موضوع بند ۷-۱۶

۱۴-۷-۳. در صورت سپری شدن حداکثر مدت تعیین شده برای پرداخت حق الزحمه تأخیر مجاز، موضوع بند ۱۲-۲

۱۴-۷-۴. در صورت عدم انجام مفاد بند ۶-۳-۱ از سوی کارفرما بیش از سه (۳) ماه از تاریخ مورد نظر در برنامه زمانی

۱۴-۷-۵. در صورت عدم تبعیت کارفرما از رای مرجع حل اختلاف

۱۴-۷-۶. در صورت وقوع شرایط مندرج در بند ۲۸-۱

۱۴-۸. در صورتی که کارفرما حداکثر تا یک ماه زمینه‌هایی را که منجر به درخواست خاتمه قرارداد از سوی مجری شده است، رفع کند، مجری خدمات را ادامه می‌دهد، در غیر این صورت، پس از انقضای مهلت یک ماهه، قرارداد خاتمه یافته تلقی شده و سایر اقدام‌ها، طبق مفاد این ماده انجام می‌گردد.

ماده ۱۵) فسخ قرارداد

۱۵-۱. کارفرما می‌تواند در هر یک از موارد زیر، با اخطار قبلی (حداقل ۷ روزه) قرارداد را فسخ نموده و موضوع را به مجری ابلاغ کند.

۱۵-۱-۱. اثبات شمول قانون منع مداخله کارکنان دولت بر مجری در زمان عقد قرارداد یا طی مدت قرارداد، در صورتی که کارفرما مشمول این قانون باشد، به استثنای مفاد بخش اول بند ۲۷-۲-۱

۱۵-۱-۲. عدم اطلاع به کارفرما در مورد بند ۲۷-۱-۲

۱۵-۱-۳. انتقال یا واگذاری قرارداد به شخص یا اشخاص ثالث، بدون اجازه کارفرما

۱۵-۱-۴. ورشکستگی به تقصیر یا انحلال شرکت مجری

۱۵-۱-۵. در صورتی که مجری در فرآیند ارجاع کار و انتخاب از مدارک جعلی یا اطلاعات خلاف واقع، تهدید، تطمیع، رشوه و نظایر آن برای قبول پیشنهادهای خود استفاده نموده و یا اثبات این مطلب که مجری برای فرآیند ارجاع کار و یا اجرای آن، به کارکنان کارفرما، دستمزد، پاداش یا هدایایی داده یا آنها یا واسطه‌های آنان را در منافع خود شریک کرده است.

۱۵-۲. کارفرما در صورت تحقق هریک از موارد زیر، ابتدا به مجری اخطار می‌کند تا نسبت به رفع نواقص و اشکالها اقدام کند و جریان امور را ظرف مدت یک ماه، به صورت قابل قبول درآورد. در صورت عدم اقدام از سوی مجری برای رفع نواقص، در پایان مهلت تعیین شده موضوع فسخ قرارداد باید ابتدا به وسیله هیأتی متشکل از سه نفر به انتخاب بالاترین مقام سازمانی کارفرما بررسی و تایید شده و پس از اخذ موافقت مقام یاد شده، به مجری ابلاغ گردد:

۱۵-۲-۱. تأخیر غیر موجه در انجام خدمات هر مرحله، بیش از سی (۳۰) درصد مدت مرحله مربوط

۱۵-۲-۲. رعایت نکردن اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای (طبق مقررات سازمان نظام صنفی رایانه‌ای)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۳-۱۵. مجری، با دریافت ابلاغ فسخ قرارداد، موظف است کار را متوقف کرده و بی درنگ کارفرما را از وضعیت کار مطلع سازد و طی مهلتی که از طرف کارفرما اعلام می شود (حداقل دو هفته)، اصل تحویل دادنی های موضوع خدمات انجام شده تا آن تاریخ را به کارفرما تحویل دهد. همچنین طرفین صورت جلسه ای مشتمل بر توافقات در زمینه تعهدات متقابل، مسئولیت ها و زمان بندی اجرای تعهدات و اقدامات امضا و مبادله می کنند.

۴-۱۵. کارفرما پس از ابلاغ فسخ قرارداد، نسبت به ضبط تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات به نفع خود اقدام کرده و نسبت به تعیین مبلغ حق الزحمه خدمات انجام شده قابل قبول تا تاریخ فسخ، طبق شرایط قرارداد اقدام خواهد کرد.

ماده ۱۶ (حل اختلاف

۱-۱۶. هرگاه در اجرا یا تفسیر مفاد قرارداد بین دو طرف اختلاف نظر پیش آید، دو طرف می توانند برای حل سریع آن قبل از درخواست ارجاع موضوع برای داوری طبق بند ۱۶-۲، بر حسب مورد، به روش تعیین شده در بندهای ۱-۱۶ و ۲-۱۶ عمل نمایند.

۱-۱-۱۶. در مورد مسایل ناشی از برداشت های متفاوت دو طرف، از بخشنامه هایی که به استناد ماده ۳۴ قانون احکام دائمی برنامه های توسعه کشور و ماده ۲۳ قانون برنامه و بودجه از سوی سازمان برنامه و بودجه کشور ابلاغ شده است، چگونگی اجرای بخشنامه را استعلام نماید و دو طرف طبق نظری که از سوی سازمان یاد شده اعلام می شود، عمل کنند.

۲-۱-۱۶. در مورد مسایل ناشی از برداشت های متفاوت دو طرف، از ضوابط تعیین و اعلام شده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور، موضوع را از این سازمان استعلام نماید و دو طرف طبق نظری که از سوی سازمان یاد شده اعلام می شود، عمل کنند.

۳-۱-۱۶. در مورد اختلاف نظرهایی که خارج از شمول بندهای ۱-۱۶ و ۲-۱۶ است، رسیدگی و اعلام نظر درباره آنها به کارشناس یا هیأت کارشناسی در چارچوب قرارداد و قوانین و مقررات مربوط واگذار می گردد، عمل کنند.

۲-۱۶. در صورتی که دو طرف در انتخاب کارشناس یا هیأت کارشناسی موضوع بند ۱-۱۶-۳ به توافق نرسند یا نظر اعلام شده طبق بندهای ۱-۱۶-۱ تا ۱-۱۶-۳ مورد قبول هر یک از دو طرف نباشد، برای حل اختلاف، کلیه اختلافات و دعاوی ناشی از این قرارداد و یا مرتبط با آن از جمله انعقاد، فسخ، نقض، تفسیر یا اجرای آن به مرکز داوری سازمان نظام صنفی رایانه ای ارجاع می گردد و این مرکز مطابق با قواعد داوری جاری خود، مبادرت به رسیدگی و صدور رای می نماید. رای صادره قطعی و لازم الاجرا است. این شرط داوری، موافقتنامه ای مستقل از قرارداد اصلی تلقی می شود و در هر حال به طور مستقل، معتبر و لازم الاجرا است.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۱۷) مالیات، بیمه و سایر حقوق و عوارض قانونی

۱-۱۷. پرداخت هرگونه مالیات، عوارض، حق بیمه تامین اجتماعی و سایر حقوق دولتی مربوط به مجری و کارکنان او و نیز حقوق گمرکی و عوارض مربوط به لوازم و وسایل مورد نیاز مجری که در تاریخ امضاء این قرارداد وضع شده است، یا در آینده وضع خواهد شد و یا میزان آن در آینده تغییر می نماید، با رعایت مفاد بند ۱۷-۲ به عهده مجری است. مبالغی از این مالیات ها و عوارض و بیمه و سایر حقوق دولتی که باید طبق قوانین و مقررات از طریق کارفرما وصول شود، از پرداخت های مجری کسر می شود و به حساب وی به مراجع مربوط، حواله می گردد. در صورت نپرداختن و یا تاخیر در واریز کسور قانونی یاد شده یا عدم تسلیم مدارک پرداخت به مجری، جبران زیان های آن، بر عهده کارفرما خواهد بود.

۲-۱۷. در صورتی که مالیات، عوارض، حق بیمه تامین اجتماعی و سایر حقوق دولتی، جز آنهایی که هنگام امضای قرارداد وجود دارد، تغییر کند، حق الزحمه مجری نیز، توسط کارفرما، به تناسب براساس دستورالعمل های مربوط، تعدیل خواهد شد.

ماده ۱۸) مسئولیت مجری

۱-۱۸. مجری، در قبال کارفرما و برای ارائه خدمات پیش بینی شده در پیوست ۱ این قرارداد، مسئول است.

۲-۱۸. تأیید خدمات و یا تأیید خروجی های مجری از سوی کارفرما، از مسئولیت های مجری در رعایت استانداردها و اصول علمی و فنی نمی کاهد و در هر حال، مجری در دوره وارانتی، مسئول و جوابگوی کاستی هایی است که به علت نقص کار او بعدها در کار مشاهده شود.

۳-۱۸. مسئولیت مجری در قبال واگذاری بخشی از خدمات به اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، که بر حسب ضرورت، مورد تأیید کارفرما نیز قرار گرفته باشد، کماکان همان مسئولیت های موضوع این قرارداد است و موافقت کارفرما نسبت به واگذاری قسمتی از خدمات، رافع هیچ یک از تعهدات و مسئولیت های مجری در برابر کارفرما نخواهد بود.

ماده ۱۹) ممنوعیت قانونی

۱-۱۹. در صورتی که کارفرما دستگاه اجرایی دولتی مشمول ماده ۵ قانون خدمات کشوری باشد، مجری اعلام می کند که در موقع عقد این قرارداد، مشمول ممنوعیت اصل ۱۴۱ قانون اساسی و قانون منع مداخله کارکنان دولت، مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲، نیست. در شرایطی که تغییری در دستگاه های دولتی یا کارفرما ایجاد شود که مجری مشمول ممنوعیت یاد شده باشد، مجری موظف است مراتب را به کارفرما اعلام کند و در صورتی که منع قانونی رفع نشود، کارفرما قرارداد را خاتمه می دهد. هرگاه مجری مراتب را به محض اطلاع به کارفرما اعلام نکند، کارفرما قرارداد را فسخ می کند.

۲-۱۹. کارکنان خارجی مجری و یا همراهان ایشان، حق دخالت در امور سیاسی ایران ندارند.

۳-۱۹. طرفین، موظفند تمام اطلاعاتی را که در جریان انجام خدمات این قرارداد تحصیل یا تولید می کنند، محرمانه تلقی نماید و حداکثر تمهیدات لازم را به منظور محافظت از اطلاعات در قبال جلوگیری از

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

افشای اطلاعات اعمال نماید تا از دسترسی اشخاص غیرمجاز به آنها پیشگیری شود. حدود و شرایط اطلاعات محرمانه در پیوست ۶ (توافق نامه منع افشای اطلاعات) تعیین شده است.

ماده ۲۰ (حوادث قهری (فوریس ماژور)

در موارد وقوع حوادث قهری و بروز شرایط اضطراری، مانند جنگ اعلام شده یا نشده، انقلاب ها و اعتصاب های عمومی، شیوع بیماری های واگیردار، زلزله، سیل و طغیان های غیرعادی، خشکسالی های بی سابقه و همچنین آتش سوزی های دامنه دار، طوفان و حوادث مشابه، ناپایداری ها و محدودیت های فنی، اقتصادی و سیاسی که بعد از عقد قرارداد ایجاد می شود و در روند کار تاثیرگذار است، مانند تحریم، هرگاه بروز شرایط اضطراری، انجام قرارداد حاضر را برای یکی از دو طرف غیرممکن سازد، می تواند خاتمه دادن به قرارداد را درخواست نماید.

ماده ۲۱ انتقال به غیر

۱-۲۱. مجری حق ندارد بدون کسب مجوز از کارفرما، موضوع این قرارداد را به شخص یا اشخاص حقیقی یا حقوقی دیگری منتقل یا واگذار کند. در صورت موافقت کارفرما با واگذاری قسمتی از کار به اشخاص ثالث، از مسئولیت و تعهدات مجری به هیچ عنوان کاسته نمی شود.

۲-۲۱. کارفرما می تواند تمام یا قسمتی از حقوق یا اختیارات خود را با رعایت رعایت قوانین و مقررات حاکم بر این قرارداد به اشخاص دیگر تفویض کند. در این صورت، انجام تعهدات کارفرما در رابطه با حقوق یا اختیارات تفویض شده، برعهده آن اشخاص خواهد بود.

ماده ۲۲ اشخاص و یا قراردادهای ثالث

در مواردی که اجرای خدمات این قرارداد از سوی مجری مستلزم اعمال اختیارات یا اجرای وظایف مقرر در پیمان ها و قراردادهای دیگری باشد، برحسب مورد، به ترتیب زیر اقدام می شود:

۱-۲۲. در صورتی که اختیارات یا وظایف، در چارچوب پیوست ۱ منظور نشده باشد، مجری در انجام این امور، با توجه به دانش فنی و تجربه خود، به عنوان یک شخص بی طرف عمل می کند.

۲-۲۲. چنانچه در قرارداد مجری با اشخاص ثالث به مجری حق تغییر حدود تعهدات داده شده باشد، مجری دستورهای لازم را در چارچوب قراردادها صادر می کند و گزارش موارد تغییر را به کارفرما تسلیم خواهد نمود.

ماده ۲۳ دسترسی به محل

۱-۲۳. کارفرما باید امکان دسترسی بدون ممانعت به مکان پروژه را، به منظور انجام خدمات این قرارداد، برای مجری فراهم کند. عواقب عدم اجرای این امر، به عهده کارفرماست.

۲-۲۳. مجری، برای کسب مجوزهای لازم، با کارفرما در حد توان همکاری خواهد کرد.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۲۴) رعایت مقررات ایمنی

مجری، باید اطمینان یابد که کارکنانش خدمات را به طور ایمن و مطمئن انجام می دهند و ضوابط ایمنی ابلاغ شده از سوی کارفرما را در تمام مراحل انجام خدمات رعایت می کنند.

ماده ۲۵) مالکیت خروجی ها و نتایج پروژه

۱-۲۵. حقوق مالکیت مادی تمام تحویل دانی هایی که به موجب این قرارداد و منحصرأً برای پشتیبانی نرم افزار موضوع قرارداد، توسط مجری تهیه می شوند، اعم از کدهای اصل (source) برنامه های اصلی یا کمکی یا مدارک و مستندات طراحی و سایر مستندات، همه متعلق به کارفرماست. مجری می تواند با اجازه کتبی کارفرما یک نسخه قابل تکثیر از تحویل دانی های یاد شده را نزد خود نگاه دارد.

۲-۲۵. حقوق مالکیت مادی نرم افزارهای پایه، ابزارهای توسعه، کتابخانه های نرم افزاری آماده و اسناد و مدارک مرتبط با این موارد که مجری برای پشتیبانی نرم افزار موضوع قرارداد از آن ها استفاده می کند اما منحصرأً برای پشتیبانی نرم افزار موضوع قرارداد تهیه نشده است، بلکه قبل از شروع قرارداد یا در حین اجرای قرارداد توسط مجری تولید یا از شخص ثالثی تامین شده است، متعلق به مجری است. فهرست و مشخصات این گونه نرم افزارها و اسناد مرتبط باید در پیوست فنی قرارداد درج گردد یا بعداً طی مکاتبات و صورت جلسات رسمی مورد توافق قرار گیرد.

۳-۲۵. در صورتی که در شرایط خصوصی قرارداد محدودیتی قید نشده باشد، مجری حق دارد با استفاده از مطالعات انجام شده در قرارداد، مقاله های علمی را به نام خود در همایش ها، اجلاس ها و نشریات علمی و فنی، منتشر کند.

۴-۲۵. حقوق مالکیت معنوی تمام تحویل دانی هایی که به موجب این قرارداد، توسط مجری تهیه می شوند، متعلق به مجری است.

ماده ۲۶) ابلاغ ها

هر گونه اطلاعیه، دستورکار، اعلام نظر، تأیید، ابلاغ تعلیق، رفع تعلیق، خاتمه دادن به قرارداد، فسخ و موارد مشابه تنها به صورت کتبی یا الکترونیکی معتبر است. رسید دبیرخانه هر دو طرف، یا رسید تحویل پستی، یا رسید الکترونیکی دریافت پست الکترونیکی با تأیید امضای الکترونیکی معتبر، ملاک تسلیم گزارش ها، مدارک و مکاتبات است.

ماده ۲۷) زبان قرارداد

زبان قرارداد فارسی است، در صورتی که مدارک قرارداد علاوه بر زبان فارسی به زبان های دیگری نیز تهیه شده باشد، در صورت اختلاف در تفسیر، متن فارسی معتبر و ملاک عمل مرجع رسیدگی کننده خواهد بود. مجری باید مدارک و گزارش های مطالعات و طراحی، گزارش های ارزشیابی و پیشرفت کار و نیز سایر مکاتبات خود را به زبان فارسی، تهیه کند. چنانچه در شرح خدمات ترجمه و تهیه مدارک به زبان های دیگر پیش بینی نشده باشد، به عنوان خدمات اضافه تلقی شده و حق الزحمه آن از سوی کارفرما، پرداخت می گردد.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۲۸) قانون حاکم بر قرارداد

این قرارداد در قلمرو جمهوری اسلامی ایران بین طرفین منعقد و از هر حیث تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران است.

ماده ۲۹) نشانی


نشانی کارفرما:

نشانی پست الکترونیکی کارفرما:

نشانی مجری:

نشانی پست الکترونیکی مجری:

هرگاه یکی از دو طرف قرارداد نشانی خود را تغییر دهد، باید دو هفته قبل از تاریخ تغییر، نشانی جدید خود را به طرف دیگر اعلام کند، تا وقتی که نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است، مکاتبات به نشانی قبلی ارسال می شود و دریافت شده تلقی می گردد. ارسال پیام از طریق پست الکترونیکی اعلام شده طرفین، به شرط دریافت تأییدیه دریافت طرف مقابل، به منزله ابلاغ رسمی است.

این قرارداد در  نسخه تنظیم شده و به امضای دو طرف قرارداد رسیده، یک نسخه از آن به مجری ابلاغ شده است و همه نسخه های آن، اعتبار یکسان دارند.

نماینده کارفرما

نام و نام خانوادگی

مهر - امضا

نماینده مجری

نام و نام خانوادگی

مهر - امضا

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

پیوست ۱) توافق نامه سطح خدمات (پیوست فنی)

این پیوست حاوی توافق نامه سطح خدمات (SLA) موضوع قرارداد است. طرفین قرارداد با استفاده از این قالب و اعمال تغییرات لازم، می بایست متن نهایی این پیوست را تنظیم و به قرارداد منضم نمایند. با توجه به اهمیت مفاد SLA در قراردادهای پشتیبانی نرم افزار، توصیه می شود مطالب کافی برای روشن شدن محدوده و مشخصات موضوع قرارداد و تعهدات مجری تا حد امکان به این پیوست اضافه شود. در صورتی که قرارداد در پی اجرای یک فرآیند ارجاع کار منعقد می گردد، توصیه می شود از محتوای بخش فنی سند درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) و پیشنهاد فنی برگزیده، به منظور تکمیل محتوای این پیوست استفاده شود. بخش های درج شده در قسمت های رنگی متن، صرفاً جهت راهنمایی استفاده کنندگان بوده و پیش از نهایی شدن سند باید حذف یا به نحو مناسب جایگزین گردد.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۱) معرفی نرم افزار موضوع قرارداد

در این بند، کلیات نرم افزار موضوع قرارداد، به اختصار و به روشنی توصیف می شود. عنوان کامل فارسی، عنوان انگلیسی (در صورت وجود)، تولیدکننده (پدیدآورنده)، اطلاعات ثبت نرم افزار در مراجع ذی ربط (در صورتی که نرم افزار ثبت شده باشد)، از مواردی است که می توان به آن اشاره کرد.

۲) ذی نفعان

در این بند، فهرست و نقش ذی نفعان مرتبط با خدمات پشتیبانی نرم افزار موضوع قرارداد، بیان می گردد. توصیه می شود ابتدا ساختار سازمانی بخش مرتبط با پروژه ارائه شود و سپس فهرست ذی نفعان و نقش هر یک در اجرای پروژه یا استفاده از نتایج آن، در قالب یک جدول (شامل ذی نفع/نماینده/نقش/اختیارات/وظایف) تشریح گردد.

به طور کلی، اشاره به ذی نفعان زیر ممکن است لازم باشد:

- حامی پروژه (بالاترین مقام در ساختار کارفرما که به طور مستقیم مسئولیت به نتیجه رسیدن پروژه را دارد).
 - نهاد(های) نظارتی و/یا راهبری پروژه در سازمان کارفرما (مانند کمیته راهبری)
 - نماینده کارفرما (واحد یا پستی که نمایندگی کارفرما را در ساختار اجرایی و راهبری پروژه بر عهده خواهد داشت).
 - کاربر(ان) داخل یا خارج سازمان کارفرما
 - واحد(های) بهره بردار
 - ناظر(ان)
 - پیشخوان خدمات (Service Desk) یا واحد مشابه که مسئولیت دریافت درخواست خدمات/گزارش اشکال را از کاربران نهایی و برقراری ارتباط میان مجری و این کاربران را برعهده خواهد داشت.
 - سایر واحد(ها)/پست(های) داخلی یا خارجی سازمان کارفرما که ممکن است در جریان اجرای پروژه، هماهنگی و ارتباط با آن ها لازم باشد.
- توصیه می شود نقش هر یک از ذی نفعان یادشده، در قالب یک ماتریس مسئولیت (RACI) بیان شود. محتوای این بخش باید با محتوای پیوست (۵) قرارداد تطابق داشته باشد

۳) خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد در این بخش ذکر می شود. برخی از خدمات متداول پشتیبانی نرم افزارها عبارتند از:

- ارائه یک واسط ارتباطی (مانند اپلیکیشن موبایل یا وب سایت، ایمیل، تلفن تماس، یا ترکیبی از این موارد) برای اعلام اشکال و ردیابی اشکالات اعلام شده به صورت آنلاین
- رفع اشکالات کارکردی ناشی از خطا در طراحی یا برنامه نویسی (کد) نرم افزار یا نحوه استقرار آن (در صورتی که استقرار توسط مجری صورت گرفته باشد)
- رفع اشکالات غیرکارکردی (مانند امنیت، کارایی، ... ناشی از خطا در طراحی یا برنامه نویسی (کد) نرم افزار، یا نحوه استقرار آن (در صورتی که استقرار توسط مجری صورت گرفته باشد)
- کنترل دوره ای صحت عملکرد نرم افزار (Periodic Health-check)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

- ارائه خدمات راهنمایی و رفع اشکال حضوری/غیرحضوری به کاربران/راهربان نرم افزار
- آموزش استفاده از نرم افزار به صورت حضوری/غیرحضوری
- نصب و استقرار مجدد نرم افزار در محیط عملیاتی معرفی شده از سوی کارفرما
- ارائه مجوز بهره برداری (لیسانس) نسخه جدید نرم افزار

۴) خدمات راهبری

در صورتی که خدمات راهبری نرم افزار، جزء تعهدات مجری باشد، خدمات راهبری موضوع قرارداد در این بخش ذکر می شود. برخی از خدمات متداول راهبری نرم افزارها عبارتند از:

- راهبری زیرساخت نرم افزاری (سامانه عامل و پایگاه داده)
- راهبری زیرساخت سخت افزاری (سرورها، تجهیزات ذخیره سازی، ...)
- راهبری زیرساخت امنیتی (آنتی ویروس، فایروال، ...)
- خدمات داده آمایی (پاک سازی پرونده، استخراج داده ها، ثبت در فرم های مشخص شده، تایپ، اسکن، ...)

۵) خدمات توسعه

در صورتی که خدمات توسعه (موردی) نرم افزار، جزء تعهدات مجری باشد، خدمات توسعه موضوع قرارداد در این بخش ذکر می شود. برخی از خدمات متداول توسعه (موردی) نرم افزارها عبارتند از:

- شناخت و تحلیل نیازمندی های جدید
- طراحی و تولید بخش های جدید یا تغییر یافته نرم افزار
- پیاده سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی
- پیاده سازی ارتباطات یکپارچگی با سامانه های دیگر
- خدمات آموزش و انتقال تغییرات نرم افزار به محیط عملیاتی

۶) شرایط و محدودیت های ارائه خدمات

از آنجا که ممکن است ارائه خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) ممکن است محدود یا مقید به شرایط خاصی باشد، در این بخش، شرایط و محدودیت های ارائه خدمات ذکر شده در بند قبل، تشریح می شود. بعضی از شرایط ممکن برای هر یک از خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) عبارتند از:

- نصب و پیکربندی نرم افزار تحت شرایط و رویه های خاص: در این صورت باید شرایط قابل قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط، ارجاع داده شود.
- شرایط و ضوابط اجرای صحیح نرم افزار توسط کاربران: در این صورت باید شرایط قابل قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط (مثلاً راهنمای استفاده نرم افزار) ارجاع داده شود.
- ضوابط امنیتی استفاده از نرم افزار: در این صورت باید سیاست ها و رویه های امنیتی قابل قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط ارجاع داده شود.
- اشکالات مشمول/غیرمشمول در دامنه خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

- معیارهای کنترل دوره‌ای صحت عملکرد نرم افزار: در صورتی که چک لیست یا راهنمایی برای این کنترل ها وجود دارد، باید به آن ارجاع داده شود.
- حداکثر تعداد و حداقل مشخصات کاربران واجد شرایط برای استفاده از نرم افزار (مانند تخصص، تحصیلات، ...)
- حداکثر تعداد کاربران یا نمایندگانی که خدمات راهنمایی و رفع اشکال به آن ها ارائه می شود، نحوه ارائه خدمات به آن ها (حضور/غیرحضور) و حداکثر تعداد ساعات ارائه این خدمات
- تعداد دفعات و ساعات آموزش نرم افزار، حداکثر تعداد شرکت کنندگان در آموزش، نحوه ارائه آموزش (حضور/غیرحضور)، شرایط آموزش دهندگان و آموزش گیرندگان و نحوه ارزیابی آموزش
- تعداد دفعات نصب مجدد نرم افزار
- تعداد دفعات ارائه مجوز استفاده از نسخه(های) جدید
- تعداد کارکنان مجری که برای ارائه خدمات پشتیبانی باید در محل کارفرما حضور داشته باشند و حداقل/حداکثر زمان یا سایر شرایط و محدودیت های حضور
- روش و ضوابط اعلام و تأیید تغییرات (توسعه موردی) در نرم افزار موضوع قرارداد

۷) واسطه ها

- در این بخش واسطه های ارائه خدمات پشتیبانی و شرایط فراهم آوری/استفاده از هر واسط تشریح می شود. بعضی از واسطه های متداول در ارائه خدمات پشتیبانی نرم افزار و ملاحظات و شرایط هر واسط عبارتند از:
- مرکز تماس تلفنی
 - تأمین به عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟
 - شماره(های) تلفن
 - ساعات تماس
 - امکان پیام گذاری وجود دارد؟
 - امکان هدایت خودکار تماس گیرنده به بخش مرتبط وجود دارد؟
 - هزینه برقراری تماس برعهده کیست؟
 - حداکثر تماس های ممکن در یک بازه زمانی؟
 - حداقل تماس های همزمان ممکن که باید پاسخ داده شود؟
 - درگاه وب
 - نشانی درگاه وب (و در صورت وجود، نشانی های جایگزین)؟
 - استفاده کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت نام در درگاه)
 - تأمین به عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟
 - امکانات درگاه؟
 - روش استفاده؟ (در صورت لزوم، با ارجاع به راهنمای استفاده)
 - کانال های جایگزین در صورت عدم دسترسی به درگاه وب؟
 - موبایل اپ
 - مشخصات موبایل اپ؟
 - پلتفرم(های) قابل استفاده؟

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

<p>- تامین به عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟</p> <p>- امکانات اپ؟</p> <p>- استفاده کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت نام)</p> <p>- روش استفاده؟ (در صورت لزوم، با ارجاع به راهنمای استفاده)</p> <p>- کانال های جایگزین در صورت عدم دسترسی به موبایل اپ؟</p> <p>○ ایمیل</p> <p>- نشانی ایمیل؟</p> <p>- تامین به عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟</p> <p>- نحوه ثبت درخواست/اشکال (تیکتینگ)؟</p> <p>- لزوم دریافت رسید ایمیل؟</p> <p>○ شبکه های اجتماعی</p> <p>- نام و مشخصات شبکه اجتماعی؟</p> <p>- تامین به عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟</p> <p>- استفاده کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت نام)</p> <p>- نحوه ثبت درخواست/اشکال (تیکتینگ)؟</p>
--

۸) فرآیندها

<p>در این بخش فرآیندهای مرتبط با ارائه خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) تشریح و توصیف می شود. توصیه می شود فرآیندها با جزئیات کافی و با ذکر رویدادها، فعالیتها، نقش ذی نفعان داخلی و خارجی، قواعد و ضوابط قابل اعمال در انجام هر فعالیت یا تصمیم گیری و ترجیحاً در قالب یک مدل استاندارد (مثلاً بر مبنای استاندارد مدل سازی BPMN 2) مستند و ارائه شود.</p> <p>برخی از فرآیندهای مهم در خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) نرم افزار که ممکن است در این بخش قابل توصیف باشد، عبارتند از:</p> <p>○ فرآیند اعلام و رسیدگی به درخواست/اشکال از سوی کاربران</p> <p>○ فرآیند تصمیم گیری در مواردی مانند راه اندازی سرویس، اختلال سرویس، توقف سرویس، تغییرات سرویس، بروز حوادث غیرمترقبه، ..</p> <p>○ فرآیند برگزاری دوره/کلاس آموزشی</p> <p>○ فرآیند نصب مجدد نرم افزار یا نصب نسخه های جدید</p> <p>○ فرآیند کنترل دوره ای صحت عملکرد نرم افزار</p> <p>○ فرآیند گزارش دهی از عملکرد پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی)</p> <p>○ فرآیند رسیدگی و محاسبه جرائم مجری</p> <p>○ فرآیند اعلام نیاز و بررسی و تأیید تغییرات (توسعه موردی) نرم افزار</p>

۹) ابزارها

<p>در این بخش ابزارهای مکانیزه مورد استفاده در ارائه خدمات پشتیبانی، اعم از ابزارهای تیکتینگ، مدیریت گردش کار رفع اشکال، اطلاع رسانی به کاربران، مدیریت دانش پیشخوان خدمت، پایش نرم افزار، مدیریت خدمات پشتیبانی و ... ذکر می شود. در مورد هر ابزار، توصیه می شود مشخصات زیر ارائه گردد:</p>
--

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

نام ابزار	○
شماره ویرایش	○
کارکرد(ها)	○
مسئولیت تامین (کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟)	○
مالکیت	○

۱۰) دسترسی ها

در این بخش، دسترسی های لازم برای ارائه خدمات پشتیبانی توسط مجری، اعم از دسترسی به نسخه نصب شده نرم افزار، محیط عملیاتی و سرویس های پایه، پایگاه های داده و همچنین نوع هر دسترسی (حضور/راهدور) تشریح می شود.

۱۱) سنجه های ارزیابی خدمات

در این بخش، سنجه (*metric*) های ارزیابی خدمات پشتیبانی تشریح می شود. در مورد هر سنجه، حداقل (یا حداکثر) مقدار قابل پذیرش باید ذکر شود.
برخی از سنجه های مورد استفاده در ارزیابی خدمات پشتیبانی نرم افزار عبارتند از:

Metric	سنجه	شرح	مقدار قابل قبول
Uptime	زمان آماده به کاری	نسبت زمانی که سرویس آماده بهره برداری توسط کاربران است به کل زمان قرارداد.	حداقل ...%
MTTR Mean Time to Recover	زمان میانگین بازیافت سرویس	میانگین زمانی که پس از هر قطعی، سرویس مجدداً آماده به کار می شود.	حداکثر ... (دقیقه/ساعت/روز)
TAT Turn-around Time	زمان تکمیل سرویس	زمان لازم برای انجام یک رفع اشکال	حداکثر ... (دقیقه/ساعت/روز)
FCR First-call Resolution	رفع اشکال در اولین تماس	نسبت اشکالاتی که در اولین تماس منجر به رفع اشکال می شود.	حداقل ...%
TSF Time Service Factor	عامل زمانی سرویس	نسبت تماس هایی که در یک محدوده زمانی مشخص پاسخ داده می شوند.	حداقل ...% زیر ... (ثانیه/دقیقه)
Waiting Time	زمان انتظار	میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی	حداکثر (ثانیه/دقیقه)

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۱۲) نحوه سنجش و اندازه گیری

در این بخش، نحوه اندازه گیری سنجه های ارزیابی خدمات پشتیبانی، به تفکیک هر سنجه تشریح می شود. برای هر سنجه، روش و ابزار مورد استفاده برای اندازه گیری، مسئولیت، نحوه ثبت و نگهداری، نحوه گزارش دهی و فرآیند رسیدگی باید ذکر شود.

۱۳) فرآورده های تحویل دانی

فهرست فرآورده های الزامی در جریان ارائه خدمات پشتیبانی، اعم از مستندات و طرح ها، مدل ها، برنامه های قابل اجرا، کد اصل (source)، برنامه های جانبی، داده ها و پایگاه های اطلاعاتی، به همراه قالب (های) قابل قبول و نحوه تحویل باید در این بند ذکر شود. فهرست تحویل دانی ها به موضوع و شرایط خدمات پشتیبانی بستگی دارد و باید توسط کارفرما و مجری، مورد توافق قرار گیرد.

۱۴) شرایط و مراحل پذیرش

در این بند، شرایط و مراحل پذیرش تحویل دانی های موضوع قرارداد، باید به روشنی و با دقت تشریح شود. اشاره به موارد زیر ممکن است ضروری باشد:

- مراحل، مقاطع و روش آزمون پذیرش نرم افزار
- ضوابط و مراحل بررسی و تایید تحویل دانی های غیر نرم افزاری (طرح ها و اسناد)
- اخذ و ارائه گواهی نامه ها و تاییدیه های مراجع ثالث، مانند دریافت تاییدیه امنیتی از آزمایشگاه های مرجع یا مراجع قانونی، گواهی اصالت نرم افزار و مانند آن

۱۵) استانداردهای مرجع

استانداردها، به روش ها، بیکره های دانش و چارچوب های مرجع که کارفرما انتظار دارد مجری در ارائه خدمات از آن ها تبعیت کند، باید در این بند ذکر شود. توصیه می شود به مجموعه استانداردهای نماتن در فهرست استانداردهای مرجع اشاره شود. سایر استانداردها و به روش های مرجع قابل استناد عبارتند از:

- ISO/IEC 20000
- ITIL
- CMMI-SVC
- IT4IT
- IT-CMF
- YaSM
- FitSM
- SIAM
- USMBOK
- VeriSM

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

۱۶) آموزش و انتقال دانش فنی

الزامات و تعهدات مربوط به آموزش و انتقال دانش فنی به کارکنان کارفرما، در سطوح راهبری و کاربری، می بایست در این بند تشریح گردد.

اشاره به موارد زیر، حسب مورد، توصیه می شود:

- موضوع و محتوای آموزش ها (ترجیحاً با ذکر سرفصل های تقریبی)
- روش آموزش (حضوری/غیرحضوری/درحین کار/...)
- مواد و مطالب اصلی و کمکی آموزش (کتابچه/فیلم/...)
- کف و سقف تعداد ساعات آموزش
- حداقل و حداکثر نفراتی که در آموزش شرکت خواهند کرد
- روش ارزیابی آموزش

هم چنین وظایف کارفرما برای فراهم آوردن امکانات و شرایط لازم برای ارائه آموزش، می بایست تشریح گردد.

۱۷) مالکیت بر فرآورده ها

مفروضات و الزامات مورد توافق در مورد مالکیت معنوی و مادی بر فرآورده ها و دستاوردهای ارائه خدمات باید در این بند ذکر شود.

۱۸) سایر محدودیت ها و مفروضات

سایر الزامات، محدودیت ها و مفروضات کارفرما در مورد ارائه خدمات، باید در این بخش ذکر گردد. این محدودیت ها و مفروضات بسته به نوع و موضوع خدمات متغیر است، ولی به طور کلی، توجه به فهرست زیر توصیه می شود:

- زمان شروع ارائه خدمات
- حداکثر مدت ارائه خدمات
- مکان ارائه خدمات
- روزها/اوقات کاری مانند شیفت ها (نوبت کاری)، نحوه احتساب ایام تعطیل رسمی و سایر تعطیلات، و سایر شرایط حاکم بر زمان ارائه خدمات
- الزامات استقرار تیم اجرایی مجری در محل کارفرما
- شرایط و محدودیت های منابع انسانی مورد استفاده
- الزامات مربوط به شرکت در جلسات
- الزامات مربوط به ارتباطات بین ذی نفعان
- الزامات و ترتیبات امنیتی در فرآیند ارائه خدمات
- همکاری و ارتباط با سایر پروژه های در حال اجرا

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

پیوست ۲) توافق نامه منع افشای اطلاعات

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

این توافق نامه به عنوان پیوست و جزء لاینفکی از قرارداد شماره بین **{کارفرما}** به نمایندگی و شرکت به نمایندگی منعقد می گردد. مشخصات طرفین توافق نامه همان است که در صدر قرارداد یادشده ذکر گردیده است.

ماده ۱: تعاریف

در این توافق نامه، مقصود از کلمات زیر، معانی بیان شده است مگر اینکه هنگام کاربرد، صراحتاً مقصود دیگری از آن بیان شود.

- طرف ارائه دهنده: مقصود **{کارفرما}** می باشد که اطلاعات را به طرف دیگر ارائه می کند.
- طرف دریافت کننده: مقصود شرکت است که اطلاعات را از طرف ارائه دهنده دریافت می کند.
- قرارداد: مقصود قرارداد شماره است که بین دو طرف منعقد می گردد
- اطلاعات: هر آگاهی مرتبط با کسب و کار طرف ارائه دهنده اطلاعات که، به صورت شفاهی، کتبی، الکترونیکی یا از طریق سایر واسطه های انتقال، در جریان اجرای قرارداد و به منظور انجام تعهدات موضوع قرارداد در اختیار طرف دریافت کننده اطلاعات قرار داده می شود. این اطلاعات می تواند شامل، و نه محدود به، موارد زیر باشد:
- مستندات مربوط به نتایج و سوابق پروژه های قبلی یا فعلی، اطلاعات اختصاصی، طرح ها و نمونه ها، استراتژی های کسب و کار، شیوه انجام کار، رویه های کاری، اطلاعات مالی و حقوقی و اسرار تجاری.
- اطلاعات محرمانه: هر گونه اطلاعاتی که صراحتاً و به صورت مستقیم توسط ارائه دهنده به عنوان اطلاعات محرمانه (یا طبقه بندی های بالاتر از محرمانه) مشخص شده باشد.
- پرسنل: تمام کارکنان، مدیران، مشاوران، و پیمانکاران طرف دریافت کننده اطلاعات که به هر نحو، ممکن است به اطلاعات تبادل شده دسترسی داشته باشند.

ماده ۲: موضوع

این توافق نامه به منظور اشتراک اطلاعات بین طرف ارائه دهنده و طرف دریافت کننده در فرآیند اجرای قرارداد تهیه شده است. دریافت کننده ممکن است نیاز به دریافت اطلاعات ارزشمند و محرمانه ای داشته باشد و هدف از این توافق نامه، تضمین حفاظت اطلاعات ارائه شده از طرف ارائه دهنده می باشد.

نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم افزار (نماتن)		
قالب قرارداد همسان خدمات پشتیبانی نرم افزار (نسخه مختصر)		
شناسه سند: NMT.REV.ContractSW-SUP-Light	شماره ویرایش: ۱.۰	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۲/۱۶

ماده ۳: تعهدات طرف دریافت کننده

- ۱-۳. طرف دریافت کننده بدین وسیله اعلام می دارد که تمامی اطلاعات محرمانه دریافتی از طرف ارائه دهنده را محرمانه تلقی کرده و تمام تلاش خود را برای جلوگیری از افشای آنها به غیر و کاربرد آنها در محدوده طبقه بندی آنها (ویرایش، اعلام به مشتری، و ...) به کار خواهد بست.
- ۲-۳. استفاده از اطلاعات توسط طرف دریافت کننده، تنها جهت دستیابی به اهداف تعیین شده در ماده ۲ مجاز است و استفاده از آن بدون رضایت طرف ارائه دهنده یا جهت ایجاد رقابت مجاز نیست.
- ۳-۳. اطلاعات محرمانه دریافت شده باید تنها در اختیار حداقل پرسنل مورد نیاز از طرف دریافت کننده قرار گیرد و پرسنل دریافت کننده اطلاعات محرمانه باید از عدم افشاء و منظور مورد توافق جهت کاربرد اطلاعات آگاهی داشته باشند و توافق نامه مشابهی نیز با ایشان تنظیم شود.
- ۴-۳. طرف دریافت کننده اطلاعات مجاز نیست بدون موافقت کتبی طرف ارائه دهنده، اطلاعات محرمانه دریافتی را - به هر منظوری - در اختیار اشخاص ثالث حقیقی و حقوقی قرار دهد.
- ۵-۳. طرف دریافت کننده تعهد می نماید پس از استفاده از اطلاعات محرمانه دریافت شده و در صورتی که نیاز موجهی به استمرار مراجعه و استفاده از این اطلاعات نداشته باشد، اقدامات لازم را برای امحاء همه نسخه ها و اشکال اطلاعات که نزد وی است، انجام دهد.
- ۶-۳. اطلاعات محرمانه ای که به موجب این توافق نامه مبادله می گردد، حداقل تا ۱۰ سال تابع شرایط توافق نامه باقی خواهند ماند.