

|  |
| --- |
| **نظام مهندسی و استاندارد تولید و توسعه نرم‌افزار (نماتن)** |
| قالب قرارداد همسان  خدمات پشتیبانی نرم‌افزار  (نسخه مختصر) |

|  |  |
| --- | --- |
| شناسه سند: | NMT.REV.STSCP-LV |
| شماره ویرایش: | 1.0 |
| تاریخ آخرین تغییرات: | 16/02/1403 |
| چکیده: | در اين سند قالب و محتواي همسان نسخه مختصر قراردادهای «خدمات پشتیبانی نرم‌افزار» ارائه شده ‌است. |

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

مدير پروژه

رضا كرمي (شرکت مهندسی نرم‌افزاری گلستان)

هماهنگ‌کننده

ثمین مقدم

کارگروه بازنگری

کاظم آیت‌اللهی (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 نرم‌افزار سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور)

مجید اورعی (رئیس رسته نرم‌افزار سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)

مهرداد ذوالفقاریان (نماینده شورای انتظامی و کمیسیون نرم‌افزارهای پیشرفته سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)

اسماعیل قائدی (نماینده کمیسیون مشاوران حقیقی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران)

تاريخچه

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ویرایش | تاريخ | شرح |
| 0.0 | 20/12/1402 | نسخه اوليه |
| 1.0 | 16/02/1403 | نسخه نهایی منتشر شده |

*این سند، دربردارنده قالب و محتوای همسان همسان نسخه مختصر قراردادهای خدمات پشتیبانی نرم‌افزار (اعم از نرم‌افزارهای سفارش مشتری، آماده و نیمه‌آماده) است. قراردادهای خدمات پشتیبانی به‌طور معمول شامل خدمات جانبی دیگری مانند راهبری نرم‌افزار، توسعه (موردی) و ارتقاء نرم‌افزار نیز می‌شود. در مواردی که توسعه یا تغییرات نرم‌افزار به‌صورت عمده مورد نظر باشد، توصیه می‌شود، 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، می‌بایست متن نهایی قرارداد را تنظیم و مبادله نمایند. بخش‌های درج‌شده در قسمت‌های رنگی متن، صرفاً‌ جهت راهنمایی استفاده‌کنندگان بوده و پیش از نهایی‌شدن سند باید حذف یا به‌نحو مناسب جایگزین گردد.*

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

**فهرست مطالب**

[قرارداد 6](#_Toc161130021)

[پيوست 1) توافق‌نامه سطح خدمات (پیوست فنی) 22](#_Toc161130040)

[1) معرفی نرم‌افزار موضوع قرارداد ............................................................................................. 23](#_Toc161130042)

[2) ذی‌نفعان ................................................................................................................. 23](#_Toc161130043)

[3) خدمات پشتیبانی ..............................................................................................................23](#_Toc161130044)

[4) خدمات راهبری .............................................................................................................. 24](#_Toc161130045)

[5) خدمات توسعه ............................................................................................................... 24](#_Toc161130046)

[6) شرایط و محدودیت‌های ارائه خدمات ................................................................................. 24](#_Toc161130047)

[7) واسط‌ها ...................................................................................................................... 25](#_Toc161130048)

[8) فرآیندها ...................................................................................................................... 26](#_Toc161130049)

[9) ابزار‌ها ........................................................................................................................ 26](#_Toc161130050)

[10) دسترسی‌ها ................................................................................................................... 27](#_Toc161130051)

[11) سنجه‌های ارزیابی خدمات ........................................................................................... 27](#_Toc161130052)

[12) نحوه سنجش و اندازه‌گیری ……………………………………………………………….. 28](#_Toc161130053)

[13) فرآورده‌های تحویل‌دادنی …………………………………………………………………. 28](#_Toc161130054)

[14) شرایط و مراحل پذیرش ………………………………………………………………….. 28](#_Toc161130055)

[15) استانداردهای مرجع ……………………………………………………………………... 28](#_Toc161130056)

[16) آموزش و انتقال دانش فنی ………………………………………………………………... 29](#_Toc161130057)

[17) مالکیت بر فرآورده‌ها …………………………………………………………………….. 29](#_Toc161130058)

[18) سایر محدودیت‌ها و مفروضات ……………………………………………………………... 29](#_Toc161130059)

[پیوست 2) توافق‌نامه منع افشای اطلاعات 30](#_Toc161130060)

**قرارداد**

**موضوع قرارداد :**

**کارفرما :**

**مجری :**

**شماره قرارداد :**

**تاریخ ابلاغ :**



# قرارداد

قرارداد حاضر، همراه با اسناد و مدارك موضوع ماده (2) آن، كه مجموعه‌اي غيرقابل تفكيك است و از اين پس قرارداد ناميده مي‌شود، در تاريخ ../../.... بين طرفین زیر، طبق مقررات و شرايطي كه در اسناد و مدارك اين قرارداد درج شده است، منعقد مي‌گردد.

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 اين پس كارفرما ناميده مي‌شود،

طرف دوم (مجری) : شرکت ....................................................... به شماره اقتصادي ........................... 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 اين پس مجری ناميده مي‌شود،

ماده ۱) موضوع قرارداد

موضوع قرارداد، عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی *و راهبری* نرم‌افزار .................................. به‌شرح مندرج در پيوست (1) و سایر مدارک منضم به این قرارداد.

ماده ۲) اسناد و مدارک قرارداد

اين قرارداد، شامل اسناد و مدارك زير است:

2-1) متن حاضر

2-2) پيوست‌ها، شامل:

پيوست 1) توافق‌نامه سطح خدمات (پیوست فنی)

پيوست 2) توافق‌نامه منع افشای اطلاعات

2-۳) اسناد تكميلي كه حين انجام خدمات، در چارچوب قرارداد و به منظور انجام آن، به مجری ابلاغ شده يا بين دوطرف قرارداد، مبادله مي‌شود.

ماده ۳) مدت

مدت انجام خدمات مراحل موضوع قرارداد، كه شروع و تنفيذ آن طبق ماده (2) شرايط عمومي قرارداد است، ......... *{ماه/هفته/روز}* است.

ماده 4) مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن

۴-۱. حق‌الزحمه مجری بابت اجرای تعهدات موضوع این قرارداد، مبلغ ................................. *{به‌حروف}* (.....................*{به‌عدد}*) ریال است.

4-2. روش تعیین و محاسبه مبلغ قرارداد

*به‌طور کلی مبلغ قراردادهای پشتیبانی به یکی از دو روش مبلغ ثابت (Fixed-price) یا نفر-ساعتی (Cost-plus) تعیین می‌شود. در روش مبلغ ثابت، مبلغ قرارداد معمولاً برحسب درصدی از قیمت قرارداد فروش یا هزینه اجرای پروژه تولید نرم‌افزار سفارشی (به‌علاوه توسعه‌های بعدی) تعیین می‌گردد. ضوابط تعیین قیمت قراردهای پشتیبانی به‌روش مبلغ ثابت، در گزارش تعرفه نرخ پایه خدمات فنی – تخصصی انفورماتیک که هرساله از سوی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای منتشر می‌شود، 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 رایانه‌ای) و احتمالاً کف و سقف میزان حق‌الزحمه توافق می‌کنند و پرداخت بر اساس گزارش نفر-ساعت مصرف‌شده در هر دوره زمانی صورت می‌گیرد.*

*بخش‌های درج‌شده در قسمت‌های رنگی متن، صرفاً‌ جهت راهنمایی استفاده‌کنندگان بوده و پیش از نهایی‌شدن سند باید حذف یا به‌نحو مناسب جایگزین گردد.*

*برای قراردادهایی که به‌صورت مقطوع منعقد می‌شود:*

حق‌الزحمه مجری براي ارائه کل خدمات موضوع اين قرارداد، به‌صورت 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 به‌صورت نفر-ساعتی منعقد می‌شود:*

حق‌الزحمه مجری براي ارائه کل خدمات موضوع این قرارداد، به‌صورت 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 منتشرشده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور محاسبه خواهد شد.

3-4. مراحل پرداخت حق‌الزحمه

*برای قراردادهایی که به‌صورت مقطوع منعقد می‌شود:*

مراحل پرداخت حق‌الزحمه مجری (بدون درنظر گرفتن پرداخت‌های احتمالی علی‌الحساب)، طبق جدول زیر خواهد بود:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | مرحله | درصد از کل | مبلغ (ریال) | توضیحات |
| ۱ | پیش‌پرداخت | ۲۵٪ | ......... | درصورت درخواست مجری و در مقابل دریافت ضمانت معتبر، بدون کسورات |
| ۲ | ماه اول | ....٪ | ........ | با کسر سهم استهلاک پیش‌پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات |
| ۳ | مرحله ............... | ....٪ | ........ | با کسر سهم استهلاک پیش‌پرداخت و با لحاظ سایر کسورات و اضافات |
|  |  |  |  |  |
|  | پرداخت نهایی  (تسویه حساب) | ....٪ | ........ | با رعایت ماده ۱۸ شرایط عمومی |

*برای قراردادهایی که به‌صورت نفر-ساعتی منعقد می‌شود:*

پرداخت حق‌الزحمه مجری (بدون درنظر گرفتن پرداخت‌های احتمالی علی‌الحساب)، در مقاطع *{ماهانه/سه‌ماهه/...}* و با گزارش هزینه‌های صورت‌گرفته توسط مجری، با رعایت سقف‌های مندرج در جدول زیر صورت خواهد گرفت:

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

4-4. کسورات قانونی

کسورات قانونی این قرارداد، منحصراً عبارتست از:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان | مبلغ/درصد | مستند قانونی | توضیحات |
| ۱ | استهلاک پیش‌پرداخت | ۲۵٪ | ماده 17 شرایط عمومی | در صورت دریافت پیش‌پرداخت، از هر پرداخت بعدی کسر می‌شود. |
| ۲ | سپرده حسن انجام کار | 10٪ | ماده 14 شرایط عمومی  آيين‌نامه تضمين براي معاملات دولتي | به‌جز پیش‌پرداخت، از همه پرداخت‌های بعدی کسر و در پایان دوره تضمین، مسترد می‌گردد. |
| ۳ | سپرده بیمه تامین اجتماعی | ۵٪ | ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی | به‌جز پیش‌پرداخت، از همه پرداخت‌های بعدی کسر و در پایان دوره تضمین، با ارائه گواهی مفاصا حساب بیمه تامین اجتماعی مسترد می‌گردد. |
|  | ... | ... | ... | ... |

5-4. در صورتی که کارفرما در پرداخت تمام یا بخشی از هر یک از صورت‌حساب‌های تأیید شده بیش از یک ماه از تاریخ دریافت آن تأخیر کند، برای جبران خسارت مازاد بر یک ماه، به‌ازای هر ماه، اضافه بر اصل مبلغ تأخیر شده، مبلغی معادل حاصلضرب نرخ سود سپرده سرمایه گذاری بلندمدت (مورد عمل در بانک‌های کشور) در مبلغی که پرداخت آن به تأخیر افتاده، به مجری پرداخت می‌کند.

4-6. در اجرای قانون بر ارزش افزوده، مصوب 17/2/1387 مجلس شورای اسلامی، در صورت ارائه گواهی ثبت‌نام در سامانه مالیات ارزش افزوده از سوی مجری، کارفرما در هنگام پرداخت هر صورت‌حساب، مالیات ارزش افزوده را به مأخذ قانونی تعیین‌شده محاسبه و در وجه مجری پرداخت می‌کند.

4-7. در صورت ثبت‌نامه کارفرما و مجری در سامانه مؤدیان (موضوع قانون پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان، مصوب ۲۱/۷/۱۳۹۸ مجلس شورای اسلامی)، طرفین موظفند طبق مفاد قانون یادشده و به‌ویژه مقررات موضوع ماده (۵) این قانون، نسبت به صدور و تائید صورت‌حساب الکترونیکی در این سامانه، با رعایت مهلت‌های قانونی، اقدام نمایند.

8-4. تعدیل مبلغ قرارداد

حق‌الزحمه 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 نرم‌افزار پایه یا داده‌هایی از تامین‌کننده یا تامین‌کنندگان خارجی و یا مستلزم استفاده از خدمات مشاوران یا اشخاص ثالث خارجی، با پرداخت یک ارز بین‌المللی 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 می‌یابد. مآخذ تعیین نرخ تسعیر ارز موثر در محاسبه این تعدیل، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌باشد.

ب) در صورتی که مدت اجرای قرارداد به‌دلایلی خارج از کنترل مجری، از جمله تاخیر مجاز، به‌گونه‌ای افزایش یابد که اجرای بخشی از خدمات موضوع قرارداد در سالی غیر از سال‌های محسوب‌شده در برنامه زمانی اولیه قرارداد الزامی باشد. در این‌صورت میزان تعدیل قیمت قرارداد در ابتدای سال جدید طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

که در آن:

D = میزان تعدیل ریالی قرارداد (افزایش/کاهش)

Tn = هزینه پایه دستمزد یک ساعت، در سال n

Tn+1 = هزینه پایه دستمزد یک ساعت، در سال n+1

Sn = زمان سپری‌شده از ابتدای قرارداد در انتهای سال n تقسیم بر مدت کل قرارداد (بر حسب درصد)

P0 = مبلغ اولیه قرارداد

مآخذ 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 به‌انضمام 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 صورت‌جلسه رسمی/الحاقیه قرارداد به امضای طرفین می‌رسد. در غیراین‌صورت، طبق مفاد ماده (16) عمل خواهد شد.

4-9. هر یک از اقساط حق‌الزحمه، { *برای قراردادهایی که به‌صورت مقطوع منعقد می‌شود: براساس پیشرفت کار یا گذشت مدت زمان مشخص/ برای قراردادهایی که به‌صورت نفر-ساعتی منعقد می‌شود: بر اساس گزارش نفر-ساعت مصرفی*}طی صورت‌حسابی که توسط مجری تهیه و تسلیم کارفرما می‌شود، پس از رسیدگی از سوی کارفرما پرداخت می‌شود.

4-10. کارفرما موظف است ظرف مدت دو هفته پس از دریافت صورت‌‌وضعیت تنظیم‌شده توسط مجری، آن را مورد بررسی قراردهد و در صورت تائید، میزان حق‌الزحمه قابل‌قبول را به مجری اعلام نماید. مجری براساس تائید کارفرما، صورت‌حساب رسمی به‌ تاریخ روز صادر و برای کارفرما ارسال می‌کند. مبلغ این صورت‌حساب جزء مطالبات قطعی مجری خواهد بود. کارفرما موظف است پس از کسر کسور قانونی و قراردادی، ضمن ارسال یک نسخه از صورت‌حساب تأیید شده همراه با مستندات مربوط برای مجری، حق‌الزحمه وی را پرداخت کند. معیار شناسایی درآمد مجری در دفاتر قانونی، صورت‌حساب تائیدشده توسط کارفرما خواهد بود.

4-11. هرگاه مجری به اصلاحات اعمال شده از سوی کارفرما در مورد صورت‌وضعیت معترض باشد، اعتراض خود را با ذکر دلیل و ارائه مستندات، حداکثر ظرف مدت دو هفته از تاریخ دریافت صورت‌‌وضعیت 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 16 اقدام کند و در صورت محق بودن، اصل مبلغ را به علاوه خسارت تاخیر تأدیه، طبق بند 4-12 دریافت کند.

4-12. در صورتی که کارفرما در پرداخت تمام یا بخشی از هر یک از صورت‌حساب‌های تأیید شده بیش از یک ماه از تاریخ دریافت آن تأخیر کند، برای جبران خسارت مازاد بر یک ماه، به‌ازای هر ماه، اضافه بر اصل مبلغ تأخیر شده، مبلغی معادل حاصلضرب نرخ سود سپرده سرمایه گذاری بلندمدت (مورد عمل در بانک‌های کشور) در مبلغی که پرداخت آن به تأخیر افتاده، به مجری پرداخت می‌کند.

4-13. چنانچه کارفرما تا دو هفته پس از دریافت صورت‌حساب 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 صورت‌حساب)، 70 درصد مبلغ صورت‌حساب مشمول مفاد بند (۱۶-۴) خواهد بود.

ماده ۵) **نمایندگان**



۵-۱. کارفرما پس از مبادله قرارداد، نماینده یا نمایندگان خود را با تعیین حدود اختیارات، به مجری معرفی می‌کند.

۵-۲. دستورها و مدارکی که به وسیله نماینده کارفرما، در محدوده اختیارات تفویض شده به وی، به مجری ابلاغ می‌شود، یا صورت‌جلسات تائید و امضاشده 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 می‌تواند 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 می‌شود و تصمیم‌گیری‌های وی در امور واگذار شده، در حکم تصمیم‌های کارفرماست.

۵-۴. پس از مبادله قرارداد، مجری نماینده یا نمایندگان خود را با ذکر حدود اختیارات به کارفرما معرفی می‌کند.

ماده ۶) تعهدات دو طرف قرارداد

۶-۱. مجری، متعهد است خدمات خود را طبق اسناد و مدارك قرارداد، در ازاي دريافت حق‌الزحمه انجام دهد و اعلام مي‌كند كه داراي توان و تشكيلات لازم براي ارائه اين خدمات است.

۶-۲. كارفرما متعهد به انجام وظايفي است كه در اسناد و مدارك قرارداد براي او معين شده است و نيز متعهد مي‌شود كه در ازاي انجام خدمات موضوع قرارداد، حق‌الزحمه مربوط را طبق اسناد و مدارك قرارداد، به مجری پرداخت كند.



6-3. کارفرما تدابیر و مساعدت‌های لازم را برای تسهیل کار مجری در مورد خدمات موضوع قرارداد به ویژه در موارد زیر براساس درخواست مجری فراهم می‌کند:

6-3-1. در اختیار قراردادن اطلاعات مربوط، طبق مندرجات شرایط خصوصی و به صورت رایگان

6-3-2. روادید ورود و خروج و پروانه اقامت و مجوز کار کارکنان خارجی مورد نیاز

6-3-3. اخذ مجوز ورود و خروج کارکنان مجری به سازمان کارفرما یا سازمان‌های مرتبط با انجام موضوع قرارداد، حسب نیاز

6-3-4. ارتباط و تشریک مساعی با سایر موسسات

6-3-5. ترتیب امور مربوط به تهیه لوازم و وسایلی که تهیه و توزیع آن انحصاری باشد

6-3-6. 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.

6-3-7. تسهیلات ویژه‌ای که طبق پیوست‌های قرارداد، باید توسط کارفرما در اختیار مجری قرار گیرد.

6-3-8. فراهم آوردن امکان دسترسی به نرم‌افزار موضوع قرارداد، به‌نحوی که امکان پشتیبانی از آن برای مجری فراهم باشد.

ماده 7) **خدمات** جنبی



7-1. 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 قراردادهاي مربوط، توسط مجریان صاحب صلاحيت و به هزينه و از سوي كارفرما انجام مي‌شود.

7-2. در صورتی که خدمات موضوع قرارداد شامل خدمات توسعه (موردی) نرم‌افزار 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 درخواست‌شده را کتباً به کارفرما اعلام می‌کند. در صورت توافق نهایی در مورد شرایط اعلام‌شده، این‌گونه خدمات جزء تعهدات مجری قرار خواهد گرفت.

7-2. اگر کارفرما بخواهد در تنظیم مدارک قرارداد، بررسی و اظهار نظر در مورد گزارش‌ها و نظارت بر -خدمات جنبی، یا خدمات توسعه (موردی) نرم‌افزار موضوع بند 7-۲ 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 حق‌الزحمه مربوط به آن، بر اساس آخرین تعرفه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک منتشرشده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور محاسبه ‌شده و طبق ضوابط مندرج در ماده ۳ شرایط عمومی، تا سقف تعیین‌شده برای انجام خدمات جنبی در پیوست‌های قرارداد، اعمال خواهد شد.

7-3. 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.

ماده 8) **تضمین** حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات

8-1. مجری موظف است قبل از انعقاد قرارداد، تضمین معتبری را طبق مقررات حاکم، به عنوان تضمین انجام تعهدات، به کارفرما ارائه نماید.

8-2. برای حصول اطمینان از حسن انجام کار، ده درصد از هر پرداخت به مجری، به‌جز پیش‌پرداخت، به عنوان تضمین حسن انجام کار، کسر و نزد کارفرما نگهداری می‌شود.

8-3. در صورت فسخ قرارداد، طبق بند 15-1 (فسخ از طرف کارفرما)، تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات به نفع کارفرما ضبط می‌شود.

8-4. 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 10 آزاد می‌شود.

8-5. در صورت درخواست مجری، کسور حسن انجام کار، به ازای دریافت سفته یا هرگونه تضمین معتبر دیگر بازگردانده می‌شود.

ماده 9)‌ **پیش‌پرداخت**



9-1. مجری، بعد از ابلاغ قرارداد، یک هفته فرصت دارد تا نسبت به درخواست مکتوب پیش‌پرداخت به انضمام تضمین معتبر (سفته یا هرگونه تضمین معتبر دیگر، به‌تشخیص کارفرما) اقدام نماید. پس از ارائه درخواست مجری، کارفرما بیست و پنج درصد از مبلغ قرارداد را به عنوان پیش‌پرداخت، بدون کسر کسور قانونی به مجری پرداخت می‌کند. مبلغ پیش‌پرداخت، متناسباً از پرداخت‌های بعدی به مجری کسر و مستهلک می‌شود.

9-2. در صورت خاتمه و یا فسخ قرارداد، هرگاه در تسویه حساب نهایی، مجری بابت پیش پرداخت‌ها به کارفرما بدهکار باشد، موظف است مبالغ بدهکاری را پرداخت کند وگرنه کارفرما از طریق قانونی، نسبت به دریافت مطالبات خود از محل سپرده‌ها، تضمین‌ها و مطالبات مجری، با اخذ هزینه‌های مربوط اقدام می‌نماید.

ماده 10) **صورت‌حساب** نهایی و تسویه حساب



10-1. صورت‌وضعیت نهایی خدمات موضوع قرارداد، پس از خاتمه مدت قرارداد و ایفای کامل تعهدات، از سوی مجری تهیه و به منظور تأیید برای کارفرما ارسال می‌شود. این صورت‌وضعیت شامل حق‌الزحمه و مبالغی که براساس مواد قرارداد به آن اضافه یا از آن کسر می‌شود، کسور قانونی، پرداخت‌های قبلی یا علی‌الحساب، حق‌الزحمه افزایش یا کاهش خدمات، هزینه‌های تطویل و تعلیق خسارت و نتایج ناشی از دعاوی رسیدگی و قطعی شده و نظایر آن است. صورت‌وضعیت نهایی که به ترتیب یاد شده تنظیم می‌شود، ظرف مدت دو هفته از تاریخ دریافت بوسیله کارفرما رسیدگی و تایید می‌شود.

10-2. در صورتی که صورت‌وضعیت یاد شده نیاز به اصلاح داشته باشد، کارفرما اصلاحات مورد نظر خود را در جلسه‌ای که طی مدت یاد شده با مجری تشکیل می‌دهد، مطرح نموده و نتیجه را با وی توافق می‌کند. مجری براساس تائید کارفرما، صورت‌حساب رسمی به‌ تاریخ روز صادر و برای کارفرما ارسال می‌کند.

10-3. صورت‌حساب توافق شده بوسیله دو طرف قطعی بوده و اعتراض نسبت به آن وارد نیست و مبنای تسویه‌حساب نهایی با مجری قرار می‌گیرد، در این حالت برحسب مورد به شرح بندهای زیر عمل خواهد شد وگرنه طبق مفاد 6-16 عمل می‌شود.

10-4. هرگاه مجری براساس صورت‌حساب نهایی بستانکار شناخته شود، تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات او بی درنگ طبق ماده 8 آزاد و مطالبات وی حداکثر ظرف مدت دو هفته پس از تأیید صورت‌حساب نهایی پرداخت می‌شود.

10-5. هرگاه مجری براساس صورت‌حساب نهایی بدهکار شود، ظرف مدت دو هفته از تاریخ تأیید صورت‌حساب، بدهی خود را به کارفرما می‌پردازد در این صورت بی درنگ تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات او آزاد می‌شود و هرگاه از این پرداخت خودداری کند، کارفرما حق دارد از محل سپرده‌ها، تضمین‌ها و مطالبات مجری، طلب خود را دریافت کرده و سپس باقیمانده مبلغ تضمین حسن انجام کار و تضمین انجام تعدات او را آزاد نماید و اگر مبالغ یاد شده برای وصول مطالبات کافی نباشد، طبق قوانین جاری کشور، مطالبات خود را از سایر دارایی‌های او وصول می‌کند.

ماده 11) **تغییرات** مدت خدمات و حق‌الزحمه مربوط

مدت قرارداد در صورت پیش آمدن هر یک از موارد زیر، می‌تواند 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 حق‌الزحمه، 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 جلسه‌ای تنظیم و ملاک عمل قرار می‌گیرد.

تغییر مدت هر مرحله براساس کنترل‌هایی که حین انجام کار صورت می‌گیرد، 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 می‌آید و نتیجه صورت‌جلسه می‌گردد.

در صورت عدم توافق دو طرف در مورد تعیین میزان انواع تاخیرها، موضوع بنا به درخواست هر یک از دو طرف، طبق ماده 16، رسیدگی می‌شود.

11-1. تغییر حدود خدمات

11-2. بروز تأخیر به عللی خارج از قصور مجری

11-3. وقوع حوادث قهری و بروز شرایط اضطراری

11-4. تعلیق کارها از طرف کارفرما

11-5. تأخیر غیرمجاز از سوی مجری

ماده 12) خسارت تأخیر



12-1. بابت تأخیر غیر مجاز مجری، خسارتی معادل حاصل‌ضرب نسبت مدت تأخیر غیرمجاز به مدت مرحله مربوط در میزان حق‌الزحمه آن مرحله و حداکثر تا بیست (20) درصد حق‌الزحمه مربوط، از مجری دریافت می‌شود.

12-2. بابت تأخیر مجاز مجری، مبلغی معادل پنجاه (50) درصد متوسط حق‌الزحمه ماهانه در مجموع ماه‌های اضافه شده مطابق ماده 11 به حق‌الزحمه اضافه می‌شود. حداکثر مدت برای پرداخت حق‌الزحمه تأخیر مجاز قرارداد نصف مدت مرحله مربوط و حداکثر شش ماه است.

12-3. پس از سپری شدن این مدت، مجری می‌تواند طبق بند 22-9-3، عمل کند.

ماده 13) تعلیق



این قرارداد مشمول تعلیق نخواهد بود.

ماده 14) خاتمه دادن به قرارداد



14-1. در هر مرحله‌ای که کارفرما قصد خاتمه دادن به قرارداد را داشته باشد، موضوع را با تعیین مهلت دو (2) ماهه، به مجری اعلام می‌کند.

14-2. مجری، پس از دریافت ابلاغ خاتمه قرارداد، باید بی‌درنگ 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 بخش‌هایی که تکمیل آنها به لحاظ حفظ منافع کارفرما در مهلت دو ماهه ضروری و امکان‌پذیر است، همراه با تعیین میزان حق‌الزحمه آنها باشد.

14-3. 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 برنامه‌ریزی شده برای فعالیت مورد نظر، تکمیل کند.

14-4. در هر صورت مجری موظف است در پایان مهلت دو ماهه، نسبت به تحویل اصل تحویل‌دادنی‌ها، تحویل اموال کارفرما و خارج ساختن تجهیزات خود (در صورت وجود) و ارائه صورت‌وضعیت نهایی اقدام نماید.

14-5. کارفرما متعهد است ظرف مدت دو هفته پس از دریافت صورت‌وضعیت نهایی و صورت هزینه‌ها، موضوع بند (14-۴)، نسبت به بررسی آن براساس شرایط قرارداد و میزان خدمات انجام شده اقدام نماید و مطابق ماده 10، با مجری تسویه حساب کند. سپرده حسن انجام کار و تضمین انجام تعهدات مجری در این حالت با توجه به ماده 18 آزاد می‌شود.

14-6. در مورد شمول بند 27-1-2، هرگاه منع قانونی رفع نشود، قرارداد از سوی کارفرما خاتمه داده می‌شود و طبق مفاد این ماده، عمل می‌گردد.

14-۷. مجری، می‌تواند خاتمه دادن به قرارداد را در هر یک از موارد زیر، درخواست کند.

14-۷-۱. عدم ابلاغ خدمات مرحله بعد، طی مهلت‌های مندرج در ماده 2

14-۷-۲. در صورت تأخیر مازاد بر سه (3) ماه در پرداخت حق‌الزحمه، موضوع بند 7-16

14-۷-۳. در صورت سپری شدن حداکثر مدت تعیین شده برای پرداخت حق‌الزحمه تأخیر مجاز، موضوع بند 12-2

14-۷-۴. در صورت عدم انجام مفاد بند 6-3-1 از سوی کارفرما بیش از سه (3) ماه از تاریخ مورد نظر در برنامه زمانی

14-۷-۵. در صورت عدم تبعیت کارفرما از رای مرجع حل اختلاف

14-۷-۶. در صورت وقوع شرایط مندرج در بند 28-1

14-۸. در صورتی که کارفرما حداکثر تا یک ماه زمینه هایی 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 15) فسخ قرارداد



15-1. 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.

15-۱-۱. 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 27-1-2

15-۱-۲. عدم اطلاع به کارفرما در مورد بند 27-1-2

15-۱-۳. انتقال یا واگذاری قرارداد به شخص یا اشخاص ثالث، بدون اجازه کارفرما

15-۱-۴. ورشکستگی به تقصیر یا انحلال شرکت مجری

15-۱-۵. 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.

15-2. 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:

15-2-1. تأخیر غیر موجه در انجام خدمات هر مرحله، بیش از سی (30) درصد مدت مرحله مربوط

15-۲-۲. رعايت نكردن اصول اخلاق و رفتار حرفه‌اي (طبق مقررات سازمان نظام صنفی رایانه‌ای)

15-3. مجری، با دریافت ابلاغ فسخ قرارداد، موظف است کار را متوقف کرده و بی‌درنگ کارفرما را از وضعیت کار مطلع سازد و طی مهلتی که از طرف کارفرما اعلام می‌شود (حداقل دو هفته)، اصل تحویل‌دادنی‌های موضوع خدمات انجام شده تا آن تاریخ را به کارفرما تحویل دهد. هم‌چنین طرفین صورت‌جلسه‌ای مشتمل بر توافقات در زمینه تعهدات متقابل، مسئولیت‌ها و زمان‌بندی اجرای تعهدات و اقدامات امضا و مبادله می‌کنند.

15-4. 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 حق‌الزحمه خدمات انجام شده قابل قبول تا تاریخ فسخ، طبق شرایط قرارداد اقدام خواهد کرد.

ماده 16 ) حل اختلاف



16-1. هرگاه در اجرا یا تفسیر مفاد قرارداد بین دو طرف اختلاف نظر پیش آید، دو طرف می‌توانند برای حل سریع آن قبل از درخواست ارجاع موضوع برای داوری طبق بند 16-3، بر حسب مورد، به روش تعیین شده در بندهای 16-1-1 و یا 16-1-2 عمل نمایند.

16-۱-۱. در مورد مسایل ناشی از برداشت‌های متفاوت دو طرف، از بخشنامه‌هایی که به استناد ماده 34 قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور و ماده 23 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 می‌شود، عمل کنند.

16-۱-۲. در مورد مسایل ناشی از برداشت‌های متفاوت دو طرف، از ضوابط تعیین و اعلام‌شده از سوی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور، موضوع را از این سازمان استعلام نماید و دو طرف طبق نظری که از سوی سازمان یاد شده اعلام می‌شود، عمل کنند.

16-۱-۳. در مورد اختلاف‌نظرهایی که خارج از شمول بندهای 16-1-1 و 16-۱-۲ است، رسیدگی و اعلام نظر درباره آنها به کارشناس یا هیأت کارشناسی در چارچوب قرارداد و قوانین و مقررات مربوط واگذار می‌گردد، عمل کنند.

16-2. در صورتی که دو طرف در انتخاب کارشناس یا هیأت کارشناسی موضوع بند 16-1-۳ به توافق نرسند یا نظر اعلام شده طبق بندهای 16-1-1 تا 16-1-۳ مورد قبول هر یک از دو طرف نباشد، برای حل اختلاف، موضوع برای داوری به مرکز داوری سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور ارجاع و طبق ضوابط این مرکز، داوری انجام خواهد شد. راي این مرکز که پس از انجام فرآیند داوری صادر و به‌ طرفین ابلاغ می‌گردد، برای هر دو طرف لازم‌الاجرا خواهد بود.

ماده 17) مالیات، **بیمه** و سایر حقوق و عوارض قانونی



17-1. 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 می‌نماید، با رعایت مفاد بند 17-2 به عهده مجری است. مبالغی از این مالیات‌ها و عوارض و بیمه و سایر حقوق دولتی که باید طبق قوانین و مقررات از طریق کارفرما وصول شود، از پرداخت‌های مجری کسر می‌شود و به حساب وی به مراجع مربوط، حواله می‌گردد. در صورت نپرداختن و یا تاخیر در واریز کسور قانونی یاد شده یا عدم تسلیم مدارک پرداخت به مجری، جبران زیان‌های آن، بر عهده کارفرما خواهد بود.

17-2. در صورتی که مالیات، عوارض، حق بیمه تامین اجتماعی و سایر حقوق دولتی، جز آنهایی که هنگام امضای قرارداد وجود دارد، تغییر کند، حق‌الزحمه مجری نیز، توسط کارفرما، به تناسب براساس دستورالعمل‌های مربوط، تعدیل خواهد شد.

ماده 18) مسئولیت مجری



18-1. مجری، در قبال کارفرما و برای ارائه خدمات پیش‌بینی شده در پیوست‌ 1 این قرارداد، مسئول است.

18-2. تأیید خدمات و یا تایید خروجی‌های مجری از سوی کارفرما، از مسئولیت‌های مجری در رعایت استانداردها و اصول علمی ‌و فنی نمی‌کاهد و در هر حال، مجری در دوره وارانتی، مسئول و جوابگوی کاستی‌هایی است که به علت نقص کار او بعدها در کار مشاهده شود.

18-3. مسئولیت مجری در قبال واگذاری بخشی از خدمات به اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، که بر حسب ضرورت، مورد تایید کارفرما نیز قرار گرفته باشد، کماکان همان مسئولیت‌های موضوع این قرارداد است و موافقت کارفرما نسبت به واگذاری قسمتی از خدمات، رافع هیچ یک از تعهدات و مسئولیت‌های مجری در برابر کارفرما نخواهد بود.

ماده 19) ممنوعیت قانونی



19-1. در صورتی که کارفرما دستگاه اجرایی دولتی مشمول ماده ۵ قانون خدمات کشوری باشد، مجری اعلام می‌کند که در موقع عقد این قرارداد، مشمول ممنوعیت اصل 141 قانون اساسی و قانون منع مداخله کارکنان دولت، مصوب22/10/1337، نیست. در شرایطی که تغییراتی در دستگاه‌های 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 می‌دهد. هرگاه مجری مراتب را به محض اطلاع به کارفرما اعلام نکند، کارفرما قرارداد را فسخ می‌کند.

19-2. کارکنان خارجی مجری و یا همراهان ایشان، حق دخالت در امور سیاسی ایران ندارند.

19-3. طرفین، موظفند تمام اطلاعاتی را که در جریان انجام خدمات این قرارداد تحصیل یا تولید می‌کنند، محرمانه تلقی نماید و حداکثر تمهیدات لازم را به منظور محافظت از اطلاعات در قبال جلوگیری از افشای اطلاعات اعمال نماید تا از دسترسی اشخاص غیرمجاز به آنها پیشگیری شود. حدود و شرایط اطلاعات محرمانه در پیوست ۶ (توافق‌نامه منع افشای اطلاعات) تعیین شده است.

ماده 20 ) حوادث قهری (فورس ماژور)

در موارد وقوع حوادث قهری و بروز شرایط اضطراری، مانند جنگ اعلام شده یا نشده، انقلاب‌ها و اعتصاب‌های عمومی، شیوع بیماریهای واگیردار، زلزله، سیل و طغیانهای غیرعادی، خشکسالی‌های بی‌سابقه و همچنین آتش‌سوزی‌های دامنه‌دار، طوفان و حوادث مشابه، ناپایداری‌ها و محدودیت‌های فنی، اقتصادی و سیاسی که بعد از عقد قرارداد ایجاد می‌شود و در روند کار تاثیرگذار است، مانند تحریم، هرگاه بروز شرایط اضطراری، انجام قرارداد حاضر را برای یکی از دو طرف غیرممکن ‌سازد، می‌تواند خاتمه دادن به قرارداد را درخواست نماید.

ماده 21) **انتقال** به غیر



21-1. 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 نمی‌شود.

21-2. كارفرما مي‌تواند تمام يا قسمتي از حقوق يا اختيارات خود را با رعايت رعایت قوانین و مقررات حاکم بر این قرارداد به اشخاص ديگر تفويض كند. در اين صورت، انجام تعهدات كارفرما در رابطه با حقوق يا اختيارات تفويض شده، برعهده آن اشخاص خواهد بود.

ماده 22) اشخاص و یا قراردادهای ثالث

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



22-1. در صورتی که اختیارات یا وظایف، درچارچوب پیوست ۱ منظور نشده باشد، مجری در انجام این امور، با توجه به دانش فنی و تجربه خود، به عنوان یک شخص بی‌طرف عمل می‌کند.

22-2. چنانچه در قرارداد مجری با اشخاص ثالث به مجری حق تغییر حدود تعهدات داده شده باشد، مجری دستورهای لازم را در چارچوب قراردادها صادر می‌کند و گزارش موارد تغییر را به کارفرما تسلیم خواهد نمود.

ماده 23) **دسترسی** به محل



23-1. 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، به‌عهده کارفرماست.

23-2. مجری، برای کسب مجوزهای لازم، با کارفرما در حد توان همکاری خواهد کرد.

ماده 24) رعایت مقررات ایمنی

مجری، باید اطمینان یابد که کارکنانش خدمات را به طور ایمن و مطمئن انجام می‌دهند و ضوابط ایمنی ابلاغ‌شده از سوی کارفرما را در تمام مراحل انجام خدمات رعایت می‌کنند.

ماده 25 ) مالکیت **خروجی‌ها** و نتایج پروژه



25-۱. حقوق مالکیت مادی تمام تحویل‌دادنی‌هایی که به موجب این قرارداد و منحصراً برای پشتیبانی نرم‌افزار موضوع قرارداد، توسط مجری تهیه می‌شوند، اعم از کدهای اصل (source) برنامه‌های اصلی یا کمکی یا مدارک و مستندات طراحی و سایر مستندات، همه متعلق به کارفرماست. مجری می‌تواند با اجازه کتبی کارفرما یک نسخه قابل تکثیر از تحویل‌دادنی‌های یاد شده را نزد خود نگاه دارد.

25-2. حقوق مالکیت مادی نرم‌افزارهای پایه، ابزارهای توسعه، کتابخانه‌های نرم‌افزاری آماده و اسناد و مدارک مرتبط با این موارد که مجری برای پشتیبانی نرم‌افزار موضوع قرارداد از آن‌ها استفاده می‌کند اما منحصراً برای پشتیبانی نرم‌افزار 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 این‌گونه نرم‌افزارها و اسناد مرتبط باید در پیوست فنی قرارداد درج گردد یا بعداً طی مکاتبات و صورت‌جلسات رسمی مورد توافق قرار گیرد.

25-3. در صورتی که در شرایط خصوصی قرارداد محدودیتی قید نشده باشد، مجری حق دارد با استفاده از مطالعات انجام شده در قرارداد، مقاله‌های علمی ‌را به نام خود در همایش‌ها، اجلاس‌ها و نشریات علمی‌ و فنی، منتشر کند.

25-4. حقوق مالکیت معنوی تمام تحویل‌دادنی‌هایی که به موجب این قرارداد، توسط مجری تهیه می‌شوند، متعلق به مجری است.

ماده 26 ) **ابلاغ‌ها**

هر گونه اطلاعیه، دستورکار، اعلام نظر، تائید، ابلاغ تعلیق، رفع تعلیق، خاتمه‌دادن 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 تائید امضای الکترونیکی معتبر، ملاک تسلیم گزارش‌ها، مدارک و مکاتبات است.

ماده 27) **زبان** قرارداد

زبان قرارداد فارسی است، در صورتی که مدارک قرارداد علاوه بر زبان فارسی به زبان‌های دیگری نیز تهیه شده باشد، در صورت اختلاف در تفسیر، متن فارسی معتبر و ملاک عمل مرجع رسیدگی‌کننده خواهد بود. مجری باید مدارک و گزارش‌های مطالعات و طراحی، گزارش‌های ارزشیابی و پیشرفت‌کار و نیز سایر مکاتبات خود را به زبان فارسی، تهیه کند. چنانچه در شرح خدمات ترجمه و تهیه مدارک به زبان‌های دیگر پیش بینی نشده باشد، به عنوان خدمات اضافه تلقی شده و حق‌الزحمه آن از سوی کارفرما، پرداخت می‌گردد.

ماده 28) 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 29) نشاني

نشاني كارفرما:

نشانی پست الکترونیکی کارفرما:

نشاني مجری:

نشانی پست الکترونیکی مجری:

هرگاه يكي از دو طرف قرارداد نشاني خود را تغيير دهد، بايد دو هفته قبل از تاريخ تغيير، نشاني جديد خود را به طرف ديگر اعلام كند، تا وقتي كه نشاني جديد به طرف ديگر اعلام نشده است، مكاتبات به نشاني قبلي ارسال مي‌شود و دريافت شده تلقي مي‌گردد.

ارسال پیام از طریق پست الکترونیکی اعلام‌شده طرفین، به‌شرط دریافت تائیدیه دریافت طرف مقابل، به‌منزله ابلاغ رسمی است.

اين قرارداد در *{..}* نسخه تنظيم شده و به امضاي دو طرف قرارداد رسيده، يك نسخه از آن به مجری ابلاغ شده است و همه نسخه‌هاي آن، اعتبار يكسان دارند.

**نماينده كارفرما** **نماينده مجری**

نام و نام خانوادگي نام و نام خانوادگي

مهر - امضا مهر- امضا

# پيوست 1) توافق‌نامه سطح خدمات

# (پیوست فنی)

*این پیوست حاوی توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) موضوع قرارداد است. طرفین قرارداد با استفاده از این قالب و اعمال تغییرات لازم، می‌بایست متن نهایی این پیوست را تنظیم و به قرارداد منضم نمایند. با توجه به اهمیت مفاد SLA در قراردادهای پشتیبانی نرم‌افزار، توصیه می‌شود مطالب کافی برای روشن‌شدن 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 می‌گردد، توصیه می‌شود از محتوای بخش فنی سند درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) و پیشنهاد فنی برگزیده، به‌منظور تکمیل محتوای این پیوست استفاده شود.*

*بخش‌های درج‌شده در قسمت‌های رنگی متن، صرفاً‌ جهت راهنمایی استفاده‌کنندگان بوده و پیش از نهایی‌شدن سند باید حذف یا به‌نحو مناسب جایگزین گردد.*

## معرفی نرم‌افزار موضوع قرارداد

*در این بند، کلیات نرم‌افزار موضوع قرارداد، به‌اختصار و به‌روشنی توصیف می‌شود. عنوان کامل فارسی، عنوان انگلیسی (در صورت وجود)، تولیدکننده (پدیدآورنده)، اطلاعات ثبت نرم‌افزار در مراجع ذی‌ربط (در صورتی که نرم‌افزار ثبت ‌شده باشد)، از مواردی است که می‌توان به آن اشاره کرد.*

## ذی‌نفعان

*در این بند، فهرست و نقش ذی‌نفعان مرتبط با خدمات پشتیبانی نرم‌افزار موضوع قرارداد، بیان می‌گردد. توصیه می‌شود ابتدا ساختار سازمانی بخش مرتبط با پروژه ارائه شود و سپس فهرست ذی‌نفعان و نقش هر یک در اجرای پروژه یا استفاده از نتایج آن، در قالب یک جدول (شامل ذی‌نفع/نماینده/نقش/اختیارات/وظایف) تشریح گردد.*

*به‌طور کلی، اشاره به ذی‌نفعان زیر ممکن است لازم باشد:*

* *حامی پروژه (بالاترین مقام در ساختار کارفرما که به‌طور مستقیم مسئولیت به‌نتیجه 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) بهره‌بردار*
* *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 آن‌ها لازم باشد.*

*توصیه می‌شود نقش هر یک از ذی‌نفعان یادشده، در قالب یک ماتریس مسئولیت (RACI) بیان شود.*

*محتوای این بخش باید با محتوای پیوست (۵) قرارداد تطابق داشته باشد*

## خدمات پشتیبانی

*خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد در این بخش ذکر می‌شود. برخی از خدمات متداول پشتیبانی نرم‌افزارها عبارتند از:*

* *ارائه یک واسط ارتباطی (مانند اپلیکیشن موبایل یا وب‌سایت، ایمیل، تلفن تماس، یا ترکیبی از این موارد) برای اعلام اشکال و ردیابی اشکالات اعلام‌شده به‌صورت آنلاین*
* *رفع اشکالات کارکردی ناشی از خطا در طراحی یا برنامه‌نویسی (کد) نرم‌افزار 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 برنامه‌نویسی (کد) نرم‌افزار، یا نحوه استقرار آن (در صورتی که استقرار توسط مجری صورت گرفته باشد)*
* *کنترل دوره‌ای صحت عملکرد نرم‌افزار (Periodic Health-check)*
* *ارائه خدمات راهنمایی و رفع اشکال حضوری/غیرحضوری به کاربران/راهبران نرم‌افزار*
* *آموزش استفاده از نرم‌افزار به‌صورت حضوری/غیرحضوری*
* *نصب و استقرار مجدد نرم‌افزار در محیط عملیاتی معرفی‌شده از سوی کارفرما*
* *ارائه مجوز بهره‌برداری (لیسانس) نسخه جدید نرم‌افزار*

## خدمات راهبری

*در صورتی که خدمات راهبری نرم‌افزار، جزء تعهدات مجری باشد، خدمات راهبری موضوع قرارداد در این بخش ذکر می‌شود. برخی از خدمات متداول راهبری نرم‌افزارها عبارتند از:*

* *راهبری زیرساخت نرم‏افزاری (سامانه عامل و پایگاه‏داده)*
* *راهبری زیرساخت سخت‏افزاری (سرورها، تجهیزات ذخیره‏سازی، ...)*
* *راهبری زیرساخت امنیتی (آنتی‏ویروس، فایروال، ...)*
* *خدمات داده‏آمایی (پاک‌سازی پرونده، استخراج داده‎ها، ثبت در فرم‏های مشخص شده، تایپ، اسکن، ...)*

## خدمات توسعه

*در صورتی که خدمات توسعه (موردی) نرم‌افزار، جزء تعهدات مجری باشد، خدمات توسعه موضوع قرارداد در این بخش ذکر می‌شود. برخی از خدمات متداول توسعه (موردی) نرم‌افزارها عبارتند از:*

* *شناخت و تحلیل نیازمندی‏های جدید*
* *طراحی و تولید بخش‌های جدید یا تغییریافته نرم‌افزار*
* *پیاده‏سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی*
* *پیاده‏سازی ارتباطات یکپارچگی با سامانه‏های دیگر*
* *خدمات آموزش و انتقال تغییرات نرم‌افزار به محیط عملیاتی*

## شرایط و محدودیت‌های 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 محدودیت‌های ارائه خدمات ذکرشده در بند قبل، تشریح می‌شود. بعضی از شرایط ممکن برای هر یک از خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) عبارتند از:*

* *نصب و پیکربندی نرم‌افزار تحت‌شرایط و رویه‌های خاص: در این صورت باید شرایط قابل‌قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط، ارجاع داده شود.*
* *شرایط و ضوابط اجرای صحیح نرم‌افزار توسط کاربران: در این صورت باید شرایط قابل‌قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط (مثلاً راهنمای استفاده نرم‌افزار) ارجاع داده شود.*
* *ضوابط امنیتی استفاده از نرم‌افزار: در این صورت باید سیاست‌ها و رویه‌های امنیتی قابل‌قبول صراحتاً ذکر شده یا به مراجع مرتبط ارجاع داده شود.*
* *اشکالات مشمول/غیرمشمول در دامنه خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی)*
* *معیارهای کنترل دوره‌ای صحت عملکرد نرم‌افزار: در صورتی که چک‌لیست یا راهنمایی برای این کنترل‌ها وجود دارد، باید به آن ارجاع داده شود.*
* *حداکثر تعداد و حداقل مشخصات کاربران واجد شرایط برای استفاده از نرم‌افزار (مانند تخصص، تحصیلات، ...)*
* *حداکثر تعداد کاربران یا نمایندگانی که خدمات راهنمایی و رفع‌اشکال به آن‌ها ارائه می‌شود، نحوه ارائه خدمات به آن‌ها (حضوری/غیرحضوری) و حداکثر تعداد ساعات ارائه این خدمات*
* *تعداد دفعات و ساعات آموزش نرم‌افزار، حداکثر تعداد شرکت‌کنندگان در آموزش، نحوه ارائه آموزش (حضوری/غیرحضوری)، شرایط آموزش‌دهندگان و آموزش‌گیرندگان و نحوه ارزیابی آموزش*
* *تعداد دفعات نصب مجدد نرم‌افزار*
* *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 محدودیت‌های حضور*
* *روش و ضوابط اعلام و تائید تغییرات (توسعه موردی) در نرم‌افزار موضوع قرارداد*

## واسط‌ها

*در این بخش واسط‌های ارائه خدمات پشتیبانی و شرایط فراهم‌آوری/استفاده از هر واسط تشریح می‌شود. بعضی از واسط‌های متداول در ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و ملاحظات و شرایط هر واسط عبارتند از:*

* *مرکز تماس تلفنی*

*- تامین به‌عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟*

*- شماره(های) تلفن*

*- ساعات تماس*

*- امکان پیام‌گذاری وجود دارد؟*

*- امکان هدایت خودکار تماس‌گیرنده به بخش مرتبط وجود دارد؟*

*- هزینه برقراری تماس برعهده کیست؟*

*- حداکثر تماس‌های ممکن در یک بازه زمانی؟*

*- حداقل تماس‌های همزمان ممکن که باید پاسخ داده شود؟*

* *درگاه وب*

*- نشانی درگاه وب (و در صورت وجود، نشانی‌های جایگزین)؟*

*- استفاده‌کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت‌نام در درگاه)*

*- تامین به‌عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟*

*- امکانات درگاه؟*

*- روش استفاده؟ (در صورت لزوم، با ارجاع به راهنمای استفاده)*

*- کانال‌های جایگزین در صورت عدم دسترسی به درگاه وب؟*

* *موبایل اپ*

*- مشخصات موبایل اپ؟*

*- پلتفرم(های) قابل‌استفاده؟*

*- تامین به‌عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟*

*- امکانات اپ؟*

*- استفاده‌کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت‌نام)*

*- روش استفاده؟ (در صورت لزوم، با ارجاع به راهنمای استفاده)*

*- کانال‌های جایگزین در صورت عدم دسترسی به موبایل اپ؟*

* *ایمیل*

*- نشانی ایمیل؟*

*- تامین به‌عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟*

*- نحوه ثبت درخواست/اشکال (تیکتینگ)؟*

*- لزوم دریافت رسید ایمیل؟*

* *شبکه‌های اجتماعی*

*- نام و مشخصات شبکه اجتماعی؟*

*- تامین به‌عهده کیست؟ کارفرما، مجری یا شخص ثالث؟*

*- استفاده‌کنندگان مجاز؟ و شرایط استفاده؟ (مانند ثبت‌نام)*

*- نحوه ثبت درخواست/اشکال (تیکتینگ)؟*

## فرآیندها

*در این بخش فرآیندهای مرتبط با ارائه خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) تشریح و توصیف می‌شود. توصیه می‌شود فرآیندها با جزئیات کافی و با ذکر رویدادها، فعالیت‌ها، نقش ذی‌نفعان داخلی و خارجی، قواعد و ضوابط قابل‌اعمال در انجام هر فعالیت یا تصمیم‌گیری و ترجیحاً در قالب یک مدل استاندارد (مثلاً بر مبنای استاندارد مدل‌سازی BPMN 2) مستند و ارائه شود.*

*برخی از فرآیندهای مهم در خدمات پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی) نرم‌افزار که ممکن است در این بخش قابل توصیف باشد، عبارتند از:*

* *فرآیند اعلام و رسیدگی به درخواست/اشکال از سوی کاربران*
* *فرآیند تصمیم‌گیری در مواردی مانند* *راه‌اندازی سرویس، اختلال سرویس، توقف سرویس، تغییرات سرویس، بروز حوادث غیرمترقبه، ..*
* *فرآیند برگزاری دوره/کلاس آموزشی*
* *فرآیند نصب مجدد نرم‌افزار یا نصب نسخه‌های جدید*
* *فرآیند کنترل دوره‌ای صحت عملکرد نرم‌افزار*
* *فرآیند گزارش‌دهی از عملکرد پشتیبانی، راهبری یا توسعه (موردی)*
* *فرآیند رسیدگی و محاسبه جرائم مجری*
* *فرآیند اعلام نیاز و بررسی و تائید تغییرات (توسعه موردی) نرم‌افزار*

## ابزار‌ها

*در این بخش ابزارهای مکانیزه مورداستفاده در ارائه خدمات پشتیبانی، اعم از ابزارهای تیکتینگ، مدیریت گردش کار رفع اشکال، اطلاع‌رسانی به کاربران، مدیریت دانش پیشخوان خدمت، پایش نرم‌افزار، مدیریت خدمات پشتیبانی و ... ذکر می‌شود. در مورد هر ابزار، توصیه می‌شود مشخصات زیر ارائه گردد:*

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

## دسترسی‌ها

*در این بخش، دسترسی‌های لازم برای ارائه خدمات پشتیبانی توسط مجری، اعم از دسترسی به نسخه نصب‌شده نرم‌افزار، محیط عملیاتی و سرویس‌های پایه، پایگاه‌های داده و هم‌چنین نوع هر دسترسی (حضوری/راه‌دور) تشریح می‌شود.*

## سنجه‌های ارزیابی خدمات

*در این بخش، سنجه(metric) های ارزیابی خدمات پشتیبانی تشریح می‌شود. در مورد هر سنجه، حداقل (یا حداکثر) مقدار قابل‌پذیرش باید ذکر شود.*

*برخی از سنجه‌های مورداستفاده در ارزیابی خدمات پشتیبانی نرم‌افزار عبارتند از:*

| *Metric* | *سنجه* | *شرح* | *مقدار قابل قبول* |
| --- | --- | --- | --- |
| *Uptime* | *زمان آماده‎به‌کاری* | *نسبت زمانی که سرویس آماده بهره‌برداری 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 می‌شود.* | *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 می‌شود.* | *حداقل ....٪* |
| *TSF*  *Time Service Factor* | *عامل زمانی سرویس* | *نسبت تماس‌هایی که در یک محدوده زمانی مشخص پاسخ داده می‌شوند.* | *حداقل ....٪ زیر ... (ثانیه/دقیقه)* |
| *Waiting Time* | *زمان انتظار* | *میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی* | *حداکثر .... (ثانیه/دقیقه)* |

## نحوه سنجش و اندازه‌گیری

*در این بخش، نحوه اندازه‌گیری سنجه‌های ارزیابی خدمات پشتیبانی، به تفکیک هر سنجه تشریح می‌شود. برای هر سنجه، روش و ابزار مورد استفاده برای اندازه‌گیری، مسئولیت، نحوه ثبت و نگهداری، نحوه گزارش‌دهی و فرآیند رسیدگی باید ذکر شود.*

## فرآورده‌های تحویل‌دادنی

*فهرست فرآورده‌های الزامی در جریان ارائه خدمات پشتیبانی، اعم از مستندات و طرح‌ها، مدل‌ها، برنامه‌های قابل‌اجرا، کد اصل (source)، برنامه‌های جانبی، داده‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، به‌همراه قالب(های) قابل‌قبول و نحوه تحویل باید در این بند ذکر شود.*

*فهرست تحویل‌دادنی‌ها به موضوع و شرایط خدمات پشتیبانی بستگی دارد و باید توسط کارفرما و مجری، مورد توافق قرار گیرد.*

## شرایط و مراحل پذیرش

*در این بند، شرایط و مراحل پذیرش تحویل‌دادنی‌های موضوع قرارداد، باید به‌روشنی و با دقت تشریح شود.*

*اشاره به موارد زیر ممکن است ضروری باشد:*

* *مراحل، مقاطع و روش آزمون پذیرش نرم‌افزار*
* *ضوابط و مراحل بررسی و تایید تحویل‌دادنی‌های غیرنرم‌افزاری (طرح‌ها و اسناد)*
* *اخذ و ارائه گواهی‌نامه‌ها و تاییدیه‌های مراجع ثالث، مانند دریافت تاییدیه امنیتی از آزمایشگاه‌های مرجع یا مراجع قانونی، گواهی اصالت نرم‌افزار و مانند آن*

## استانداردهای مرجع

*استانداردها، به‌روش‌ها، پیکره‌های دانش و چارچوب‌های مرجع که کارفرما انتظار دارد مجری در ارائه خدمات از آن‌ها تبعیت کند، باید در این بند ذکر شود.*

*توصیه می‌شود به مجموعه استانداردهای نماتن در فهرست استانداردهای مرجع اشاره شود. سایر استانداردها و به‌روش‌های مرجع قابل استناد عبارتند از:*

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

## آموزش و انتقال دانش فنی

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

*اشاره به موارد زیر، حسب مورد، توصیه می‌شود:*

* *موضوع و محتوای آموزش‌ها (ترجیحاً‌ با ذکر سرفصل‌های 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*

*هم‌چنین وظایف کارفرما برای فراهم آوردن امکانات و شرایط لازم برای ارائه آموزش، می‌بایست تشریح گردد.*

## مالکیت بر فرآورده‌ها

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

## سایر محدودیت‌ها و مفروضات

*سایر الزامات، محدودیت‌ها و مفروضات کارفرما در مورد ارائه خدمات، باید در این بخش ذکر گردد. این محدودیت‌ها و مفروضات بسته به نوع و موضوع خدمات متغیر است، ولی به‌طور کلی، توجه به فهرست زیر توصیه می‌شود:*

* *زمان شروع ارائه خدمات*
* *حداکثر مدت ارائه خدمات*
* *مکان ارائه خدمات*
* *روزها/اوقات کاری مانند شیفت‌ها (نوبت‌کاری)، 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 محدودیت‌های منابع انسانی مورد استفاده*
* *الزامات مربوط به شرکت در جلسات*
* *الزامات مربوط به ارتباطات بین ذی‌نفعان*
* *الزامات و ترتیبات امنیتی در فرآیند ارائه خدمات*
* *همکاری و ارتباط با سایر پروژه‌های در حال اجرا*

# پیوست 2) توافق‌نامه منع افشای اطلاعات

این توافق‌نامه به‌عنوان پیوست و جزء لاینفکی از قرارداد شماره ..................................... بین *{کارفرما}* به نمایندگی ................................... و شرکت ............................................. به نمایندگی ............................ منعقد می‌گردد. مشخصات طرفین توافق‌نامه همان است که در صدر قرارداد یادشده ذکر گردیده است.

**ماده 1: تعاریف**

در این توافق‌نامه، مقصود از کلمات زیر، معانی بیان شده است مگر اینکه هنگام کاربرد، صراحتا مقصود دیگری از آن بیان شود.

* طرف ارائه دهنده: مقصود *{کارفرما}* مي‌باشد که اطلاعات را به طرف دیگر ارائه می کند.
* طرف دریافت­کننده: مقصود شركت ............... است که اطلاعات را از طرف ارائه دهنده دریافت مي‌کند.
* قرارداد: مقصود قرارداد شماره .......................... است که بین دو طرف منعقد می‌گردد
* اطلاعات: هر آگاهی مرتبط با کسب‌و کار طرف ارائه دهنده اطلاعات که، به‌صورت شفاهی، کتبی، الکترونیکی یا از طریق سایر واسط‌های انتقال، در جریان اجرای قرارداد و به‌منظور انجام تعهدات موضوع قرارداد در اختیار طرف دریافت‌کننده اطلاعات قرار داده می‌شود. این اطلاعات می تواند شامل، و نه محدود به، موارد زیر باشد:

مستندات مربوط به نتایج و سوابق پروژه­های قبلی یا فعلی، اطلاعات اختصاصی، طرح ها و نمونه‌ها، استراتژی‌های کسب­وکار، شیوه انجام کار، رویه‌های کاری، اطلاعات مالی و حقوقی و اسرار تجاری.

* اطلاعات محرمانه: هرگونه اطلاعاتی که صراحتاً و به‌صورت مستقیم توسط ارائه‌دهنده به‌عنوان اطلاعات محرمانه (یا طبقه‌بندی‌های بالاتر از محرمانه) مشخص شده باشد.
* پرسنل: تمام کارکنان، مدیران، مشاوران، و پیمانکاران طرف دریافت‌کننده اطلاعات که به هر نحو، ممکن است به اطلاعات تبادل شده دسترسی داشته باشند.

**ماده 2: موضوع**

این توافق‌نامه به­منظور اشتراک اطلاعات بین طرف ارائه­دهنده و طرف دریافت­کننده در فرآیند اجرای قرارداد تهیه شده است. دریافت­کننده ممکن است نیاز به دريافت اطلاعات ارزشمند و محرمانه‌ای داشته باشد و هدف از این توافق‌نامه، تضمین حفاظت اطلاعات ارائه شده از طرف ارائه­دهنده می باشد.

**ماده 3: تعهدات طرف دریافت‌کننده**

3-1. طرف دریافت‌کننده بدین‌وسیله اعلام می‌دارد که تمامي اطلاعات محرمانه دریافتی از طرف ارائه‌دهنده 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 ...) به­کار خواهد بست.

3-2. استفاده از اطلاعات توسط طرف دریافت‌کننده، تنها جهت دستیابی به اهداف تعیین­شده در ماده 2 مجاز است و استفاده از آن بدون رضایت طرف ارائه­دهنده یا جهت ایجاد رقابت مجاز نیست.

3-3. اطلاعات محرمانه دریافت شده باید تنها در اختیار حداقل پرسنل مورد نیاز از طرف دریافت‌کننده قرار گیرد و پرسنل دریافت‌کننده اطلاعات محرمانه باید از عدم افشاء و منظور مورد توافق جهت کاربرد اطلاعات آگاهی داشته باشند و توافق‌نامه مشابهی نیز با ایشان تنظیم شود.

3-4. طرف دریافت‌کننده اطلاعات مجاز نیست بدون موافقت کتبی طرف ارائه‌دهنده، اطلاعات محرمانه دریافتی را – به هر منظوری – در اختیار اشخاص ثالث حقیقی و حقوقی قرار دهد.

3-5. طرف دریافت­کننده تعهد می­نماید پس از استفاده از اطلاعات محرمانه دریافت­شده و در صورتی که نیاز موجهی به استمرار مراجعه و استفاده از این اطلاعات نداشته باشد، اقدامات لازم را برای امحاء همه نسخه­ها و اشکال اطلاعات که نزد وی است، انجام دهد.

3-6. اطلاعات محرمانه‌ای که به‌ موجب این توافق‌نامه مبادله می گردد، حداقل تا 10 سال تابع شرایط توافق‌نامه باقی خواهند ماند.