



# قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار و خدمات مرتبط با آن

۱

اردیبهشت ۱۴۰۱

نسخه نهایی

این سند قالب یک قرارداد نمونه را برای ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و خدمات مرتبط با آن ارائه می‌دهد. هدف این سند، ایجاد الگویی یکسان برای تدوین قراردادهای مربوط به ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و خدمات مرتبط با آن است.

نسخه

تاریخ انتشار

شرح

خلاصه

## شرایط استفاده

پیش از استفاده از این سند، توجه به موارد زیر ضروری است:

- ۱) این قرارداد نشان‌دهنده شاکله کلی یک «قرارداد» است که صرفاً به منظور رعایت نکات اساسی در تنظیم این نوع از قراردادها باید مورد استفاده قرار بگیرد.
- ۲) به طور کلی تیب قرارداد نمی‌تواند با تمامی نیازهای یک کسب‌وکار و در تمامی شرایط، انطباق کامل داشته باشد و کلیه نیازمندی‌ها را پاسخ دهد. بنابراین، طرفین قرارداد باید حسب مورد، آن را سفارشی‌سازی (جرح و تعدیل مفاد) کنند.
- ۳) در خصوص عناوین قراردادها، برای بهره‌مندی از معافیت‌های بیمه‌ای لازم است تا به عناوین مندرج در بخشنامه تنفیج و تلخیص ضوابط بیمه‌ای مقاطعه‌کاران شماره ۱۰۰۰/۹۹/۱۲۱۰۱ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۰ سازمان تامین اجتماعی توجه شود.
- ۴) در خصوص بیمه و مالیات قرارداد، نکات متعددی وجود داشته که حسب توافق طرفین می‌تواند متفاوت باشد؛ تشریح کامل هر کدام از موارد در قالب پیشنهادی نمی‌گنجد.
- ۵) بدیهی است که قراردادهای پشتیبانی نرم‌افزار، حسب ابعاد فنی و اقتصادی پروژه و نیز مقیاس و گستره بهره‌برداری از نرم‌افزار می‌تواند مورد تعمیق و تکمیل قرار بگیرد.
- ۶) قسمت‌هایی از متن قرارداد که با کروشه و هاشور طوسی رنگ مشخص شده، می‌تواند توسط طرفین قرارداد تغییر یابد.
- ۷) مسئولیت نهایی قرارداد تهیه شده بر اساس مفاد این سند، بر عهده طرفین بوده و سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران مسئولیتی در این خصوص ندارد.

## فهرست مطالب

۳	قرارداد پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار	ماده (۱)
۳	طرفین قرارداد	ماده (۲)
۴	موضوع قرارداد	ماده (۳)
۴	محل و نحوه اجرای موضوع قرارداد	ماده (۴)
۴	مدت قرارداد	ماده (۵)
۵	مبلغ قرارداد	ماده (۶)
۵	نحوه و شرایط پرداخت پس از تأیید نماینده تام‌الاختیار «کارفرما»	ماده (۷)
۶	تعهدات «کارفرما»	ماده (۸)
۸	تعهدات «مجری»	ماده (۹)
۹	تغییرات در قرارداد	ماده (۱۰)
۹	حق امتیاز (کپی‌رایت)	ماده (۱۱)
۱۰	محرمانگی	ماده (۱۲)
۱۰	حوادث قهری (فورس ماژور)	ماده (۱۳)
۱۰	حل و فصل اختلافات	ماده (۱۴)
۱۱	فسخ قرارداد	ماده (۱۵)
۱۲	مکاتبات و کانال‌های ارتباطی	ماده (۱۶)
۱۲	زبان، تعداد و اعتبار نسخ قرارداد	ماده (۱۷)
۱۴	پیوست شماره ۱ (شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و سطح خدمت)	
۱۶	پیوست شماره ۲ (اجرای شرح خدمات)	
۱۷	پیوست شماره ۳ (سایر خدمات)	
۱۹	پیوست شماره ۴ (اسناد هویتی)	
۲۰	پیوست شماره ۵ (قرارداد محرمانگی و منع رقابت نامشروع)	

## ماده (۱) قرارداد پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار

قرارداد حاضر به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی فی‌مابین طرفین منعقد شده و کلیه مفاد و اصول آن برای طرفین قرارداد لازم‌الاجرا است.

## ماده (۲) طرفین قرارداد

این قرارداد بین سازمان/شرکت/اداره/آقای/خانم ..... به شماره ثبت/شماره شناسنامه ..... اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیر تجاری ..... دارای کد اقتصادی شماره ..... شناسه ملی/کدملی ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... (سمت/کدملی .....) و ..... (سمت/کدملی .....)، که طبق روزنامه رسمی شماره ..... مورخ ..... به عنوان صاحبان امضای مجاز معرفی شده‌اند، اقامتگاه قانونی: ..... کدپستی ..... پست الکترونیکی: ..... شماره تماس ..... و وبگاه ..... که از این پس «کارفرما» نامیده می‌شود،

و

شرکت/آقای/خانم ..... به شماره ثبت/شماره شناسنامه ..... اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیر تجاری ..... دارای کد اقتصادی شماره ..... شناسه ملی/کدملی ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... (سمت/کدملی .....) و ..... (سمت/کدملی .....)، که طبق روزنامه رسمی شماره ..... مورخ ..... به عنوان صاحبان امضای مجاز معرفی شده‌اند، عضو سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان ..... با کد عضویت ..... اقامتگاه قانونی: ..... کدپستی ..... پست الکترونیکی: ..... شماره تماس ..... و وبگاه ..... و از این پس «مجری» نامیده شده، تحت شرایط زیر منعقد می‌شود.

تبصره ۱: هر مکاتباتی بین طرفین و کلیه اوراق قانونی همچون اظهارنامه‌ها، ابلاغ‌ها و مکاتبات به آدرس‌های مندرج در اقامتگاه قانونی فوق ارسال خواهد شد و صرفاً با توافق کتبی بعدی طرفین قابل تغییر است و طرفین مجاز نیستند نسبت به مکاتبات عادی و رسمی و به طور کلی هرگونه ابلاغ یا مکاتباتی در خصوص این قرارداد یکدیگر را مجهول‌المکان اعلام کنند.

### ماده ۳ موضوع قرارداد

**بند ۳-۱)** موضوع قرارداد عبارت است از: ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار با نام تجاری ..... نگارش/نسل ..... مطابق با شرح خدمات و سطح خدمت مشخص شده در پیوست یک و سایر پیوست‌های قرارداد به شرح جدول زیر:

ردیف	شرح خدمات	توضیح
۱	ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار موضوع این قرارداد برای تعداد ..... نسخه از نرم‌افزار مطابق پیوست یک	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
۲	ارائه خدمات راهبری نرم‌افزار موضوع این قرارداد در زمینه(های) ..... مطابق پیوست سه	طی مدت قرارداد در ساعات اداری

**تبصره ۱:** خدمات ارائه شده موضوع قرارداد قابل استرداد یا تعویض نیست.

**تبصره ۲:** پیش‌نیازها و سایر موارد مورد نیاز برای ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار موضوع این قرارداد در پیوست های این قرارداد آمده است.

**بند ۳-۲)** پیوست‌های قرارداد به شرح زیر است:

- پیوست شماره ۱ (شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و سطح خدمت)
- پیوست شماره ۲ (اجرای شرح خدمات)
- پیوست شماره ۳ (سایر خدمات)
- پیوست شماره ۴ (اسناد هویتی)
- پیوست شماره ۵ (قرارداد محرمانگی و منع رقابت نامشروع)
- پیوست شماره ۶ (.....)
- پیوست شماره ۷ (.....)

### ماده ۴ محل و نحوه اجرای موضوع قرارداد

محل اجرای موضوع قرارداد، در محل استقرار کارساز(سرور) «کارفرما» است و نحوه اجرای قرارداد از طریق قابلیت پروتکل‌های موجود ارتباط از راه دور (مانند Remote Desktop) به پنل ادمین نرم‌افزار و کارساز و با رعایت اصول امنیت اطلاعات است.

### ماده ۵ مدت قرارداد

مدت قرارداد از تاریخ ..... تا تاریخ ..... به مدت ..... (روز/سال) تقویمی است.

## ماده ۶ مبلغ قرارداد

مبلغ موضوع این قرارداد برابر ..... (معادل ..... به حروف) ریال بدون احتساب عوارض و مالیات بر ارزش افزوده بشرح زیر است.

**بند ۶-۱)** ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار به مبلغ ..... ریال

**بند ۶-۲)** ارائه خدمات راهبری نرم‌افزار به مبلغ ..... ریال شامل:

• ارائه خدمات راهبری نرم‌افزار ..... به مبلغ ..... ریال

• ارائه خدمات راهبری نرم‌افزار ..... به مبلغ ..... ریال

• ارائه خدمات راهبری نرم‌افزار ..... به مبلغ ..... ریال

## ماده ۷ نحوه و شرایط پرداخت پس از تأیید نماینده تام‌الاختیار «کارفرما»

مبلغ خدمات پشتیبانی نرم‌افزار، به صورت ماهیانه یا فصلی پرداخت می‌شود.

**بند ۷-۱)** مبلغ خدمات راهبری نرم‌افزار مطابق با خدمات انجام شده یا مبلغ تفاهم شده در پیوست سه قرارداد، بر اساس موضوع آن به صورت ماهیانه (ماهیانه/فصلی/موردی/نفرساعت)، پرداخت می‌شود.

**بند ۷-۲)** حداکثر زمان پرداخت صورت حساب ها توسط «کارفرما»، دو هفته پس از ارائه صورت حساب از سوی «مجری» است.

**تبصره ۱:** در صورت تاخیر بیش از دو ماهه «کارفرما» در پرداخت هر یک از صورت حساب ها، «مجری» مجاز به قطع کلیه خدمات موضوع این قرارداد بوده و هر گونه مسئولیت و تعهد ناشی از این امر متوجه «کارفرما» می باشد. برقراری مجدد خدمات تنها با تسویه کامل کلیه هزینه‌های خدمات انجام شده تا زمان قطع خدمات قرارداد، امکان پذیر است.

**بند ۷-۳)** در صورت شمول مالیات بر ارزش افزوده به موضوع قرارداد، با ارائه گواهینامه ثبت نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده از سوی «مجری»، طبق نرخ مصوب سازمان امور مالیاتی کشور در زمان صدور صورت حساب به مبلغ صورت حساب، اضافه خواهد شد.

**تبصره ۲:** پرداخت سایر کسورات قانونی این قرارداد، بر عهده «مجری» است.

**بند ۷-۴)** «کارفرما» از هر صورت حساب «مجری»، مبلغ (۱۰) ده درصد به عنوان تضمین حسن انجام کار کسر و نزد خود نگه می‌دارد که این مبلغ پس از اتمام مدت قرارداد و تأیید انجام تعهدات از سوی نماینده تام‌الاختیار «کارفرما» و پس از کسر کلیه کسورات قانونی وفق مقررات و همراه با قسط آخر قرارداد، به «مجری» مسترد می‌شود.

**بند ۷-۵)** «کارفرما» از هر صورت حساب «مجری»، مبلغ (۵) پنج درصد بابت سپرده بیمه تامین اجتماعی کسر و نزد خود نگه می‌دارد که این مبلغ و همچنین قسط آخر قرارداد مطابق ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی، پس از اتمام مدت قرارداد، در قبال ارائه مفصاحساب تامین اجتماعی از سوی «مجری»، به وی مسترد می‌شود.



**بند ۷-۶)** شماره حساب «مجری» برای واریز وجه توسط «کارفرما» عبارت است از:

شماره حساب: ..... (نوع حساب: .....) نزد بانک ..... کد شعبه: ..... به نام شرکت: .....  
شماره شبا: .....

## ماده ۸) تعهدات «کارفرما»

**بند ۸-۱)** «کارفرما» متعهد است زیرساخت‌های لازم (سخت‌افزاری، نرم‌افزار، شبکه، امنیتی، ...) مورد نیاز برای ارائه خدمات موضوع قرارداد را (طبق مشخصات فنی نرم‌افزار) برای شروع کار در اختیار «مجری» قرار دهد. لذا تامین زیرساخت‌های لازم، بر عهده «کارفرما» بوده و «مجری» در این خصوص تعهدی ندارد.

**تبصره ۱:** بدیهی است تاخیر در ایجاد و ارائه بسترهای مذکور توسط «کارفرما»، منجر به افزایش مدت قرارداد یا مدت گارانتی و پشتیبانی موضوع این قرارداد نمی‌شود. در صورت انقضای مهلت قرارداد، «مجری» هیچ‌گونه تعهدی برای ارائه خدمت نداشته و وجهی نیز به «کارفرما» مسترد نخواهد شد.

**بند ۸-۲)** با توجه به مفاد این قرارداد و پیوست‌های آن، عقد این قرارداد به منزله علم و آگاهی کامل و پذیرش نرم‌افزار خریداری شده بوده و اظهار بی‌اطلاعی از شرح خدمات توافق شده و نحوه اجرای آن‌ها، برای «مجری» ایجاد مسئولیت نمی‌کند.

**بند ۸-۳)** در صورت درخواست «کارفرما» مبنی بر هر گونه تغییر در امکانات و نحوه عملکرد نرم‌افزار خارج از مفاد این قرارداد و پیوست‌های آن، این موضوع نیازمند انعقاد قرارداد/الحاقیه دیگری، بین طرفین است.

**بند ۸-۴)** «کارفرما» متعهد می‌شود به منظور امکان ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار(های) موضوع این قرارداد و همچنین انجام تعاملات و ارتباطات مورد نیاز و نظارت و تحویل و تأیید خدمات انجام شده موضوع این قرارداد، حداکثر طی (۳) سه روز کاری از زمان انعقاد قرارداد به صورت کتبی، نماینده تام‌الاختیار خود را که مسلط به مفاهیم فناوری اطلاعات می‌باشد، به «مجری» معرفی کند و یا در صورت تغییر نماینده، مراتب امر را حداکثر طی (۳) سه روز کاری از قبل و بصورت کتبی به «مجری» اعلام کند.

**تبصره ۱:** «کارفرما» موظف خواهد بود تا از دسترسی افراد غیر مجاز و ناآگاه به نرم‌افزارهای موضوع قرارداد، اکیداً خودداری کند.

**تبصره ۲:** شرح مسئولیت نماینده تام‌الاختیار «کارفرما» در چارچوب قرارداد حاضر بوده و حق اصلاح یا تغییر مفاد قرارداد را ندارد.

**تبصره ۳:** نماینده تام‌الاختیار «کارفرما» موظف است پیش از طرح هر سوال یا درخواست، ابتدا به راهنماها و بخش سوالات متداول نرم‌افزار/سایت مراجعه، و در صورت عدم یافتن پاسخ، نسبت به طرح سوال یا درخواست به «مجری» اقدام کند.

**تبصره ۴:** «کارفرما» و نماینده تام‌الاختیار «کارفرما» متعهد می‌شوند ظرف مهلت زمانی توافق شده (حداکثر دو هفته)، نسبت به تایید رسمی و مکتوب خدمات، فعالیت‌ها، درخواست‌ها یا مکاتبات «مجری» اقدام کنند. در غیر این صورت، خدمات یا

فعالیت‌ها یا درخواست‌ها یا مکاتبات انجام شده از سوی «مجری» تأیید شده تلقی می‌شوند و در صورت عدم پاسخگویی «کارفرما» در موعد مقرر، «مجری» میتواند حسب صلاحدید خود نسبت به پیشبرد امور قرارداد، اتخاذ تصمیم کند.

**بند ۸-۵)** «کارفرما» متعهد می‌شود به منظور بهبود و تسریع اجرای خدمات موضوع قرارداد، دسترسی ارتباط از راه دور به بستر محل نصب نرم‌افزارهای موضوع قرارداد را از طریق قابلیت پروتکل‌های موجود (مانند Remote Desktop) با رعایت اصول امنیت اطلاعات، در اختیار «مجری» قرار دهد.

**بند ۸-۶)** «کارفرما» موظف به تأمین و ارائه به موقع اطلاعات، مدارک و مستندات و تمام پیش‌نیازهایی است که (طبق پیوست‌های این قرارداد) «مجری» به منظور ایفای تعهدات قراردادی خود به آن‌ها نیاز دارد.

**بند ۸-۷)** «کارفرما» متعهد به پرداخت به موقع مبلغ قرارداد به «مجری»، براساس مفاد این قرارداد (ماده ۶) است.

**بند ۸-۸)** در صورت عدم انجام تعهدات «کارفرما» در شرایط زیر، «مجری» می‌تواند ارائه خدمات موضوع این قرارداد را متوقف کند:

- عدم پرداخت مبلغ صورت‌حساب‌های ارسالی «مجری» توسط «کارفرما» ظرف مدت حداکثر دو ماه شمسی از تاریخ صدور

- عدم ارائه زیرساخت‌های اجرایی نرم‌افزار موضوع قرارداد به «مجری» یا عدم ارائه دسترسی به آنها از سوی «کارفرما»

**بند ۸-۹)** چنانچه بواسطه قصور یا تقصیر یا عدم ایفای هر یک از تعهدات توسط «کارفرما»، اجرای قرارداد با تاخیر مواجه شود، این امر منجر به تغییر مفاد یا افزایش مدت قرارداد نخواهد شد.

**بند ۸-۱۰)** در صورت اعزام کارشناس توسط «مجری» به محل اقامتگاه قانونی «کارفرما» یا محل اجرای موضوع قرارداد، هزینه‌های ایاب و ذهاب و اقامت مناسب (در حد عرف) بر عهده «کارفرما» است. در این حالت «کارفرما» باید محل مناسبی را برای انجام موضوع قرارداد در اختیار کارشناس معرفی شده از سوی «مجری» قرار داده و امکانات و دسترسی‌های لازم به ابزارها و زیرساخت‌های مورد نیاز برای ایفای تعهدات قراردادی را برای آنها تأمین کند.

**بند ۸-۱۱)** «کارفرما» متعهد می‌شود که در مدت این قرارداد و نیز تا دو سال پس از پایان آن، از به کارگیری یا استخدام کارکنان و یا سایر افراد طرف قرارداد با «مجری» تحت هر عنوان (از قبیل قرارداد استخدام، مشاوره، پیمانکاری، برون‌سپاری، مشارکت، پاره‌وقت و غیره) بدون اجازه کتبی «مجری» خودداری کند.

**بند ۸-۱۲)** «کارفرما» متعهد است نرم‌افزارهای موضوع این قرارداد را بدون توافق قبلی مکتوب با «مجری» به شخص ثالث واگذار یا انتقال ندهد. در غیر این صورت، «مجری» هیچگونه مسئولیتی در قبال ارائه خدمات به شخص ثالث ندارد.



## ماده ۹) تعهدات «مجری»

**بند ۹-۱)** «مجری» موظف به ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار موضوع این قرارداد، مطابق با شرح خدمات مشخص شده در این قرارداد و پیوست‌های آن به «کارفرما» است.

**بند ۹-۲)** «مجری» موظف است پس از اعلام درخواست از سوی «کارفرما» در قالب یکی از کانال‌های ارتباطی توافق شده در این قرارداد، نسبت به پاسخگویی به درخواست‌های «کارفرما» براساس شرح خدمات و سطح خدمت مشخص شده در این قرارداد و پیوست‌های آن اقدام کند.

**تبصره ۱:** چارچوب خدمات پشتیبانی، منحصر به مفاد قرارداد خواهد بود و کارفرما باید پیش از انعقاد قرارداد، نسبت به بررسی کامل ویژگی‌ها و مشخصات محصول خریداری شده اقدام کند. چنانچه عدم تطابق نرم‌افزار با نیازهای «کارفرما»، منجر به ایجاد درخواست‌هایی برای تغییر یا توسعه در نرم‌افزار شود، کلیه این درخواست‌ها خارج از چارچوب مفاد قرارداد تلقی شده و مشمول خدمات پشتیبانی قرار نمی‌گیرند.

**تبصره ۲:** درخواست‌های کارفرما مبنی بر تغییر یا توسعه جدید در نرم‌افزار، باید قبلاً به صورت صریح در متن قرارداد یا پیوست‌های آن مورد اشاره قرار گرفته باشند.

**بند ۹-۳)** مشکلات به وجود آمده ناشی از کاربرد غیرصحيح توسط کاربران و اشکالات ناشی از زیرساخت‌های لازم (سخت‌افزار، شبکه، نرم‌افزارهای پایه، ...) مشمول ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار نیست.

**بند ۹-۴)** «مجری» متعهد است تا از کلیه اطلاعات، داده‌ها، اسناد و مدارکی که تحت عنوان اطلاعات محرمانه طی مدت این قرارداد از طرف «کارفرما» در اختیار وی قرار گرفته حفاظت کرده و از افشای آن‌ها خودداری کند.

**بند ۹-۵)** «مجری» موظف به پاسخگویی به نماینده تام‌الاختیار «کارفرما» است، لیکن از ارائه پاسخ به سایر پرسنل «کارفرما» معذور خواهد بود.

**بند ۹-۶)** «مجری» متعهد می‌شود که در مدت این قرارداد و نیز تا دو سال پس از پایان آن، از به کارگیری یا استخدام کارکنان و یا سایر افراد طرف قرارداد با «کارفرما» تحت هر عنوان (از قبیل قرارداد استخدام، مشاوره، پیمانکاری، برون‌سپاری، مشارکت، پاره‌وقت و غیره) بدون اجازه کتبی «کارفرما» خودداری کند.

**بند ۹-۷)** «مجری» اعلام می‌کند، که از جمیع قوانین و مقررات ناظر بر این قرارداد از جمله قوانین و مقررات کار و تامین اجتماعی و همچنین قوانین مربوط به مالیات‌ها و عوارض و کسورات قانونی قراردادها کاملاً مطلع بوده و متعهد است تا همه آن‌ها را رعایت و ایفا کند. همچنین «مجری» متعهد است طبق ماده ۳۸ قانون تامین اجتماعی، کارکنان موضوع این قرارداد را نزد سازمان تامین اجتماعی بیمه کند.

**بند ۹-۸)** روابط حقوقی و تعهدات نسبت به پرسنل زیر مجموعه «مجری»، از قبیل حقوق و مزایا، حق بیمه، مالیات و ... با رعایت قوانین و مقررات و تامین اجتماعی و سایر قوانین موضوعه به عهده «مجری» بوده و «کارفرما» هیچ گونه مسئولیتی ندارد و هر گونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آراء مربوط به هیأت‌های تشخیص و حل اختلاف

کارگری و سایر تعهدات قانون کار و بیمه تأمین اجتماعی و سایر موارد مربوطه به پرسنل زیر مجموعه «مجری»، به عهده «مجری» است.

**بند ۹-۹)** «مجری» در قبال خرابی‌های ناشی از اشکالات سخت‌افزاری، شبکه، سامانه عامل و نرم‌افزار مدیریت پایگاه داده‌ها، قطعی برق، پهنای باند و لینک اینترنت و امنیت کامپیوتر کاربران پنل نرم‌افزار، مسئولیتی بر عهده نداشته و انجام این قبیل امور، از شمول این قرارداد خارج و بر عهده «کارفرما» است.

**بند ۹-۱۰)** «مجری» در قبال تهیه پشتیبان‌های مناسب و به موقع از داده‌ها و اطلاعات نرم‌افزار موضوع این قرارداد و نیز ارائه خدمات پشتیبانی کارسازها، شبکه و زیرساخت‌های لازم موضوع قرارداد، مسئولیتی بر عهده نخواهد داشت و انجام این قبیل امور، از شمول این قرارداد خارج و بر عهده «کارفرما» است.

**بند ۹-۱۱)** «مجری» متعهد می‌شود که تعهدات این قرارداد یا بخشی از آن را به طرف(های) ثالث واگذار نکند، مگر آنکه قبلاً تأیید کتبی، صریح و قطعی «کارفرما» را که منحصرأ بر اساس صلاح‌دید خود «کارفرما» صادر شده، به صورت کتبی دریافت کند.

**بند ۹-۱۲)** در صورتی که «کارفرما»، بدون هماهنگی کتبی و اخذ موافقت «مجری»، در اجزای تشکیل‌دهنده نرم‌افزار موضوع این قرارداد، مانند متن برنامه (Source Code) و فایل‌های نرم‌افزار، رویه‌ها و جداول پایگاه‌داده‌ها به هر دلیلی اضافه یا حذف یا تغییراتی را اعمال کند، «مجری» هیچگونه مسئولیتی در قبال صحت عملکرد نرم‌افزار و ادامه ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار موضوع این قرارداد نخواهد داشت. بدیهی است که کلیه هزینه‌های نصب و راه‌اندازی مجدد سامانه نیز بر عهده «کارفرما» خواهد بود.

## ماده ۱۰) تغییرات در قرارداد

**بند ۱۰-۱)** هر گونه تغییر در مفاد این قرارداد یا پیوست‌های آن، از طریق تدوین الحاقیه‌ای که به تایید صاحبان امضای مجاز طرفین می‌رسد، انجام می‌شود.

**بند ۱۰-۲)** «کارفرما» می‌تواند در طول مدت این قرارداد، تا میزان ..... درصد شرح خدمات موضوع قرارداد و به تبع آن، مبلغ قرارداد را افزایش یا کاهش دهد.

## ماده ۱۱) حق امتیاز (کپی‌رایت)

**بند ۱۱-۱)** مطابق قانون حمایت از حقوق پدیدآورنده نرم‌افزارهای رایانه‌ای مصوب ۱۳۷۹ / ۱۰ / ۰۴ مجلس شورای اسلامی، کلیه حقوق مادی و معنوی نرم‌افزار موضوع این قرارداد منحصرأ متعلق به صاحب اثر «مجری» است.

**بند ۱۱-۲)** تحویل مستندات فنی توسعه (مانند طراحی، معماری، جداول پایگاه‌داده) و نیز متن برنامه خارج از تعهدات «مجری» در این قرارداد است.

**بند (۱۱-۳)** «کارفرما» و کارکنان وی حق تکثیر و تغییر مجوز نرم‌افزارهای موضوع این قرارداد، الگوبرداری از آن، نقض تدابیر امنیتی نرم‌افزار یا دسترسی به بخش‌های غیرعمومی سامانه (نظیر مهندسی معکوس و استخراج متن برنامه و ...) را ندارند.

**بند (۱۱-۴)** مالکیت کلیه اطلاعاتی که در نرم‌افزار موضوع قرارداد ثبت می‌شود، متعلق به «کارفرما» است.

## **ماده (۱۲) محرمانگی**

طرفین متعهد به رعایت اصول محرمانگی طبق پیوست شماره ۵ این قرارداد هستند.

## **ماده (۱۳) حوادث قهری (فورس ماژور)**

**بند (۱۳-۱)** در زمان وقوع حوادث قهری و شرایط فورس ماژور (از قبیل؛ جنگ، انقلاب، اعتصابات عمومی، بیماری‌های واگیردار، سایر حوادث و بلایای طبیعی، و غیره) عدم ایفای تعهد از سوی طرف متأثر، به منزله نقض تعهدات قراردادی تلقی نخواهد شد و تعهدات طرفین تا زمان رفع موانع، به حالت تعلیق در خواهد آمد.

**بند (۱۳-۲)** اعمال تحریم‌های بین‌المللی به نحوی که عملکرد طرفین قرارداد را به طور مستقیم تحت تاثیر قرار دهد (نظیر محدودیت در واردات دانگل‌ها یا خرید لایسنس‌ها یا اختلال در زیرساخت‌های نرم‌افزاری از قبیل پلتفرم‌های توسعه نرم‌افزار یا نرم‌افزارهای مدیریت پایگاه داده و غیره)، در زمره مصادیق فورس ماژور تلقی می‌شود.

**بند (۱۳-۳)** بروز اختلالات فنی از سوی ارائه‌دهندگان خدمات دسترسی (شبکه و اینترنت) یا ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی (مراکز داده)، مصداق فورس ماژور تلقی می‌شود.

**بند (۱۳-۴)** طرف متأثر از فورس ماژور، موظف است ظرف حداکثر ۷۲ ساعت مراتب امر را با ذکر دقیق جزئیات به اطلاع طرف مقابل برساند.

**بند (۱۳-۵)** در صورت بروز حوادث قهری (فورس ماژور) که در آن یکی از طرفین (یا هر دو طرف) قادر به ایفای تعهدات خود نباشد، قرارداد تا زمان رفع حوادث قهری (فورس ماژور) حداکثر به مدت سه ماه به حالت تعلیق در خواهد آمد. چنانچه پس از گذشت این مدت، همچنان شرایط فورس ماژور حاکم بوده و اجرای قرارداد امکان‌پذیر نباشد، هر یک از طرفین می‌توانند مبادرت به فسخ قرارداد کنند.

**بند (۱۳-۶)** پس از فسخ ناشی از حوادث قهری، «مجری» محق به دریافت حق‌الزحمه خدمات انجام شده و هزینه‌ها و مخارجی است که به طور واقعی تا آن لحظه در خصوص فعالیت‌های موضوع قرارداد، انجام داده است.

## **ماده (۱۴) حل و فصل اختلافات**

**بند (۱۴-۱)** کلیه اختلافات و دعاوی ناشی از این قرارداد و یا راجع به آن (از قبیل اختلاف در خصوص انعقاد، انحلال، اعتبار، مبالغ، نحوه پرداخت، فسخ، نقض تعهدات، تفسیر مواد یا نحوه اجرای مفاد قرارداد، ارزش‌گذاری‌ها و برآورد خسارات، و غیره) ابتداً از طریق مذاکره فی‌مابین و در صورت عدم حصول نتیجه، از طریق ارجاع امر به مرجع

داوری، قابل حل و فصل خواهد بود. رای مرجع داوری، قطعی و لازم‌الاجرا است. طرفین قرارداد «شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران» را به عنوان مرجع رسیدگی به تخلفات و نیز به عنوان داور مرضی‌الطرفین، انتخاب کردند.

**بند ۱۴-۲)** طرفین متعهد می‌شوند تا زمان حل شدن اختلاف، تعهداتی را که به موجب قرارداد بر عهده دارند اجرا کنند.

#### **ماده ۱۵) فسخ قرارداد**

**بند ۱۵-۱)** در صورت واگذاری موضوع قرارداد به غیر از سوی «مجری»، بدون اخذ موافقت کتبی «کارفرما»، «کارفرما» حق فسخ قرارداد را دارد. در این صورت، «مجری» متعهد است مبالغ اخذ شده بابت موضوع قرارداد را به «کارفرما» مسترد کند.

**بند ۱۵-۲)** در صورتی که «کارفرما» تعهدات پرداختی خود به «مجری» را مطابق مفاد این قرارداد انجام ندهد، «مجری» حق فسخ قرارداد را دارد.

**بند ۱۵-۳)** در صورت ورشکستگی یا انحلال «مجری»، «کارفرما» حق فسخ قرارداد را دارد. در این صورت، «مجری» متعهد است مبالغ اخذ شده بابت موضوع قرارداد را به «کارفرما» مسترد کند.

**بند ۱۵-۴)** در صورت بروز تاخیر در شروع عملیات موضوع قرارداد از سوی «مجری» بدون هماهنگی با «کارفرما»، بیش از (۳۰) سی روز پس از انعقاد قرارداد، «کارفرما» حق فسخ قرارداد را دارد. در این صورت، «مجری» متعهد است مبالغ اخذ شده بابت موضوع قرارداد را به «کارفرما» مسترد کند.

**بند ۱۵-۵)** در صورتی که «مجری» از اجرای مفاد قرارداد تخطی کرده و ظرف مدت دو هفته از دریافت تذکر کتبی «کارفرما»، نسبت به رفع آن یا ارائه پاسخ مقتضی به «کارفرما» اقدام نکند، «کارفرما» می‌تواند با ارسال اظهارنامه نسبت به فسخ قرارداد اقدام کند. در این صورت، «مجری» متعهد است مبالغ اخذ شده بابت موضوع قرارداد را به «کارفرما» مسترد کند.

**بند ۱۵-۶)** طرفین می‌توانند از یک ماه قبل و بر اساس توافق کتبی، برای فسخ قرارداد اقدام کنند، که در این صورت شرایط خاتمه و نحوه تسویه حساب نیز با توافق طرفین مشخص خواهد شد.

**بند ۱۵-۷)** در صورت بروز حوادث قهری ایجاد شده (مطابق ماده فروس‌ماژور) و اطلاع آن بیش سه ماه، طرفین می‌توانند برای فسخ قرارداد اقدام کنند. در این حالت «مجری» محق به دریافت هزینه‌ها و مخارجی است که به طور واقعی تا آن لحظه در خصوص فعالیت‌های موضوع قرارداد انجام داده است و «کارفرما» متعهد است هزینه خدمات انجام شده تا زمان فسخ را محاسبه و به «مجری» پرداخت کند.

**بند ۱۵-۸)** در صورتی که اجرای تعهدات و ارائه زیرساخت برای اجرای موضوع قرارداد از سوی «کارفرما» بیش از یک ماه به طول انجامد، «مجری» می‌تواند خواستار فسخ قرارداد شود. در این صورت، اگر «مجری» پیش‌پرداختی بابت موضوع این قرارداد دریافت کرده ولی ارائه خدمات موضوع قرارداد انجام نشده باشد، این مبالغ باید به «کارفرما» مسترد شود.

**بند ۱۵-۹)** در صورت درخواست «کارفرما» مبنی بر فسخ قرارداد، ناشی از عدم تقصیر «مجری»، «کارفرما» متعهد است هزینه خدمات انجام شده تا زمان فسخ را محاسبه و به «مجری» پرداخت کند.

**بند ۱۵-۱۰)** در صورت فسخ قرارداد ناشی از سایر عوامل مذکور، «کارفرما» متعهد است هزینه خدمات انجام شده تا زمان فسخ را محاسبه و به «مجری» پرداخت کند.

**بند ۱۵-۱۱)** در صورت فسخ یا خاتمه یا انحلال قرارداد حاضر، «مجری» هیچگونه تعهدی در قبال ارائه خدمات به «کارفرما» نخواهد داشت و از لحظه فسخ یا خاتمه یا انحلال قرارداد، کلیه امور مربوط به این قرارداد و پیوست های آن، بر عهده «کارفرما» خواهد بود.

**بند ۱۵-۱۲)** درخواست فسخ قرارداد، فقط باید از طریق اظهارنامه قضایی انجام شود.

#### ماده ۱۶) مکاتبات و کانال‌های ارتباطی

**بند ۱۶-۱)** طرفین کانال‌هایی را برای ثبت سوابق و مکاتبات به صورت مکتوب از پیش توافق می‌کنند. این کانال‌ها می‌توانند شامل نامه، نمابر، پست الکترونیکی، سامانه تیکتینگ بشرح جدول زیر باشند.

کانال ارتباطی	«کارفرما»	«مجری»
نامه	رسمی در سربرگ	رسمی در سربرگ
نمبر به شماره	.....	.....
پست الکترونیکی به آدرس	.....	.....
سامانه تیکتینگ به نام و آدرس	.....	.....
.....	.....	.....

**بند ۱۶-۲)** کلیه مکاتبات مرتبط با موضوع این قرارداد که از سوی یکی از طرفین برای طرف دیگر توسط یکی از کانال‌های ارتباطی توافق شده ارسال شود، تحویل شده تلقی می‌شود.

**بند ۱۶-۳)** ارائه خدمات و پاسخگویی به «کارفرما» فقط از طریق کانال‌های ارتباطی توافق شده رسمیت داشته و درخواست‌ها، تعاملات و ارتباطات انجام شده از سایر کانال‌های ارتباطی برای «مجری» رسمیت نداشته و تعهدآور نیست. حتی در مورد تماس‌های تلفنی، لازم است که درخواست موضوع مکالمه، از طریق کانال‌های ارتباطی مذکور با ذکر جزئیات دقیق برای اجرا و پیگیری، ارسال شود.

#### ماده ۱۷) زبان، تعداد و اعتبار نسخ قرارداد

این قرارداد تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و به زبان فارسی بوده و در ۱۶ (شانزده) ماده و در ۲ نسخه در شهر {تهران} تنظیم شده و به امضای طرفین قرارداد رسیده و به همراه پیوست‌های آن یک مجموعه جامع و یکپارچه‌ای را تشکیل داده که توسط طرفین توافق و تأیید شده است. همه نسخه‌های این قرارداد اعتبار یکسان دارند. همچنین تمام صفحات قرارداد و پیوست(های) آن به مهر و امضای «مجری» و «کارفرما» رسیده است.



**«مجری»**

نام و نام خانوادگی (سمت)

**«کارفرما»**

نام و نام خانوادگی (سمت)

(پایان متن اصلی قرارداد)

## پیوست شماره ۱ (شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار و سطح خدمت)

### الف) شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار

از آنجا که شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار که موضوع این قرارداد است، برای اطمینان طرفین ضروری است، لازم است این خدمات تا سرحد ممکن با دقت در این پیوست ذکر شود. اطلاعات این پیوست می‌تواند به صورت جدولی خدمات پشتیبانی نرم‌افزار یا یک بروشور از پیش تهیه شده باشد. این خدمات باید به نحوی مشخص شوند که «کارفرما» امکان تایید و پذیرش آن‌ها را داشته باشد.

ردیف	شرح خدمات پشتیبانی نرم‌افزار	تعداد/ زمان
۱	ارائه سامانه‌ای برای ثبت و ردیابی خطاهای اعلامی در بستر کانال‌های ارتباطی (مانند: ایمیل، مرکز تماس و وب)	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
۲	رفع خطاهای کارکردی مربوط به کد نرم‌افزار	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
۳	رفع خطاهای غیرکارکردی مربوط به کد نرم‌افزار (مانند امنیت، کارایی)، در صورت تهیه حداقل ملزومات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد نیاز اعلامی «مجری» بشرح پیوست ..... قرارداد و رعایت سیاست های امنیتی اعلامی «مجری» بشرح پیوست ..... قرارداد	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
۴	رفع خطاهای عملکردی نرم‌افزار مرتبط با زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (مانند نسخه‌های جدید مرورگرها و سامانه‌های عامل)	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
۵	ارائه خدمات راهنمایی تلفنی به ۲ نفر از نمایندگان ستاد «کارفرما» در ساعات اداری (شنبه تا چهارشنبه، روزانه ۹ ساعت کاری) با طول زمان ..... و تعداد تماس ..... محدود مورد توافق، در خصوص نحوه استفاده از نرم‌افزار	بر اساس جدول ۳-۱: جدول پایه پشتیبانی در تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور، تعداد نفرات نمایندگان ستاد «کارفرما» ۲ نفر است و مازاد بر آن بر اساس ضریب پایه ۲۵٪ الی ۳۵٪ توافق شده، تعیین می‌شود.
۶	ارائه مجوز نسخه جدید حاوی قابلیت‌های جدید یا بهبود در قابلیت‌های قبلی (اختیاری «مجری»)	بر اساس جدول ۳-۱: جدول پایه پشتیبانی در تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور، بر اساس ضریب پایه ۲۵٪ الی ۳۵٪ توافق شده، تعیین می‌شود...
۷	ارائه آموزش‌های کاربری نرم‌افزاری مازاد، علاوه بر آموزش زمان توسعه/خرید (اختیاری «مجری»)	بر اساس جدول ۳-۱: جدول پایه پشتیبانی در تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور، بر اساس

ضریب پایه ۲۵٪ الی ۳۵٪ توافق شده، تعیین می‌شود.		
بر اساس جدول ۳-۱: جدول پایه پشتیبانی در تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور، بر اساس ضریب پایه ۲۵٪ الی ۳۵٪ توافق شده، تعیین می‌شود.	یک بار نصب مجدد نرم‌افزار و سامانه عامل در صورت خرابی سخت‌افزار یا ارتقاء نرم‌افزار	۸
	سایر موارد با توافق طرفین	۹

### ب) سطح خدمت

#### انواع خطا:

**خطاهای حاد:** که منجر به اختلال کامل نرم‌افزار شده و باید حداکثر ظرف (۴۸) چهل و هشت ساعت از زمان اعلام (در صورت وجود دسترسی ریموت به پنل ادمین و کارساز) رفع شوند. نمونه‌های این خطاها عبارت هستند از:

- از کار افتادن (توقف) کامل نرم‌افزار
- کاهش زمان پاسخگویی به شکل غیرعادی
- انواع مشکل امنیتی از جمله هک و دیفیس
- بروز خطایی که حداقل (۱۰) ده درصد از کل قابلیت‌های نرم‌افزار، بلااستفاده شود.
- ثبت یا پردازش نادرست داده‌های عملیاتی که باعث اختلال در کسب‌وکار می‌شود (مانند اشتباه در محاسبه مالیات یا اشتباه در ثبت تعداد کالای درخواستی).

**خطاهای غیرحاد:** خطایی است که منجر به اختلال کامل نرم‌افزار نشده ولی باید حداکثر ظرف (۲۰) بیست روز کاری از زمان اعلام (در صورت وجود دسترسی ریموت به پنل ادمین و کارساز) رفع شوند.

#### پ) جریمه تاخیر و خسارات

پیمانکار در صورت تاخیر در انجام وظایف و تعهدات قراردادی، مشمول جریمه به شرح ذیل خواهد بود که «کارفرما» بدون لزوم به انجام تشریفات قضایی یا اداری مبالغ مربوط را از محل مطالبات پیمانکار کسر خواهد کرد.

- به ازای هر روز کاری تاخیر غیرمجاز معادل ..... مطابق جدول پایه پشتیبانی در تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور



## پیوست شماره ۲ (اجرای شرح خدمات)

### الف) ساختار شکست کار (WBS)

ساختار تفکیکی کار (پیشنهادی) برای انجام موضوع قرارداد به شرح ذیل است:

ردیف	فعالیت	تاریخ شروع	تاریخ پایان	قلم (اقلام) قابل تحویل	% از کل کار	قیمت

در این قسمت ساختار شکست کار (WBS) *Work Breakdown Structure* یا به عبارتی گام‌های مهم اجرایی قرارداد در صورت وجود، بیان می‌شود؛ مانند نصب و راه‌اندازی، آموزش، پشتیبانی و امثالهم. از آنجا که این ساختار مبنی بر کنترل و پایش تعهدات «مجری» بوده و پرداخت بر اساس آن صورت می‌گیرد، ضروری است با دقت کافی تدوین و توافق شود.

### ب) مستندات

توصیف ساختاری و محتوایی مستندات است که قرار است حین انجام موضوع قرارداد توسط «مجری» تهیه و «کارفرما» تحویل شود.

[به ازای هر مستند، باید مشخصات آن ذکر شده باشد.]

### پ) سکوها (پلتفرم‌ها) و ابزارها

سکوها (Platform) و ابزارهای لازم که برای نصب نرم‌افزار موضوع قرارداد و اجرای خدمات موضوع قرارداد لازم بوده و توسط «مجری» استفاده خواهد شد، در این قسمت ذکر می‌شود.

[ارائه نام سکوها/ابزار، نسخه مورد استفاده، و کاربرد آن در اجرای قرارداد و نحوه/مسئول تامین آن باید ذکر شود.]

### پیوست شماره ۳ (سایر خدمات)

در این پیوست باید سایر خدمات احتمالی «مجری» باید در کنار ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار ارائه کند، ذکر شود. خدمات راهبری نرم‌افزار که علاوه بر خدمات پشتیبانی نرم‌افزار اصلی حسب این قرارداد در تعهد «مجری» است، باید در این پیوست مشخص شوند. فهرست خدمات راهبری نرم‌افزار موضوع قرارداد نقش مهمی در پذیرش آن توسط «کارفرما» داشته و به همین دلیل، ذکر کامل همه آن‌ها در این پیوست اکیداً توصیه می‌شود.

#### سایر خدمات:

#### الف) شرح خدمات راهبری

در صورتی که «کارفرما» نیازمند ارائه خدمات دیگری مزاد بر خدمات اشاره شده پشتیبانی نرم‌افزار باشد، هزینه آنها باید تحت عنوان «راهبری» محاسبه و پرداخت شود. این هزینه می‌تواند بر اساس نفر-ساعت، نفر-روز، نفر-ماه یا حتی توافقی و حسب عنوان شغلی مورد نیاز (طبق جداول فصل ۲) تعرفه نرخ پایه خدمات فنی-تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور محاسبه شود.

این خدمات نوعاً شامل موارد زیر است:

شرح خدمات راهبری	واحد	زمان
راهبری زیرساخت نرم‌افزاری (سامانه عامل و پایگاه داده)	ماه‌بانه/فصلی	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
راهبری زیرساخت سخت‌افزاری (کارسازها، تجهیزات ذخیره‌سازی، ...)	ماه‌بانه/فصلی	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
راهبری زیرساخت امنیتی (آنتی‌ویروس، فایروال، ...)	ماه‌بانه/فصلی	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
شناخت و تحلیل نیازمندی‌های جدید	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
توسعه (در نرم‌افزارهای سفارش مشتری)	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
پیاپی سازی فرم و فرآیندهای الکترونیکی	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
پیاپی سازی ارتباطات یکپارچگی با سامانه‌های دیگر	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
تهیه گزارش و مستندات به درخواست «کارفرما»	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
برگزاری جلسات مزاد آموزش	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
ارائه خدمات مشاوره	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
حضور در جلسات کارشناسی-فنی مورد نیاز «کارفرما»	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
خدمات داده‌آمایی (پاک‌سازی پرونده، استخراج داده‌ها، ثبت در فرم‌های مشخص شده، تایپ، اسکن، ...)	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
طراحی گرافیکی	موردی/نفرساعت	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
نصب مجدد نرم‌افزار و سامانه عامل در صورت خرابی سخت‌افزار یا ارتقاء نرم‌افزار	موردی	طی مدت قرارداد در ساعات اداری

سایر موارد با توافق طرفین	موردی	طی مدت قرارداد در ساعات اداری
---------------------------	-------	-------------------------------

### ب) شرح خدمات راهبری انتخاب شده

به عنوان مثال در خصوص برگزاری جلسات مازاد آموزش:

[چنانچه استفاده نرم‌افزار مستلزم برگزاری جلسات مازاد آموزشی به افراد «کارفرما» باشد، دو موضوع باید در این بخش از پیوست تصریح شوند: (۱) طرح آموزش، شامل سرفصل‌های آموزشی، نفر-ساعت آموزشی، افرادی که باید آموزش ببینند، تهیه ملزومات آموزشی، تهیه محتوای آموزشی و مواردی از این دست؛ (۲) هزینه آموزش طرح پیشنهادی.]

به عنوان مثال در خصوص نصب مجدد نرم‌افزار:

[توصیه می‌شود همه زیرساخت‌ها و پیش‌نیازهای ضروری برای ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار موضوع قرارداد در این بخش از پیوست با جزئیات کافی تصریح شوند.]

## پیوست شماره ۴ (اسناد هویتی)

این پیوست، شامل اسناد هویتی طرفین قرارداد است.

اسناد هویتی «کارفرما» می‌تواند شامل: آخرین نسخه تغییرات مندرج در روزنامه رسمی و موید حق امضای امضاکنندگان قرارداد باشد. ]

اسناد هویتی «مجری» می‌تواند شامل: کارت ملی، مجوزهای و مدارک دال بر سوابق یا صلاحیت اشخاص، از جمله گواهینامه‌های تخصصی مرتبط با اجرای پروژه و مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه‌ای باشد. ]

## پیوست شماره ۵ (قرارداد محرمانگی و منع رقابت نامشروع)

قرارداد حاضر به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی فی‌مابین؛

این قرارداد بین سازمان/شرکت/اداره/آقای/خانم ..... به شماره ثبت/شماره شناسنامه ..... اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیر تجاری ..... دارای کد اقتصادی شماره ..... شناسه ملی/کدملی ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... (سمت/کدملی .....) و ..... (سمت/کدملی .....)، که طبق روزنامه رسمی شماره ..... مورخ ..... به عنوان صاحبان امضای مجاز معرفی شده‌اند، نشانی: ..... کدپستی ..... پست الکترونیکی: ..... شماره تماس ..... و وبگاه ..... که از این پس «کارفرما» نامیده می‌شود،

و

شرکت/آقای/خانم ..... به شماره ثبت/شماره شناسنامه ..... اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیر تجاری ..... دارای کد اقتصادی شماره ..... شناسه ملی/کدملی ..... به نمایندگی خانم/آقای ..... (سمت/کدملی .....) و ..... (سمت/کدملی .....)، که طبق روزنامه رسمی شماره ..... مورخ ..... به عنوان صاحبان امضای مجاز معرفی شده‌اند، عضو سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان ..... با کد عضویت ..... نشانی: ..... کدپستی ..... پست الکترونیکی: ..... شماره تماس ..... و وبگاه ..... و از این پس «مجری» نامیده شده، تحت شرایط زیر منعقد می‌شود.

### ماده (۱) تعریف «اطلاعات محرمانه» و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای

«اطلاعات محرمانه» به معنی هرگونه اطلاعات فنی و غیرفنی مرتبط با کسب و کار یا پروژه‌های اجرایی و در حال انجام «کارفرما» است. مصادیق اطلاعات محرمانه، بدون قید تحدید، شامل؛ کلیه اطلاعات فنی و تخصصی، طراحی‌ها و نقشه‌های مربوط به محصولات و سامانه‌ها و تجهیزات و زیرساخت‌ها، هرگونه دانش فنی، خصوصیات فنی دستگاه‌ها و تجهیزات و نرم‌افزارها و سامانه‌ها، اطلاعات تجاری یا قراردادهای و تفاهم‌نامه‌ها، کلیه اطلاعات مربوط به ساختار داخلی طرفین و روال‌های کاری، اطلاعات مربوط به پرسنل، طرح‌ها و برنامه‌ها، برنامه‌های کسب و کار و فروش، اطلاعات مالی و معاملاتی، و غیره که به طور مستقل دارای ارزش مادی یا معنوی بوده و در دسترس عموم قرار ندارد و تلاش‌های معقولانه‌ای برای حفظ و حراست از آن‌ها شده است.

### ماده (۲) موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از؛ تعهد گیرنده اطلاعات، به حفظ و نگهداری و عدم افشای کلیه اطلاعات محرمانه‌ای که به صورت رسمی و غیررسمی، مکتوب یا شفاهی، فیزیکی یا الکترونیکی از «مالک یا ارائه‌کننده اطلاعات» دریافت کرده است. تبصره: اطلاعات محرمانه ممکن است در طول دوره قرارداد و به واسطه همکاری طرفین ایجاد یا تحصیل شده که در این صورت نیز «کارفرما» به عنوان مالک اطلاعات محسوب شده و «مجری» متعهد به رعایت اصول محرمانگی است.

### ماده (۳) تعهدات گیرنده اطلاعات

- بدون رضایت کتبی مالک اطلاعات، از «اطلاعات محرمانه» که پیرو این قرارداد تحصیل یا فاش شده، به هیچ وجه بهره‌برداری شخصی نکرده و یا آن‌ها را به نفع شخص ثالث استفاده یا فاش نمی‌کند.
- «گیرنده اطلاعات» متعهد است که از «اطلاعات محرمانه» صرفاً برای اجرای مفاد قرارداد و منافع مالک اطلاعات استفاده کند.
- «گیرنده اطلاعات» موظف است تا اسرار و «اطلاعات محرمانه» موضوع قرارداد را در مقابل افشاء، امحاء و یا تخریب محافظت کرده و برای حفاظت از آن‌ها، نکات ایمنی و تدابیر موثر امنیتی را به کار گیرد.
- افشای «اطلاعات محرمانه» برای مرجع ذیصلاح قانونی، به منزله نقض تعهدات قرارداد تلقی نخواهد شد.
- در صورت درخواست کتبی «مالک اطلاعات» مبنی بر استرداد اسناد حاوی «اطلاعات محرمانه»، امحاء آن‌ها یا تسلیم آن‌ها به مراجع خاص، «گیرنده اطلاعات» موظف خواهد بود تا بلافاصله این امر را انجام دهد.

### ماده (۴) حل اختلاف

کلیه اختلافات و دعاوی ناشی از این قرارداد و یا راجع به آن (از قبیل اختلاف در خصوص انعقاد، انحلال، اعتبار، فسخ، نقض تعهدات، تفسیر مواد یا نحوه اجرای مفاد قرارداد و جبران خسارت) از طریق ارجاع امر به مرجع داور، قابل حل و فصل خواهد بود. رای مرجع داور، قطعی و لازم‌الاجرا است. طرفین قرارداد «شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران» را به عنوان داور مرضی‌الطرفین انتخاب می‌کنند.

«مجری»

نام و نام خانوادگی (سمت)

«کارفرما»

نام و نام خانوادگی (سمت)

(پایان پیوست‌های قرارداد)