

قالب قرارداد پشتیبانی، نگهداری و راهبری سرور

شماره: {شماره ثبت قرارداد}

تاریخ: {تاریخ عقد قرارداد}

پیوست: دارد

توضیح: موارد ذکر شده در این {قالب} بر اساس مشخصات و توافقات مذاکرات فروش تنظیم خواهند شد.

تاریخ اعتبار: 1400/03/31

1. طرفین قرارداد

این قرارداد میان {نام شرکت یا سازمان کارفرما} به نمایندگی آقای/خانم {نام و نام خانوادگی صاحبان امضاء مجاز کارفرما} با سمت {سمت سازمانی نماینده کارفرما} به عنوان کارفرما و شرکت مهندسی سازه اطلاعات سامان (سهامی خاص 315606) به نمایندگی آقای جعفر اسکندریان با سمت مدیر عامل به عنوان کارگزار به شرح ذیل منعقد می گردد.

2. موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارتست از ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری و راهبری سرور {نام سرور، مثال: سرور سامان سوئیت} {در سطح اینترنت داخلی سازمان کارفرما / در دامنه اینترنتی سازمان کارفرما و در حال بهره برداری تحت دامنه www.domain.com} کارفرما طبق شرح خدمات پیوست شماره یک.

3. تعهدات کارگزار

- 3.1 ارائه خدمات پایه پشتیبانی و راهبری سرور موضوع پیوست شماره 1 در ازای مبلغ همین قرارداد.
- 3.2 ارائه خدمات جانبی موضوع پیوست شماره 2 با اخذ هزینه مجزا طبق تعرفه شرکت.
- 3.3 پاسخ به مکاتبات فیما بین حداکثر ظرف یک هفته از تاریخ دریافت مکاتبه.
- 3.4 کارگزار متعهد می شود از اطلاعات، داده ها، اسناد و مدارکی که تحت عنوان محرمانه در اختیار وی قرارداد داده می شود، مراقبت نموده و از هر گونه افشا یا انتشار آنها خودداری نماید.

4. تعهدات کارفرما

- 4.1 پرداخت بدون تاخیر وجه مراحل قرارداد بشرح ماده شش به کارگزار.
- 4.2 معرفی نماینده رسمی دارای اختیارات کافی، جهت پاسخگویی به مکاتبات فروشنده، صدور تاییدیه مراحل و پیگیری درخواستها و مطالبات فنی، قراردادی، مالی و اداری فروشنده در سازمان کارفرما تا حصول نتیجه.
- 4.3 پاسخ به مکاتبات فیما بین حداکثر ظرف یک هفته از تاریخ دریافت مکاتبه.
- 4.4 تأمین هزینه و امکانات ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی تیم فروشنده (خارج از شهر تهران) حین اجرای قرارداد.
- 4.5 در اختیار قراردادن اطلاعات، مدارک و مستندات مورد نیاز کارگزار جهت انجام موضوع قرارداد.
- 4.6 تأمین دفتر کار با امکانات و تجهیزات اداری و ایستگاه کاری متصل به شبکه، در صورت نیاز به حضور و فعالیت کارگزار در محیط کارفرما.
- 4.7 کارفرما متعهد است تا دو سال پس از پایان قرارداد، با هیچ یک از کارکنان کارگزار به هیچ وجه قرارداد همکاری منعقد نموده و آنها را به استخدام خویش در نیاورد.

5. مدت قرارداد

مدت این قرارداد یک سال شمسی از تاریخ {تاریخ شروع قرارداد} الی {تاریخ خاتمه قرارداد} می باشد.

6. مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

هزینه خدمات ماهیانه {هزینه ماهیانه به عدد} {هزینه ماهیانه به حروف} ریال و برای کل مدت قرارداد جمعا {جمع هزینه به عدد} {جمع هزینه به حروف} ریال می باشد.

در ابتدای هر دوره یک ماهه بر اساس صورت وضعیت ارسالی هزینه یک ماهه خدمات نگهداری آتی به علاوه هزینه خدمات جانبی مازاد انجام شده در دوره ی یک ماهه قبل، توسط کارفرما در وجه کارگزار پرداخت می گردد.

تبصره 1: در صورت عدم پرداخت هزینه نگهداری حداکثر تا یک ماه پس از ارسال صورت حساب، کارگزار مجاز به قطع خدمات بوده و هرگونه مسئولیت و تعهد ناشی از این قرارداد از عهده وی ساقط می گردد. برقراری مجدد خدمات تنها با پرداخت هزینه ها بصورت پیوسته در ادامه دوره قبل امکانپذیر است.

7. کسور و اضافات قانونی

7.1. به جمع مبلغ هر صورت وضعیت، عوارض و مالیات بر ارزش افزوده، طبق ضرایب قانونی اضافه می شود.

7.2. از هر مرحله پرداخت 5٪ بابت سپرده بیمه تامین اجتماعی کسر می شود که پس از پرداخت مرحله آخر و در قبال ارائه مفاصا حساب تامین اجتماعی، کسور بیمه تامین اجتماعی به کارگزار مسترد خواهد شد.

8. قانون قرارداد

این قرارداد از هر حیث تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی بوده و کارگزار اعلام می نماید مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوب 22 دیماه 1337 و اصلاحیه های آن نمی باشد و منافع این قرارداد را به هیچیک از اشخاص مشمول قانون مذکور انتقال نداده یا آنان را به شرکت در این قرارداد قبول نخواهد کرد.

9. فسخ قرارداد

در شرایط زیر قرارداد قابل فسخ است:

9.1. فسخ قرارداد با توافق طرفین که در این صورت شرایط خاتمه و نحوه تسویه حساب نیز مشخص خواهد شد.

9.2. در صورتیکه یکی از طرفین قرارداد در اجرای مفاد آن تخلف نماید و ظرف ده روز کاری از دریافت تذکر کتبی از طرف دیگر نسبت به رفع آن یا ارائه پاسخ مقتضی اقدام نکند، طرف دیگر می تواند با ارسال اظهارنامه نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.

9.3. در صورت بروز هر گونه حوادث غیر مترقبه مانند جنگ، سیل، زلزله، و یا هر گونه عواملی خارج از اختیار طرفین که ادامه کار را غیر ممکن می سازد قرارداد به خودی خود فسخ می شود.

9.4. در صورت فسخ قرارداد، هزینه خدمات انجام شده تا زمان فسخ، بر اساس ارزیابی مورد توافق طرفین یا در صورت اختلاف، طبق ارزیابی کمیته حل اختلاف، به کارگزار پرداخت می شود.

10. حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف میان طرفین قرارداد، بدوا موضوع توسط کمیته حل اختلاف، مرکب از دو نماینده از هر طرف و یک کارشناس مورد قبول طرفین، رسیدگی و در صورت عدم حل مشکل، محاکم قضایی جمهوری اسلامی ایران صالح به رسیدگی می باشند.

11. ضمائم قرارداد

ضمائم قرارداد که جزء لاینفک آن می باشد عبارت است از:

11.1. پیوست شماره 1- شرح خدمات پشتیبانی و راهبری سرور

11.2. پیوست شماره 2- شرح خدمات جانبی

12. نشانی طرفین قرارداد

نشانی کارگزار: تهران، بزرگراه مدرس، ابتدای خیابان ظفر (خیابان شهید دستگردی)، شماره 215، طبقه دوم،

کدپستی 1919814718. تلفن: 22906448

نشانی کارفرما: {درس رسمی کارفرما}

تلفن: {تلفن تماس کارفرما}

هرگاه یکی از طرفین قرارداد نشانی خود را در مدت قرارداد تغییر دهد باید نشانی جدید خود را پانزده روز قبل از تغییر کتبا به طرف دیگر ابلاغ کند و تا وقتی که نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است کلیه مکاتبات به نشانی فوق ارسال خواهد شد و تمام آنها ابلاغ شده تلقی می گردد.

13. نسخ قرارداد

این قرارداد در {13 ماده و 1 تبصره و 2 ضمیمه در 8 صفحه}، طی {3} نسخه که کلیه صفحات به امضای مجاز و تعهدآور طرفین رسیده است و کلیه نسخ آن اعتبار واحد دارد.

** پایان متن صفحه **

قرارداد نگهداری، پشتیبانی و راهبری سرور پیوست شماره 1 - شرح خدمات قرارداد

1. محدوده شمول خدمات:

1.1. یک سرور اختصاصی {که میزبان نرم افزار سامان سوئیت/ به آدرس www.domain.com و دارای سیستم عامل لینوکس، مستقر در مرکز داده ؟؟؟ در موقعیت جغرافیایی شهر تهران} می باشد.
تبصره 1: منظور از نرم افزارهای پایه سرور، نرم افزار وب سرور (Apache)، نرم افزار پایگاه داده (MySQL)، و نرم افزار سیستم عامل (Linux) و نرم افزار PHP می باشد.

2. شرح خدمات پشتیبانی و راهبری سرور:

- 2.1. بررسی و رفع اشکالات احتمالی سرور که در نتیجه اختلال نرم افزارهای پایه سرور رخ بدهد.
- 2.2. بروزرسانی (وصله های الزامی و امنیتی) نرم افزارهای پایه سرور (بروزرسانی و نصب وصله ها به صورت آنلاین و از طریق اتصال اینترنتی انجام می گیرد بنابراین، فراهم نمودن اتصال سرور به اینترنت به صورت موقت الزامی است. در صورت عدم فراهم نمودن اتصال، کل زمان مورد نیاز برای بروزآوری به صورت آفلاین، در قالب خدمات مازاد نفر ساعتی محاسبه می گردد).
- 2.3. نصب و راه اندازی مجدد نرم افزارهای پایه سرور (تا یک نوبت در سال بدون هزینه مازاد).
- 2.4. تنظیم رویه های پشتیبان گیری خودکار روزانه از پایگاه داده و اسناد فایل (در صورت عدم فراهم نمودن محل نگهداری مجزا با دسترسی ftp، نسخ پشتیبان روی سرور ذخیره می شوند).
- 2.5. خدمات پایش RUM. (بازه زمانی و تعداد پایش هرکدام از آیتمهای ذیل متناسب با حساسیت و سطح سرویس جهت تحقق تعهد بند 3.4 تنظیم می شود)
 - انتقال نسخه پشتیبان از سرور به رسانه ماندگار (در صورت فراهم نمودن بند 3.11)
 - بازبینی سرور جهت بررسی صحت رویه پشتیبان گیری، وضعیت سرور و رفع مشکلات احتمالی.
 - کنترل صحت نسخه پشتیبان سیستم (نصب آزمایشی روی سرور مجزا)
- 2.6. ارائه گزارش فعالیت و وضعیت سرور در دوره های سه ماهه.

2.7. پاسخگویی به درخواستهای خدمات نگهداری کارفرما {توسط مرکز تماس پشتیبانی} {از طریق سامانه تیکتینگ} {در ساعات اداری}.

3. شرایط خدمات پشتیبانی:

- 3.1. میزان ارائه خدمات جهت رفع اختلالات نرم افزاری سرور، سقف زمانی ندارد.
- 3.2. زمان رسیدگی به اختلالات و اشکالات نرم افزاری سرور، از زمان اعلام کتبی کارفرما به شرح زیر خواهد بود:

نوع خطا (Bug)	زمان رسیدگی
رسیدگی به خطای حاد (عملکرد ناصحیح در زیرساخت نرم افزار های پایه به نحوی که پاسخگویی سرور به طور کامل دچار وقفه گردد یا آسیب پذیری در نرم افزارهای پایه رخ دهد).	(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : 2 ساعت بازیابی سیستم : 6 ساعت رفع کامل خطا : 3 روز

مهر و امضاء کارگزار

مهر و امضاء کارفرما

(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : 4 ساعت رفع موقت : 2 روز رفع کامل خطا : 6 روز	رسیدگی به خطای مهم (عملکرد ناصحیح در زیرساخت نرم افزارهای پایه به نحوی که پاسخگویی کل سرور قطع نشده و در اجرا و پاسخگویی بخشهایی از سیستم مشکل ایجاد کرده باشد یا آسیب پذیری مهم در نرم افزارهای پایه گزارش شود).
(رسیدگی ساعت اداری) پاسخ به تماس : 8 ساعت رفع موقت : 3 روز رفع کامل خطا : 10 روز	رسیدگی به خطای عادی (اشکال عملیاتی، اشکال در پشتیبان گیری، کندی سرعت یا سایر مواردی که باعث اختلال شده اما باعث توقف عملکرد جاری نرم افزار نشده اند).

3.3. در جدول فوق منظور از ساعت، ساعت اداری و منظور از روز، روز کاری است. مبنای محاسبه زمان رسیدگی از زمان اعلام رسمی کارفرما در ساعات اداری (8 تا 16 شنبه تا چهارشنبه) به استثنای روزهای تعطیل می باشد، و در صورت ثبت درخواست خارج از ساعات اداری، مبنای محاسبه زمان رسیدگی از ابتدای شروع بکار اولین روز کاری بعدی خواهد بود. رسیدگی به درخواست ها در خارج از ساعات اداری به صورت خدمات مازاد و مطابق هزینه کارشناسی پیوست شماره دو محاسبه خواهد گردید.

3.4. **تعهد فعال بودن سرور** (براساس گزارش ping دقیقه ای 24*7) و لحاظ شرایط این پیوست - 98% می باشد. (در سطح سرویس استاندارد با توجه به اینکه پایش مکانیزه مستمر 7*24 وجود ندارد، زمان قطعی سرویس که قبل از اعلام کارفرما و مهلت رسیدگی به درخواست باشد از مجموع قطعی گزارش شده کسر و سپس Downtime سرور محاسبه می گردد). همچنین (قطعی هایی که خارج از قصور پیمانکار در عمل به تعهدات باشد - مانند قطعی اینترنت یا خرابی سخت افزار، زیرساخت مجازی سازی و زیر ساخت شبکه یا برق - از مجموع قطعی گزارش شده ماهیانه کسر و سپس Downtime سرور محاسبه می گردد).

3.5. **جریمه در صورت قطعی سرور** (در دسترس نبودن) بیش از سقف مجاز ماهانه به علت قصور پیمانکار در عمل به تعهدات سطح سرویس به ازای هر ساعت نیم درصد مبلغ ماهانه پشتیبانی سرور می باشد. (سقف اعمال جرایم در ماه معادل دو سوم رقم ماهانه نگهداری و راهبری همان سرور خواهد بود).

3.6. مستقل از سطح سرویس، در صورتی که وقوع رویدادی به عنوان بروز خطای نرم افزاری یا پیکربندی سرور به کارگزار ارجاع شود، اما در جریان رسیدگی مشخص شود، دلیل وقوع رویداد، خطای نرم افزارهای پایه سرور نبوده و دلایل دیگری از قبیل مشکلات نرم افزار، اختلالات سخت افزار، زیرساخت مجازی سازی و شبکه و اینترنت و ... دلیل امر بوده است، تعهدات زمانی جداول فوق از کارگزار ساقط شده و زمان صرف شده جهت رسیدگی، به عنوان خدمات نفر ساعت کارشناسی مازاد منظور خواهد شد و زمان قطعی سرویس دهی سرور نیز در محاسبه Downtime سرور (بند 3.4) محسوب نخواهد گردید.

3.7. فرض بر ارائه خدمات راهبری سرور برای نرم افزار نصب شده روی یک سرور فیزیکی یا مجازی واحد جهت پاسخ به تحمل ترافیک و حساسیت امنیتی متعارف که در زمان انعقاد قرارداد برآورد و تعیین گردیده است. در طول مدت قرارداد، در صورت نیاز به پاسخ گویی ترافیک بالاتر به صورت مقطعی یا دائمی و یا نیاز به تغییر ساختار عمده در پیکربندی امنیتی و یا نیاز به نصب نرم افزار به صورت مقیاس پذیر روی چند سرور و یا راه اندازی زیر ساخت های High Availability، علاوه بر نیاز به تغییر زیرساخت و پیکربندی سخت

- افزایی و منابع سرور که برعهده کارفرما می باشد، محاسبات برآورد هزینه راهبری سرور نیز می بایست مجدد صورت پذیرد.
- 3.8. خدمات پشتیبانی منحصر به یک نفر نماینده واجد شرایط کارفرما (فردی ثابت با دانش کافی در زمینه شبکه و سرور) ارائه می شود. کارگزار از ارائه خدمات پشتیبانی به سایر کاربران سازمان یا نماینده فاقد شرایط معذور است.
- 3.9. دریافت خدمات، مستلزم برقراری دسترسی راه دور کارگزار به سرور از طریق (ssh) با حق دسترسی مدیریت و سرویس kvm، توسط کارفرما است.
- تبصره 2:** عدم تامین سطح دسترسی لازم به صورت راه دور، ضمن کاهش سطح سرویس و افزایش حداقل زمان پاسخگویی، مبنای محاسبات هزینه پشتیبانی را نیز افزایش خواهد داد.
- تبصره 3:** در صورت نیاز به مراجعه حضوری نماینده کارگزار به محل استقرار سرور (مرکز داده)، کارفرما موظف است هماهنگی ورود و حضور نماینده در محل سرور را در هر ساعت شبانه روز که لازم باشد به عمل آورد. در غیر این صورت تعهدات زمانی جدول سطح سرویس پاسخ گویی از کارگزار برداشته شده و زمان قطعی احتمالی جزء Downtime سرور محاسبه نخواهد گردید.
- 3.10. ارائه خدمات مشروط به دسترسی انحصاری کارگزار در بالاترین سطح دسترسی (شناسه root) به سرور(های) موضوع قرارداد می باشد. در صورت نیاز و به صورت موقت در پاسخ به درخواست کتبی کارفرما و توافق کارگزار، شناسه مذکور برای بازه زمانی مشخص می تواند در اختیار کارفرما قرار گیرد.
- 3.11. جهت انتقال نسخه پشتیبان به رسانه ماندگار، کارفرما می بایست امکانات زیر را فراهم نماید:
- 3.11.1. در صورتی که نسخه های پشتیبان حجمی کمتر از یک گیگا بایت داشته باشند، فراهم نمودن دسترسی لازم با تامین پهنای باند مناسب و پایدار برای سرور جهت دانلود نسخه های پشتیبان.
- 3.11.2. در صورتی که نسخه های پشتیبان حجمی بیش از یک گیگا بایت داشته باشند، علاوه بر تامین پهنای باند مناسب و پایدار برای سرور، می بایست سامانه های سخت افزاری و نرم افزاری مناسب (مانند tape) جهت انتقال نسخه های پشتیبان به رسانه ماندگار را در مرکز داده تامین نموده و توافقات لازم جهت تحویل رسانه حامل نسخه پشتیبان به کارگزار را با مدیریت مرکز داده حاصل نماید.
- 3.12. تامین و نگهداری بستر مناسب اعم از سخت افزار سرور یا زیرساخت مجازی سازی، شبکه و پهنای باند کافی بر عهده کارفرما است.
- تبصره 4:** در صورتیکه بستر اجرای سرور به صورت ماشین مجازی توسط کارفرما فراهم گردد، کارفرما موظف است مطابق زمانبندی توافق شده ای، از ماشین مجازی Image کامل تهیه و حداقل دو نسخه آخر را در رسانه مناسب نگهداری نماید. و همچنین حداقل یک نسخه را در وضعیت host شده و آماده اجرا نگه دارد.
- 3.13. مدیریت سرور مستقیما از طریق پوسته سیستم عامل انجام شده و از نرم افزارهای مدیریت هاستینگ استفاده نخواهد شد.

3.14. در صورت درخواست کارفرما، نصب و پیکربندی هرگونه نرم افزار جانبی و کمکی، اضافه بر نرم افزارهای پایه سرور، منوط به تست و تایید کارگزار و در قالب ارائه خدمات جانبی مازاد انجام خواهد پذیرفت.

3.15. در صورت نیاز به نصب و پیکربندی مجدد سرور به دلیل خرابی سخت افزار یا تصمیم کارفرما به تعویض سخت افزار سرور، هزینه نصب و پیکربندی در قالب خدمات جانبی مازاد دریافت خواهد شد.

3.16. در صورت نیاز، تهیه لایسنس کلیه نرم افزارهای پایه سرور و نرم افزارهای جانبی مورد نیاز بر روی سرور، بر عهده کارفرما است.

تبصره 5: اختلالات نرم افزاری عبارت است از ناسازگاری نرم افزارهای پایه سرور با همدیگر به گونه ای که بر روی یک سیستم سالم و عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر نرم افزارهای جانبی و کمکی و یا مشکلات سخت افزاری، نمایان باشد. بدیهی است، عملکرد ناصحیح و یا خطاهای هرکدام از نرم افزارهای پایه یا ابزارهای کمکی نصب شده به تنهایی در محدوده تحت پوشش خدمات و تعهدات این قرارداد قرار نمی گیرند.

تبصره 6: با توجه به شرایط قید شده در بند 3.6 چنانچه در اثر افزایش فشار ترافیک، تلاش برای نفوذ (مشابه حملات DOS) و یا مشکلات خارج از کنترل در محدوده ی توافق شده، برای تداوم سرویس دهی نرم افزار مشکلاتی بروز نماید، رفع آن در قالب خدمات کارشناسی نفر ساعتی و مازاد بر تعهدات سطح سرویس توافق شده انجام خواهد پذیرفت. در صورت نیاز به تغییر پیکربندی نصب سیستم به صورت مقیاس پذیر، نصب ابزارهای کمکی جدید و یا تغییر در پیکربندی ابزارها و نرم افزارها جهت پاسخگویی شرایط جدید، علاوه بر هزینه های نصب و راه اندازی اولیه می بایست تغییر شرایط راهبری سرور در قالب الحاقیه به قرارداد لحاظ گردد.

** پایان متن صفحه **

قرارداد نگهداری، پشتیبانی و راهبری سرور
پیوست شماره 2 - خدمات جانبی پشتیبانی و راهبری سرور

1. خدمات جانبی:

- خدمات جانبی به درخواست کارفرما و با پرداخت هزینه مجزا طبق تعرفه قیمت بند 2 ارائه می شود:
- 1.1. انجام تست های کارایی و امنیت (تست نفوذپذیری).
 - 1.2. انجام تنظیمات ویژه بالا بردن کارایی، تنظیمات ویژه امنیت، راه اندازی سیستم های پایش سرور.
 - 1.3. هرگونه خدمات حضوری و غیرحضوری مزاد بر سقف تعهد شده در شرح خدمات پشتیبانی.
 - 1.4. برگزاری جلسات آموزش، مشاوره و سایر جلسات مورد تقاضای کارفرما.
 - 1.5. نصب نرم افزارهای کمکی یا برقراری سرویسهای جدید به تقاضای کارفرما.
 - 1.6. تهیه هر نوع گزارش و مستندات به درخواست کارفرما.

2. تعرفه قیمت خدمات جانبی:

شرح خدمت	قیمت (ریال)
یک نوبت نصب و پیکربندی زیرساخت نرم افزاری پایه شامل (سیستم عامل، پایگاه داده، وب سرور) بر روی سرور virtual یا dedicate	تعرفه روز شرکت
یک نوبت نصب و پیکربندی اولیه سامان سوئیت و مولفه های وابسته	تعرفه روز شرکت
نصب و پیکربندی سرور Backup Server ، Mirror ، ...	تعرفه روز شرکت
خدمات کارشناسی پشتیبانی عمومی سرور	تعرفه روز شرکت
خدمات کارشناس ارشد سرور و میزبانی وب	تعرفه روز شرکت
خدمات مشاوره، امنیت و مدیریت پروژه	تعرفه روز شرکت
خدمات کارشناسی خارج از شهر تهران یا خارج از ساعات اداری	تعرفه روز شرکت

تبصره 1: هزینه خدمات خاص مانند نصب و پیکربندی سرور Backup Server ، Mirror ، ... بسته به نوع پیکربندی درخواستی و شرایط دیتاسنتر به صورت نفرساعت خدمات کارشناسی و مشاوره ای جدول فوق محاسبه خواهد گردید.

** پایان متن صفحه **