

قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

ماده یکم - طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت به شناسه ملی و شماره ثبت به نشانی که منبع پیمانکار نامیده می شود و شرکت به شناسه ملی و شماره ثبت به نشانی که منبع کارفرما نامیده می شود در تاریخ به شرح موارد زیر منعقد می گردد.

ماده دوم - موضوع قرارداد (مدیریت و نگهداری زیرساخت شبکه و پشتیبانی شبکه های کامپیوتری)

۱-۲- پشتیبانی شبکه حضوری و راه دور در خصوص شبکه کامپیوتری کارفرما و خدمات نرم افزاری و سیستمی کارفرما

۲-۲- پشتیبانی فنی و نگهداری از سخت افزار و نرم افزار سیستم های موجود در شرکت کارفرما

۳-۲- سرویس تجهیزات سخت افزاری موجود در شرکت کارفرما

۴-۲- امور شبکه و یکپارچه سازی (سرور ها، طراحی شبکه، امنیت شبکه، ادوات شبکه)

۵-۲- نصب و راه اندازی نرم افزار های کاربردی

ماده سوم - مدت زمان قرارداد

۱-۳- قرارداد حاضر از تاریخ ۰۱ / ۱۲ / ۱۴۰۰ لغایت ۲۹ / ۱۲ / ۱۴۰۱ دارای اعتبار و لازم الاجرا می باشد.

۲-۳- در صورت انقضای مهلت یاد شده، قرارداد فوق قابل تمدید بوده و چنانچه تا یک ماه قبل از پایان مدت قرارداد، هیچ یک از طرفین نسبت به فسخ آن اقدام نکنند، با افزایش حداقل ۲۵٪ مبلغ قرارداد به مدت یک سال دیگر قرارداد تمدید شده تلقی می گردد.

ماده چهارم - تعهدات پیمانکار

۴-۱- پیمانکار متعهد می گردد با اعلام کارفرما ۱۰ ساعت در ماه از شروع قرارداد یک نیروی متخصص جهت انجام موضوع قرارداد به محل ذکر شده کارفرما اعزام نماید.

۴-۲- پیمانکار متعهد می گردد پس از اعلام مشکل شبکه و سیستم ها از سوی کارفرما، در اسرع وقت به صورت ریموت یا مراجعه حضوری اقدام به رفع ایراد نماید.

۴-۳- پیمانکار متعهد می گردد از سیستم ها پشتیبان و بکاپ تهیه کرده و اقدام به آپدیت آنتی ویروس ها و نرم افزار های ویندوزی کرده و جدید ترین نرم افزار ها را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۴-۴- تعمیرات مورد نیاز حتی الامکان در محل کارفرما انجام خواهد شد.

۴-۵- پیمانکار محرم کارفرما می باشد و فایل هایی که در اختیار پیمانکار قرار می گیرد می بایست نسبت به حفظ و نگهداری آن نهایت سعی انجام گیرد.

۴-۶- پیمانکار متعهد می گردد پس از امضاء قرارداد، تمامی دستگاه های موضوع قرارداد را ویروس یابی نموده و سپس نسبت به رفع احتمالی آلودگی ویروس اقدام نماید.

۴-۷- پیمانکار متعهد به پشتیبانی و نگهداری سرورها و کلاینت ها و سایر تجهیزات شبکه (شامل سویچ ها و مودم ها)، پشتیبانی و نگهداری ارتباطات شبکه ای است.

۴-۸- پیمانکار هیچگونه مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از آتش سوزی، زلزله، سیل، قطع برق، مشکلات بوجود آمده برای سیستم ها، سرور ها و شبکه بر اساس نوسانات برق و یا قطع برق، قطع اینترنت بین الملل به دلیل تصمیم های کشوری ندارد.

تبصره : پشتیبانی و سرویس سخت افزاری دوربین ها در حیطه این قرارداد نیست. در صورت بروز مشکلات سخت افزاری، به نمایندگی های مجاز تعمیرات تخصصی دوربین ارجاع داده می شود.

تبصره: سرویس تلفن در حیطه این قرارداد نیست.

پیمانکار موظف به حفظ محرمانگی اطلاعات کارفرما می باشد .

ماده پنجم - تعهدات کارفرما

۵-۱- کارفرما متعهد می گردد به منظور تسریع در امور قرارداد نماینده یا نمایندگانی را به صورت کتبی و با مشخص نمودن محدوده عملکرد آنان و نهایتاً طی مدت ۱۰ روز پس از امضاء قرارداد معرفی نماید.

تبصره: فقط درخواست های نماینده کارفرما یا امضاء کنندگان قرارداد که در چارچوب مفاد قرارداد می باشد لازم الاجراء بوده و درخواست های دیگر عوامل که به تایید مدیریت (کارفرما) نرسیده باشد، فاقد ارزش می باشد و پیمانکار هیچگونه تعهدی در قبال درخواست های افراد متفرقه ندارد.

۵-۲- کارفرما متعهد می گردد هنگام مراجعه متخصصین پیمانکار، تسهیلات لازم جهت انجام امور سرویس و خدمات پشتیبانی را ایجاد کند. (همکاری در فراهم آوردن شرایط مطلوب برای انجام خدمات پشتیبانی پیمانکار).

۳-۵- کارفرما متعهد می گردد که یک رایانه با مشخصات ارائه شده توسط پیمانکار را در محل کارفرما برای انجام امور پشتیبانی شبکه در اختیار پیمانکار قرار دهد.

۴-۵- حمل دستگاه های معیوب که امکان تعمیر در محل کارفرما را ندارد، به تعمیرگاه و بالعکس (آدرس قید شده از کارفرما " دفتر مرکزی ") توسط کارفرما انجام می پذیرد.

۵-۵- کارفرما متعهد می گردد برای امور محوله به پیمانکار اقدام به قرار دادن Account مدیر یا به اصطلاح Administrator دامین را در اختیار پیمانکار قرار دهد. بدیهی است که در پایان مدت اجرای قرارداد، پیمانکار Account مدیر و سایر اطلاعات لازم را به کارفرما ارائه می دهد.

۵-۶- کارفرما بدون هماهنگی با پیمانکار مجاز به راه اندازی، نصب و یا پیاده سازی نرم افزار یا اعمال تغییرات روی سرور نخواهد بود. و در صورت بروز هر گونه مشکل به دلیل این امر هیچ مسئولیتی با پیمانکار نخواهد بود.

۷-۵- کارفرما متعهد می گردد از هر گونه دخالت افراد به غیر از پیمانکار، در امور مربوط به قرار داد جلوگیری نماید که در غیر اینصورت پیمانکار هیچ مسئولیتی نسبت به عواقب آن نخواهد داشت.

۸-۵- کارفرما متعهد می گردد پرداخت مبلغ ماهیانه مورد توافق در ماده ۵ را به صورت منظم و بدون دیر کرد به پیمانکار پرداخت نماید.

ماده ششم - شرایط رایانه خدمات

خدمات پشتیبانی شبکه، نگهداری و مدیریت زیرساخت شبکه توسط پیمانکار مطابق جدول زیر رایانه خواهد شد:

۶-۱- پشتیبانی غیر حضوری به صورت ماهیانه به صورت زیر خواهد بود:

محدوده زمانی خدمات پشتیبانی شبکه در روز های شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ الی ۱۸ بوده و در روز های پنجشنبه از ساعت ۸ الی ۱۳ می باشد.

۶-۲- پشتیبانی حضوری به صورت ماهیانه به صورت زیر خواهد بود:

محدوده زمانی خدمات پشتیبانی شبکه در روز های شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۱۸:۰۰ الی ۲۰:۰۰ بوده و در روز های پنجشنبه از ساعت ۸ الی ۱۲ می باشد.

تبصره ۴: روزهای تعطیل رسمی جزو ساعات سرویس دهی محسوب نمی شود.

ماده هفتم – پیاده سازی راهکار های پشتیبان گیری (Backup) از اطلاعات

۷-۱- پیاده سازی نرم افزار پشتیبان گیری از سطوح داده، دیتابیس، سرور های مجازی و سرور های فیزیکی بر عهده پیمانکار می باشد.

۷-۲- پیمانکار موظف می شود، پس از پیاده سازی نرم افزار Backup اقدام به تهیه Backup از داده های کارفرما کرده تا در صورت بروز مشکل در اسرع وقت سرور های اصلی را احیا کرده و داده ها بازگرداری شوند.

نکته مهم: زمان بازگرداری سرور های مجازی چون CRM، اکتیو دایرکتوری، سرور های مالی و اداری، آنتی ویروس، ایمیل سرور سازمانی، سیتریکس و دیگر سرور های مجازی که پس از Fail شدن بر اثر ویروس، از بین رفتن ویندوز، دیتا و یا دیتابیس؛ در صورتی که هیچگونه مشکلی برای سخت افزار سرور ها و ارتباطات شبکه و همچنین ESXi نیامده باشد حداکثر ۲۴ الی ۴۸ ساعت طول خواهد کشید. اما در صورت بروز مشکلات دیگر فرایند بازگردانی داده ها ممکن است به طول انجامد که پیمانکار تلاش خواهد کرد تا با استفاده از پتانسیل کارشناسان خود این زمان را به حداقل رساند.

تبصره ۵ – تضمین برگرداندن اطلاعات مهم و حساس شرکت:

۷-۱- بازگردانی سرور های فیزیکی مانند سرور های مالی، سیستم های تلفن تحت شبکه، زیرساخت File Sharing در صورت بروز مشکل در نرم افزار داده و یا دیتابیس و یا مشکلات سخت افزاری بسته به نوع مشکل پیش آمده متفاوت بوده و پس از بررسی وضعیت سرور ها توسط کارشناس پیمانکار کارشناسی شده و زمان احتمالی اعلام می گردد که این زمان عموماً حداکثر تا یک هفته کاری می باشد.

۷-۲- بازگردانی سیستم های کاربران پس از تخریب بر اثر ویروس ها، مشکلات ویندوز، از دست رفتن داده ها و دیتابیس ها، سخت افزاری و غیره بسته به تعداد سیستم های آسیب دیده پس از بررسی وضعیت سیستم ها توسط کارشناسان پیمانکار کارشناسی شده و زمان احتمالی اعلام می گردد که این زمان عموماً حداکثر تا یک هفته کاری می باشد.

۷-۳- پیمانکار هیچ گونه مسئولیتی در قبال دیتای نرم افزارهایی همچون نرم افزارهای مالی، دستگاه ساعت زنی و... که خود دارای سیستم پشتیبان گیری خودکار هستند به عهده نمی گیرد.

۷-۴- پیمانکار موظف است از Backup نرم افزار های یاد شده نسخه پشتیبانی تهیه کرده و به شرط ارائه یک محل ذخیره سازی مانند هارد اکسترنال به صورت Offline نگهداری کند، تا در صورت از بین رفتن اطلاعات نسخه پشتیبانی را به شرکت پشتیبانی دهنده آن نرم افزار تحویل دهد. بدیهی است که پیمانکار در قبال بازگردانی اطلاعات در نرم افزارهای مربوطه هیچ گونه مسئولیتی ندارد.

ماده هشتم – دامنه خدمات پشتیبانی شبکه های کامپیوتری

۸-۱- پشتیبانی شبکه و کامپیوترهای مرکز اصلی به نشانی قید شده در قرارداد

۸-۲- پشتیبانی سرورهای شبکه مرکز

۳-۸- پشتیبانی سیستم های کاربران

ماده نهم - سایر تعهدات

۱-۹- در صورت درخواست کارفرما به منظور پیاده سازی، راه اندازی و نصب تجهیزات و خدمات جدید به عنوان مثال راه اندازی ایمیل سرور درون سازمانی، هزینه نصب و راه اندازی طبق تعرفه جاری پیمانکار محاسبه و فاکتور تسلیم کارفرما خواهد شد.

۲-۹- تهیه تجهیزات سخت افزاری یا سرویس های نرم افزاری در حوزه کامپیوتر و شبکه های کامپیوتری با هماهنگی پیمانکار انجام خواهد شد یا در صورت تمایل کارفرما آن را به پیمانکار می تواند واگذار کند.

۳-۹- هزینه تعمیر سخت افزار معیوب، خرید سخت افزار جدید و سرویس پرینتر به عهده کارفرما می باشد.

ماده دهم - مبلغ قرارداد

۱-۱۰- حق الزحمه پیمانکار در قبال خدمات مندرج در این قرارداد، ماهیانه ۵۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال خالص می باشد که در انتهای هر ماه توسط کارفرما پرداخت می گردد.

۲-۱۰- در صورت درخواست پشتیبانی بیشتر از مقدار مشخص شده در بند ۴-۱ قرارداد، هزینه هر ساعت اضافه ۴.۵۰۰.۰۰۰ ریال می باشد. بدیهی است کلیه موارد مطروحه در قرارداد پشتیبانی شبکه های کامپیوتری در مورد این بخش از پشتیبانی نیز صادق است.

۳-۱۰- مبلغ قرارداد در محدوده شهر تهران و آدرس ذکر شده کارفرما منظور گردیده است و ارائه خدمات در خارج از شهر تهران مشمول تامین وسیله نقلیه و یا پرداخت هزینه ایاب و ذهاب از طرف کارفرما خواهد بود.

۴-۱۰- مبلغ قرارداد شامل قطعات ملزوم برای انجام وظایف، قطعات مصرفی و تعویضی و لایسنس نرم افزارها نمی باشد و هزینه این قطعات طی صورت حساب جداگانه ای از طرف پیمانکار اعلام می گردد و بدیهی است کارفرما آن را به عهده می گیرد.

ماده یازدهم - نحوه پرداخت

۱-۱۱- ماهیانه حداکثر تا دهم ماه بعد در وجه حسابی که پیمانکار معرفی می کند واریز می گردد.

ماده دوازدهم - تبادل پیمان

این قرارداد در دوازده ماده واحدالمتن و الاعتبار و در دو نسخه تنظیم و مبادله شده که هر نسخه در حکم واحد بوده و مفاد آن برای طرفین لازم الاجرا است.

امضاء پیمانکار

امضاء کارفرما