

تاریخ:  
شماره:  
پیوست:

## تفاهم نامه

این تفاهم نامه بین ..... به نمایندگی ..... که در این تفاهم نامه کارفرما  
نامیده می شود از یک طرف و ..... به نمایندگی ..... با شماره اقتصادی ..... که  
در این تفاهم نامه مجری نامیده می شود از طرف دیگر با شرایط ذیل منعقد می گردد و طرفین ملزم و متعهد به کلیه مفاد  
آن می باشند.

### ماده ۱: اسناد تفاهم نامه

متن تفاهم نامه و پیوست های آن و تمامی اسناد دیگری که در متن تفاهم نامه یا پیوست ها به آن اشاره شده باشد،  
اسناد تفاهم نامه تلقی می گردد که طرفین ملزم به رعایت مفاد آن به عنوان یک مجموعه غیرقابل تفکیک می باشند.

اسناد تفاهم نامه به چند گروه زیر تقسیم می شوند:

۱. متن تفاهم نامه و شرایط اختصاصی و پیوست های آن که توسط طرفین امضاء شده است.
۲. قوانین و مقررات کشوری که در تفاهم نامه به آن اشاره شده است.
۳. هرگونه الحاقیه یا اصلاحیه که پس از امضاء تفاهم نامه توسط طرفین مبادله گردد.

### ماده ۲: موضوع تفاهم نامه

موضوع این تفاهم نامه عبارت است از انجام امور پشتیبانی ..... به شرح مندرج در  
پیوست ۱ (شرایط اختصاصی).

### ماده ۳: زمان تفاهم نامه

مدت زمان جهت اجرای موضوع تفاهم نامه .... ماه شمسی از تاریخ ..... تا تاریخ ..... می باشد.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

#### ماده ۴: مبلغ تفاهم نامه

سقف مبلغ معین تفاهم نامه در موضوع پشتیبانی برابر با -/..... (.....) ریال است که به شرح مندرج در ماده ۵ پرداخت خواهد شد. شایان ذکر است معادل .../ بابت مالیات بر ارزش افزوده به مبلغ فوق اضافه می‌گردد.

سقف مبلغ نامعین تفاهم‌نامه در موضوع توسعه برابر با -/..... (.....) ریال می‌باشد که بنا بر میزان درخواست‌های کارفرما در موضوع توسعه نرم‌افزار بصورت نفر/ساعت کارشناسی از قرار هر ساعت -/..... (.....) ریال برآورد گردیده و در صورت توافق کارفرما توسعه مورد نیاز در نرم‌افزار اعمال خواهد گردید.

#### ماده ۵: نحوه پرداخت

۱. در موضوع نگهداشت و پشتیبانی اجرای سامانه موضوع تفاهم‌نامه در طی دوره زمانی مندرج در ماده ۳ تفاهم نامه حاضر، کارفرما به میزان مورد نیاز خود نسبت به خرید اعتبار تا سقف مبلغ تفاهم نامه به ازاء ماهانه ..... ریال اقدام خواهد نمود. بدیهی است دوره زمانی تعهدات پیمانکار در انجام امور موضوع تفاهم‌نامه، بسته به میزان اعتبار خریداری شده توسط کارفرما تعیین خواهد گردید.

۲. در موضوع توسعه سامانه موضوع تفاهم‌نامه، پس از برآورد هزینه اولیه توسط مجری، کارفرما در صورت درخواست، مبلغ برآورد شده را (جهت آغاز مراحل تحلیل، طراحی، برنامه‌سازی و استقرار تغییرات سامانه) در وجه مجری تادیه خواهد نمود.

#### ماده ۶: کسورات قانونی

کسورات قانونی ناشی از پرداخت‌های این تفاهم نامه صرفاً شامل ۵٪ مالیات و برعهده مجری است که از هر پرداخت به وی کسر خواهد شد.

#### ماده ۷: افزایش یا کاهش مبلغ تفاهم نامه

کارفرما می‌تواند با موافقت مجری حداکثر تا میزان ۲۵٪ شرح خدمات موضوع تفاهم نامه را افزایش یا کاهش دهد که در این صورت مراتب کتباً به پیمانکار ابلاغ می‌گردد.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

## ماده ۸ : ناظر تفاهم نامه

نظارت بر اجرای تعهدات موضوع تفاهم نامه به عهده ..... می باشد که در این تفاهم نامه ناظر نامیده می شود.

## ماده ۹ : تعهدات مجری

- ۹-۱- مجری به این وسیله آشنایی خود را با کلیه مقتضیات و اوضاع و احوال مؤثر در کار اعلام می دارد و با وقوف کامل بر این امر، متعهد انجام عملیات موضوع تفاهم نامه شده است.
- ۹-۲- مجری متعهد می شود اطلاعات و اسرار کارفرما را برای هیچ شخص حقیقی یا حقوقی افشا نکند.
- ۹-۳- مجری موظف است تمامی بخشنامه های معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری و سازمان های فرعی آن از جمله شورای عالی انفورماتیک کشور را رعایت نماید.
- ۹-۴- مجری رسماً اعلام می نماید که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت در معاملات دولتی مصوب ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ نمی باشد و تا پایان این تفاهم نامه اشخاص مذکور را در موضوع تفاهم نامه سهیم و ذینفع نخواهد نمود. در صورتیکه کارفرما خلاف آن را احراز نماید علاوه بر فسخ تفاهم نامه حق خواهد داشت خسارات وارده را به تشخیص خود وصول نماید.
- ۹-۵- پرداخت هرگونه حق الزحمه، حق بیمه و مالیات بابت کارشناسان مجری بر عهده وی می باشد و کارفرما از این حیث هیچ گونه مسؤلیتی ندارد.
- ۹-۶- در صورت استقرار کارشناسان مجری در محل کارفرما تأمین پذیرایی کارشناسان و نیروهای پشتیبانی، بر عهده کارفرما می باشد.
- ۹-۷- در صورت نیاز کارفرما مجری در هنگام عقد تفاهم نامه نسبت به ارائه تصویر مجوزهای رتبه بندی شورای عالی انفورماتیک و مالیات بر ارزش افزوده اقدام خواهد نمود. ضروری است مجوزهای مذکور تا پایان مدت تفاهم نامه معتبر باشند. در غیر این صورت مجری موظف است در زمان مقتضی نسبت به تمدید اعتبار آن اقدام نماید.
- ۹-۸- در صورت نیاز کارفرما به توسعه سامانه موضوع تفاهم نامه، مجری نیازمندی های کارفرما را در قالب توافق شده دریافت نموده و زمان و هزینه انجام کار را برآورد نموده و به کارفرما اعلام می نماید. کارفرما در صورت موافقت و درخواست، مطابق ماده ۵ تفاهم نامه حاضر نسبت به تسویه حساب با مجری اقدام نموده و در این صورت مجری متعهد به اجرای توسعه مورد نیاز کارفرما طی زمان برآورد شده خواهد بود.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

### ماده ۱۰: تعهدات کارفرما

۱۰-۱- کارفرما مکلف است دسترسی به کلیه اماکن، تجهیزات، افراد و تمامی اطلاعات مورد نیاز به نحو مورد نیاز مجری جهت انجام موضوع تفاهم نامه را فراهم نماید.  
۱۰-۲- کارفرما مکلف است فاکتورهای دریافتی را ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز از تاریخ دریافت و تأیید در وجه مجری تادیه نماید و در غیراینصورت مجری تعهدی برای ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه نخواهد داشت.

### ماده ۱۱: محرمانه بودن

کلیه اطلاعات و مدارکی که برای انجام موضوع تفاهم نامه، در اختیار مجری قرار داده می‌شوند محرمانه تلقی شده و مجری موظف است که از افشای آن خودداری نموده، پس از اتمام پروژه کلیه این مدارک را به کارفرما مسترد نماید. در صورت اثبات افشای این اطلاعات، کارفرما می‌تواند ادعای خسارت نموده، موضوع را در مراجع قانونی پیگیری قضائی نماید.

### ماده ۱۲: فسخ تفاهم نامه

۱۲-۱- کارفرما در موارد زیر می‌تواند تفاهم نامه را فسخ کند:  
- انتقال تفاهم نامه به شخص ثالث بدون اجازه کارفرما.  
- مجری مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوبه ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ قرار گیرد.  
- عدول از هر یک از بندهای مفاد تفاهم نامه.  
۱۲-۲- در صورتیکه کارفرما نتواند به تعهدات خود عمل نماید و چنانچه تأخیرات بوجود آمده توسط کارفرما از مدت ۲ ماه تجاوز نماید، مجری می‌تواند تقاضای فسخ تفاهم نامه را ارائه نماید. بدیهی است در صورت پذیرفته شدن این تقاضا، کارفرما متعهد است حقوق مجری را تا زمان فسخ تفاهم نامه پرداخت نموده و مجری نیز موظف است کار انجام شده تا زمان فسخ تفاهم نامه را به طور کامل در اختیار کارفرما قرار دهد.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

### ماده ۱۳: اقامتگاه قانونی

تمامی مکاتبات طرفین به نشانی ذیل که حکم اقامتگاه قانونی را دارد به صورت کتبی ارسال می‌شود. در صورتی که یکی از طرفین محل قانونی خود را تغییر دهد، باید نشانی جدید خود را حداقل ۱۵ روز پیش از تاریخ تغییر به طرف دیگر اطلاع دهد.

۱-۱۳- نشانی کارفرما :

آدرس: ..... کد پستی : .....

پست الکترونیکی: ..... تلفن: ..... نامبر: .....

۲-۱۳- نشانی مجری :

آدرس پستی: .....، کد پستی : .....

پست الکترونیکی : ..... تلفن : ..... نامبر : .....

### ماده ۱۴: شرایط اضطراری

در صورت بروز وقایع و اتفاقاتی که خارج از کنترل طرفین باشد و در عرف جامعه به عنوان موقعیت‌های اضطراری تلقی شود و اجرای تفاهم نامه را تحت الشعاع خود قرار دهد، طرفین حسب توافق می‌توانند تسویه حساب نموده و تفاهم نامه را خاتمه بخشند.

### ماده ۱۵: حل اختلاف

چنانچه در تعبیر و تفسیر مفاد تفاهم نامه یا اجرای آن اختلافی پیش آید موضوع از طریق مذاکره حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم حصول نتیجه، موضوع ابتدا از طریق شورای عالی انفورماتیک کشور و در مرحله بعد از طریق مراجع ذیصلاح قضائی پیگیری خواهد شد.

### ماده ۱۶: نسخ تفاهم نامه

این تفاهم نامه در شانزده ماده در دو نسخه که هر یک حکم واحد دارد در تاریخ ..... پس از رؤیت طرفین امضاء گردید.

تاریخ:  
شماره:  
پیوست:

مجری

کارفرما

تاریخ:  
شماره:  
پیوست:

## پیوست ۱: شرایط اختصاصی تفاهم‌نامه

### الف - شرح خدمات

۱. ارائه خدمات پشتیبانی و نگهداری سامانه موضوع تفاهم‌نامه بشرح زیر:

- a. ارائه خدمات نگهداری سامانه به منظور کارکرد صحیح و بصورت حتی‌الامکان 24x7
- b. آموزش بهره‌برداری و پاسخگویی کاربران به Helpdesk سامانه موضوع تفاهم‌نامه (حداکثر سه نفر)
- c. پاسخگویی تلفنی به HelpDesk سامانه (حداکثر سه نفر)
- d. نگهداری DB و اجرای وظایف DBA شامل:
- e. اجرای Database tuning & performance monitoring و ارائه تمهیدات لازم برای بهبود آن به نماینده کارفرما
- f. اجرای trouble shooting در صورت نیاز
- g. اجرای عملیات نگهداری سامانه موضوع تفاهم‌نامه شامل:
  - i. نگهداری سرورهای سامانه
  - ii. نگهداری نسخ سامانه
  - iii. رفع خطاهای سامانه (Bugs)
  - h. به‌روزرسانی مستندات سامانه شامل:
    - i. راهنمای راهبری
    - ii. راهنمای کاربری
- i. ارائه خدمات توسعه نرم‌افزار در صورت اعلام کتبی نیازمندی‌ها توسط نماینده کارفرما برابر رویه قید شده در تفاهم‌نامه.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

## ب- تعهدات مجری

۱. مجری متعهد می‌شود موضوع تفاهم نامه را به گونه‌ای انجام دهد که سامانه‌های موضوع تفاهم نامه در طول مدت تفاهم نامه حتی‌الامکان بدون اشکال عمل کنند.
۲. مجری موظف است که در صورت مواجهه با مشکلات و موانعی که موجبات عدم اجرای به موقع پشتیبانی سامانه‌ها را فراهم می‌آورند، مراتب را کتباً به کارفرما گزارش دهد. در صورتی که موانع و مشکلات مربوط به کارفرما باشد، کارفرما موظف به برطرف کردن این مشکلات و موانع می‌باشد.
۳. مجری موظف می‌باشد هر مشکلی که کارفرما اعلام می‌دارد چنانچه جنبه اضطراری داشته باشد حتی‌الامکان ظرف مدت ۲۴ ساعت خدمات پشتیبانی لازم جهت رفع آن را از طریق دسترسی اینترنتی، ارتباط تلفنی، هرگونه ارتباط از راه دور یا حضوری ارائه نماید در صورت غیر اضطراری بودن، درخواست کارفرما را در طی ۲۴ الی ۴۸ ساعت آینده بررسی و تاریخ برطرف شدن آن را نیز به کارفرما اعلام می‌دارد. و پس از توافق با کارفرما ظرف مدت توافق شده اقدام به رفع مشکل شود. در طول این مدت مجری موظف است موارد ناشی از مشکل (مانند تناقض اطلاعات و یا مشکلات اجرایی کاربران) را در سامانه پوشش دهد. موارد اضطراری شامل: خراب (Down) شدن سرور به صورتی که برنامه قابل اجراء نبوده و یا هر موردی که کارکرد اصلی نرم افزار (ورود و بازیابی اطلاعات) را با مشکل مواجه سازد، می‌باشد. طبیعتاً هرگونه درخواست تغییرات اضطراری محسوب نگردیده و مجری در صورت دریافت درخواست تغییر بر اساس رویه بیان شده در تفاهم نامه، وارد فرایند تحلیل، طراحی و پیاده‌سازی خواهد گردید.
۴. مجری متعهد است به منظور انجام بهینه موضوع تفاهم نامه و جلوگیری از بروز مشکلات احتمالی، کلیه پیشنهادهای سخت‌افزاری خود را به اطلاع کارفرما برساند.
۵. تامین امنیت (Security) سامانه در لایه‌های سیستم عامل، پایگاه داده و برنامه‌های کاربردی پایه مانند Application server و همچنین تنظیمات احتمالی لازم در محیط شبکه بر عهده کارفرما بوده و از این بابت تعهدی متوجه مجری نخواهد بود. در صورت تامین این سرویس‌ها توسط مجری هزینه انجام کار بصورت جداگانه محاسبه گردیده و از سوی کارفرما در وجه مجری تادیه خواهد شد.
۶. مجری موظف است نیازمندی‌های ایجاد تمهیدات لازم در بانک اطلاعاتی برای بازیابی سریع و کامل داده‌ها را در صورت وجود به کارفرما اعلام نماید.
۷. مجری متعهد می‌شود نحوه بهره‌برداری از هرگونه تغییرات یا به روز رسانی سامانه را به نمایندگان کارفرما آموزش دهد.



تاریخ:

شماره:

پیوست: