



بیست و نهمین  
سازمان داری و استخدامی کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پوست:

باسمه تعالی

قرارداد پشتیبانی سامانه یکپارچه اداری و مالی

به استناد ماده (۱) قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور، ماده (۴۱) آئین‌نامه مالی و معاملاتی مرکز، گزارش و ارزیابی دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات مبنی بر انحصاری بودن خدمات پشتیبانی سامانه به شماره ۹۸۹ مورخ ۱۴۰۴/۱۲/۲۳ پیرو قرارداد پایه و تایید رئیس مرکز، بند «الف» ماده (۲۹) قانون برگزاری مناقصات و ثبت ستاد، این قرارداد بین مرکز آموزش مدیریت دولتی به نمایندگی خانم فرشته امین (با سمت رئیس مرکز) با شناسه ملی ۱۴۰۰۰۲۲۴۵۹۶ به نشانی تهران، خیابان کریم‌خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی، پلاک ۱۹۸، کد پستی ۱۵۹۷۹۳۵۱۱۳ و شماره تلفن ۴۲۵۰۱۶۰۲ که در این قرارداد «کارفرما/ مرکز» نامیده و شرکت همکاران سیستم مدیریت طرح‌های عمومی به نمایندگی خانم زهره سادات موسوی حصارى (با سمت مدیرعامل) و آقای محسن یحیایی (با سمت رئیس هیات مدیره) با شناسه ملی ۱۰۱۰۱۷۵۸۴۰۵ و به شماره ثبت ۱۳۲۵۶۳ به نشانی تهران، یوسف‌آباد، خیابان ابن‌سینا، خیابان ۱/۱۵، پلاک ۲۴ طبقه دوم، کد پستی ۱۴۳۳۷۸۳۱۹۴ به شماره تلفن ۸۳۳۸۲۵۰۱ که از این پس «پیمانکار» نامیده می‌شود، با شرایط ذیل منعقد گردید:

ماده ۱. موضوع

پشتیبانی و نگهداری سامانه یکپارچه مالی و اداری توسط پیمانکار طبق ضوابط و معیارهای متعارف مد نظر کارفرما بر اساس جدول ذیل و مفاد قرارداد و پیوست‌های آن که جزء لاینفک قرارداد حاضر است.

ردیف	مازول	ردیف	مازول
۱	حسابداری و مالی	۷	خدمات الکترونیک کارمند (تعداد ۱۱۰ کارمند و ۱۵ کاربر مدیر)
۲	دریافت و پرداخت	۸	انبار و حسابداری
۳	کنترل بودجه	۹	فروش
۴	مدیریت دارایی‌ها	۱۰	مؤدیان مالیاتی
۵	جبران خدمات	۱۱	مدیریت تردد
۶	کارگزینی	۱۲	مکاتبات اداری (تعداد ۵۰ کاربر)

ماده ۲. مدت زمان

مدت اجرای این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۱۲/۲۹ به مدت یک سال شمسی تعیین می‌گردد.

ماده ۳. مبلغ و نحوه پرداخت آن

۱-۳ مبلغ قرارداد ۹۰۴۰۲۸۴۵۰۴۳۰ ریال (نه میلیارد و چهارصد و دو میلیون و هشتصد و چهل و پنج هزار و چهارصد و سی ریال) تعیین می‌گردد.  
۲-۳ کارفرما مبلغ قرارداد را پس از تایید نهایی ناظر فنی قرارداد و کسر کسورات قانونی در ۵ مرحله بر اساس جدول ذیل به شماره حساب ۱۰۱-۵۸۹۳۷۶۸-۸۲۸-۱ و شماره شبای IR ۷۴۰۵۵۰۰۱۰۱۸۲۸۰۵۸۹۳۷۶۸۰۰۱ بانک اقتصاد نوین، شعبه غدیر به نام پیمانکار واریز خواهد نمود:

مدیریت طرح‌های عمومی  
همکاران سیستم  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۶۳  
سپاهی خاص

تهران: خیابان کریم‌خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸ کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ صندوق پستی: ۱۴۱۵۵۶۳۱۴

تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ | فاکس: ۴۲۵۰۱۷۰۰ | درگاه اطلاع‌رسانی: www.smtc.ac.ir





ریاست جمهوری  
سازمان داری و ستادی کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

مراحل	زمان پرداخت
اول	پایان سه ماهه اول
دوم	پایان سه ماهه دوم
سوم	پایان سه ماهه سوم
چهارم	پایان بهمن ماه
پنجم	پایان اسفند ماه

۳-۳. در هر مرحله از پرداخت، ۱۰ درصد از مبلغ پرداختی به عنوان حسن اجرای کار و ۵ درصد به عنوان سپرده بیمه ماده (۳۸) قانون تامین اجتماعی، کسر و پس از تسویه قرارداد و ارائه مقاصحاسب بیمه تأمین اجتماعی در وجه پیمانکار پرداخت می‌شود. در صورت ارائه تضمین معتبر مورد تایید کارفرما توسط پیمانکار بابت تضمین حسن اجرای کار (موضوع بند پ ماده ۷ آیین نامه تضمین معاملات دولتی) ۱۰ درصد حسن اجرای کار کسر نخواهد شد. بدیهی است پرداخت مرحله آخر قرارداد، منوط به ارائه مقاصحاسب موضوع ماده (۳۸) قانون تأمین اجتماعی توسط پیمانکار است.

۳-۴. با ارائه مستند قانونی گواهی مالیات بر ارزش افزوده توسط پیمانکار، مالیات مذکور مطابق نرخ قانونی به مبلغ تایید شده هر مرحله از پرداخت‌ها اضافه و توسط کارفرما پرداخت می‌گردد.

۳-۵. چنانچه بنا به گزارش ناظران و تایید کارفرما، حجم کار یا ارائه خدمات پیمانکار، افزایش یا کاهش یابد، مبلغ فوق به تناسب افزایش یا کاهش حجم کار تا ۲۵ درصد بر اساس ابلاغ کارفرما، قابل افزایش یا کاهش است.

#### ماده ۴. شرایط عمومی

۴-۱. پیمانکار نسبت به انجام تعهدات، با دقت کامل و رعایت احتیاط‌های لازم، به نحوی که برای کارفرما رضایت‌بخش باشد، در اسرع وقت اقدام می‌نماید.

۴-۲. پیمانکار ملزم به رعایت مفاد قانون ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد است و نیز حق ندارد برای گرفتن کار یا اجرای آن به کارکنان مرکز، دستمزد، پاداش یا هدایایی داده یا آن‌ها یا واسطه‌های آنان را در منافع خود شریک نماید. چنانچه پیمانکار مرتکب یکی از اعمال مندرج در ماده (۱) تصویب نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۲۷۴/ه/ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران (موضوع آئین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی) شود، علاوه بر فسخ قرارداد توسط کارفرما، برابر مقررات به مراجع قضایی معرفی خواهد شد.

۴-۳. پیمانکار و کارکنان آن نباید مشمول ممنوعیت انعقاد قرارداد با دستگاه دولتی از جمله قانون منع مداخله وزراء و نمایندگان و کارمندان دولت در معاملات دولتی و کشوری مصوب ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ باشد و تا پایان مدت قرارداد نباید هیچ یک از افراد مشمول قانون فوق را ذی‌نفع یا تسهیم سازد.

۴-۴. پیمانکار ضمن تکمیل و ارائه فرم منع افشاء، تمام آمار و اطلاعات مربوط به کارفرما در خصوص نگهداری مشخصات و محتوای سامانه و اطلاعات مخاطبان را که به لحاظ ضرورت اداری در اختیار او قرار می‌گیرد و یا ضمن کار به آن‌ها دسترسی دارد در حین و پس از قرارداد، محرمانه تلقی می‌نماید و از افشاء یا به کار بردن آن‌ها در جهت خلاف منافع مرکز و سازمان متبوع چه در طول مدت و چه پس از خاتمه قرارداد، امتناع می‌نماید. در صورت تخلف پیمانکار در هر زمان، کارفرما حق خود دانسته از مجاری قانونی پیگیری و شکایت نماید و پیمانکار حق هرگونه ادعا و اعتراض در این خصوص را از خود سلب و ساقط می‌نماید.

۴-۵. پیمانکار متعهد به اجرای موضوع قرارداد است و حق واگذاری یا انتقال تمام یا قسمتی از تعهدات را به غیر اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی با هر عنوان و سمت بدون موافقت کتبی کارفرما را ندارد.



صدور به صورت طرح کلی، شماره سریال  
همه آثار از این سند بابت  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۷۳ شماره ثبت



بیست و نهمین

سازمان اداری و استخدامی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۰۵/۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

۴-۶ پیمانکار ملزم است تمام اصول اداری و امنیتی استاندارد ابلاغ شده توسط دولت در زمینه امنیت اطلاعات و سایر موارد فنی، قانونی و اداری را رعایت نماید.

### ماده ۵. تعهدات پیمانکار

۱-۵. پیمانکار متعهد می‌گردد الزامات نرم‌افزاری و فنی در تهیه، تأمین و پشتیبانی سامانه را وفق مفاد قرارداد و پیوست‌های آن رعایت نماید و صرفه و صلاح کارفرما را با تمام توان علمی، فنی و عملیاتی در اولویت قرار دهد.

۲-۵. پیمانکار مکلف است در صورت بروز رخداد بحرانی یا اختلال گسترده در بهره‌برداری از سامانه، در جلسات فنی، جلسات مدیریت بحران یا War Room که از سوی کارفرما تشکیل می‌شود با توافق طرفین به صورت حضوری یا برخط، حضور یافته یا نماینده فنی واجد صلاحیت، معرفی نماید و تا زمان ارائه راهکار موقت یا رفع کامل مشکل، همکاری مؤثر داشته باشد.

۳-۵. پیمانکار موظف است پس از اعلام درخواست‌ها، رخدادها و مشکلات از سوی کارفرما یا ناظر فنی قرارداد، مطابق زمان‌بندی و سطوح خدمات (SLA) مندرج در پیوست فنی اقدام نماید. همچنین در صورت وجود مانع یا تأخیر در ارائه خدمات، موظف است مراتب و مستندات مربوطه را در سامانه تیکتینگ ثبت و به کارفرما اعلام نماید.

۴-۵. پشتیبانی فنی سامانه موضوع قرارداد و رفع اشکالات احتمالی در عملکرد این سامانه بر عهده پیمانکار است. قلمرو خدمات پشتیبانی پیمانکار شامل تمام ماژول‌های مندرج در ماده (۱) این قرارداد از جمله حسابداری و مالی، دریافت و پرداخت، کنترل بودجه، مدیریت دارایی‌ها، جبران خدمات، کارگزینی، خدمات الکترونیک کارمند، انبار و حسابداری انبار، فروش، مؤدیان مالیاتی، مدیریت تردد و مکاتبات اداری است. هرگونه خدمت خارج از ماژول‌های مذکور یا خارج از محدوده مندرج در پیوست فنی، منوط به اعلام نیاز کتبی کارفرما، اعلام برآورد زمان و هزینه توسط پیمانکار و تأیید کتبی کارفرما خواهد بود.

۵-۵. پیمانکار تعهد می‌نماید مالکیت موضوع قرارداد را در اختیار دارد و هیچ شخصی اعم از حقیقی یا حقوقی یا سازمان دیگری در هیچ زمانی، ادعایی در مورد هر نوع مالکیت ندارد و نخواهد داشت.

۶-۵. پیمانکار تعهد می‌نماید که امکان ثبت درخواست از طریق پرتال مشتریان به صورت نامحدود بوده و در صورت اعلام نیاز از طریق پرتال مشتریان، برای موضوعات مختل کننده، بازدارنده و اضطراری که از جنس حادثه هستند، مطابق با زمان‌بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و (SLA) اقدام نماید.

۷-۵. در صورت بروز یا ورود اشکال و ایراد غیر قابل اصلاح در خدمات ارائه شده یا احراز عدم اصالت سامانه پیمانکار به نحوی که مشمول جرم یا تخلف یا عدم حفظ حقوق دیگری شود این حق برای کارفرما محرز است که از پیمانکار، تمام ضرر یا خسارات مادی و معنوی را مطالبه و اخذ نماید و در صورت صلاحدید از مجاری قانونی پیگیری نماید.

۸-۵. پیمانکار متعهد است که همه مراحل اجرایی جهت انجام موضوع قرارداد توسط کارکنان بیمه‌شده را در دفتر خود انجام دهد و کارفرما هیچ گونه تعهدی در این خصوص ندارد.

۹-۵. پیمانکار تعهد می‌نماید خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد را در چارچوب ضوابط، سیاست‌ها و هماهنگی‌های اعلامی کارفرما و ناظران قرارداد ارائه نماید و به منظور حفظ استانداردها و کیفیت امور محوله، پیمانکار باید کاملاً هماهنگ با کارفرما باشد. در صورت تغییر نشانی، کادر یا هیات مدیره شرکت، پیمانکار متعهد است با قید فوریت به صورت کتبی به ناظر فنی قرارداد جهت اعلام به حراست مرکز اقدام نماید.

۱۰-۵. ارائه مشاوره‌های تنظیمات سخت‌افزاری برای استفاده بهینه از نرم‌افزارها و مشاوره‌های پایان سال مالی و بستن حساب در نرم‌افزار بنا به درخواست کارفرما بر عهده پیمانکار است.

۱۱-۵. ارائه دسترسی به ربات پاسخگو (چت‌بات)، ارائه دسترسی کاربران کارفرما به مجموعه بانک دانش در پرتال مشتریان و نیز نصب و راه‌اندازی سیستم موضوع قرارداد بر روی سرور یا سرورهای کارفرما در زمان مقرر و مد نظر کارفرما بر عهده پیمانکار است.



مدیریت طرح‌ها، عمومی  
شماره ثبت: ۱۳۳۵۷۳  
شماره ثبت: ۱۳۳۵۷۳



یاست جمهوری  
سازمان داری و استخری کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۹۵/۱/۱۵  
شماره:  
پیوست: ۱۸۴

۱۲-۵. پیمانکار متعهد است در اسرع وقت به صورت رایگان، نسبت به توسعه و به روزرسانی تمامی ماژول‌های خریداری شده ماده (۱) این قرارداد با توجه به هرگونه اصلاحات و استانداردهای اعلامی از سوی وزارت امور اقتصاد و دارایی، سازمان برنامه و بودجه و سازمان اداری و استخدامی کشور و سایر مراجع ذی‌ربط در نرم‌افزارهای موضوع قرارداد اقدام نماید.

۱۳-۵. آیدیت‌های جدید نرم‌افزار(ها) به آخرین نسخه، تحت پلت‌فرم موجود و پس از عرضه آن‌ها به بازار بر اساس اعلام نیاز کارفرما، ارائه خدمات پشتیبانی در صورت بروز موضوعات غیرقابل پیش‌بینی و اقدام جهت رفع این موارد، رفع سوال‌های راهبری و نگهداری و امنیت سرور در زمان اتصال از راه دور (ریموت) کارمندان پیمانکار به سرور از زمان انعقاد قرارداد به صورت رایگان بر عهده پیمانکار است. همچنین پیمانکار متعهد است نسخه نرم‌افزار را طی مدت قرارداد و پشتیبانی به صورت رایگان به روزآوری نماید.

۱۴-۵. در صورتی که برای بررسی مورد اعلام شده و رفع آن، دسترسی به سرور لازم باشد، پیمانکار موظف است از راه دور با سرور مربوطه ارتباط برقرار و مراتب را از طریق ناظران قرارداد، پیگیری نماید.

۱۵-۵. در صورت گزارش هر یک از ناظران و تشخیص و تایید کارفرما به استمرار استفاده از خدمات پشتیبانی، پیمانکار باید نسبت به ارائه خدمات پشتیبانی و انعقاد قرارداد برای سال‌های آتی اقدام نماید و مبلغ قرارداد پشتیبانی پس از توافق طرفین (تا سقف تعرفه نظام صنفی) تعیین می‌گردد.

۱۶-۵. خدمات پشتیبانی از طریق ارائه پرسش و پاسخ‌های متداول در بانک دانش، ثبت درخواست، مشاهده و دریافت گزارش‌ها از آخرین خدمات ارائه شده، بررسی و مشاهده آخرین وضعیت امور مالی فی‌مابین، ارائه خدمات پشتیبانی و رفع مشکلات کاربری از طریق ثبت در پرتال مشتریان، ارائه خدمات پشتیبانی به صورت از راه دور (ریموت) با استفاده از زیرساخت فراهم شده توسط کارفرما، ارائه خدمات پشتیبانی از طریق چت‌بات به کارفرما ارائه می‌گردد.

۱۸-۵. ساخت گزارش برای مجموع ماژول‌ها، طبق اعلام نیاز کارفرما پس از مشخص شدن محدوده و برآورد زمان آن، برای مشتریان این سطح خدماتی علاوه بر ۸ ساعت رایگان، به ازای هر ماژول، دو ساعت رایگان اضافه می‌شود. در صورتی که زمان ساخت گزارش بیش از زمان ذکر شده باشد، هزینه مازاد به کارفرما اعلام خواهد شد. آیت‌های تعدادی مانند انواع کاربران، مراکز فروش، صندوق، شعب و غیره ماژول محسوب نمی‌شوند. پیمانکار باید امکان استفاده کارفرما از بانک دانش، راهنماهای کاربری، مستندات آموزشی، پرسش‌های متداول، چت‌بات یا سایر ابزارهای پشتیبانی الکترونیکی خود را در صورت وجود و در چارچوب سطح خدمات موضوع این قرارداد، فراهم نماید.

۱۹-۵. آموزش نحوه تهیه، تست و انجام تنظیمات لازم جهت تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات، سرور و داده‌ها و سناریوی مشخص به کارفرما بر عهده پیمانکار است. در صورت درخواست کارفرما در طول مدت قرارداد پشتیبانی، پیمانکار موظف است یک بار نسبت به بازیابی نسخه پشتیبان گرفته شده توسط کارفرما بر روی محیط تست، اقدام نماید.

۲۰-۵. مهیا نمودن استفاده رایگان از دوره‌های آموزشی راهکاران از نسخه ۸،۰،۵ نرم‌افزار و از طریق سامانه یادگیری الکترونیکی موسسه پیمانکار در صورتی که کارفرما از سیستم‌های راهکاران همکاران سیستم استفاده می‌کند و به تعداد کاربران مد نظر کارفرما و در طی مدت زمان قرارداد، بر عهده پیمانکار است.

۲۱-۵. در صورت عدم تایید صلاحیت پیمانکار از سوی مراجع ذی‌صلاح در پاسخ به استعلام‌های کارفرما در طول مدت قرارداد، ضمن محفوظ بودن حق فسخ برای مرکز، کارفرما حق دارد نسبت به جبران خسارات وارده از محل تضمین ماخوذه یا هر نوع مطالبات پیمانکار نزد کارفرما، یا به هر نحو مقتضی دیگر اقدام کند. پیمانکار حق هر گونه اعتراض و ادعایی را در این خصوص از خود سلب و ساقط می‌نماید.

۲۲-۵. پیمانکار متعهد به همکاری کامل با تیم امنیت معرفی شده توسط کارفرما، جهت ارزیابی ریسک و ارزیابی امنیتی سامانه (نظیر تکمیل مستندات امنیتی، پروفایل‌های حفاظتی امنیتی، شناسنامه توصیفی محصول، جدول دارایی‌های ارزش‌گذاری شده، ارائه طرح‌های مقابله با ریسک و غیره) است.

مدیریت طرح‌های عمومی  
همکاران سیستم  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۲۳۲ سهامی خاص



بیست و نهمین

سازمان داری و استخبارات کشور

مرکز آموزش میرت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پست:

۲۳-۵. پیمانکار موظف است خطاهای سامانه شامل رخدادهایی که سبب توقف کار سامانه شود و یا کارکرد آن را مختل نماید (اعم از اشکالها یا اختلالهای جزئی یا کلی) را مطابق با زمان بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و (SLA) برطرف نماید.

۲۴-۵. پیمانکار متعهد است حسب درخواست کارفرما یا ناظران قرارداد، گزارش های عملکرد مورد نیاز را در راستای موضوع این قرارداد را ارائه نماید.

۲۵-۵. پیمانکار متعهد می گردد ملاحظات امنیتی و سایر مستندات امنیتی مرتبط که پس از انعقاد قرارداد به پیمانکار ابلاغ خواهد شد را در اجرای موضوع این قرارداد رعایت نموده و در صورت عدم امکان اجرا با ذکر دلایل توجیهی در اسرع وقت به کارفرما اعلام نماید.

۲۶-۵. برای پشتیبانی سامانه، فراهم نمودن دسترسی های از راه دور به منابع سیستم توسط کارفرما صرفاً به پیمانکار اختصاص می یابد و هرگونه اعطای دسترسی پیمانکار به اشخاص ثالث و بدون کسب اجازه کتبی، ممنوع است. لذا در صورت بروز هرگونه مخاطره امنیتی احتمالی، مسئولیتی متوجه کارفرما نخواهد بود. در صورتی که ارتباطات راه دور فراهم شده توسط کارفرما به هر دلیلی قطع گردد، پیمانکار موظف است در محل اعلامی کارفرما حضور یافته و انجام تعهدات موضوع این قرارداد را از آن محل پیگیری نماید.

۲۷-۵. پیمانکار متعهد می گردد نسبت به انجام اموری که به صورت مکتوب (از طریق تیکت، نامه، ایمیل و غیره) و شفاهی یا از طریق پیام رسانی داخلی (در مواقع اضطراری) در حیطه و چارچوب خدمات مشروح در این مستند از طریق کارفرما یا ناظران قرارداد، ارسال می گردد با قید فوریت و در مدت زمان مد نظر کارفرما یا ناظران قرارداد، اقدام نماید.

۲۸-۵. پیمانکار باید شرایط را به گونه ای فراهم کند که در طول مدت پشتیبانی، نرم افزار از کارایی قابل انتظار و سرعت مناسب برخوردار باشد.

۲۹-۵. پیمانکار باید اشکالات کارکردی مربوط به کد نرم افزار موسوم به باگ، اشکالات گرامری، عملیاتی و کارکردی سیستم را مطابق با درخواست و اعلام کتبی ناظر فنی قرارداد، مطابق با زمان بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و (SLA) و بدون در برداشتن هزینه رفع نماید.

۳۰-۵. در صورتی که بر اثر به روزرسانی، خطاهای موسوم به باگ در نرم افزار ایجاد شده و از سوی ناظر فنی قرارداد به پیمانکار اعلام شود، پیمانکار موظف است موارد اعلامی را مطابق با زمان بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و (SLA) برطرف نماید.

۳۱-۵. ارائه خدمات پشتیبانی از طریق ارتباط ریموت و رفع اشکالات تیم راهبری به صورت تلفنی توسط پیمانکار، در صورت اعلام نیاز هریک از ناظران قرارداد بر عهده پیمانکار است. ارائه این خدمات در طول مدت قرارداد به نحو نامحدود و رایگان است.

۳۲-۵. پشتیبانی از نرم افزار و ارائه تمام خدمات نرم افزاری برای رفع اشکالات غیرقابل پیش بینی و احیای نرم افزار(ها) و اطلاعات ثبت شده در چارچوب موضوع این قرارداد با استفاده از نسخه های پشتیبان معتبر موجود نزد کارفرما بر عهده پیمانکار است.

۳۳-۵. آموزش و بازآموزی تیم راهبری و کاربران سازمانی نرم افزار(های) موضوع این قرارداد با اعلام نیاز هریک از ناظران قرارداد بر عهده پیمانکار است. بدیهی است در صورت درخواست آموزش هزینه های مربوطه مطابق توافق طرفین به صورت جداگانه محاسبه و پرداخت خواهد شد.

۳۴-۵. پیمانکار متعهد است با درخواست هریک از ناظران یا بنا به ضرورت و تشخیص کارفرما، نسبت به اعزام فوری کارشناس متخصص برای انجام امور پشتیبانی و یا رفع مشکلات نرم افزار اقدام نماید. بدیهی است هزینه های مربوط به مراجعات حضوری، ایاب و ذهاب و مأموریت کارشناسان، خارج از تعهدات پشتیبانی عادی بوده و مطابق تعرفه مورد توافق طرفین به صورت جداگانه محاسبه و پرداخت خواهد شد.

۳۵-۵. اجرای رایگان آخرین ویرایش نرم افزار و تبدیل داده ها از ویرایش قدیم به جدید بر عهده پیمانکار است.



مهرتبریت طرح های تخصصی  
مدیران پشتیبانی  
شماره ثبت: ۱۳۶۷۷۳ سهامی خاص

شماره: ۱۴۱۵۵۶۳۱۴ صندوق پستی:

تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات الی شاهی، شماره ۱۹۸ کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳

تهران کویا: ۴۲۵۰۱۰۰ نایب: ۴۲۵۰۱۷۰۰ دکا و اطلاع رسانی: www.smtc.ac.ir





بیست و نهمین

سازمان اداری و مستندسازی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۱۵  
شماره: ۱۸۴۵  
پست:

۴۷-۵. پیمانکار موظف است در صورت بروز اختلال جدی، خرابی نرم افزار، از دسترس خارج شدن سامانه یا نیاز به احیای نرم افزار و اطلاعات ثبت شده، در چارچوب موضوع این قرارداد و با استفاده از نسخه‌های پشتیبان موجود نزد کارفرما، همکاری لازم را برای بازیابی خدمت ارائه نماید. مسئولیت عدم صحت، کامل نبودن و به روز نبودن نسخه‌های پشتیبان که ناشی از تقصیر یا قصور پیمانکار باشد، بر عهده پیمانکار است.

۴۸-۵. در صورتی که کندی، قطعی، اختلال یا عدم دسترسی ناشی از زیرساخت کارفرما، شبکه، اینترنت، سخت افزار، سیستم عامل، پایگاه داده، تجهیزات امنیتی، تنظیمات خارج از اختیار پیمانکار یا سرویس‌های شخص ثالث باشد، پیمانکار مکلف است فوراً موضوع را بررسی، مستند و به کارفرما اعلام نموده و در حد تخصص و موضوع این قرارداد، راهنمایی و همکاری لازم را برای رفع مشکل ارائه نماید.

۴۹-۵. پیمانکار باید در صورت وجود پیمانکاران دیگر مرتبط با زیرساخت، شبکه، امنیت، سامانه‌های جانبی، درگاه‌ها، سرویس‌های تبادل اطلاعات یا سایر نرم افزارهای کارفرما، همکاری لازم را صرفاً از طریق کارفرما و با هماهنگی ناظر فنی قرارداد انجام دهد. هیچ گونه مکاتبه، تبادل داده یا هماهنگی مستقیم مؤثر بر سامانه، بدون اطلاع و هماهنگی کارفرما مجاز نیست.

### ماده ۶. تعهد و اختیار کارفرما

۱-۶. کارفرما نسبت به انجام ماده (۳) قرارداد حاضر با اعمال کسورات قانونی در هر مرحله اقدام می نماید.  
۲-۶. کارفرما هیچ گونه تعهدی در خصوص استخدام یا انعقاد قرارداد با کارکنان پیمانکار ندارد و تمام کارکنان که وی جهت اجرای موضوع این قرارداد به کار می گمارد، کارکنان پیمانکار محسوب شده و رابطه کاری و استخدامی با کارفرما در هیچ زمانی ندارند و نخواهند داشت.

### ماده ۷. تضمین انجام تعهدات

پیمانکار، تضمین معتبر مورد تایید کارفرما به میزان ۱۰ درصد کل مبلغ قرارداد با قابلیت تمدید بابت تضمین انجام تعهدات قرارداد و جبران ضرر یا خسارت احتمالی وی صادر نموده و در اختیار مدیریت امور مالی مرکز قرار می دهد تا در صورت عدم کیفیت کار محوله، طبق ضوابط کارفرما و یا اینکه به تعهدات خویش کلاً (عدم اجرای موضوع قرارداد به تقصیر یا تخلف) یا بعضاً (تأخیر در اجرای مفاد قرارداد یا عدم اجرای بخشی از تعهدات) پس از یک مرحله اخطار کتبی به پیمانکار عمل نکند با تشخیص کارفرما، میزان خسارت‌های مادی و معنوی وارده از محل تضمین مذکور تأمین گردد. در صورتی که پیمانکار در مدت زمان قرارداد، مفاد آن را در هر مرحله به انجام نرساند، به ازای تأخیر در هر دوره مبلغی تحت عنوان تضمین انجام تعهدات به تشخیص کارفرما بدون نیاز به انجام تشریفات اداری یا قضایی از مبلغ قرارداد کسر و ضبط خواهد شد و پیمانکار در این خصوص حق اعتراضی نخواهد داشت. بدیهی است پس از خاتمه قرارداد و انجام تسویه حساب توسط پیمانکار، رفع مغایرت‌های احتمالی، تایید ناظر فنی قرارداد و رضایت کامل کارفرما، تضمین مورد اشاره به پیمانکار عودت داده می شود.

### ماده ۸. فسخ

پیمانکار مکلف است تعهدات خود را به نحو مطلوب انجام دهد؛ در غیر این صورت، کارفرما می تواند علاوه بر مطالبه خسارت‌های مادی و معنوی از یک هفته قبل با اعلام کتبی به پیمانکار قرارداد را به طور یک جانبه بدون مراجعه به مراجع قانونی یا قضایی در موارد ذیل فسخ نماید:

- الف) در صورتی که پیمانکار هر یک از شرایط عمومی یا بخشی از تعهدات خود را نقض نماید.
  - ب) در صورتی که عدم صلاحیت کار پیمانکار توسط مراجع ذی ربط اعلام و یا ورشکستگی به تقصیر یا انحلال پیمانکار محرز گردد.
- تبصره ۱: در صورت احراز هر یک از موارد فوق توسط کارفرما، پس از فسخ قرارداد، چنانچه در این مدت ضرر یا خسارتی ناشی از قصور یا تقصیر پیمانکار به کارفرما وارد شده باشد، محاسبه و از محل پرداخت‌ها و تضمین‌های مرتبط از پیمانکار برداشت می شود و پیمانکار حق هرگونه ادعا و اعتراض در این خصوص را از خود سلب و ساقط می نماید.



مدیریت طرح‌های گروه  
مهندسین ارشد  
شماره ثبت: ۱۳۳۵۲۳  
سهامی خاص



بیات جمهوری  
سازمان واری و استخرهای کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۱۵  
شماره: ۱۸۴۰  
پوست:

### ماده ۹. ناظران قرارداد

۹-۱. «مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات» به عنوان ناظر فنی و اصلی، «مدیر امور مالی» و «مدیر منابع انسانی و پشتیبانی»، «مدیران بهره‌بردار از سامانه فروش» مرکز به عنوان ناظران محتوایی و اجرایی در مازول‌های مربوطه، مسئول بررسی و مطابقت/عدم مطابقت اقدامات اجرایی پیمانکار با مفاد قرارداد و گزارش کتبی به موقع به مافوق، به عنوان کنترل کننده نهایی کیفیت اجرای امور پیمانکار می‌باشند. تهیه و تایید گزارش نهایی پرداخت‌های این قرارداد بر عهده ناظر فنی قرارداد است.

۹-۲. ناظر فنی موظف است با تکمیل مراحل تعهدات پیمانکار و قبل از مبادلات مالی و تسویه مالی، عملکرد پیمانکار را به اطلاع اداره حراست برساند.

۹-۳. ناظران، حق تفویض نظارت به غیر اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی تحت هر عنوان و سمت را ندارند.  
تبصره ۲: در صورتی که بر اساس گزارش کتبی هر یک از ناظران و تایید کارفرما، پیمانکار در اجرای تعهدات خود از نظر کیفی یا کمی، تقصیر یا قصور داشته باشد یا ضرر یا خسارتی را به کارفرما وارد نماید، مسئول جبران ضرر یا خسارات احتمالی وارده به کارفرما خواهد بود و به هیچ عنوان مانع حق فسخ یک‌جانبه قرارداد از سوی کارفرما و مطالبه خسارات از پیمانکار نخواهد بود.

### ماده ۱۰. قوانین و مقررات حاکم

این قرارداد تابع قوانین و مقررات دولت جمهوری اسلامی ایران به‌ویژه شیوه‌نامه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات قراردادها، قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای و نیز قانون جرائم رایانه‌ای و مصوبات و دستورالعمل‌های شورای عالی انفورماتیک و الزامات بخشنامه‌های مربوط به فضای مجازی، آیین‌نامه مصوب قوه قضاییه به شماره ۹۰۰۰/۲۹۸۴۹/۱۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۰۵/۲۴ در خصوص نحوه استفاده از سامانه رایانه‌ای یا مخابراتی و بخشنامه‌های مربوطه بوده و در صورت تغییر قوانین و مقررات یا صدور بخشنامه‌های جدید توسط مراجع ذی‌ربط، الزامات و مقررات جدید برای طرفین لازم‌الاجرا است.

### ماده ۱۱. پاسخگویی

در صورتی که بر اثر اقدامات پیمانکار در حوزه قرارداد، در طول مدت اعتبار یا پس از خاتمه یا انقضای آن، ضرر و زیانی به اشخاص حقیقی یا حقوقی وارد شود یا هر اقدامی انجام شود که مشمول عناوین مجرمانه تلقی گردد یا از قوانین و ضوابط مرتبط با موضوع قرارداد تخلف نماید، پیمانکار در برابر تمامی مراجع قانونی و قضایی و اشخاص مذکور پاسخگو بوده و کارفرما هیچ‌گونه تعهد و مسئولیتی اعم از کیفری یا حقوقی در این خصوص نخواهد داشت و می‌تواند موضوع را از مجاری قانونی، پیگیری و مطالبه خسارت نماید.

### ماده ۱۲. حل اختلاف

در صورت بروز هر گونه اختلاف ناشی از تفسیر یا نحوه اجرای مفاد قرارداد، ابتدا از طریق مذاکره حل و فصل و در صورت عدم حصول توافق، مراتب به معاونت توسعه مدیریت و منابع مرکز ارجاع داده می‌شود. در مرحله نهایی در صورت عدم حصول نتیجه، مراجع قضایی یا قانونی شهر تهران، صالح به رسیدگی است. در صورت تأیید ناظران قرارداد، پیمانکار ملزم است تا حل اختلافات، تعهداتی را که به موجب قرارداد بر عهده دارد، اجرا نماید.

### ماده ۱۳. تغییرات و الحاقیه

هرگونه تغییر در مفاد این قرارداد، در صورت توافق کتبی طرفین، نافذ و معتبر خواهد بود. طرفین می‌توانند در هر زمان با توافق کتبی یکدیگر، نسبت به تنظیم الحاقیه اقدام نمایند. در این صورت، الحاقیه‌ها از تاریخ امضای طرفین قرارداد، لازم‌الاجرا خواهد بود.

مدیریت طرح‌های عمومی  
کتابخانه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۷ \* شناسه خاص

۸



تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸ کد پستی: ۱۵۶۷۲۳۵۱۱۲ صندوق پستی: ۴۱۵۵۶۳۱۴

تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ فاکس: ۴۲۵۰۱۷۰۰ درگاه اطلاع‌رسانی: www.smtc.ac.ir



بیاست جمهوری  
سازمان داری و استخراي کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱۱/۱۴۰۰  
شماره: ۱۸۴۰  
پوست:

**ماده ۱۴. اقامتگاه**

اقامتگاه طرفین همان است که در مقدمه قرارداد ذکر شده است و هرگونه مکاتبات و مراسلات و اخطارها به نشانی‌های مندرج در مقدمه این قرارداد ارسال خواهد شد. چنانچه هر یک از طرفین اقامتگاه خود را تغییر دهد، نشانی جدید خود را حداکثر ظرف مدت یک هفته به‌طور کتبی به طرف مقابل اعلام می‌نماید، در غیر این صورت مکاتبات و غیره به نشانی‌های مندرج در این قرارداد، ابلاغ شده محسوب می‌شود و ابلاغ مذکور در حکم ابلاغ واقعی و تمامی آثار مترتبه بر آن معتبر خواهد بود.

**ماده ۱۵. موارد غیر مترقبه**

در صورت بروز حوادث قهریه و فورس‌ماژور خارج از اراده طرفین، چنانچه اجرای فعلی موضوع قرارداد را غیرممکن سازد، قرارداد منفسخ خواهد شد و چنانچه این حوادث باعث تعلیق در انجام موضوع قرارداد گردد، اگر مدت تعلیق بیش از ۳۰ روز باشد، کارفرما حق فسخ یک‌جانبه قرارداد را خواهد داشت و در صورتی که مدت تعلیق حداکثر ۳۰ روز باشد، پیمانکار مکلف است پس از رفع مانع، اقدام به انجام موضوع قرارداد نماید و مدت تعلیق به مدت قرارداد افزوده خواهد شد. به جز موارد فورس‌ماژور، هیچ موردی رافع مسئولیت‌های پیمانکار نخواهد بود.

**ماده ۱۶. خاتمه**

کارفرما رأساً می‌تواند در هر مقطعی که صلاح بدانند، بدون مراجعه به مراجع ذی‌صلاح قضایی یا قانونی پس از اطلاع به پیمانکار ظرف یک هفته به این قرارداد خاتمه دهد. در صورت خاتمه قرارداد، پس از گزارش پیمانکار و تایید ناظران قرارداد، کارفرما نسبت به تعیین و پرداخت مبلغ حق‌الزحمه خدمات انجام شده قابل قبول تا تاریخ خاتمه، طبق شرایط مندرج در قرارداد اقدام می‌نماید.

**ماده ۱۷. نسخ**

این قرارداد در هفده ماده تنظیم گردید و دارای چهار نسخه که دارای ارزش یکسان و در حکم واحد است و طرفین با اطلاع کامل آن را تایید و امضا نمودند و تمام مفاد و پیوست‌های آن برای طرفین نافذ و لازم‌الاجراست.

مرکز آموزش مدیریت دولتی / کارفرما  
فرشته امین (رئیس مرکز)

شرکت همکاران سیستم مدیریت طرح‌های عمومی / پیمانکار  
زهره سادات موسوی حساری (مدیرعامل) محسن یحیایی (رئیس هیات مدیره)

مدیریت طرح‌های عمومی، جمهوری اسلامی ایران  
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۸۸۸۸۸  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۷۳۳  
سنگاپور ۱۳۲۵۷۳۳

مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات (ناظر فنی)

مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی (ناظر محتوایی و اجرایی)

مدیر امور مالی (ناظر محتوایی و اجرایی)

سیدعلیرضا حسینیان

علی مصطفی روزه



جمهوری اسلامی ایران  
سازمان اداری و استخدامی کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

پیوست فنی

«توافقنامه سطح خدمات پشتیبانی سامانه ERP مالی و اداری»

۱. مقدمه

این پیوست به عنوان توافقنامه سطح خدمات، که از این پس SLA نامیده می‌شود، چارچوب، سطح، نحوه ارائه، زمان پاسخگویی، زمان رفع، اولویت‌بندی، نحوه ثبت و پیگیری درخواست‌ها و رخدادهای مرتبط با پشتیبانی سامانه ERP مالی و اداری موضوع قرارداد را مشخص می‌نماید. مفاد این پیوست جزء لاینفک قرارداد بوده و پیمانکار مکلف است خدمات پشتیبانی را مطابق مفاد قرارداد به ویژه ماده ۵ و این پیوست ارائه نماید.

۲. قلمرو خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی موضوع این SLA شامل پشتیبانی، نگهداری، رفع اشکال، پاسخگویی، راهبری فنی، مشاوره عملیاتی و به‌روزرسانی نرم‌افزارهای موضوع قرارداد در خصوص ماژول‌های جدول زیر و سایر ماژول‌ها یا خدماتی که در قرارداد یا پیوست‌های آن تصریح شده است:

ردیف	ماژول	ردیف	ماژول
۱	حسابداری و مالی	۷	خدمات الکترونیک کارمند
۲	دریافت و پرداخت	۸	انبار و حسابداری انبار
۳	کنترل بودجه	۹	فروش
۴	مدیریت دارایی‌ها	۱۰	مؤدیان مالیاتی
۵	جبران خدمات	۱۱	مدیریت تردد
۶	کارگزینی	۱۲	مکاتبات اداری

تبصره ۵. تشخیص اینکه موضوع اعلام‌شده در محدوده پشتیبانی قراردادی، قرار دارد یا خارج از محدوده است، بر عهده ناظر فنی قرارداد است. تا زمان تعیین تکلیف، پیمانکار مکلف است اقدامات ضروری برای جلوگیری از توقف یا اختلال جدی در بهره‌برداری سامانه را انجام دهد.

۳. انواع خدمات

خدمات پشتیبانی در این SLA به دو دسته اصلی تقسیم می‌شود:

نوع خدمت	عنوان	توضیح
IR	رخداد / Incident Request	هرگونه خطا، اختلال، قطعی، کندی غیرمتعارف، توقف خدمت، عدم امکان انجام فرایند یا اشکال نرم‌افزاری که باعث اختلال در بهره‌برداری عادی از سامانه یا یکی از ماژول‌ها شود.
SR	درخواست خدمت / Service Request	درخواست‌های پشتیبانی، راهنمایی، تنظیمات مجاز، گزارش‌های متعارف، پرسش‌های راهبری، بررسی مغایرت‌ها، مشاوره عملیاتی، اصلاحات جزئی و مواردی که ماهیت خرابی یا حادثه ندارند.

۴. کانال‌های ارتباطی و ثبت درخواست

روش‌های ثبت و پیگیری خدمات پشتیبانی به شرح زیر است:

مدیریت طرح‌های عمرانی  
شهرداری تهران  
شماره تماس: ۱۲۷۰۳۳۳۳  
سرویس مشتریان



بیست و نهمین  
سازمان داری و استنادی کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۹۵/۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴۰  
پیت:

کاربرد	کانال ارتباطی
مسیر اصلی ثبت و پیگیری تمام درخواستها و رخدادها	پرتال مشتریان یا سامانه تیکتینگ پیمانکار
موارد فوری، بحرانی یا نیازمند هماهنگی سریع	تلفن پشتیبانی
ارسال مستندات، صورت جلسات، فایلها و پیگیری رسمی	ایمیل
صرفاً در موارد اضطراری و برای اطلاع رسانی سریع	پیام رسان مورد تأیید کارفرما
موارد پیچیده، رخدادهای بحرانی، بررسی فنی یا War Room	جلسه حضوری یا برخط

**تبصره ۱.** اصل بر ثبت تمام رخدادهای و درخواستها در پرتال مشتریان یا سامانه تیکتینگ است.  
**تبصره ۲.** در موارد بحرانی، اعلام تلفنی، ایمیلی یا پیام رسانی برای شروع رسیدگی معتبر است؛ لیکن پیمانکار مکلف است در اولین فرصت، تیکت مربوط را ایجاد یا تکمیل و مستندات آن را ثبت نماید.  
**تبصره ۳.** ملاک محاسبه زمان پاسخگویی، زمان ثبت تیکت یا زمان اعلام معتبر رخداد از سوی کارفرما، هر کدام که زودتر باشد، خواهد بود.

**۵. ساعات ارائه خدمات**

نوع خدمت	ساعات ارائه خدمت
رخدادهای زیاد و عادی	شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ تا ۱۷ و پنجشنبه از ساعت ۸ تا ۱۴
درخواستهای خدمات SR	شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ تا ۱۷ و پنجشنبه از ساعت ۸ تا ۱۴
عملیات پایان سال مالی، حقوق و دستمزد، مؤدیان مالیاتی و مهلت های قانونی	در بازه های حساس و با اعلام قبلی کارفرما، با اولویت ویژه و هماهنگی ناظر فنی قرارداد

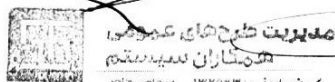
**تبصره ۱.** برای رخدادهای بحرانی و مواردی که به تشخیص ناظر فنی قرارداد، موجب توقف یا اختلال جدی در ارائه خدمات سامانه گردد، پیمانکار موظف است در کوتاه ترین زمان ممکن نسبت به بررسی، پیگیری و رفع مشکل اقدام نماید. همچنین ضروری است فرآیند رسیدگی به رخداد حداکثر تا پایان همان روز آغاز و وضعیت به کارفرما اعلام گردد. در صورتی که رفع کامل مشکل نیازمند زمان بیشتری باشد، پیمانکار موظف است ضمن اعلام موضوع، زمان بندی و اقدامات انجام شده را به کارفرما گزارش نماید.  
**تبصره ۲.** در ایام خاص مانند پایان سال مالی، مهلت ارسال گزارش های قانونی، زمان پرداخت حقوق، مهلت ارسال اطلاعات سامانه مؤدیان، دوره بستن حسابها یا سایر بازه های حساس به تشخیص ناظر فنی قرارداد، پیمانکار مکلف است با اعلام قبلی کارفرما، سطح آمادگی و پاسخگویی خود را متناسب با حساسیت موضوع افزایش دهد.

**۶. دسته بندی رخدادهای IR**

رخدادهای بر اساس شدت اثر بر بهره برداری سامانه به چهار سطح تقسیم می شوند:

**۶-۱. رخداد بحرانی / Critical**

رخدادی است که باعث توقف کامل سامانه یا توقف فرایندهای اصلی و حیاتی کارفرما شود.



تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات اللی شمالی، شماره ۱۲۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ صندوق پستی: ۱۴۱۵۵۶۳۱۴

تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ / فاکس: ۴۲۵۰۱۷۰ / وبسایت: www.smtc.ac.ir



بیست و نهمین  
سازمان داری و استخدامی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

نمونه موارد:

- از دسترس خارج شدن کامل سامانه ERP؛
- عدم امکان ورود عموم کاربران یا کاربران کلیدی؛
- توقف کامل مازول مالی یا حسابداری؛
- عدم امکان ثبت یا مشاهده اسناد مالی؛
- توقف کامل فرایند دریافت و پرداخت؛
- توقف کامل فرایند حقوق، مزایا یا جبران خدمات در بازه پرداخت؛
- توقف کامل سامانه مکاتبات اداری یا کارتابل های اصلی؛
- اختلال گسترده در پایگاه داده یا ناسازگاری شدید اطلاعات؛
- اختلال مؤثر بر ارسال یا دریافت اطلاعات سامانه مؤدیان در مهلت قانونی؛
- از بین رفتن یا مخدوش شدن گسترده داده ها؛
- رخداد امنیتی مؤثر بر محرمانگی، صحت یا دسترس پذیری اطلاعات؛
- سایر موارد مشابه و مرتبط با موضوع قرارداد، به تشخیص ناظر فنی قرارداد و در چارچوب معیارهای این جدول.

### ۲-۶. رخداد زیاد High /

رخدادی است که باعث اختلال جدی در یک یا چند مازول شود، اما سامانه به طور کامل از دسترس خارج نشده باشد.  
نمونه موارد:

- اختلال در ثبت یا تأیید بخشی از اسناد مالی؛
- اختلال در کنترل بودجه یا نمایش مانده اعتبار؛
- اختلال در عملیات انبار، دارایی یا فروش که باعث توقف بخشی از کار شود؛
- اختلال در محاسبه، پردازش یا گزارش گیری حقوق و مزایا؛
- اختلال در کارتابل یا گردش کار تعدادی از کاربران کلیدی؛
- کندی شدید سامانه ناشی از نرم افزار؛
- اختلال در گزارش های مدیریتی یا قانونی دارای فوریت؛
- مغایرت اطلاعاتی بین مازول ها که بر تصمیم گیری یا عملیات اثر جدی دارد؛
- عدم ارسال صحیح اطلاعات به سامانه مؤدیان یا خطاهای تکرار شونده در تبادل اطلاعات؛
- اختلال در مدیریت تردد یا ارتباط آن با جبران خدمات؛
- سایر موارد مشابه و مرتبط با موضوع قرارداد، به تشخیص ناظر فنی قرارداد و در چارچوب معیارهای این جدول.

### ۳-۶. رخداد متوسط Medium /

رخدادی است که باعث اختلال محدود در عملکرد سامانه شود، اما مانع بهره برداری کلی یا فرایندهای اصلی نیست.  
نمونه موارد:

- خطای محدود در یک فرم، صفحه یا فرایند؛
- اختلال در عملکرد یک کاربر یا گروه محدود؛
- اشکال در گزارش های غیر فوری؛
- خطای موردی در نمایش اطلاعات؛
- مغایرت محدود در اطلاعات قابل اصلاح؛
- اشکال در تنظیمات یا سطح دسترسی یک نقش؛
- اشکالات جزئی در مکاتبات، کارتابل یا اعلان ها؛
- کندی محدود و غیرسراسری؛
- سایر موارد مشابه و مرتبط با موضوع قرارداد، به تشخیص ناظر فنی قرارداد و در چارچوب معیارهای این جدول.



مدیریت دولتی  
تلفن: ۰۲۱-۸۳۳۳۳۳۳۳  
نشانی: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳۳۳۳۳۳

سازمان داری و استخدامی کشور



بیت جمهوری  
سازمان واری و استخری کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پست:

۶-۴. رخداد کم Low /

رخدادی است که اثر محدود، جزئی یا غیرمستقیم بر بهره‌برداری دارد و مانع انجام کار اصلی نمی‌شود. نمونه موارد:

- اشکالات ظاهری یا نگارشی؛
- اشکال جزئی در چیدمان صفحات؛
- نیاز به اصلاح راهنما یا پیام خطا؛
- خطاهای غیرتکرارشونده و فاقد اثر عملیاتی مهم؛
- موارد جزئی قابل مدیریت با راهکار موقت؛
- سایر موارد مشابه و مرتبط با موضوع قرارداد، به تشخیص ناظر فنی قرارداد و در چارچوب معیارهای این جدول.

۷. زمان پاسخ و رفع خطا

نوع خدمت	سطح رخداد	زمان پاسخ اولیه	زمان ارائه راهکار موقت	زمان رفع اثر رخداد
IR	Critical بحرانی	۲ ساعت	حداکثر ۲ ساعت	حداکثر ۴۸ ساعت
SR	Normal	۲ ساعت	حداکثر ۲ ساعت	حداکثر ۲۰ روز کاری

**تبصره ۱.** منظور از پاسخ اولیه، پذیرش تیکت، شروع بررسی، اعلام مسئول رسیدگی و تغییر وضعیت درخواست به حالت در حال بررسی است.  
**تبصره ۲.** در مواردی که رفع کامل رخداد نیازمند بررسی تولیدکننده اصلی نرم‌افزار، ارائه Patch، اصلاح نسخه، دسترسی به زیرساخت، همکاری کارفرما یا همکاری شخص ثالث باشد، پیمانکار مکلف است راهکار موقت، علت تأخیر و برنامه زمان‌بندی رفع قطعی را به ناظر فنی قرارداد اعلام نماید.  
**تبصره ۳.** زمان‌هایی که انجام کار منوط به ارائه دسترسی، اطلاعات، مستندات، تأییدیه یا اقدام از سوی کارفرما باشد، پس از ثبت مستند در تیکت و تأیید ناظر فنی قرارداد، در محاسبه زمان تأخیر پیمانکار لحاظ نخواهد شد.

۸. دسته‌بندی درخواست‌های خدمت SR

درخواست‌های خدمت به سه سطح تقسیم می‌شوند:

۸-۱. درخواست فوری Immediate /

درخواستی است که فوریت عملیاتی، مالی، قانونی یا مدیریتی دارد و عدم انجام آن می‌تواند باعث تأخیر در تصمیم‌گیری، عملیات مالی یا تکلیف قانونی شود. نمونه موارد:

- راهنمایی فوری برای عملیات پایان سال مالی؛
- پشتیبانی فوری در بستن حساب‌ها یا افتتاح دوره مالی؛
- بررسی فوری خطا در گزارش قانونی یا مالیاتی؛
- پشتیبانی فوری در ارسال اطلاعات سامانه مؤدیان؛
- بررسی فوری مغایرت اطلاعاتی مؤثر بر پرداخت، بودجه یا اسناد مالی؛
- راهنمایی فوری برای محاسبات حقوق و مزایا در زمان پرداخت؛
- تهیه یا کنترل گزارش مدیریتی فوری در حدود امکانات استاندارد سامانه.

۸-۲. درخواست زیاد High /

درخواستی است که برای استمرار کار واحدهای بهره‌بردار اهمیت بالا دارد، اما فوریت بحرانی ندارد.



مدرسه فرهنگ طرح‌های آموزشی  
همکاران دبیرستان  
شماره ثبت: ۱۳۶۵۷۳ سهامی خاص



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۹۵/۱۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴۵  
پیت:

نمونه موارد:

- تنظیمات مجاز مازول های مالی، اداری یا منابع انسانی؛
- بررسی مغایرت های غیر بحرانی؛
- راهنمایی در تعریف کاربران، نقش ها یا دسترسی ها؛
- راهنمایی در گزارش گیری های مهم؛
- بررسی خطاهای تکرار شونده اما غیر متوقف کننده؛
- اصلاحات جزئی در گزارش های موجود، در حدود امکانات سامانه؛
- راهنمایی در ارتباط بین مازول ها.

### ۸-۳. درخواست عادی Normal /

درخواستی است که جنبه راهنمایی، آموزشی، بهبود جزئی یا پشتیبانی معمول دارد.  
نمونه موارد:

- پرسش های کاربری؛
- راهنمایی در استفاده از امکانات سامانه؛
- درخواست آموزش یا بازآموزی؛
- بررسی گزارش های غیر فوری؛
- درخواست مستندات، راهنما یا بانک دانش؛
- اصلاحات جزئی ظاهری یا تنظیمات غیر فوری؛
- پیشنهادهای بهبود قابل بررسی در آینده.

### ۹. خدمات پایان سال مالی و مهلت های قانونی

- ۹-۱. پیمانکار موظف است در بازه های حساس از جمله پایان سال مالی، بستن حساب ها، افتتاح سال مالی جدید، انتقال مانده ها، کنترل اسناد، کنترل بودجه، محاسبات جبران خدمات، تهیه گزارش های قانونی و ارسال اطلاعات سامانه مؤدیان مالیاتی، پشتیبانی لازم را مطابق این SLA ارائه نماید.
- ۹-۲. کارفرما حد امکان، برنامه زمانی عملیات پایان سال، مهلت های قانونی و نیازهای پشتیبانی ویژه را حداقل ۷ روز کاری قبل به پیمانکار اعلام می نماید.
- ۹-۳. عدم اعلام قبلی کارفرما، رافع مسئولیت پیمانکار نسبت به رسیدگی به رخدادهای بحرانی نیست؛ لیکن در اولویت بندی و زمان انجام درخواست های غیر بحرانی مؤثر خواهد بود.

### ۱۰. فرایند ثبت، رسیدگی و خاتمه تیکت

- ۱۰-۱. تمام رخدادهای درخواستی باید در پرتال مشتریان یا سامانه تیکتینگ پیمانکار ثبت شود.
- ۱۰-۲. پیمانکار مکلف است پس از دریافت تیکت، آن را بررسی و وضعیت آن را به «در حال بررسی» یا معادل آن تغییر دهد.
- ۱۰-۳. پیمانکار باید در طول فرایند رسیدگی، توضیحات، اقدامات انجام شده، مستندات، علت رخداد، راهکار موقت، راهکار نهایی و زمان های مرتبط را در تیکت ثبت نماید.
- ۱۰-۴. در صورت نیاز پیمانکار به اطلاعات، دسترسی، مستندات یا اقدام از سوی کارفرما، پیمانکار مکلف است درخواست خود را به صورت شفاف در همان تیکت ثبت نماید.
- ۱۰-۵. در صورت رفع موضوع، پیمانکار تیکت را در وضعیت «انجام شده» یا معادل آن قرار می دهد.
- ۱۰-۶. بستن نهایی تیکت منوط به تأیید کارفرما، ناظر فنی قرارداد یا نماینده مجاز ایشان است.
- ۱۰-۷. Reopen شدن تیکت در صورتی مشمول جریمه خواهد بود که پس از بررسی ناظر فنی قرارداد، تقصیر یا قصور یا اقدام ناقص پیمانکار احراز شود.



مدیریت طرح های عمومی  
همکاران دبیرخانه  
شماره ثبت: ۱۳۲۵۷۳۳  
تهران، خیابان...

۱۴

۱۴۱۵۵۶۳۱۴

تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجف اللهی شمسی، شماره ۱۹۸، کپت: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۲ صندوق پستی

تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجف اللهی شمسی، شماره ۱۹۸، کپت: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۲  
تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ | فکس: ۴۲۵۰۱۷۰۰ | آدرس: تهران، خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجف اللهی شمسی، شماره ۱۹۸  
www.smtc.ac.ir



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخباراتی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱۱/۱۵  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

### ۱.۱. جرائم عدم رعایت SLA

در صورت عدم رعایت زمان‌های مقرر در این SLA، پس از گزارش ناظر فنی قرارداد و تأیید کارفرما، جرائم زیر قابل اعمال خواهد بود:

### ۱-۱.۱. جرائم مربوط به خطا

نوع خدمت	سطح رخداد	شاخص تخلف	میزان جریمه
IR	Critical	عدم پاسخ یا عدم اقدام مؤثر در زمان مقرر	کسر ۱ هزارم مبلغ موضوع قرارداد به ازای هر ساعت تاخیر
SR	Normal	عدم پاسخ یا عدم اقدام مؤثر در زمان مقرر	کسر ۲ هزارم مبلغ موضوع قرارداد به ازای هر روز کاری تاخیر
		در بازه مقرر منطبق بر جدول بند ۷	بدون جریمه

**تبصره ۱.** شروع فرآیند رسیدگی و اعلام وضعیت به کارفرما در شرایط بحرانی با تماس تلفنی یا پیام‌رسان مورد تأیید کارفرما و در شرایط عادی با ثبت تیکت به منزله پاسخ‌گویی محسوب می‌گردد.

**تبصره ۲.** مجموع جرائم ماهانه موضوع این بند حداکثر تا ۱۰ درصد مبلغ ماهانه قرارداد قابل اعمال خواهد بود.

### ۱.۲. گزارش دهی ماهانه

- پیمانکار موظف است حداکثر تا پنج روز کاری پس از پایان هر ماه، گزارش عملکرد پشتیبانی را به ناظر فنی قرارداد ارائه نماید. گزارش مذکور باید حداقل شامل موارد زیر باشد:
- تعداد کل تیکت‌ها؛
  - تعداد رخدادها به تفکیک High, Critical, Medium و Low؛
  - تعداد درخواست‌های خدمت به تفکیک High, Immediate و Normal؛
  - میانگین زمان پاسخ اولیه؛
  - میانگین زمان رفع یا انجام؛
  - موارد نقض SLA؛
  - علل اصلی اختلال‌های تکرارشونده؛
  - اقدامات اصلاحی انجام‌شده؛
  - موارد باز و در حال پیگیری؛
  - پیشنهاد‌های بهبود عملکرد، امنیت، سرعت و پایداری سامانه.

### ۱.۳. War Room و مدیریت رخدادهای بحرانی

- ۱-۱۳. در صورت بروز رخداد بحرانی یا اختلال گسترده در بهره‌برداری از سامانه، کارفرما می‌تواند جلسه مدیریت بحران یا War Room تشکیل دهد.
- ۲-۱۳. حضور پیمانکار در جلسات War Room صرفاً در رخدادهای مرتبط با سامانه موضوع این قرارداد و در مواردی که به تشخیص ناظر فنی قرارداد بررسی یا رفع رخداد نیازمند حضور پیمانکار باشد، الزامی است.
- ۳-۱۳. حسب اعلام کارفرما حضور پیمانکار در جلسات به صورت برخط یا حضوری، تعیین خواهد شد.
- ۴-۱۳. در سطح کارشناسی، حضور کارشناس فنی واجد صلاحیت کافی است و در سطوح بالاتر، حسب ضرورت و با اعلام قبلی، نماینده مسئول پیمانکار حضور خواهد یافت.

مهر و امضای مدیرعامل سازمان اداری و استخباراتی کشور  
شماره ثبت: ۱۳۷۵۴۲۲ - شماره حساب: ۱۳۷۵۴۲۲

تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ - صندوق پستی: ۱۴۱۵۵۶۳۱۴

تلفن کویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ - شماره: ۴۲۵۰۱۷۰۰ - درگاه اطلاع‌رسانی: www.smtc.ac.ir



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۹۵/۱/۱۴  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

۵-۱۳. هدف از War Room، شناسایی علت رخداد، ارائه راهکار موقت، کاهش اثر اختلال، تعیین مسئولیت‌ها، برنامه‌ریزی رفع قطعی و مستندسازی اقدامات است.

۶-۱۳. پس از خاتمه رخداد بحرانی، پیمانکار موظف است گزارش ریشه‌یابی رخداد شامل علت، اثر، زمان شروع، زمان رفع، اقدامات انجام‌شده، راهکار پیشگیرانه و پیشنهادهای اصلاحی را به ناظر فنی قرارداد، ارائه نماید.

#### ۱۴. معیارهای پذیرش خدمات پشتیبانی

خدمت ارائه‌شده زمانی قابل قبول تلقی می‌شود که:

۱. رخداد یا درخواست اعلام‌شده رفع یا انجام شده باشد؛
۲. نتیجه توسط کارفرما یا ناظر فنی قرارداد تأیید شود؛
۳. مستندات اقدام انجام‌شده در تیکت ثبت شده باشد؛
۴. در صورت اعمال تغییر، اثر منفی بر سایر ماژول‌ها ایجاد نشده باشد؛
۵. در موارد مرتبط با داده‌های مالی و اداری، صحت اطلاعات توسط بهره‌بردار مربوط تأیید شود؛
۶. در موارد امنیتی، ملاحظات اعلامی کارفرما رعایت شده باشد.

#### ۱۵. مالکیت و محرمانگی داده‌ها در فرایند پشتیبانی

- ۱-۱۵. تمام اطلاعات، داده‌ها، اسناد، گزارش‌ها، سوابق مالی، اداری، پرسنلی، مکاتبات، لاگ‌ها و خروجی‌های سامانه متعلق به کارفرماست.
- ۲-۱۵. پیمانکار حق انتقال، نگهداری، کپی‌برداری، استخراج، استفاده یا افشای داده‌های کارفرما را خارج از ضرورت ارائه خدمات پشتیبانی و بدون مجوز کتبی کارفرما ندارد.
- ۳-۱۵. هرگونه دسترسی پیمانکار به داده‌ها، سرورها، پایگاه داده و اطلاعات سامانه باید صرفاً در حد ضرورت، با رعایت الزامات امنیتی و با هماهنگی ناظر فنی انجام شود.
- ۴-۱۵. پیمانکار مکلف است در پایان قرارداد یا در هر زمان بنا به درخواست کارفرما، تمام اطلاعات، مستندات، گزارش‌ها، سوابق تیکت‌ها، مستندات فنی، لاگ‌های تحلیلی و داده‌هایی را که در ارتباط با موضوع قرارداد در اختیار دارد، در قالب مورد قبول کارفرما تحویل داده و از نگهداری هرگونه نسخه غیرمجاز خودداری نماید.

#### ۱۶. حکم نهایی

در مواردی که در این SLA پیش‌بینی نشده باشد، تصمیم‌گیری اولیه با ناظر فنی قرارداد و در چارچوب مفاد قرارداد خواهد بود. این SLA نافی سایر تعهدات پیمانکار در قرارداد، ماده ۵، پیوست‌ها و قوانین و مقررات حاکم نیست.

مرکز آموزش مدیریت دولتی / کارفرما

فرشته امین (رئیس مرکز)



مدیریت طرح‌های عمومی

شماره ثبت: ۱۳۲۵۷۳۰

شرکت همکاران سیستم مدیریت طرح‌های عمومی / پیمانکار  
زهرا سادات موسوی حساری (مدیرعامل) - محسن یحیایی (رئیس هیات مدیره)

سیدعلیرضا حسینیان

اسفندیار علایی

علی مصطفی روزبه

مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات (ناظر فنی)

مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی (ناظر محتوایی و اجرایی)

مدیر امور مالی (ناظر محتوایی و اجرایی)





جمهوری اسلامی ایران

سازمان اداری و استخدامی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱۰/۱۳۳۷  
شماره: ۱۸۴  
پیت:

باسمه تعالی

### اعلام عدم شمول قانون منع مداخله در معاملات دولتی مورخ ۲۲/۱۰/۱۳۳۷

..... به عنوان پیمانکار طرف قرارداد با مرکز آموزش مدیریت دولتی (کارفرما)، بدین وسیله تایید می‌نماید که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون منع مداخله کارمندان دولت در معاملات و قراردادهای دولتی مصوب دی‌ماه ۱۳۳۷ و اصل (۱۴۱) قانون اساسی نمی‌باشد (عین قانون پیوست، مهر/اثر انگشت و امضاء شده است) و چنانچه خلاف این موضوع به اثبات برسد، مرکز حق دارد که موضوع قرارداد را فسخ، ضمانت‌نامه مربوط را ضبط و تمام خسارات اعم از مادی و معنوی را دریافت نماید.

همچنین پیمانکار قبول و تایید می‌نماید چنانچه قرارداد را امضاء نماید و خلاف اظهارات فوق در خلال مدت قرارداد به اثبات برسد یا چنانچه افرادی را که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون فوق هستند در این قرارداد سهیم و ذی‌نفع نماید و یا قسمتی از کار را به آن‌ها محول کند، مرکز حق خواهد داشت که قرارداد را فسخ و ضمانت انجام تعهدات را ضبط و خسارات وارده در اثر فسخ قرارداد یا تأخیر اجرای کار را از اموال اخذ نماید، تعیین میزان خسارت وارده با تشخیص مرکز است و حق هر گونه ادعا و اعتراضی را از خود در هر زمان و هر مرجعی سلب و ساقط می‌نماید.

### خوداظهاری مبنی بر عدم شمول مصادیق تعارض منافع

..... ضمن اطلاع از موضوع «اجتناب از تکفل همزمان اموری که زمینه و موجبات نمایندگی یا قبول منافع متعارض را فراهم آورد» اظهار می‌نماید مشمول مصادیق تعارض منافع نمی‌باشد و چنانچه خلاف آن ثابت گردد، مسئولیت هرگونه اظهارات مغایر با واقع و غیرصحيح بر عهده اینجانب خواهد بود و این امر مانع از پیگیری‌های قضایی و اداری تخلف توسط مرکز نمی‌باشد. همچنین متعهد می‌شود در صورت تغییر موقعیت کاری به نحوی که مشمول تعارض منافع در آن مرکز گردد، مراتب را به صورت کتبی و بدون معطلی به مرکز اطلاع داده و محدودیت‌های ایجاد شده مقتضی را رعایت نماید.

### امضا/مهر و اثر انگشت پیمانکار

جمهوری اسلامی ایران  
سازمان اداری و استخدامی کشور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی  
نشانی: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳۷  
شماره: ۱۳۳۷/۱۰/۱۳۳۷  
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۸۸۸۸۸



معنای استفاده در امور غیر از اهداف شرکت و بدون اطلاع ایشان می باشد. هر فردی که این سند را امضاء نکرده است و یا نماینده تام-الاختیار امضاء کنندگان نیست به عنوان فرد غیر مجاز شناخته می شود.

### ماده (۳): زمان شروع و خاتمه:

این پیمان از تاریخ ..... تا زمانیکه اطلاعات در اختیار گیرنده اطلاعات می باشد نافذ و موثر می باشد. این تعهدات تا مادامیکه اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی در اختیار گیرنده اطلاعات می باشد معتبر می باشد. زوال وصف اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی اسناد و اطلاعات و زمان آن، توسط صاحب اطلاعات به طور کتبی اعلام می گردد و گیرنده اطلاعات قبل از استعمال و پاسخ صریح صاحب حساب دائر بر زوال وصف مزبور مکلف به رعایت کلیه تعهدات این پیمان می باشد.

« تبصره: در صورت قطع همکاری گیرنده اطلاعات با صاحب اطلاعات، گیرنده متعهد است که کلیه اسناد و اطلاعاتی را که قابل استرداد به صاحب اطلاعات می باشند، به سازمان / شرکت ..... مسترد نمایند. لیکن تعهدات این پیمان به شرح فوق باقی و معتبر می باشد.

### ماده (۴): شرایط و تعهدات طرفین:

۴-۱- صاحب اطلاعات با ارائه اطلاعات و گیرنده اطلاعات با دریافت اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی به شرح مفاد این پیمان توافق نمودند.

۴-۲- صاحب اطلاعات (نگهدارنده اطلاعات) می تواند اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی را تنها جهت استفاده به منظور انجام امور پژوهشی، فنی و اداری سازمان / شرکت ..... با رعایت کلیه مفاد این پیمان در اختیار درخواست کننده (گیرنده اطلاعات) قرار دهد.

۴-۳- گیرنده اطلاعات تعهد نمود تا این اطلاعات دارای طبقه بندی را تنها در موارد ذکر شده در این ماده و یا سایر مواردی که براساس مفاد این پیمان مجاز می باشد، مطالعه، آزمایش و بررسی نموده و در دیگر موارد این اطلاعات را مطابق با بندهای این پیمان رعایت نکات طبقه بندی حفاظتی نگاه دارد، فاش نسازد، منتشر یا در اختیار عموم قرار ندهد.

۴-۴- گیرنده اطلاعات تعهد نمود اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی را در اهدافی غیر از رابطه خود با صاحب اطلاعات مورد استفاده قرار ندهد و آنها را تنها با مجوز صاحب اطلاعات در اختیار ادارات، مدیران یا مستخدمانی قرار دهد که به طور اخص و در راستای انجام امور صاحب اطلاعات نیاز به دانستن آنها دارد.

۴-۵- اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی نباید در مسیری غیر از اهداف این پیمان بازسازی یا تغییر شکل داده شود. بلافاصله پس از درخواست صاحب اطلاعات، گیرنده اطلاعات بایستی عیناً (اصل) نسخه های اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی دریافتی اعم از نوشتار یا هر نوع رسانه دیگر، به انضمام کلیه رونوشت ها و کپی ها و نسخه های بازسازی شده را مدت ۱۰ روز پس از درخواست به صاحب اطلاعات باز گرداند.

۴-۶- گیرنده اطلاعات تعهد و تضمین می نماید که در مدت اعتبار این پیمان (موضوع ماده ۳) با هیچ یک از شرکتهای رقیب تحت هیچ عنوان و شغل خاصی همکاری ننماید. در صورت احراز تخلف از جانب گیرنده اطلاعات، مفاد ماده ۱۰ پیمان حاکم خواهد بود.

۴-۷- گیرنده اطلاعات تعهد نمود که در مدت زمان اعتبار این پیمان و تعهدات ناشی از آن از انجام هرگونه مصاحبه مرصط با اطلاعات محرمانه در اختیار به هر نحو با کلیه رسانه ها و مطبوعات اعم از عمومی و اختصاصی بدون اخذ مجوز کتبی از صاحب اطلاعات خودداری نماید.



۴-۸- گیرنده اطلاعات تعهد و تضمین می نماید که از اطلاعات محرمانه و مستندات فنی و غیر فنی که از صاحب اطلاعات دریافت نموده است در برابر تهدیدات احتمالی زیر حفظ و حراست گردد:

- عدم افشاء و انتشار اسناد و اطلاعات موضوع ماده ۵ این تعهدنامه.
- عدم آسیب رساندن به صحت اطلاعات دریافت شده.
- محافظت از صحت، محرمانگی و در دسترسی بودن اطلاعات.

۲-۹- حفظ کلیه حقوق معنوی صاحب اطلاعات در خصوص اطلاعات و اسناد کسب شده مربوط به نرم افزارها، طرح ها، سخت افزارها و شبکه ها.

• تبصره ۱: در صورتی که به هر نحو همکاری طرفین قطع گردد این پیمان و کلیه تعهدات ناشی از آن مستقلاً تا زمانی که اطلاعات در اختیار گیرنده اطلاعات قرار دارد معتبر و لازم الاتباع باقی خواهد ماند.

• تبصره ۲: گیرنده اطلاعات، حق هیچ انفعالی یا استفاده از اطلاعات موضوع این پیمان را برای خود ندارد.

• تبصره ۳: در صورتیکه برخی از مفاد این پیمان به موجب حکم قطعی مراجع ذیصلاح قانونی یا قضایی محکوم به بطلان یا عدم نفوذ گردد، مابقی مفاد آن بین طرفین نافذ و لازم الاتباع باقی خواهد ماند.

• تبصره ۴: در صورتی که گیرنده اطلاعات به هر نحوی اطلاعات صاحب اطلاعات را افشاء نماید و به تعهدات خود در این تعهدنامه عمل ننماید، صاحب اطلاعات حق برخورد قانونی را برای خود مجاز می شمارد.

#### ماده (۵): جزئیات اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی:

۵-۱- کلیه اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی و اسناد مربوط به صاحب اطلاعات که جهت قرارداد مذکور بین طرفین مبادله می شود، محرمانه تلقی می شوند. همچنین دسترسی به این اطلاعات تحت هر یک از شرایط زیر ممکن است صورت پذیرد:

• دسترسی مستقیم یا با واسطه

• ارسال و دریافت مستندات به صورت رسمی یا غیررسمی

• استفاده از ارتباطات راه دور و نزدیک که توسط صاحب اطلاعات در اختیار گیرنده اطلاعات قرار می گیرد و یا اینکه گیرنده اطلاعات با توجه به شناختی که از سیستم کارفرما دارد امکان ایجاد این ارتباط را پیدا می کند.

• به صورت اتفاقی یا عمدی

۵-۲- اسناد و مدارک فوق می توانند شامل یکی از انواع زیر باشند:

• هر نوع دیتا، مواد اطلاعاتی، محصولات فناوری، سخت افزار و یا نرم افزار، اسناد فرمت شده و/ یا فرمت نشده بطور کامل یا جزئی.

• اسناد SLA, SOC, SOW, LOM, LOP, RFQ, RFP, قراردادها، تفاهم نامه ها، مشخصات فنی تجهیزات.

• مشخصات اطلاعاتی پرسنل، Manual ها، Business Plan ها، Marketing ها، اطلاعات مالی و دیگر اطلاعات داده شده یا پذیرفته شده، بصورت شفاهی، نوشتاری و با استفاده از (موجود در) هر نوع رسانه.

• اسناد مکتوب به صورت فرم، دست نویس، چاپ شده و یا الکترونیکی (شامل محتوای پست الکترونیک، فایل، و سایر موارد الکترونیکی ذخیره شده بر روی انواع رسانه های ذخیره سازی مانند دیسکت، DVD، CD، حافظه های Flash).

• اطلاعات شفاهی که در جلسات حضوری داخلی سازمان صاحب اطلاعات و یا با مشتریان بیرونی رد و بدل گردیده است.

• اطلاعات محرمانه ای که به صورت غیررسمی از راه مشاهده مکان ها و تجهیزات بدست آمده است.

- اطلاعات محرمانه‌ای که در حین اجرای فرآیندهای کاری در حوزه‌های مختلف سازمان صاحب اطلاعات اعم از مالی، اداری، بازرگانی، امور مشتریان، آموزش و... به دست می‌آید.
- اطلاعاتی که در حین اجرای فرآیندهای مربوط به پروژه و یا به صورت تصادفی در حوزه‌های زیر بدست می‌آید:
  - آدرس و اطلاعات مربوط به سیستم‌ها.
  - آدرس و اطلاعات مربوط به مکانها.
  - اطلاعات مرتبط با پرسنل و اشخاص.
  - معماری زیرساختار.
  - وضعیت سیستم‌های عامل.
  - وضعیت مراکز داده سازمان.
  - اطلاعات مربوط به ساختارهای امنیتی و حراستی سازمان.
  - اطلاعات مرتبط با سیاستهای عبور و راههای دسترسی به اطلاعات.
  - وضعیت سرویس‌های عملیاتی و حساس.
  - اطلاعات مرتبط با نوع تجهیزات مورد استفاده.
  - اطلاعات نشان‌دهنده ضعف‌های امنیتی و راه‌های نفوذ.
- و سایر اطلاعاتی از هر نوع که افشای آن به هر گونه در روند عملیاتی سازمان کارفرما اختلال ایجاد نماید.

**ماده (۶): دارای طبقه بندی حفاظتی بودن (محرمانه، خیلی محرمانه، سری، بگلی سری):**

- ۱-۶- عدم استفاده از: گیرنده اطلاعات تعهد نمود، به هیچ طریقی از نتیجه و محصول اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی استفاده ننماید به جز در راستای اهدافی که این اطلاعات جهت تحقق آنها در اختیار وی قرار گرفته است.
- ۲-۶- عدم افشاء: گیرنده اطلاعات تعهد نمود که تمامی تلاش خود را جهت منع افشای اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی و یا هر بخشی از آن به اشخاص متفرقه را بنماید. کارکنان گیرنده که در راستای استفاده های مجاز (براساس این پیمان) نیاز به اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی مذکور دارند، از این قاعده مستثنی می باشند.
- ۳-۶- اصل رازداری: گیرنده اطلاعات تعهد نمود که تمامی اقدامات لازم جهت حفاظت از اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی را به عمل آورده و از افشای اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی در مجامع عمومی یا در اختیار قراردادن آن به اشخاص غیرمجاز جلوگیری نماید.

**ماده (۷): حدود اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی:**

در موارد زیر اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی، اختصاصی تلقی نشده و گیرنده اطلاعات متعهد به رعایت مفاد این پیمان در مورد این دسته از اطلاعات نخواهد بود:

- ۱-۷- اطلاعات بدون کم و کسر از جانب صاحب اطلاعات به اطلاعات عمومی رسیده باشد.
  - ۲-۷- نهادهای دولتی طبق نیاز خود به دستور ارانه اطلاعات بصورت عمومی داده باشند.
- تبصره: کلیه اطلاعات موضوع ماده ۵ که در جریان انجام تعهدات و پروژه ها توسط گیرنده اطلاعات حاصل و کسب می گردد، متعلق و مختص به سازمان / شرکت می باشد. و دارای طبقه بندی حفاظتی تلقی و مشمول شرایط و احکام این پیمان خواهد بود.

**ماده (۸): حدود مالکیت اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی:**

پیمان عدم افشای اطلاعات



مدیریت طرح‌ها و امور عمومی  
سازمان اطلاعات  
شماره ثبت: ۱۳۷۵۳۳ سهامی خاص

شماره : ۱۸۴۵  
پیوست :

گیرنده اطلاعات اقرار نمود که تمامی اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی جزو دارایی های صاحب اطلاعات باقی مانده. و ارایه دهنده می تواند این اطلاعات دارای طبقه بندی را هر طور که بخواهد بدون اجازه گیرنده اطلاعات استفاده نماید.  
از بندهای این پیمان نیابستی تلقی یا تفسیر انتقال حقوق اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی یا هرگونه جواز یا سایر مالکیت های معنوی در خصوص اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی بشود.

**ماده (۹): اعتبار حقوق و محدودیت ها:**

حقوق و تعهدات این قرارداد در خصوص الف) صاحب اطلاعات، نمایندگان یا افراد مأمور او و ب) گیرنده اطلاعات، نمایندگان یا افراد مأمور او الزام آور. قابل اجرا و پیگیری می باشد.

**ماده (۱۰): جبران خسارت:**

گیرنده اطلاعات تعهد نمود که کلیه خساراتی را که در اثر قصور یا تقصیر وی یا عدم ایفای هر یک از تعهدات ناشی از پیمان متوجه صاحب اطلاعات می گردد. جبران نماید. تقویم خسارت با صاحب اطلاعات بوده و گیرنده اطلاعات متعهد به پرداخت مبلغ برآوردی صاحب اطلاعات گردیده و حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب نمود. همچنین تعهد گیرنده در حفظ و نگهداری اطلاعات تعهد به نتیجه بوده و هرگونه اقدام مغایر مفاد قرارداد و قوانین و بخشنامه های صدرالذکر قابل تعقیب کیفری (علاوه بر جبران خسارت به شرح فوق) خواهد بود. لازم به ذکر است در صورت تخلف از مراتب مندرج در قرارداد کلیه تبعات قانونی آن صرفاً متوجه گیرنده اطلاعات بوده و صاحب اطلاعات طبق مقررات قانونی مزبور با گیرنده اطلاعات رفتار می نماید.

بدیهی است این قرارداد از حیث تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد و چنانچه بین طرفین اختلافی پیش آید که سوان آن را از طریق مذاکره حل و فصل نمود موضوع اختلاف در مراجع قضائی کشور مطرح و رای مراجع ذیصلاح قانونی برای طرفین لازم الاجرا می باشد.

**ملاحظات:**

این پیمان در ۱۰ ماده و ۷ تبصره و ۱۶ بند در تاریخ ..... تنظیم گردیده و مفاد این پیمان از تاریخی که در صدر پیمان قید شده است. لازم الاجرا می باشد.

نماینده صاحب اطلاعات:  
امضاء و تاریخ:  
شماره ثبت صاحب اطلاعات:

گیرنده اطلاعات:  
امضاء، تاریخ و اثر انگشت:



کتابخانه تخصصی وزارت بهداشت  
جمهوری اسلامی ایران  
شماره ثبت: ۱۳۷۵۰۱۳ - شماره خاص