

باسمه تعالی

قرارداد پشتیبانی سامانه جامع آموزش

به استناد ماده (۱) قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور، ماده (۴۱) آئین‌نامه مالی و معاملاتی مرکز، ارزیابی و تایید مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات به شماره ۹۹۰ مورخ ۱۴۰۴/۱۲/۲۵ و تایید رئیس مرکز مبنی بر انحصاری بودن خدمات پشتیبانی سامانه پیرو قرارداد پایه به شماره ۶۷۴۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۹/۰۸، 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 ۱۴۰۰۲۲۴۵۹۶ به نشانی تهران، خیابان کریم‌خان زند، خیابان استاد نجات‌اللہی شمالی، پلاک ۱۹۸، کد پستی ۱۵۹۷۹۳۵۱۱۳ و شماره تلفن ۴۲۵۰۱۶۰۲ که در این قرارداد «کارفرما/ مرکز» نامیده و شرکت مهندسی فاواگستر سپهر به نمایندگی خانم ندا قربانی (با سمت مدیر عامل) با کد ملی ۰۸۸۹۰۷۶۳۷۵، شماره همراه ۰۹۱۲۹۵۳۹۹۶۱، شناسه ملی ۱۰۳۶۰۰۶۳۲۱۰، شماره ثبت ۴۸۱۵ بیرجند، به نشانی استان خراسان جنوبی، شهرستان بیرجند، توحید، نبش میرزا کوچک‌خان جنگلی، ساختمان اصیل، واحد ۷، پلاک ۲، طبقه ۴، کدپستی ۹۷۱۸۸۵۴۳۵۵ و شماره تلفن ۰۵۶۳۲۰۴۴۴۵۴ که از این پس «پیمانکار» نامیده می‌شود، با شرایط ذیل منعقد گردید:

ماده ۱. موضوع

پشتیبانی و نگهداری از سامانه جامع آموزش توسط پیمانکار طبق ضوابط و معیارهای متعارف مد نظر کارفرما بر اساس مفاد قرارداد و پیوست‌های آن که جزء لاینفک قرارداد حاضر است.

ماده ۲. مدت زمان و تمدید قرارداد

مدت اجرای این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۱۲/۲۹ به مدت یک‌سال شمسی تعیین می‌گردد. تمدید مدت قرارداد با توافق کتبی طرفین، امکان‌پذیر است.

ماده ۳. مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن

- ۱-۳. مبلغ کل قرارداد ۸,۶۸۱,۵۰۰,۰۰۰ ریال (هشت میلیارد و ششصد و هشتاد و یک میلیون و پانصد هزار ریال) تعیین می‌گردد.
- ۲-۳. کارفرما پس از تأیید ناظر قرارداد، پرداخت را هر سه ماه یک‌بار (۴ مرحله) پس از کسر کسورات قانونی به حساب شبای ۰۳۳۳۵۸۶۳۵۴۰۰۳ IR۶۱۰۱۷۰۰۰۰۰۰ نزد بانک ملی ایران، شعبه خیابان غفاری بیرجند، کد ۱۷۰۹۰۳۴ به نام پیمانکار انجام خواهد داد.
- 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 تأمین اجتماعی، کسر و پس از تسویه قرارداد و ارائه مقاصحاسب سازمان 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 آیین‌نامه تضمین معاملات دولتی) ۱۰ درصد حسن اجرای کار کسر نخواهد شد.
- ۴-۳. با ارائه مستند قانونی گواهی مالیات بر ارزش‌افزوده توسط پیمانکار، مالیات مذکور مطابق نرخ قانونی به مبلغ تایید شده هر مرحله از پرداخت‌ها اضافه و توسط کارفرما پرداخت می‌گردد.



شماره پستی: ۱۳۱۵۵۶۳۱۴

تقریباً: خیابان کریم‌خان زند، خیابان استاد نجات‌اللہی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۹۳۵۱۱۳
تلفن گویا: ۳۲۵۰۱۰۰۰، شماره: ۴۲۵۰۱۷۰۰۰، درگاه اطلاع‌رسانی: www.smtc.ac.ir





بیت هوئی
سازمان اداری و ستادی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵
شماره: ۱۸۴۱
پست:

۳-۵. چنانچه بنا به گزارش ناظر قرارداد 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) تصویب‌نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴/ه مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران (موضوع آئین‌نامه 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 دی‌ماه ۱۳۳۷ باشد و تا پایان مدت قرارداد نباید هیچ یک از افراد مشمول قانون فوق را ذی‌نفع یا تسهیم سازد.

۴-۴. پیمانکار ضمن 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 و از افشاء یا به‌کار بردن آن‌ها در جهت خلاف منافع مرکز و سازمان متبوع و اشخاص غیرمجاز 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 یا هر عنوان و سمت بدون موافقت کتبی کارفرما را ندارد.

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 و اختیارات پیمانکار

۵-۱. پیمانکار پس از تبادل قرارداد ضمن معرفی نماینده تام‌الاختیار خود جهت ارتباط با کارفرما و رعایت مفاد تعهدات فنی و امنیتی و سند منع افشاء آن، متعهد می‌گردد صرفه و صلاح کارفرما را با تمام توان علمی، فنی و عملیاتی در اولویت قرار دهد.

۵-۲. پیمانکار باید مرکز را از اقدامات انجام شده و پیشرفت و تأخیرات احتمالی موضوع قرارداد مطلع نماید و در صورت وجود تأخیر راهکارهای مقابله با آن را ارائه و تعهدات را انجام دهد. لذا پس از اعلام موارد و مشکلات از سوی کارفرما یا ناظر قرارداد، مطابق با زمان‌بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و SLA اقدام نماید و در صورت وجود مانع مستندات آن را در سامانه تیکت (میزی‌تو) ثبت نماید.

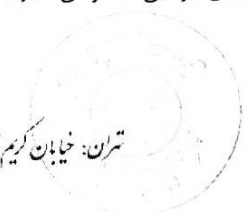
۵-۳. تمام اقدامات انجام شده پیمانکار و کارکنان وی در چارچوب مفاد قرارداد باید با هماهنگی و اطلاع ناظر قرارداد صورت پذیرد. پیمانکار ملزم است دستورات ناظر قرارداد را در هر مرحله از اجرای موضوع قرارداد اعمال نماید و تمام اقدامات را با هماهنگی کارفرما انجام دهد. در صورت تغییر نشانی، نماینده و یا کادر و هیأت مدیره، پیمانکار متعهد است به صورت کتبی به کارفرما اعلام نماید.

۵-۴. پیمانکار متعهد است که همه مراحل اجرایی جهت انجام موضوع قرارداد توسط کارکنان بیمه‌شده را در دفتر خود انجام دهد و کارفرما هیچ‌گونه تعهدی در این خصوص ندارد.



(Handwritten signature)

تران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاذ نجف، پلاک ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ سندوق پستی: ۱۳۱۵۵۶۳۱۴
تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰۰ شماره: ۴۲۵۰۱۷۰۰۰ دکود اطلاع رسانی: www.smtc.ac.ir





بیت جمهوری
سازمان آوری و استخدامی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵
شماره:
پوست: ۱۸۶۱

۵-۵. پیمانکار تعهد می نماید 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.

۵-۶. 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 محفوظ 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.

۵-۷. در صورت عدم تایید صلاحیت پیمانکار از سوی مراجع ذیصلاح در پاسخ به استعلام های 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 نماید. پیمانکار با امضای این قرارداد حق هر گونه اعتراض و ادعایی را در این خصوص از خود سلب و ساقط می نماید.

۵-۸. پیمانکار متعهد به همکاری لازم و متعارف با تیم امنیت معرفی شده توسط کارفرما، در چارچوب موضوع قرارداد و اطلاعات و مستندات در اختیار پیمانکار، جهت ارزیابی ریسک و ارزیابی امنیتی سامانه است.

۵-۹. پیمانکار موظف است خطاهای سامانه شامل رخدادهایی که سبب توقف کار سامانه شود و یا کارکرد آن را مختل نماید (اعم از اشکال ها یا اختلال های جزئی یا کلی) را مطابق با زمان بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و SLA برطرف نماید.

۵-۱۰. پیمانکار متعهد است حسب درخواست کارفرما یا ناظر قرارداد، گزارش های عملکرد مورد نیاز مرتبط با موضوع قرارداد را در حدود متعارف ارائه نماید.

۵-۱۱. پیمانکار متعهد است تمام تیکت های غیر توسعه ای ثبت شده در سامانه میزیتو تا تاریخ ۱۴۰۴/۱۲/۲۹ را که فهرست آن ها در پیوست قرارداد درج و به تأیید طرفین یا ناظر قرارداد رسیده است، حداکثر ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ شروع قرارداد، مطابق اولویت بندی ناظر قرارداد و در چارچوب SLA تعیین شده انجام دهد.

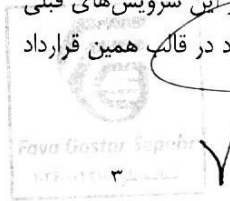
۵-۱۲. پیمانکار متعهد می گردد ملاحظات امنیتی و سایر مستندات امنیتی مرتبط که پس از انعقاد قرارداد به پیمانکار ابلاغ خواهد شد را در اجرای موضوع این قرارداد رعایت نموده و در صورت عدم امکان اجرا با ذکر دلایل توجیهی در اسرع وقت به کارفرما اعلام نماید.

۵-۱۳. 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. پیمانکار باید در صورتی که ارتباطات راه دور فراهم شده توسط کارفرما به هر دلیلی قطع گردد، با توافق پیمانکار و ناظر قرارداد همکاری های لازم برای حضور در محل اعلامی کارفرما را انجام دهد و ایفای تعهدات موضوع این قرارداد را از آن محل پیگیری نماید.

۵-۱۴. پیمانکار متعهد می گردد نسبت به انجام اموری که به صورت مکتوب (از طریق تیکت، نامه، ایمیل و غیره) و شفاهی (تماس تلفنی) یا از طریق پیام رسانی های داخلی مورد تأیید کارفرما (در مواقع اضطراری) در حیطة و چارچوب خدمات مشروح در این مستند از طریق کارفرما یا ناظر قرارداد، ارسال می گردد مطابق با SLA مندرج در قرارداد اقدام نماید.

۵-۱۵. پیمانکار باید افراد تیم پروژه را مشخص و بلافاصله پس از ابلاغ قرارداد پشتیبانی به کارفرما اعلام کند و هرگونه تغییر در افراد تیم پروژه پیمانکار با هماهنگی و تأیید کارفرما انجام خواهد شد.

۵-۱۶. پیمانکار موظف است ارتباط سامانه با تمامی وب سرویس های موجود از جمله وب سرویس پیامکی، پنجره ملی خدمات دولت هوشمند و سرویس اسکای روم که در حال حاضر فعال هستند و پاکتا، وزارت علوم و غیره که پیش از این مورد استفاده قرار گرفته اند را برقرار نماید و در صورت بروز هرگونه خطا همکاری لازم با مرکز و ارائه دهنده سرویس را جهت برطرف کردن مشکل انجام دهد. در صورتی که هر یک از این سرویس های قبلی نیازمند تغییرات، توسعه یا به روزرسانی خارج از چارچوب فعلی باشند، نحوه انجام آن با توافق طرفین تعیین شده و حسب مورد در قالب همین قرارداد یا قرارداد توسعه جداگانه انجام خواهد شد.



تقرن: خیابان کریم خان زند، خیابان استادیات علمی شمالی، شماره ۱۶۸، کپتانی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳، صندوق پستی: ۳۱۵۵۶۴۱۴



بیت جمهوری
سازمان دانش و ستاره دانش
مرکز آموزش سیرت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۵
شماره:
پیوست: ۱۸۴۱

۱۷-۵. پیمانکار باید شرایط را به گونه‌ای فراهم کند که در طول مدت پشتیبانی، نرم‌افزار از کارایی قابل انتظار و سرعت مناسب برخوردار باشد.
۱۸-۵. پیمانکار باید مشکلات امنیتی و خطاهای کارکردی مربوط به کد نرم‌افزار موسوم به باگ، اشکالات گرامری، عملیاتی و کارکردی سیستم را مطابق با درخواست و اعلام کتبی ناظر قرارداد، مطابق با زمان‌بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و SLA و بدون در برداشتن هزینه رفع نماید.

۱۹-۵. در صورتی که بر اثر به‌روزرسانی، خطاهای موسوم به باگ در نرم‌افزار ایجاد شده و از سوی ناظر قرارداد به پیمانکار اعلام شود، پیمانکار موظف است موارد اعلامی را مطابق با زمان‌بندی و سطح خدمت مندرج در پیوست فنی و SLA برطرف نماید.

۲۰-۵. ارائه خدمات پشتیبانی از طریق ارتباط ریموت (در صورت فراهم بودن شرایط از سوی کارفرما) و رفع اشکالات تیم راهبری به صورت تلفنی توسط پیمانکار، در صورت اعلام نیاز ناظر قرارداد بر عهده پیمانکار است.

۲۱-۵. پشتیبانی از نرم‌افزار و ارائه تمام خدمات نرم‌افزاری برای رفع اشکالات غیرقابل پیش‌بینی و احیای نرم‌افزار(ها) و اطلاعات ثبت شده در چارچوب موضوع این قرارداد با استفاده از نسخه‌های پشتیبان معتبر موجود نزد کارفرما به عهده پیمانکار است.

۲۲-۵. آموزش و بازآموزی تیم راهبری و کاربران مرکز موضوع این قرارداد با اعلام نیاز ناظر قرارداد بر عهده پیمانکار است.

۲۳-۵. پیمانکار باید پس از درخواست کتبی کارفرما یا بنا به ضرورت و تشخیص ناظر قرارداد و توافق طرفین، نسبت به اعزام کارشناس متخصص برای انجام امور پشتیبانی و یا رفع مشکلات نرم‌افزار اقدام نماید.

۲۴-۵. اجرای رایگان آخرین ویرایش نرم‌افزار و تبدیل داده‌ها از ویرایش قدیم به جدید نرم‌افزار موضوع قرارداد بر عهده پیمانکار است.

۲۵-۵. نصب مجدد نرم‌افزار روی سرور و انتقال اطلاعات نرم‌افزارهای موضوع این قرارداد از یک سرور به سرور جدید، مهیا شده توسط کارفرما، بنا به درخواست ناظر قرارداد، برای یک‌بار در طول مدت قرارداد به صورت رایگان بر عهده پیمانکار است.

۲۶-۵. پیمانکار مکلف به ارائه مشاوره در زمینه انتخاب سخت‌افزاری برای استفاده بهینه از نرم‌افزارها، بنا به درخواست ناظر قرارداد است.

۲۷-۵. پیمانکار حسب درخواست و تایید ناظر قرارداد، متعهد به بررسی Database کارفرما با هدف شناسایی خطاهای مرتبط با نرم‌افزار و همکاری نرم‌افزاری در جهت رفع ایرادات احتمالی آن است.

۲۸-۵. پیمانکار موظف است در اسرع وقت مواردی را که از سوی کارفرما یا ناظر قرارداد به منظور بهینه‌سازی سیستم و بهبود روال‌ها اعلام می‌گردد را بررسی نماید و در صورت امکان اجرا، بدو روش انجام آن را به تایید آن‌ها برساند. پس از زمان‌بندی انجام کار و اعلام هزینه‌های احتمالی خارج از موضوع این قرارداد و در نهایت تایید کارفرما، اقدامات لازم توسط پیمانکار انجام خواهد شد.

۲۹-۵. در صورت تاخیر یا تعلل در اجرای موضوع قرارداد و سایر شرایط مدنظر کارفرما و زمان‌بندی‌هایی که به تایید طرفین رسیده است مطابق با SLA مندرج در قرارداد اقدام خواهد شد.

۳۰-۵. پیمانکار باید علاوه بر انجام تیکت‌های جاری پشتیبانی، انجام تیکت‌های خاص و موارد توسعه به شرح لیست اعلامی از سوی کارفرما یا ناظر قرارداد را برای ۲۰ نفر ساعت در ماه اختصاص دهد. این نفرساعت‌ها قابل تجمع برای ماه‌های بعد نیست مگر با توافق کتبی طرفین.

۳۱-۵. چنانچه پس از گذشت ۴۰ روز تقویمی از تاریخ ارائه صورت‌وضعیت مورد تایید ناظر قرارداد توسط پیمانکار، حق الزحمه پیمانکار بدون وجود ایراد مستند، نقص، تیکت باز ناشی از تاخیر پیمانکار یا هرگونه مانع قانونی پرداخت نشود، پیمانکار می‌تواند موضوع را به صورت مکتوب به ناظر قرارداد اعلام نماید. در صورت عدم تعیین تکلیف در خصوص پرداخت ظرف ۷ روز کاری از تاریخ اعلام کتبی پیمانکار، پیمانکار مجاز خواهد بود تا زمان دریافت حق الزحمه خود پس از اطلاع به ناظر قرارداد، ارائه خدمات غیربحرانی و غیر فوری از قبیل درخواست‌های توسعه‌ای، بهبودهای جزئی، گزارش‌های غیر فوری، آموزش و بازآموزی، اصلاحات غیرضروری، درخواست‌های عادی و سایر خدماتی که موجب توقف یا اختلال جدی در بهره‌برداری سامانه نمی‌شود را به حالت تعلیق درآورد.

۳۳-۵. پیمانکار باید صورت‌وضعیت‌های عملکرد موضوع این قرارداد را از طریق سامانه مودیان سازمان امور مالیاتی جهت تایید و پرداخت برای ناظر قرارداد، ارسال نماید.



شماره ملی: ۱۳۱۵۵۶۳۱۳

تهران: خیابان کریم‌خان زند، خیابان ستاد نجات لاسی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳
تهران: خیابان کریم‌خان زند، خیابان ستاد نجات لاسی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳
تلفن گویا: ۲۲۵۰۱۰۰۰ | شماره: ۲۲۵۰۱۷۰۰ | وبسایت: www.smtc.ac.ir





تاریخ: ۱۵ / ۱۵ / ۱۴۰۱
شماره:
پست: ۱۸۴۱

ماده ۶. تعهدات و اختیارات کارفرما

۱-۶. کارفرما نسبت به انجام ماده (۳) قرارداد حاضر با تأیید نهایی ناظر قرارداد و اعمال کسورات قانونی در هر مرحله اقدام می‌نماید.
۲-۶. کارفرما هیچ‌گونه تعهدی در خصوص استخدام یا انعقاد قرارداد با کارکنان پیمانکار ندارد و تمام کارکنانی که وی جهت اجرای موضوع این قرارداد به کار می‌گمارد، کارکنان پیمانکار محسوب شده و رابطه کاری و استخدامی با کارفرما در هیچ زمانی ندارند و نخواهند داشت.
۳-۶. در صورتی که پیمانکار در پایان هر دوره سه‌ماهه، صورت‌وضعیت خدمات انجام شده در خصوص پشتیبانی و نگهداری سامانه جامع آموزش را به همراه گزارش عملکرد، مستندات تیکت‌ها و سایر مدارک لازم به کارفرما ارائه نماید و صورت‌وضعیت مذکور به تأیید ناظر قرارداد برسد، کارفرما مطابق ماده ۳ قرارداد و پس از اعمال کسورات قانونی، نسبت به حق‌الزحمه پیمانکار اقدام می‌نماید.

ماده ۷. تضمین انجام تعهدات

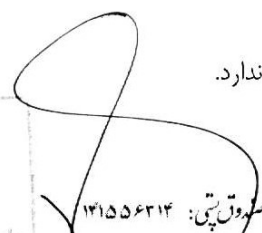
پیمانکار، تضمین معتبر مورد تأیید کارفرما به میزان ۱۰ درصد کل مبلغ قرارداد بابت تضمین انجام تعهدات قرارداد و جبران ضرر یا خسارت احتمالی وی صادر نموده و در اختیار مدیریت امور مالی کارفرما قرار می‌دهد تا در صورت عدم کیفیت کار محوله، طبق ضوابط کارفرما و یا اینکه به تعهدات خویش کلاً (عدم اجرای موضوع قرارداد به تقصیر یا تخلف) یا بعضاً (تأخیر در اجرای مفاد قرارداد یا عدم اجرای بخشی از تعهدات) عمل نکند با تشخیص کارفرما، میزان ضرر و خسارت‌های مادی و معنوی وارده از محل تضمین مذکور تأمین گردد. در صورتی که پیمانکار مفاد قرارداد را در هر مرحله به انجام نرساند، به ازای تأخیر در هر دوره مطابق با SLA مندرج در پیوست فنی قرارداد تحت عنوان تضمین انجام تعهدات بنا به گزارش ناظر قرارداد و تأیید کارفرما بدون نیاز به انجام تشریفات اداری یا قضایی از مبلغ قرارداد کسر و ضبط خواهد شد و پیمانکار در این خصوص حق اعتراض نخواهد داشت. بدیهی است پس از انجام تسویه حساب توسط پیمانکار، رفع مغایرت‌های احتمالی، تأیید ناظر قرارداد و رضایت کامل کارفرما تضمین مذکور به پیمانکار عودت داده می‌شود.

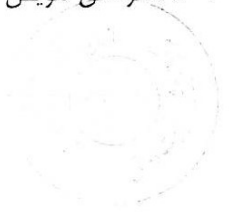
ماده ۸. فسخ

پیمانکار مکلف است تعهدات خود را به نحو مطلوب انجام دهد؛ در غیر این صورت، کارفرما می‌تواند علاوه بر مطالبه ضرر یا خسارت‌های مادی و معنوی از یک هفته قبل با اعلام کتبی به پیمانکار قرارداد را به طور یک‌جانبه 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 ذی‌ربط 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 می‌شود و پیمانکار حق هرگونه ادعا و اعتراض در این خصوص را از خود سلب و ساقط می‌نماید.

ماده ۹. ناظر قرارداد

۱-۹. «مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات» به عنوان ناظر قرارداد، 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 می‌باشد. تهیه و تأیید گزارش نهایی پرداخت‌های این قرارداد بر عهده ناظر قرارداد و پاسخگویی راجع به مستندات و تأیید عملکرد پیمانکار مربوط به این قرارداد در هر زمان با ناظر قرارداد است.
۲-۹. ناظر، باید عملکرد پیمانکار را به صورت کتبی به اطلاع اداره حراست برساند.
۳-۹. ناظر، حق تفویض نظارت به غیر اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی تحت هر عنوان و سمت را ندارد.


مهر و امضاء: ۱۳۱۵۵۶۳۱۴





بیت جمهوری
سازمان آوری و مستندسازی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۴۰۵/۱۵
شماره:
پروت: ۱۸۴۱

۹-۴. ناظر لیست اشکالات و نیازهای خود که مطابق موضوع قرارداد است از طریق سیستم تیکتینگ یا ایمیل و در شرایط اضطرار تماس تلفنی به اطلاع پیمانکار می‌رساند.

تبصره ۲: در صورتی که بر اساس گزارش کتبی ناظر قرارداد 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 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 یا 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 و ضرر 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 ناظر قرارداد، پیمانکار ملزم است تا حل اختلافات، تعهداتی را که به موجب این 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.

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.



تهران: خیابان کریم‌خان زند، خیابان استوارنجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳
شماره تلفن: ۳۲۵۵۶۳۱۴
تهران کویا: ۳۲۵۱۰۰، شماره تلفن: ۳۲۵۱۷۰۰۰
www.smtc.ac.ir



دولت جمهوری
سازمان داری و ستادی کشور

مرکز آموزش مدیریت دولتی

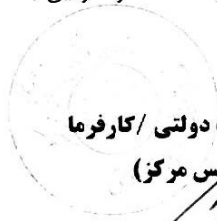
تاریخ: ۱۵/۱۰/۱۴۰۱
شماره:
پریت: ۱۸۴۱

ماده ۱۶. خاتمه

کارفرما رأساً می تواند در هر مقطعی که صلاح بدانند، بدون مراجعه به مراجع ذی صلاح 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 ناظر قرارداد، کارفرما نسبت به تعیین و پرداخت مبلغ حق الزحمه خدمات انجام شده قابل قبول تا تاریخ خاتمه، طبق شرایط مندرج در قرارداد اقدام می نماید.

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 پیوست های آن برای طرفین نافذ و لازم الاجراست.



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



شرکت مهندسی فاوا گستر سپهر / پیمانکار
ندا قربانی (مدیر عامل)

ناظر قرارداد

سید علیرضا حسینیان (مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات)



یاست جمهوری
سازمان واری و استخراي کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۳۹۱
شماره:
پست: ۱۸۴۱

پیوست فنی

کلیات خدمات پشتیبانی

مقدمه

توافقنامه سطح خدمات (SLA) بین مرکز آموزش مدیریت دولتی (کارفرما) و شرکت مهندسی فاواگستر سپهر (پیمانکار) به شرح این سند می باشد.

هدف

هدف از تدوین سند حاضر به عنوان توافقنامه سطح خدمات، مشخص کردن چارچوب خدمات ارائه شده در قالب شرایط اختصاصی قرارداد پشتیبانی است.

قلمرو

تنوع ارائه خدمات

ردیف	عنوان	توضیح
۱	IR	شامل کلیه رخدادهایی که در سامانه به وقوع پیوسته و مانع از ارائه خدمت توسط سامانه به ذی نفعان سامانه می شود. شامل: از دسترس خارج شدن سامانه، از دسترس خارج شدن خدمتی خاص، قطع شدن وب سرویس های سامانه، از دسترس خارج شدن امکاناتی مانند ثبت نام کاربر و غیره
۲	SR	شامل کلیه سرویس هایی است که ارائه خدمت به ذی نفعان سامانه را در حالت بهینه نگه می دارد. به عنوان مثال اختلال در فرایندهای سامانه، درخواست های جزئی با پیچیدگی کم

جدول ۱: تنوع ارائه خدمات

مدیریت ارتباطات

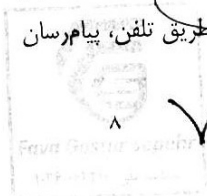
روش های مورد استفاده برای ارسال خدمات درخواستی (رخداد و درخواست) طبق جدول ذیل می باشد:

ردیف	ابزار	زمان ارسال و بررسی
۱	میزیتو، ایمیل و نامه	روز شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۸ و پنجشنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴ و روزهای تعطیل و خارج از ساعات اعلام شده به صورت تلفنی
۲	پیام رسان بله	در موارد بحرانی و روزهای تعطیل و خارج از ساعات اعلام شده
۳	تلفن	در موارد بحرانی و روزهای تعطیل و خارج از ساعات اعلام شده

جدول ۲: مدیریت ارتباطات

• نکته: برای موارد اعلام شده در مجموع صرفاً یک نفر مورد نظر است که در زمان اداری موارد معمول از طریق میزیتو اعلام شده و موارد بحرانی از تمامی طرق و در ساعات غیر کاری، از سایر طرقی که در جدول بالا ذکر شده است، مد نظر است.

• تمام درخواست های ارسالی از کارفرما شامل رخدادهای سامانه (IR) و درخواست ها (SR) در سامانه میزیتو شرکت به صورت تیکت ثبت شده، بدیهی است در صورت در دسترس نبودن سامانه میزیتو شرکت، عدم امکان ثبت تیکت و یا موارد ضروری، پاسخگویی به کارفرما از طریق تلفن، پیام رسان



تقرن: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد بخت اللی عالی، شماره ۱۲۸، کپرتین: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ - شماره تلفن: ۳۲۵۵۶۳۱۳
تقرن کویا: ۳۲۵۰۱۰۰۰ - شماره: ۳۲۵۰۱۷۰۰۰ (رکاو اطلاع رسانی): www.smtc.ac.ir



دولت جمهوری
سازمان آوری و ستادی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵
شماره:
پریت: ۱۸۴۱

بله و ایمیل امکان پذیر، خواهد بود.

- در صورت عدم امکان ثبت تیکت در میزیتو و یا موارد ضروری که پاسخگویی از طریق تلفن، پیام (پیامک، پیام رسان بله) و ایمیل انجام شده است، تیکت مربوطه باید در اسرع وقت اخذ و فرایند آن از سوی دو طرف پیش رود. لازم به ذکر است باید پیام یا ایمیل در این خصوص زده شود و تصویری از پیام یا ایمیل، ضمیمه این تیکت شود.
- پیمانکار متعهد گردید دسترسی به سامانه میزیتو را برای کارفرما جهت استفاده، نظارت، کنترل و پیگیری فعالیتها ایجاد نماید. این دسترسی شامل سطح مدیریت پروژه در سامانه میزیتو نیز می شود. همچنین امکان گزارش گیری از تیکت ها و مشاهده شاخص های مرتبط با وضعیت رسیدگی، زمان پاسخگویی، زمان رفع، تیکت های باز، تیکت های خاتمه یافته و سایر اطلاعات مرتبط، از طریق داشبورد ارائه شده به کارفرما فراهم خواهد بود.
- پیمانکار متعهد گردید آموزش های لازم جهت استفاده از میزیتو را در صورت نیاز به مرکز ارائه دهد.
- تبصره: در صورت نیاز به آموزش میزیتو، آموزش های لازم به کارفرما ارائه خواهد شد. بدیهی است در صورت تغییر کارشناسان مرکز، پیمانکار مسئولیتی در قبال آموزش میزیتو ندارد.
- مسئولیت به روزرسانی صحیح وضعیت فعالیت های ارجاع داده شده به پیمانکار در میزیتو، مطابق با فرایندهای کارفرما و SLA بر عهده پیمانکار است. در صورتی که فعالیت انجام داده شده توسط پیمانکار، مورد تأیید ناظر قرارداد نباشد، فعالیت مجدداً در میزیتو به پیمانکار بازگردانده می شود.
- پیمانکار متعهد گردید تمام اسناد مرتبط با فعالیت ها را در میزیتو بارگذاری نماید. بدیهی است در صورتی که اسناد، مورد تأیید ناظر قرارداد نباشد، پیمانکار موظف به اصلاح و به روزرسانی اسناد در مهلت اعلامی خواهد بود.
- پیمانکار متعهد گردید نیازمندی های (رخداد و درخواست) خود از مرکز را از طریق تیکت میزیتو به مرکز اعلام نماید.

۱- نحوه ارائه پشتیبانی در ساعات ارائه سرویس

ساعات ارائه خدمات پشتیبانی در راستای درخواست های خدمات به شرح زیر است:

- IR: روز شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۸ و پنج شنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴ و در موارد بحرانی روزهای تعطیل و خارج از ساعات اعلام شده به صورت تماس تلفنی
- SR: روز شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۸ و پنج شنبه از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴ و در موارد بحرانی روزهای تعطیل و خارج از ساعات اعلام شده به صورت تماس تلفنی

۲- نحوه محاسبه جریمه

ردیف	شاخص	میزان جریمه
۱	پاسخگویی و رفع رخداد بیش از زمان مجاز برای تیکت های Critical و Immediate به ازای هر رخداد	۳۰٪ درصد مبلغ قرارداد در ماه
۲	پاسخگویی و رفع رخداد بیش از زمان مجاز برای تیکت های High و Medium به ازای هر رخداد	۲۰٪ درصد مبلغ قرارداد در ماه
۳	پاسخگویی و رفع رخداد بیش از زمان مجاز برای تیکت های Low و Very Low به ازای هر رخداد	۱۰ نفر ساعت

جدول ۳: جریمه مربوط به IR



شماره پرسنل: ۱۳۱۵۵۶۳۱۴

تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شامی، شماره ۱۹۸، کدپستی: ۱۵۶۷۳۵۱۱۳
تلفن گویا: ۴۲۵۹۱۰۰۰، فاکس: ۴۲۵۹۱۷۰۰، وبسایت: www.smtc.ac.ir



پست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۳۰۵/۱۰/۱۵
شماره:
پرست: ۱۸۴۱

ردیف	شاخص	میزان جریمه
۱	پاسخگویی و رفع SR بیش از زمان مجاز برای تیکت‌های High و Immediate به ازای هر تیکت ۱۰ نفر ساعت	
۲	پاسخگویی و رفع SR بیش از زمان مجاز برای تیکت‌های Low و Medium به ازای هر تیکت ۳ نفر ساعت	

جدول ۳: جرایم مربوط به SR

۳- دسته بندی موارد پشتیبانی

درخواست‌ها (SR)

درخواست‌های شامل خدمات پشتیبانی عبارت است از تغییرات و درخواست‌های جزئی که اعمال آن در ابزار دارای پیچیدگی نبوده و قسمت‌های مختلف فرآیندهای پیاده‌سازی شده را متاثر نمی‌نمایند. این درخواست‌ها در قالب خدمات پشتیبانی ارائه خواهند شد.

ردیف	دسته بندی سرویس	زمان پاسخ اولیه	اولویت پاسخگویی	زمان حل سرویس	توضیحات / طبقه بندی سرویس
۱	بحرانی	۶۰ دقیقه	فوری	۴-۸ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> ایجاد، اصلاح یا فعال / غیرفعال سازی دوره با اولویت فوری (روز برگزاری یا حین برگزاری) بازیابی اطلاعات از دست رفته از سامانه با نسخه پشتیبان کارفرما رفع مشکل فوری در صدور گواهینامه برای گروه زیاد فراگیران اختلال در ارسال پیامک دوره‌های نزدیک یا حین برگزاری (اختلالات مربوط به سامانه)
۲	زیاد	۱-۲ ساعت کاری	زیاد	۲۴ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> ایجاد، اصلاح یا فعال / غیرفعال سازی دوره با اولویت زیاد (۲۴ ساعت مانده به شروع) اختلال در ارسال پیامک‌های اطلاع‌رسانی عمومی (اختلالات مربوط به سامانه)
۳	عادی	۲-۴ ساعت کاری	عادی	ارائه زمانبندی ظرف ۶ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> اشکال در UI/UX سامانه ایجاد، اصلاح یا فعال / غیرفعال سازی دوره با اولویت عادی اختلال در بخش‌های پنل‌های کاربری که تأثیری بر روند برگزاری دوره یا صدور گواهینامه ندارد.

جدول ۴: درخواست‌ها (SR)

تبصره: تشخیص اولویت سرویس بر عهده ناظر قرارداد است.

رخدادهای (IR)

تمام رخدادهای مرتبط با فرآیندهای پیاده‌سازی شده در قالب پشتیبانی این قرارداد در دستور کار قرار گرفته و بر اساس جدول ذیل تقسیم‌بندی و رفع خواهد شد.



تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳
تلفن: ۰۲۱-۱۳۱۵۵۶۳۱۳
تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸، کد پستی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳
تلفن: ۰۲۱-۱۳۱۵۵۶۳۱۳
www.smtc.ac.ir



تاریخ: ۱۵/۱۰/۱۴۰۵
شماره: ۱۸۴۱
پست:

پست جمهوری
سازمان دارایی و ستاد مالی کشور
مرکز آموزش پرسنل دولتی

ردیف	دسته بندی رخداد	زمان پاسخ اولیه	اولویت پاسخگویی	زمان حل رخداد	توضیحات / طبقه بندی رخداد
۱	بحرانی	۳۰ دقیقه	فوری	۴ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> از دسترس خارج شدن کامل سامانه اختلال سراسری در ورود کاربران (فراگیر/ مدرس/ رابط دستگاه اجرایی/ مدیریت) در صورت وجود مشکل در سامانه اختلال سراسری در ثبت نام دوره ها اختلال در ورود فراگیران یا مدرس به جلسات آنلاین (خطای اساسی اسکای روم یا API) در صورتیکه از سمت سامانه باشد اختلال در نمایش صحیح دوره ها، کلاس ها یا وضعیت فراگیران که سرویس را مختل کند. عدم صدور گواهینامه برای همه فراگیران یا گروه زیاد اختلال در پرداخت های آنلاین یا عدم امکان ثبت پرداخت فراگیران یا رابطین دستگاه اجرایی در صورتی که از سمت سامانه باشد اشکال در دسترسی پنل مدیریت (Down شدن پنل مدیریت) در خصوص موارد فوری، اعلام رخداد از طرق دیگری همچون تماس تلفنی، ارسال پیام و ایمیل نیز پذیرفته شده است.
۲	زیاد	۳۰-۶۰ دقیقه	زیاد	۴-۸ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> کندی سامانه (به علت مشکل سامانه نه مشکل شبکه) اختلال در ثبت نام یا ورود گروهی از کاربران اختلال در فرآیند صدور صورت حساب یا گزارشات مالی اختلال در بارگذاری فایل های آموزشی یا نمایش آنها اختلال در API های اسکای روم بدون توقف کامل جلسات اختلال در ارسال پیامک به کاربران سامانه
۳	عادی	۶۰-۱۲۰ دقیقه	عادی	۸ ساعت کاری	<ul style="list-style-type: none"> اختلال در ورود یک کاربر خاص اختلال در نمایش اطلاعات پروفایل یا دوره یک کاربر اشکال در UI/UX برای یک کاربر اصلاح اطلاعات کاربر (در صورت مشکل سامانه) اختلال در ارسال پیامک برای کاربر مشخص

جدول ۵: رخدادها (IR)

تبصره: در مواردی که بروز هرگونه اختلال، خطا یا کاهش سطح خدمت در سامانه، مستنداً ناشی از عملکرد وب سرویس ها یا زیرساخت های طرف ثالث بوده و خارج از حدود اختیارات، کنترل و قصور پیمانکار احراز گردد، موارد مذکور از شمول تعهدات سطح خدمات (SLA) پیمانکار خارج خواهد بود. تشخیص و احراز این امر بر اساس مستندات فنی و گزارش های قابل ارائه صورت خواهد پذیرفت. پیمانکار مکلف است در چارچوب تعهدات قراردادی، همکاری های لازم از جمله پیگیری، هماهنگی و ارائه مستندات فنی مورد نیاز را با ارائه دهنده وب سرویس مربوطه تا رفع اختلال و بازگشت خدمت به وضعیت پایدار، به عمل آورد.



تهران: خیابان کریم خان زند، خیابان استادنجات المللی شمالی، شماره ۱۶۸، کپت: ۱۵۶۷۳۵۱۱۳، شنبلیلی: ۳۱۵۵۶۳۱۴

تلفن گویا: ۴۲۵۰۱۰۰، فاکس: ۴۲۵۰۱۷۰۰، درگاه اطلاع رسانی: www.smtc.ac.ir



بیت هیونی
سازمان داری و ستیزی کشور
مرکز آموزش یریت دولتی

تاریخ: ۱۵ / ۱۴۰۵
شماره:
پریت: ۱۸۴۱

گردش کار فعالیت‌های ارجاع داده شده به پیمانکار:

گردش کار:

- پیمانکار باید فعالیت را پس از دریافت، به وضعیت In Progress تغییر دهد. زمان پاسخ اولیه در درخواست‌ها و رخدادهای (مندرج در جدول ۴: درخواست‌ها (SR) و جدول ۵: رخدادهای (IR) از زمان ارجاع تیکت تا تغییر وضعیت فعالیت به In Progress محاسبه می‌شود.
- در صورتی که پیمانکار تصمیم به Reject فعالیت نماید، باید پیش از آن، فعالیت را به وضعیت In Progress تغییر داده باشد.
- در صورتی که پیمانکار فعالیت را Reject کند و مورد تأیید مرکز نباشد، فعالیت توسط مرکز Reopen شده و مشمول جریمه (مندرج در جدول ۳: جرایم مربوط به IR و جدول ۳: جرایم مربوط به SR) خواهد شد.
- در صورتی که انجام فعالیت توسط پیمانکار، منوط به برطرف شدن نیازمندی از سوی مرکز باشد، باید الزاماً تیکتی (SR) برای نیازمندی خود اخذ کند و ضمن ثبت شماره تیکت (ها)، فعالیت را به وضعیت Pend To NLAI تغییر دهد.
- در صورتی که پیمانکار فعالیت را به وضعیت Pend تغییر دهد و مورد تأیید مرکز نباشد، فعالیت توسط مرکز Un-pend شده و مشمول جریمه (مندرج در جدول ۳: جرایم مربوط به IR و جدول ۳: جرایم مربوط به SR) خواهد شد.
- شرایطی که پیمانکار مجاز به Pend کردن فعالیت است، به شرح ذیل است:

○ عدم دسترسی

○ مشکلات شبکه/ زیرساخت

○ عدم مشاهده رخداد اعلام شده با پیوست مستندات تصویر یا فیلم

- پیمانکار ملزم است پس از اتمام فعالیت، آن را به وضعیت Done، تغییر دهد. ملاک تعیین مدت زمان صرف شده بر روی فعالیت، از زمان شروع تا Done کردن فعالیت است.

- در صورتی که پیمانکار فعالیت را Done کند و مورد تأیید مرکز نباشد، فعالیت توسط مرکز Reopen شده و مشمول جریمه (مندرج در جدول ۳: جرایم مربوط به IR و جدول ۳: جرایم مربوط به SR) خواهد شد.
- مرکز در هر یک از مراحل فعالیت، می‌تواند فعالیت را Cancel نماید.
- تغییر وضعیت فعالیت به Closed، منحصراً در اختیار مرکز است.

گردش کار فعالیت‌های ارجاع داده شده به مرکز:

گردش کار:

- مرکز می‌تواند فعالیت را Reject نماید.
- پیمانکار در هر یک از مراحل فعالیت، می‌تواند فعالیت را Cancel نماید.
- تغییر وضعیت فعالیت به Closed، توسط پیمانکار انجام می‌شود. پیمانکار ۴ ساعت کاری برای بررسی و Close کردن فعالیت فرصت دارد. پس از گذشت این زمان، فعالیت به صورت اتوماتیک به وضعیت Closed تغییر می‌کند.



(Handwritten signature)

تلفن: خیابان کریم خان زند، خیابان ستاد نجات اللی شمالی، شماره ۱۹۸، کپتقی: ۱۵۶۷۱۳۵۱۱۳ صندوق پستی: ۱۳۱۵۵۶۳۱۴
تلفن گویا: ۲۲۵۰۱۰۰۰، شماره: ۲۲۵۰۱۷۰۰، رکورد اطلاع رسانی: www.smtc.ac.ir

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵
 شماره: ۱۸۴۱
 پریست:

گردش کار حضور پیمانکار در جلسات War Room مربوط به رخدادهای مرتبط

مطابق با فرایندهای مرکز، پس از دریافت رخداد مربوط به سوپرپاپ و مینی‌آپ‌های مرتبط، Root Cause رخداد توسط مرکز بررسی می‌شود. در صورتی که علت رخداد برای مرکز مشخص نباشد، نیاز به برگزاری جلسه War Room است. با توجه به نوع رخداد (به تشخیص مرکز)، جلسه War Room در سه سطح قابل برگزاری است. در این جلسه راه‌حل موقت رفع رخداد/ ریشه‌یابی خطا ارائه می‌شود و تیکت‌های مربوط به تیم‌های مرتبط توسط مرکز اخذ می‌گردد.

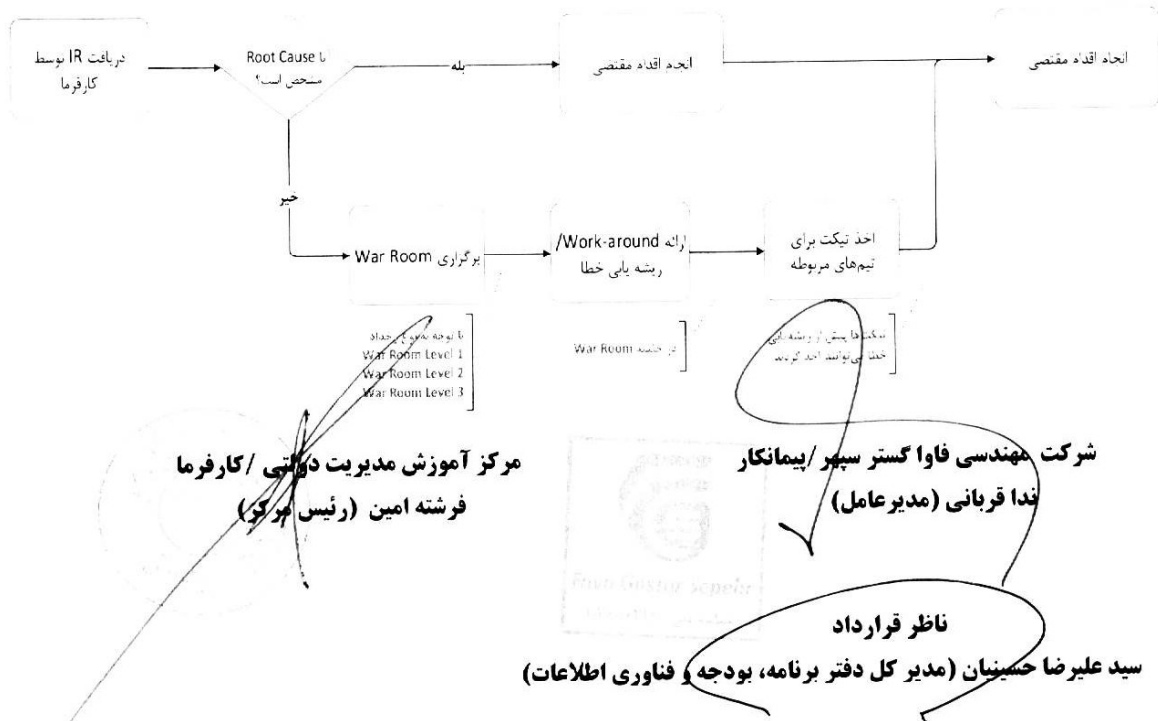
نکته ۱: سطوح جلسه War Room به شرح ذیل است:

- سطح یک: شامل کارشناسان تیم‌های مرتبط (جلسه در سطح کارشناسی)
- سطح دو: شامل مدیر واحدهای مرتبط (جلسه در سطح مدیران)
- سطح سه: شامل مدیران کل و معاونین مربوط در مرکز

نکته ۲: با توجه به اینکه ممکن است ریشه‌یابی خطا، زمان‌بر باشد، ابتدا راه‌حل موقت رفع رخداد ارائه می‌شود و سپس تیکت‌های مربوطه جهت رفع دائمی رخداد و ارائه راهکار قطعی، اخذ می‌گردند.

- حضور پیمانکار در جلسات War Room صرفاً در رخدادهای مرتبط با سامانه موضوع قرارداد و در مواردی که به تشخیص ناظر قرارداد بررسی یا رفع رخداد نیازمند حضور پیمانکار باشد، الزامی است. حضور می‌تواند حسب اعلام کارفرما به صورت آنلاین یا حضوری باشد. 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.

بخشی از فرایند رفع رخداد مرکز که ممکن است به پیمانکار نیز مرتبط باشد، به صورت ذیل است:



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

شرکت مهندسی فاوا گستر سپهر / پیمانکار
 ندا قربانی (مدیر عامل)

ناظر قرارداد
 سید علیرضا حسینیان (مدیر کل دفتر برنامه، بودجه و فناوری اطلاعات)



دولت جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور
مرکز آموزش مدیریت دولتی

تاریخ: ۱۵/۱/۱۴۰۵
شماره: ۱۸۴۱
پست:

قانون راجع به منع مداخله وزراء و نمایندگان مجلسین و کارمندان در معاملات دولتی و کشوری مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲، مجلس شورای ملی

- ماده ۱- از تاریخ تصویب این قانون اشخاص زیر:
- ۱- نخست وزیر - وزیران - معاونین و نمایندگان مجلسین.
 - ۲- سفراء - استانداران - فرمانداران کل - شهرداران و نمایندگان انجمن شهر.
 - ۳- کارمندان و صاحب منصبان کشوری و لشگری و شهرداری ها و دستگاه های وابسته به آن ها.
 - ۴- کارکنان هر سازمان یا بنگاه یا شرکت یا بانک یا هر مؤسسه دیگر که اکثریت سهام یا اکثریت منافع یا مدیریت یا اداره کردن یا نظارت آن متعلق به دولت و یا شهرداری ها و یا دستگاه های وابسته به آن ها باشد.
 - ۵- اشخاصی که به نحوی از انحاء از خزانه دولت یا مجلسین یا مؤسسات مذکور در بالا حقوق یا مقرری یا حق الزحمه یا پاداش و یا امثال آن به طور مستمر (به استثناء حقوق بازنشستگی و وظیفه و مستمری قانونی) دریافت می دارند.
 - ۶- مدیران و کارکنان بنگاه های خیریه ای که از دولت یا از شهرداری ها کمک مستمر دریافت می دارند.
 - ۷- شرکت ها و مؤسساتی که پنج درصد یا بیش تر سهام یا سرمایه یا منافع آن متعلق به یک نفر از اشخاص مذکور در فوق و یا بیست درصد یا بیش تر سهام یا سرمایه یا منافع آن متعلق به چند نفر از اشخاص مذکور در فوق باشد و یا این که نظارت یا مدیریت و یا اداره و یا بازرسی مؤسسات مذکور با آن ها باشد (به استثناء شرکت ها و مؤسساتی که تعداد صاحبان سهام آن یکصد و پنجاه نفر و یا بیش تر باشد مشروط بر این که هیچ یک از اشخاص مذکور در فوق بیش از پنج درصد از کل سهام آن را نداشته و نظارت یا مدیریت یا اداره و یا بازرسی آن به اشخاص مذکور در فوق نباشد).
 - ۸- شرکت هایی که اکثریت سهام یا سرمایه یا منافع آن ها متعلق به شرکت های مندرج در بند ۷ باشد نمی تواند (اعم از این که در مقابل خدمتی که انجام می دهند حقوق یا مالی دریافت دارند یا آن که خدمت را به طور افتخاری و رایگان انجام دهند) در معاملات یا داورى در دعاوى با دولت یا مجلسین یا شهرداری ها یا دستگاه های وابسته به آن ها و یا مؤسسات مذکور در بند ۴ و ۶ این ماده شرکت نمایند اعم از این که دعوى مزبور در مراجع قانونی مطرح شده یا نشده باشد (به استثنای معاملاتی که قبل از تصویب این قانون قرارداد آن منعقد شده باشد).
- تبصره ۱- پدر و مادر و برادر و خواهر و زن یا شوهر و اولاد بلافصل و عروس و داماد اشخاص مندرج در این قانون و همچنین شرکت ها و مؤسساتی که اقرباء فوق الذکر به نحو مندرج در بند ۷ و ۸ در آن سهیم یا دارای سمت باشند نمی توانند با وزارتخانه ها و یا بانک ها و یا شهرداری ها و سازمان ها و یا سایر مؤسسات مذکور در این قانون که این اشخاص در آن سمت وزارت یا معاونت یا مدیریت دارند وارد معامله یا داورى شوند. تبصره ۲- شرکت های تعاونی کارمندان مؤسسات مذکور در این ماده در امور مربوط به تعاون از مقررات این قانون مستثنی خواهند بود. تبصره ۳- منظور از معاملات مندرج در این ماده عبارت است از:
- ۱- مقاطعه کاری (به استثنای معاملات محصولات کشاورزی ولو این که از طریق مقاطعه انجام شود).
 - ۲- حق العمل کاری. ۳- اکتشاف و استخراج و بهره برداری (به استثنای معادن طبقه اول مندرج در قانون معادن و همچنین نمک طعام که معادن مذکور در ملک شخصی آن ها واقع است). ۴- قرارداد نقشه برداری و قرارداد نقشه کشی و نظارت در اجرای آن. ۵- قرارداد مطالعات و مشاورات فنی و مالی و حقوقی ۶- شرکت در مزایده و مناقصه. ۷- خرید و فروش هایی که باید طبق قانون محاسبات عمومی با مناقصه و یا مزایده انجام شود هر چند به موجب قوانین دیگر از مناقصه و مزایده استثناء شده باشد.
 - ۳- تبصره ۴- معاملات اجناس و کالاهای انحصاری دولت و امور مطبوعاتی دولت و شهرداری ها موضوع این قانون مستثنی است. ماده ۲- اشخاصی که بر خلاف مقررات ماده فوق شخصاً و یا به نام و یا واسطه اشخاص دیگر مبادرت به انجام معامله نمایند و یا به عنوان داورى در دعاوى فوق الاشعار شرکت کنند و همچنین هر یک از مستخدمین دولتی (اعم از کشوری و لشگری) و سایر اشخاص مذکور در ماده فوق در هر رتبه و درجه و مقامی که باشند هر گاه برخلاف مقررات این قانون عمل نمایند به حبس مجرد از دو تا چهار سال محکوم خواهند شد و همین مجازات برای مسئولین شرکت ها و مؤسسات مذکور در بند ۷ و ۸ ماده اول که با علم و اطلاع بستگی و ارتباط خود و یا شرکاء را در موقع تنظیم قرارداد و انجام معامله اظهار نمایند نیز مقرر است و معاملات مزبور باطل بوده و متخلف شخصاً و در صورت تعدد متضامناً مسئول پرداخت خسارات ناشی از آن معامله یادآوری و ابطال آن می باشند. تبصره - کارمندان مشمول ماده اول که بر اثر اجرای این قانون مایل به ادامه خدمت دولتی نباشند بازنشسته محسوب و در صورتی که مشمول مقررات بازنشستگی نباشند کسور بازنشستگی پرداختی دفعه تاً واحده به آنان پرداخت می شود. ماده ۳- از تاریخ تصویب این قانون هیچ یک از نمایندگان مجلسین در دوره نمایندگی حق قبول وکالت در محاکم و مراجع دادگستری ندارند ولی دعاوی و وکالت هایی که قبل از تصویب این قانون قبول کرده اند به قوت خود باقی است. ماده ۴- دولت مأمور اجرای این قانون می باشد. قانون فوق که مشتمل بر چهار ماده و پنج تبصره است در جلسه سه شنبه دوم دی ماه یک هزار و سیصد و سی و هفت به تصویب مجلس شورای ملی رسید.

مراجعه به





دولت جمهوری

سازمان واری و استخالی کشه

مرکز آموزش بریت دولتی

باسمه تعالی

تاریخ: ۱۵/۱۰/۱۳۳۷
شماره: ۱۸۴۱
پریت:

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

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

همچنین پیمانکار قبول و تایید می نماید 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 ذی نفع نماید و یا قسمتی از کار را به آن ها 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 می نماید.

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 می نماید مشمول مصادیق تعارض منافع نمی باشد و چنانچه خلاف آن ثابت گردد، مسئولیت هر گونه اظهارات مغایر با واقع و غیر صحیح بر عهده اینجانب خواهد بود و این امر مانع از پیگیری های قضایی و اداری تخلف توسط مرکز نمی باشد. همچنین متعهد می شود 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 محدودیت های ایجاد شده مقتضی را رعایت نماید.

امضا/مهر و اثر انگشت پیمانکار



شماره: ۱۸۴۱
بیوستن میناس سانه مع آندس
۱۴۰۵

پیمان منع افشای اطلاعات (NDA)

این پیمان با عنایت به مفاد بند (۴) قانون مجازات افشای اسناد محرمانه و سری دولتی مصوب ۱۳۵۳، ماده ۵۴۴ قانون مجازات اسلامی و رعایت مصوبه شورای عالی امنیت ملی با موضوع چگونگی حفاظت از اطلاعات، اسناد و مدارک (بخشنامه شماره ۱۱۰/۴۲۷۰/م/خ به تاریخ ۸۸/۷/۲۵) و مفاد مندرج در قانون جرایم رایانه ای مصوب سال ۱۳۸۷: بین سازمان / شرکت گیرنده، بیوستن میناس سانه مع آندس به نشانی تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۹۵، طبقه ۱، واحد ۱۰۱ و با نمایندگی آقای و با نمایندگی آقای رئیس سازمان / مدیرعامل، با آقای از طرف رئیس سازمان / مدیرعامل (به استناد تفویض اختیار به شماره مورخ / /) به عنوان طرف اول (کارفرما) که در این پیمان «صاحب اطلاعات» نامیده می شود و سازمان / شرکت گیرنده، بیوستن میناس سانه مع آندس به نشانی تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۹۵، طبقه ۱، واحد ۱۰۱ و با نمایندگی آقای و با نمایندگی آقای رئیس سازمان / مدیرعامل، با آقای از طرف رئیس سازمان / مدیرعامل (به استناد تفویض اختیار به شماره مورخ / /) به عنوان طرف دوم (پیمانکار)، که در این پیمان «گیرنده اطلاعات» نامیده و با توجه به:

- اینکه صاحب اطلاعات دارای اطلاعات طبقه بندی شده مربوط به سازمان / شرکت گیرنده، بیوستن میناس سانه مع آندس باشد که محرمانه و مختص به این سازمان / شرکت است و منبعد در این پیمان اطلاعات طبقه بندی شده نامیده می شود.
- اینکه گیرنده اطلاعات به موجب این پیمان، اطلاعات طبقه بندی شده ای را به منظور انجام تعهدات خود در قبال سازمان / شرکت دریافت می نماید، با توافق و قصد واحد طرفین و با شرایط ذیل، منعقد می گردد.

ماده (۱): موضوع پیمان:

عدم افشای اطلاعات طبقه بندی شده و رعایت شرایط، حدود، مالکیت، اعتبار حقوق، محدودیت ها و جزئیات مربوطه، که از جانب صاحب اطلاعات به منظور انجام تعهدات یا امور محوله در اختیار گیرنده اطلاعات قرار داده می شود.

تبصره: کلیه اطلاعات و موضوعاتی که در اختیار گیرنده اطلاعات قرار می گیرد و دارای طبقه بندی حفاظتی می باشد محرمانه محسوب می گردد.

ماده (۲): تعاریف:

محرمانگی: منظور از اطلاعات محرمانه در این سند، اطلاعاتی است که افشای آن ها امنیت و اعتبار کارفرما را از لحاظ داخلی و بیرون از شرکت به خطر می اندازد و یا ممکن است ضرر مالی وارد سازد. این اطلاعات بدون مجوز نمی توانند در دسترس افراد غیرمجاز قرار گیرند. اطلاعات محرمانه می تواند شامل اطلاعات داخلی شرکت، اطلاعات مشتریان و نوع پروژه ها، برنامه ها و طرح های فنی، دانش فنی و بومی شرکت در انجام پروژه ها، حقایق و مزایای لایسنس نرم افزارهای اصلی Crack در اختیار شرکت، فرآیند انجام کارها، اهداف و سیاست های شرکت و با اطلاعات در مورد نقاط ضعف آن، سرمایه گذاری ها و پیش بینی های تجاری، اطلاعات بازاریابی و فروش، اطلاعات استعلامات و مناقصات باشد.

تبصره: اطلاعات محرمانه یا به صورت نوشتاری (الکترونیکی و غیر الکترونیکی) و یا به صورت لفظی اعلام می شوند.

عدم افشاء: افشای اطلاعات در این سند به معنای استفاده غیرسجاز و یا در اختیار قرار دادن آن به افراد غیرمجاز است. همچنین بایستی محافظت لازم در قبال جلوگیری از عدم افشای اطلاعات صورت گیرد تا از دسترسی افراد غیرمجاز محفوظ باشد. استفاده غیرمجاز به



شماره : ۱۸۴۱
پیوست :

معنای استفاده در اموری 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 غیرمجاز شناخته می شود.

ماده (۳): زمان شروع و خاتمه:

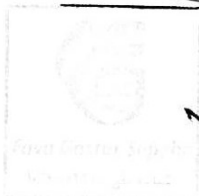
این پیمان از تاریخ تا زمانیکه اطلاعات در اختیار گیرنده اطلاعات می باشد نافذ و موثر می باشد. این تعهدات تا مادامیکه اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی در اختیار گیرنده اطلاعات می باشد معتبر می باشد. زوال وصف اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی اسناد و اطلاعات و زمان آن، توسط صاحب اطلاعات به طور کتبی اعلام می گردد 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 با 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 مرابط 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.

پیمان عدم افشای اطلاعات



شماره: ۱۸۴۱

پیوست:

۸-۴- 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.
- ۹-۳- 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 انتفاع 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:

۱-۵- 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

۲-۵- 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.

پیمان عدم افشای اطلاعات



شماره: ۱۸۴۱
پیوست:

• 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:

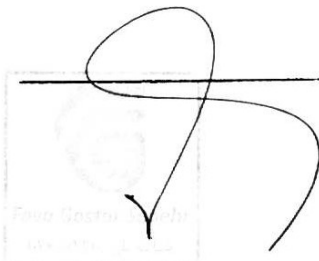
در موارد زیر اطلاعات دارای طبقه بندی حفاظتی، اختصاصی تلقی نشده و گیرنده اطلاعات متعهد به رعایت مفاد این پیمان در مورد این دسته از اطلاعات نخواهد بود:

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 ارائه 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 منحصراً به سازمان / شرکت / ... 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



شماره: ۱۸۴۱
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 نبایستی 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.

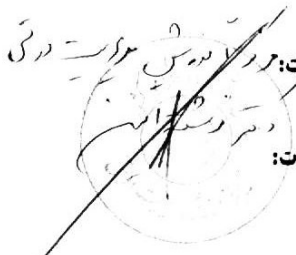
ماده (۱۰): جبران خسارت:

گیرنده اطلاعات تعهد نمود که کلمه خسارانی 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 حیت تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد و چنانچه بین طرفین اختلافی پیش آید که سبب آن را از طریق مذاکره حل و فصل نمود موضوع اختلاف در مراجع قضائی کشور مطرح و رأی مراجع دیصلاح قانونی برای طرفین لازم الاجرا می باشد.

ملاحظات:

این پیمان در ۱۰ ماده و ۷ تبصره و ۱۶ بند در تاریخ ۱۴۵۸/۰۵/۱۲ 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:
