

قرارداد جامع پشتیبانی و نگهداری شبکه و سیستم‌های کامپیوتری

بخش اول: کلیات قرارداد

ماده ۱- طرفین قرارداد

این قرارداد بین:

- شرکت/سازمان: [نام کامل شرکت کارفرما] به شماره ثبت [شماره ثبت] به نشانی [آدرس کامل] که از این پس "کارفرما" نامیده می‌شود.
- شرکت: [نام کامل شرکت پیمانکار] به شماره ثبت [شماره ثبت] به نشانی [آدرس کامل] که از این پس "پیمانکار" نامیده می‌شود.

ماده ۲- موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد، ارائه خدمات جامع پشتیبانی، نگهداری و توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات شامل:

- شبکه‌های کامپیوتری LAN/WAN
- سرورهای فیزیکی و مجازی
- سیستم‌های ذخیره‌سازی اطلاعات
- سرویس‌های ارتباطی و مخابراتی
- سیستم‌های امنیت سایبری
- پلتفرم‌های نرم‌افزاری تحت پوشش

ماده ۳- مدت قرارداد

مدت اعتبار این قرارداد از تاریخ [تاریخ شروع] به مدت [تعداد] ماه معتبر خواهد بود.

بخش دوم: تعاریف و اصطلاحات

ماده ۴- تعاریف پایه

- سیستم‌های تحت پوشش: کلیه تجهیزات، نرم‌افزارها و سرویس‌های فهرست شده در پیوست ۱
- زمان پاسخگویی: فاصله زمانی بین اعلام مشکل تا شروع اقدامات فنی
- زمان حل مشکل: مدت زمان مورد نیاز برای رفع کامل اختلال
- دسترسی پذیری: درصد زمان سرویس‌دهی بدون اختلال (Uptime)

بخش سوم: شرح خدمات و تعهدات

ماده ۵- خدمات پشتیبانی فنی

۵-۱- پشتیبانی پیشگیرانه:

- مانیتورینگ ۷/۲۴ کلیه سیستم‌ها
- بررسی روزانه وضعیت سرورها و تجهیزات شبکه
- به‌روزرسانی منظم نرم‌افزارها و وصله‌های امنیتی
- پشتیبان‌گیری دوره‌ای از اطلاعات
- تست دوره‌ای بازیابی اطلاعات

۵-۲- پشتیبانی:

- عیب‌یابی و رفع مشکلات
- ارائه راهکارهای اضطراری
- پشتیبانی سه لایه
- ارائه گزارش رفع مشکل

ماده ۶- خدمات توسعه و بهینه‌سازی

- ارائه طرح‌های توسعه شبکه
- بهینه‌سازی عملکرد سیستم‌ها
- ارائه راهکارهای ارتقای امنیت
- مشاوره فناوری اطلاعات

بخش چهارم: مالی و پرداخت

ماده ۷- هزینه‌های قرارداد

- هزینه پایه ماهانه: [مبلغ به ریال]
- هزینه خدمات اضافی: مطابق نرخ‌نامه پیوست ۲
- هزینه تجهیزات و نرم‌افزار: جداگانه محاسبه می‌شود

ماده ۸- شرایط پرداخت

- پیش‌پرداخت: [درصد]٪ در ابتدای هر ماه
- تسویه: حداکثر تا [تعداد] روز پس از ارائه فاکتور
- روش پرداخت: [روش پرداخت]

بخش پنجم: حقوق و تعهدات

ماده ۹- تعهدات پیمانکار

- رعایت حریم خصوصی و محرمانگی
- ارائه خدمات با کیفیت استاندارد
- آموزش پرسنل کارفرما در صورت نیاز
- گزارش دهی ماهانه عملکرد

ماده ۱۰- تعهدات کارفرما

- فراهم کردن دسترسی لازم
- پرداخت به موقع
- همکاری با تیم پشتیبانی
- اطلاع رسانی تغییرات

بخش ششم: مقررات عمومی

ماده ۱۱- محرمانگی

طرفین متعهد می شوند اطلاعات محرمانه را افشا نکنند.

ماده ۱۲- فورس ماژور

مسئولیتی در قبال حوادث غیرمترقبه وجود ندارد.

ماده ۱۳- حل اختلاف

اختلافات از طریق داوری حل می شود.

ماده ۱۴- فسخ قرارداد

در موارد زیر قرارداد قابل فسخ است:

- تخلف از تعهدات اصلی
- ورشکستگی هر یک از طرفین
- عدم پرداخت بیش از [تعداد] روز

بخش هفتم: پیوست ها

پیوست ۱- فهرست تجهیزات تحت پوشش

ردیف	نوع تجهیز	مدل	تعداد	توضیحات
۱	سرور	Dell PowerEdge	۳ -	
۲	سوییچ	Cisco Catalyst	۵ -	
۳	فایروال	Fortinet	۲ -	

پیوست ۲- نرخ نامه خدمات اضافی

خدمت	واحد	قیمت (ریال)
پشتیبانی خارج از ساعت	ساعت	[مبلغ]
بازدید اضطراری	مورد	[مبلغ]
نصب تجهیزات جدید	دستگاه	[مبلغ]

پیوست ۳- SLA (توافق نامه سطح خدمات)

شاخص	مقدار هدف	توضیحات
دسترسی پذیری شبکه	۹۹.۹٪	-
زمان پاسخگویی	حداکثر ۳۰ دقیقه	-
زمان حل مشکل سطح ۱	حداکثر ۴ ساعت	-

امضاها:

کارفرما:

نام: [نام کامل]

سمت: [سمت]

امضا:

پیمانکار:

نام: [نام کامل]

سمت: [سمت]

امضا:

مهر و تاریخ:

ضمیمه: شرایط فنی تکمیلی

الف - پروتکل‌های ارتباطی:

- استفاده از سیستم تیکتینگ برای درخواست‌ها
- ارتباط اضطراری از طریق تلفن
- جلسات ماهانه بررسی عملکرد

ب - استانداردهای فنی:

- رعایت استانداردهای ISO 20000
- پیاده‌سازی بهترین روش‌های ITIL
- مستندسازی کلیه تغییرات

ج - برنامه اضطراری:

- طرح بازیابی فاجعه (DRP)
- طرح تداوم کسب‌وکار (BCP)
- backup گیری چندلایه

این قرارداد در [تعداد] صفحه تنظیم و در دو نسخه دارای اعتبار برابر تهیه شده است.