

قرارداد پشتیبانی نرم افزار

این قرارداد در تاریخ بین:

1. کارفرما:

نام / شرکت :
شناسه ملی / کد ملی :
آدرس :
تلفن :

و

2. پیمانکار (پشتیبان):

نام / شرکت :
شناسه ملی / کد ملی :
آدرس :
تلفن :

منعقد گردید.

ماده 1 — موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی، نگهداری، رفع خطا، بروزرسانی و بهبود عملکرد نرم افزار که توسط پیمانکار توسعه یافته / یا مورد توافق طرفین قرار گرفته است.

ماده 2 — مدت قرارداد

مدت این قرارداد از تاریخ لغایت به مدت ماه / سال می باشد.

تمدید قرارداد با توافق کتبی طرفین امکان پذیر است.

ماده 3 — خدمات پشتیبانی

پیمانکار متعهد می‌شود خدمات زیر را ارائه دهد:

1. رفع خطاهای نرم‌افزاری (Bug Fixing)
2. پشتیبانی تلفنی / آنلاین
3. پاسخگویی به مشکلات کاربران
4. تهیه نسخه پشتیبان (در صورت توافق)
5. بروزرسانی‌های امنیتی
6. بهبود عملکرد سیستم
7. مانیتورینگ سرور (در صورت وجود)

موارد خارج از پشتیبانی:

موارد زیر مشمول این قرارداد نیست مگر با توافق جداگانه:

- توسعه امکانات جدید
- تغییرات اساسی در ساختار نرم‌افزار
- مشکلات ناشی از خطای سرور یا هاست
- حملات امنیتی ناشی از قصور کارفرما
- مشکلات ناشی از دخالت اشخاص ثالث

ماده 4 — ساعات و نحوه پشتیبانی

پشتیبانی در روزهای از ساعت تا انجام می‌شود.

راه‌های ارتباطی:

- تلفن
- ایمیل

- تیکت
- پیام‌رسان

زمان پاسخگویی (SLA)

- مشکلات بحرانی: حداکثر ... ساعت
- مشکلات عادی: حداکثر ... روز کاری
- درخواست‌های غیر ضروری: طبق برنامه زمان‌بندی

ماده 5 — مبلغ قرارداد

مبلغ کل قرارداد برای مدت تعیین شده برابر است با:

.....ریال / تومان

نحوه پرداخت:

- پیش‌پرداخت: ... درصد
- مابقی: ماهانه / فصلی / سالانه

در صورت تأخیر در پرداخت بیش از ... روز، پیمانکار مجاز به تعلیق خدمات پشتیبانی خواهد بود.

ماده 6 — تعهدات پیمانکار

پیمانکار متعهد است:

- خدمات را مطابق استاندارد حرفه‌ای ارائه کند
- اطلاعات کارفرما را محرمانه نگه دارد
- بدون اجازه کارفرما اطلاعات را منتشر نکند
- مشکلات گزارش شده را در زمان معقول بررسی نماید

ماده 7 — تعهدات کارفرما

کارفرما متعهد است:

- دسترسی‌های لازم را در اختیار پیمانکار قرار دهد
- هزینه‌ها را در موعد مقرر پرداخت کند
- از دخالت افراد غیرمجاز در سیستم جلوگیری کند
- مشکلات را دقیق گزارش دهد

ماده 8 — محرمانگی

کلیه اطلاعات، داده‌ها، اسناد، کدها و اطلاعات کاربران محرمانه محسوب شده و طرفین حق افشا به اشخاص ثالث را ندارند مگر با حکم قانونی.

این تعهد پس از پایان قرارداد نیز معتبر است.

ماده 9 — فسخ قرارداد

در موارد زیر قرارداد قابل فسخ است:

1. عدم انجام تعهدات توسط هر یک از طرفین
2. تأخیر در پرداخت بیش از ... روز
3. نقض محرمانگی اطلاعات
4. توافق کتبی طرفین

طرف فسخ‌کننده موظف است حداقل ... روز قبل اطلاع دهد.

ماده 10 — فورس ماژور

در صورت بروز حوادث غیرمترقبه از قبیل سیل، زلزله، جنگ، قطعی گسترده اینترنت و موارد مشابه، مسئولیتی متوجه طرفین نخواهد بود.

ماده 11 — حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف، ابتدا از طریق مذاکره اقدام خواهد شد و در صورت عدم توافق، موضوع از طریق مراجع قانونی صالح پیگیری می‌شود.

ماده 12 — نسخ قرارداد

این قرارداد در 12 ماده و 2 نسخه با اعتبار یکسان تنظیم و امضا گردیده است.

امضای کارفرما: _____

امضای پیمانکار: _____