

# توافقنامه ی نگهداری نرم افزار

این توافقنامه ی نگهداری نرم افزار ( توافقنامه ) از تاریخ [تاریخ اجرا] قابل اجراست.

**ما بین:** **شرکت [نام شرکت شما]** ("شرکت")، شرکتی که تحت قوانین کشور [نام کشور شما] تاسیس گردیده، فعالیت می نماید و دفتر مرکزی آن در نشانی ذیل قرار دارد:

[نشانی کامل شما]

**و:** **جنسیت و نام سرویس دهنده** ("سرویس دهنده") شخصی که محل سکونت وی در نشانی ذیل قرار دارد **یا** شرکتی که تحت قوانین کشور [نام کشور سرویس دهنده] تاسیس گردیده، فعالیت می نماید و دفتر مرکزی آن در نشانی ذیل قرار دارد:

[نشانی کامل سرویس دهنده]

از آنجایی که شرکت و سرویس دهنده قرارداد فروش ارزش افزوده ی محصولات نرمافزاری ضمیمه ی [شماره ضمیمه] را به تاریخ [تاریخ عقد قرارداد] منعقد نموده اند؛ و

پیرو این قرارداد، شرکت قصد فروش و سرویس دهنده قصد خرید خدمات نگهداری و پشتیبانی این نرمافزار از شرکت را دارد؛

با توجه به توافقات دوجانبه، سرویس دهنده و شرکت به شرح ذیل توافق می نمایند:

## ۱. محدوده ی قرارداد

شرکت موافقت مینماید طی مدت این قرارداد که در بخش ۲ آمده، خدمات نگهداری و پشتیبانی نرمافزار قید شده در ذیل را به سرویس دهنده ارائه نماید:

### ۱.۱ خدمات به روز رسانی، ارتقا و بهینهسازی

شرکت باید فوراً موارد زیر را به عنوان بخشی از خدمات به روز رسانی و بهینهسازی، برای سرویس دهنده فراهم آورد:

- ۱.۱.۱ راهکار مسائل معلوم در رابطه با نرمافزار، در صورتی که این راهکارها برای شرکت مشخص باشند.
- ۱.۱.۲ رفع مشکلاتی که شرکت در آخرین نسخه ی نرمافزار تشخیص داده است.
- ۱.۱.۳ تمام اصلاحات و بهینه‌سازیهایی که شرکت به عنوان بخشی از نرمافزار ارائه میکند.
- ۱.۱.۴ ارتقای نسخه‌های جدید نرمافزاری که شرکت در دسترس عموم مشتریان قرار میدهد.

## ۱.۲ خدمات پشتیبانی تلفنی

خدمات پشتیبانی تلفنی این امکان را برای سرویس دهنده فراهم می‌آورد تا به کارکنان شرکت که متخصصان فنی لازم را در اختیار دارند، برای یافتن و حل درخواستهای سرویس دهنده در رابطه با عیبهای نرمافزار که در قرارداد ارائه ی مجوز آمده و روشن نمودن نکات مبهم اسناد دسترسی مستقیم داشته باشد. این دسترسی مستقیم تلفنی باید از شنبه تا پنج شنبه، به جز روزهای تعطیل، از ساعت [ساعت آغاز خدمات] تا [ساعت اتمام خدمات] برقرار باشد. شرکت باید فوراً و حداکثر پس از [تعداد ساعت] ساعت کاری این خدمات را ارائه دهد. چنانچه خدمات ارائه شده مورد رضایت سرویس دهنده نبوده و به صورت مناسب اجرا نشود، شرکت باید فوراً خدمات عیب یابی نرمافزار را فراهم آورد.

## ۱.۳ خدمات رفع عیب نرم افزار

چنانچه نرم افزار مطابق قرارداد ارائه ی مجوز کار نکند، شرکت بدون دریافت هزینه ی اضافی، فوراً مشکل را رفع خواهد نمود.

## ۲. دوره

دوره ی این قرارداد مانند دوره ی قرارداد فروش ارزش افزوده میباشد.

## ۳. هزینه‌ها و پرداخت

پس از عقد این قرارداد، سرویس دهنده باید مبلغ کل [مبلغ کل] [واحد پول] را بر اساس [نحوه ی پرداخت] به شرکت پرداخت نماید. این مبلغ بیان کننده کل مبلغی است که سرویس دهنده باید در قبال خدمات ارائه شده توسط شرکت پیرو ضمیمه ی [شماره ی ضمیمه] پرداخت نماید.

#### ۴. ضمانت

شرکت متعهد میشود تا [مدت به روز] روز پس از ارائه ی خدمات، مشکلات مربوطه را برطرف نماید.

#### ۵. تجهیزات/ نرمافزار

شرکت باید از تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری ارائه شده توسط سرویس دهنده تنها در مواردی که طبق قرارداد مجاز شمرده میشوند، استفاده نماید.

#### ۶. بیمه

شرکت مسئولیت تجهیزات ارائه شده توسط سرویس دهنده به واسطه ی بخش ۵ را میپذیرد. شرکت باید مدارک بیمه‌های، بیمه ی آسیب دیدگی را که حداقل [حداقل پوشش بیمه] را پوشش میدهد، در اختیار سرویس دهنده قرار دهد. بیمه باید تجهیزات ارائه شده توسط سرویس دهنده متعاقب بخش ۵ را پوشش داده و باید سرویس دهنده را ذینفع تلقی نماید. این بیمه ی پوششی باید در تمام مدت این قرارداد اعتبار داشته باشد.

#### ۷. عدم افشا

مفاد و پیشبینیهای مربوط به عدم افشا که در قرارداد فروش ارزش افزوده در ماده ی [شماره ی ماده] بیان شده‌اند، با اعمال تغییرات لازم در این قرارداد نیز به کار خواهند رفت.

#### ۸. عنوان کار

همزمان با پرداخت مطابق با مفاد قرارداد، حق تملک، حقوق و منافع نرمافزار، مواد چاپ شده و دیگر رسانه‌های فیزیکی حاوی طراحیها، علائم، اختراعات و گزارشات انجام شده، ایجاد شده یا نوشته شده در ارتباط با این قرارداد در کنار تمام حقوق معنوی مربوطه از جمله حق تالیف، علائم تجاری و طراحیهای صنعتی باید به نفع سرویس دهنده واگذار گردد.

در صورت درخواست سرویس دهنده، شرکت باید اسناد مورد نیاز برای قطعی نمودن حق تملک سرویس دهنده در کار را امضا نماید. به علاوه، شرکت باید در زمان قطعی نمودن حق تملک کار، کارکنان خود را که در اجرای کار دخیل بوده اند، ملزم به امضای اسناد انتقال قانونی حقوق و حقوق معنوی و چشمپوشی از حقوق اخلاقی قانون حق تالیف کشور [نام کشور شما] موجود در کار نماید و مدرک این چشمپوشی را بنا به درخواست سرویس دهنده برای وی فراهم آورد.

## ۹. غرامت

مفاد پرداخت غرامت از شرکت به سرویس دهنده در بندهای [عدد] و [عدد] قرارداد فروش ارزش افزوده، باید با ایجاد تغییرات لازم خصوصاً در خدمات، در این قرارداد نیز مورد استفاده قرار گیرد.

## ۱۰. تغییرات خدمات

سرویس دهنده می تواند در هر زمانی بدون فسخ این قرارداد، تقاضای خدمات اضافی یا تغییراتی در آن نماید. محدودیتهای زمانی و مابهالتفاوت قرارداد باید به طور متناسب لحاظ شوند. تغییرات یاد شده تنها با رضایت کتبی سرویس دهنده قابل اجرا میباشند.

## ۱۱. فسخ به واسطه ی عدم پرداخت

علیرغم مفاد مربوط به عدم فسخ قرارداد فروش ارزش افزوده، در صورت عدم اجرای تعهدات شرکت در این قرارداد یا قصور در ارائه و اجرای خدماتی که در اینجا اشاره گردیده، سرویس دهنده میتواند بنا بر صلاحدید خود این قرارداد را با اطلاع قبلی، حداقل [مدت به روز] روز قبل فسخ نموده یا از سرویس پرسنل طرف ثالث استفاده نماید و شرکت باید تمام هزینههای اضافی ناشی از آن را به سرویس دهنده پرداخت نماید.

شرکت باید در زمان فسخ، تمام تجهیزات ارائه شده توسط سرویس دهنده به شرکت را پیرو بخش ۵ فوق بازگرداند.

## ۱۲. واگذاری

این قرارداد به هیچ نحوی بدون کسب رضایتنامه ی کتبی سرویس دهنده توسط شرکت قابل واگذاری نمی باشد. تخصیص یا عقد توافق تحت این قرارداد منجر به سلب تعهدات شرکت نمی شود. سرویس دهنده میتواند کل یا بخشی از این قرارداد را بدون مطلع نمودن شرکت واگذار نماید.

## ۱۳. ورشکستگی

هر یک از طرفین میتوانند به دلیل ورشکستگی یا عجز از پرداخت دیون طرف مقابل، قرارداد را فسخ نمایند.

## ۱۴. قوه ی قهریه

هیچکدام از طرفین در مقابل قصور یا تاخیر انجام مفاد قرارداد به دلایل خارج از کنترل آنها، در قبال طرف دیگر مسئول نخواهند بود. از جمله این دلایل می توان به بلایای طبیعی، آتش سوزی، مشکلات نیروی کار یا احکام دولتی اشاره کرد. موافقت می شود که مدت قرارداد به همان مقدار مدت زمان وقوع حوادث غیر مترقبه تمدید شود. با این وجود، به هیچ دلیلی انجام کار توسط شرکت نباید بیش از [مدت به ماه] ماه از تاریخ وقوع این اتفاقات تاخیر داشته باشد. بعد از این دوره، سرویس دهنده میتواند قرارداد را فسخ کرده و بنابر تصمیم و صلاحدید خود از خدمات شرکتهای دیگر استفاده نماید.

#### ۱۵. تداوم مفاد قرارداد

علیرغم فسخ این قرارداد به هر دلیل از جمله فرا رسیدن انقضای طبیعی، مفاد مربوط به عدم افشا و عنوان کار همچنان در کنار دیگر بخش های قانون کشور [نام کشور شما] حتی پس از پایان یا فسخ قرارداد به قوت خود باقی خواهند ماند.

#### ۱۶. زمان شرط اساسی قرارداد

در اجرای هریک از مفاد و موضوعات مرتبط با قرارداد، زمان دارای اهمیت می باشد.

#### ۱۷. قانون حاکمه

این قرارداد باید با توجه به قوانین کشور [نام کشور شما] نظارت، تعبیر و تفسیر گردد.

#### ۱۸. ابلاغیهها

تمام ابلاغیهها یا گزارشات مجاز این قرارداد باید کتبی باشد و به صورت شخصی، با تلگراف، تلکس، نمابر یا پست سفارشی دریافت رسید، ارسال شوند. ابلاغیهها باید به آدرس ذکر شده در ابتدای این قرارداد یا هر آدرسی که به صورت کتبی توسط طرفین اعلام میشود ارسال گردند. در صورت ارسال ابلاغیه، رسید دریافت باید به امضاء شرکت در این قرارداد رسیده باشد و در صورت ارسال به شرکت نیز رسید دریافت باید توسط سرویس دهنده امضا گردد.

#### ۱۹. قابلیت تفکیک و انصراف

در حالتی که یک یا چند ماده از مفاد این قرارداد بنابر قانون کشور [نام کشور شما] قابل اجرا نباشد، این ماده باید حذف شود، ولی این حذف تاثیری بر سایر شروط و مفاد این قرارداد نخواهد داشت.

عدم تاکید طرفین بر هر یک از شروط این قرارداد به معنای صرفنظر از آن نیست و این شروط همچنان به قوت خود باقی هستند. هیچگونه انصراف از جانب طرف اول در قبال حقوق خود، در صورت کتبی نبودن سندیت نخواهد داشت.

## ۲۰. قرارداد کلی

این قرارداد به علاوه ی اسناد و مدارک پیوست شده، کل قرارداد مابین طرفین درمورد موضوع مطرح شده را تشکیل میدهد و جایگزین قراردادهای و تعهدات کتبی یا شفاهی قبلی می شود.

برای گواهی مراتب فوق، طرفین این توافقنامه را در تاریخ فوق در [محل] امضاء کردند.