

قرارداد نگهداری نرم افزار

قرارداد نگهداری نرم افزار

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

[آدرس کامل شما]

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

[آدرس کامل]

منعقد و از تاریخ [تاریخ ذکر گردد] معتبر محسوب می گردد.

مقدمات:

این قرارداد بیان کننده شرایط و قیودی است که تحت آن "ارائه کننده خدمات" برای "مشتری" خدمات نگهداری خاصی را در سایتهای مشخص "ارائه کننده خدمات" فراهم میآورد (از اینجا به بعد با نام "محل(های) شبکه ارائه کننده خدمات" به آنها اشاره میشود و در پیوست "الف" مشخص شدهاند). "مشتری" و "ارائه کننده خدمات" از اینجا به بعد بصورت جمع با لفظ "طرفین" و بصورت مفرد با عنوان "طرف" مورد خطاب قرار میگیرند.

در حالی که، "ارائه کننده خدمات" برای "مشتری" نرم افزار خاصی را با عنوان [نام نرم افزار] (از اینجا به بعد از آن با عنوان "نرم افزار تحت پوشش" یاد میشود و در پیوست "ب" مشخص شده است) را پیرو قراردادی به تاریخ [تاریخ] ایجاد و پیاده سازی و اجرا نموده است؛ و

در حالی که، "ارائه کننده خدمات" نرم افزار خاصی با عنوان [نام نرم افزار] (از اینجا به بعد از آن با عنوان "نرم افزار تحت پوشش" یاد میشود و در پیوست "ب" مشخص شده است) را پیرو یک قرارداد پروانه نرم-افزار بین طرفین ("قرارداد پروانه") برای "مشتری" فراهم نموده است؛ و

حالا، با در نظر گرفتن قراردادهای مشترک موجود در اینجا و به منظور سایر ملاحظات با ارزش و مناسب، اخذ و کفایت آنچه بدین وسیله تأیید میشود، طرفین بصورت ذیل توافق می نمایند:

۱. دوره زمانی و فسخ

- الف. دوره اولیه این قرارداد باید در [تاریخ] آغاز شود، و به مدت [تعداد] سال ادامه یابد، و سپس باید در [تاریخ] فسخ شود.
- ب. این قرارداد پس از امضا توسط "مشرتی" و سپس متعاقباً با پذیرش از سوی "ارائه کننده خدمات" الزام آور و لازم الاجرا خواهد بود و پس از پذیرش نرخ ها و صورت حساب های فراهم شده در این قرارداد توسط "ارائه کننده خدمات"، از اولین روز پس از چرخه صدور صورت حساب پس از تاریخ امضای "مشرتی" ("تاریخ اجرا") لازم الاجرا خواهد بود.
- پ. هر یک از طرفین میتواند این قرارداد را پس از گذشت [تعداد] روز کاری و با اطلاع کتبی قبلی به طرف دیگر، فسخ نماید.
- ت. اگر "مشرتی" این قرارداد را پیش از انقضای دوره [تعداد] ساله اولیه فسخ نماید، "مشرتی" علاوه بر تمام صورت حساب های قابل پرداخت و موعد رسیده های دیگر، به ازای هر مکان شبکه "ارائه کننده خدمات"، به "ارائه کننده خدمات" پرداخت خواهد نمود، که مبلغ باید در قبال خسارات مسجلی باشد که "مشرتی" میپذیرد که آنها منطقی و معقول هستند.

۲. پیش بینهای مالی

[زمان و مواد قرارداد]

باید به میزان [نرخ] به ازای هر ساعت [یا "روز"، "هفته"، "ماه"] برای خدمات نگهداری بیان شده در این قرارداد به "ارائه کننده خدمات" پرداخت انجام شود. پرداخت ظرف [تعداد روزها] روز از تسلیم صورت - حساب برای کار تکمیل شده به توسعه دهنده انجام میشود. [اختیاری: "در صورتی که به صورت کتبی توسط "مشرتی" موافقت نشده باشد، حداکثر مسئولیت "مشرتی" برای تمام خدمات انجام شده در طول دوره این قرارداد نباید از [مبلغ] تجاوز کند."]

یا

[قرارداد قیمت ثابت]

کل مبلغ قرارداد باید در برنامه نگهداری، بیان شود. "مشرتی" باید مجموع [مبلغ اولیه] را پس از امضای این قرارداد و مجموع [مبلغ تأیید شده توسط پلان] را پس از تأیید برنامه نگهداری توسط "مشرتی" به توسعه دهنده بپردازد. باقیمانده مبلغ قرارداد باید به صورت اقساطی و مطابق با برنامه پرداخت موجود در برنامه نگهداری، قابل پرداخت باشد.

۳. توصیف خدمات نگهداری

الف. خدمات پشتیبانی

در طول دوره این قرارداد، "ارائه کننده خدمات" خدمات توصیف شده در اینجا در مورد نگهداری نرمافزار تحت پوشش برای عملکرد مناسب آن را فراهم خواهد نمود و آن را از مواد معیوب رفع خواهد نمود تا نرمافزار تحت پوشش به خوبی و مطابق سطح عملکردی مورد قبول، همانگونه که در قرارداد پروانه بیان شده، اجرا شود.

(۱) پاسخگویی خدمات. "ارائه کننده خدمات" برای "مشتری" شماره تلفن [شماره] را در دسترس میگذارد تا "مشتری" خدمات مورد نیازش را در مورد نرمافزار تحت پوشش اطلاع دهد. تلفن اضطراری مرکز پشتیبانی در طول ساعات کاری فعال است، ساعات کاری، شنبه تا پنجشنبه، به استثنای تعطیلات رسمی می باشد. پوشش بیشتر در صورت پرداخت دستمزد اضافی میسر خواهد بود. از تلفن اورژانس همچنین میتوان برای اطلاع رسانی به "ارائه کننده خدمات" در مورد مسائل مرتبط با نرم-افزار تحت پوشش و مجموعه اسناد و مدارک مرتبط با آن نیز استفاده نمود.

ب. پشتیبانی اصلاحی

در صورت آگاه شدن "ارائه کننده خدمات" از یک خطا، عیب، خرابی یا عدم مطابقت در نرمافزار تحت پوشش از جانب "مشتری" و از طریق تلفن اضطراری مرکز پشتیبانی، "ارائه کننده خدمات" باید به صورتی که در زیر آمده پاسخ دهد:

مشکل ۱: به وجود آمدن یک وضعیت اورژانسی که در آن نرمافزار تحت پوشش غیرقابل استفاده است، نتایج نادرست تولید مینماید، یا به طور فاجعه آمیزی ناموفق است.

پاسخ: "ارائه کننده خدمات" توسط یک شخص شایسته از کارکنانش پاسخی برای تشخیص و تصحیح مشکل ۱ تا جایی که به صورت معقولی ممکن است در سریعترین حالت فراهم مینماید، اما در هر پیشامدی پاسخ از طریق تلفن ظرف [مقدار] ساعت فراهم خواهد شد. "ارائه کننده خدمات" از نهایت تلاشش برای حل مشکل ۱ در کمتر از چهار و هشت (۴۸) ساعت استفاده خواهد نمود. این راه حل تحت عنوان یک "پلاق این" اورژانسی یا دورزن^۱ به "مشتری" تحویل خواهد شد. اگر "ارائه کننده خدمات" یک دورزن قابل قبول تحویل دهد، طبقه بندی مشکل به مشکل ۲ منتقل خواهد شد.

مشکل ۲: به وجود آمدن یک وضعیت آسیب زنده خسارت بار که در آن عملکرد (خروجی یا جوابگویی) نرمافزار تحت پوشش زیر بارهای منطقی و معقول اساساً کاهش یابد، که این امر می تواند تأثیر و ضربه شدیدی بر استفاده از آن داشته باشد. نرمافزار تحت پوشش، قابل استفاده می باشد، اما بطور عمده اساساً ناقص و معیوب است. یک یا چند از کارکرد های اصلی یا دستوراتش غیر قابل استفاده میباشد. یا اینکه استفاده از آن به صورت دیگری اساساً آسیب زنده می باشد.

پاسخ: "ارائه کننده خدمات" توسط یک شخص شایسته از کارکنانش پاسخی برای تشخیص و تصحیح مسئله مشکل ۲ تا جایی که به صورت معقولی ممکن است در سریعترین حالت فراهم مینماید، اما در هر پیشامدی پاسخ از طریق تلفن ظرف چهار (۴) ساعت فراهم خواهد شد. "ارائه کننده خدمات" از نهایت تلاشش برای حل مسائل مشکل ۲ ظرف پنج (۵) روز استفاده خواهد نمود. این راه حل تحت همان قالبی که در مسائل مشکل ۱ استفاده گردید عرضه میشود. اگر "ارائه کننده خدمات" یک دورزن قابل قبول برای مشکل ۲ تحویل دهد، طبقه بندی مشکل به مشکل ۳ منتقل خواهد شد.

^۱ [مترجم]: به بسته نرمافزاری اطلاق میشود که به جای حل خود مشکل با دور زدن آن کارکرد نرمافزار را به حالت عادی باز میگرداند.

مشکل ۳: به وجود آمدن یک وضعیت نا مناسب که در آن نرمافزار تحت پوشش قابل استفاده می باشد، اما کارکرد آن به شیوه‌های نیست که بتوان به آن مناسب یا بهینه و کارا اطلاق نمود، و کاربر از مشکل قابل توجهی رنج میبرد.

پاسخ: "ارائه کننده خدمات" نهایت تلاشش را میکند تا مسائل مشکل ۳ را در نسخه نگهداری بعدی حل نماید.

مشکل ۴: به وجود آمدن یک وضعیت قابل توجه که در آن استفاده به طریقی تحت تأثیر قرار میگیرد که به صورت معقولانه توسط یک تغییر در مستندات یا توسط یک نسخه منظم در آینده از جانب "ارائه کننده خدمات" قابل تصحیح است.

پاسخ: "ارائه کننده خدمات" مطابق توافق طرفین یک یا چند بسته اصلاحی برای مسائل مشکل ۴ در نسخه‌های نگهداری آینده، ارائه میکند.

پ. خدمات نگهداری

در طول دوره این قرارداد، "ارائه کننده خدمات" با فراهم سازی بروز رسانی ها و اصلاحات نرم افزاری برای "مشتری" همانگونه که توسط "ارائه کننده خدمات" در مورد نرمافزار تحت پوشش تحت نگهداری عموماً به دارندگان پروانه‌هاش پیشنهاد شده است، از نرمافزار تحت پوشش نگهداری خواهد نمود ("بروز رسانی-ها"). تمام بروز رسانیها و اصلاحات نرمافزاری فراهم شده برای "مشتری" توسط "ارائه کننده خدمات" پیرو شرایط این قرارداد باید مشروط به شرایط و قیود قرارداد پروانه بین طرفین باشد. بروز رسانیها بر مبنای "در صورت امکان"، فراهم خواهند شد و شامل موارد فهرست شده در زیر میباشند:

(۱) اصلاح خطاها؛

(۲) اصلاحاتی برای نرمافزار تجاری خدمات دادهای فراهم شده توسط "ارائه کننده خدمات" برای به روز نگه داشتن با تغییرات در خدمات تجاری دادهای یا به عنوان اصلاحات صورت گرفته توسط "ارائه کننده خدمات"؛

(۳) اصلاحاتی برای به روز نگه داشتن به وسیله نسخه‌های سیستم عامل فروشنده سخت افزار جاری، همانطور که از "ارائه کننده خدمات" نیز در دسترس است، به شرطی که نسخه سیستم عامل فروشنده سخت افزار جاری هم باینری باشد و هم منبع آن سازگار با نسخه سیستم عاملی که اکنون توسط "ارائه کننده خدمات" پشتیبانی شده است، یکسان باشد؛

(۴) اصلاحات عملکردی برای نرمافزار تحت پوشش.

(۵) بروز رسانیها شامل موارد زیر نمی باشد:

(الف) بسط های پایهای شامل بسط های محصول برای (۱) قالبهای سختافزاری مختلف؛ (۲) قالبهای سیستم ایجاد پنجره مختلف؛ (۳) قالبهای سیستم عامل مختلف؛ و

(ب) کارکردهای جدید مانند (۱) عاملیت جدید در زیر ساختار تحویل داده تجاری؛ (۲) تغذیه داده تجاری جدید؛ (۳) کاربردهای جدید؛ و (۴) ابزارهای جدید برای ارائه.

بروز رسانیها در قالب قابل خواندن برای ماشین فراهم میشوند و بروز رسانیهای مستندات مربوطه در قالب نسخه چاپی خواهند بود. تمام این تحویلهای باید با یک تک ارتباط برای یک تک "مشتری" از طریق نقطه توزیع تخصیص داده شده و مشخص شده در پیوست "الف" انجام شوند. تکثیر، توزیع و نصب بروز رسانیها بر عهده "مشتری" است. بنا به درخواست، "ارائه کننده خدمات" مساعدت در محل را برای نصب بروز رسانیها بر یک پایه زمانی با هزینه "مشتری" فراهم خواهد نمود.

"ارائه کننده خدمات" خدمات پشتیبانی را برای نسخه‌های قبلی نیز برای یک دوره حداقل شش (۶) ماهه پس از عرضه عمومی نسخه‌های جدید یا بروز رسانی نرمافزار فراهم خواهد نمود. بعد از این زمان، "ارائه کننده خدمات" باید مسئولیت دیگری برای پشتیبانی و نگهداری از نسخه‌های پیشین نداشته باشد.

"ارائه کننده خدمات" هیچ مسئولیتی برای درستی، عملکرد یا هر گونه ناسازگاری منتج در مورد نسخه‌های جاری یا آتی نرمافزار تحت پوشش، نخواهد پذیرفت، در صورتیکه "مشتری" تغییراتی را در پیکربندی نرم-افزاری/سخت افزاری سیستم یا اصلاحاتی را در کد منبع داده شده، انجام دهد و این تغییرات بر عملکرد نرمافزار تحت پوشش تأثیر گذاشته باشد و بدون اطلاع قبلی و تأییدیه کتبی توسط "ارائه کننده خدمات" صورت گرفته باشند. "ارائه کننده خدمات" هیچ مسئولیتی در قبال اجرا یا عملکرد هیچ برنامه شخص ثالث یا نوشته شده توسط "مشتری" برای خود فرض نمیکند.

ت. خدمات غیر مشمول

خدمات نگهداری شامل هیچ یک از موارد زیر نمیشوند: (۱) خدمات برنامه نویسی سفارشی؛ (۲) پشتیبانی در محل، شامل نصب نرمافزار یا سخت افزار؛ (۳) پشتیبانی از هر نرمافزاری که نرمافزار تحت پوشش نیست؛ (۴) آموزش؛ (۵) مخارج معقول و هزینه‌های واقعی، شامل سختافزار و مواد مربوطه.

۴. فسخ با دلیل

الف. علاوه بر هر یک از حقوق دیگر برای فسخ که در اینجا مشخص شد، هر یک از طرفین میتوانند این قرارداد را بعد از [تعداد] روز از اطلاع کتبی قبلی به طرف دیگر در صورت پیشامد موارد زیر فسخ کنند:

۱. شکست طرف دیگر در زمینه پرداخت هر یک از مبالغ موعود رسیده قابل پرداخت تحت این سند و عدم تلاش به نحو مقتضی و حسن نیت، ظرف [تعداد] روز پس از دریافت اطلاع کتبی طرف دیگر در مورد فسخ؛ یا

۲. شکست طرف دیگر در زمینه بهبود مواد معیوب، ظرف [تعداد] روز پس از دریافت اطلاع کتبی طرف دیگر در مورد فسخ.

۵. عدم رقابت

الف. توسط "مشتری"

"مشتری" توافق میکند و میپذیرد که مستقیم یا غیرمستقیم در مدت دوره این قرارداد و به مدت یک دوره دو ساله پس از فسخ این قرارداد موارد زیر را انجام نخواهد داد:

(۱) مشارکت، ادامه یا انجام هر نوع تجارتي که با تجارت "ارائه کننده خدمات" (در زیر توصیف می-شود) مشابه است و یا در حال رقابت است.

(۲) به شخصی پیشنهاد استخدام دهد که توسط "ارائه کننده خدمات" در طول [تعداد] ماه متوالی قبلی استخدام شده یا هنوز در استخدام است، یا دستياری هر شخص یا هویت ديگري را در پیشنهاد استخدام برای شخصی که در استخدام "ارائه کننده خدمات" است یا بوده است، بنماید.

(۳) تقبل هر تجارتي یا درخواست تجارت از هر شخص، بنگاه یا شرکتي که یکی از مشتریان "ارائه کننده خدمات" بوده و با هر مدیری از "ارائه کننده خدمات" یا زیر دستانش که در طول [تعداد] ماه قبلی درگیر بوده اند و ممکن است بطور مخالف بر روابط تجاری "ارائه کننده خدمات" با "مشتری" تأثیر بگذارند، اما فقط در صورتی که این درخواست تجارت مرتبط با تجارت "ارائه کننده خدمات" باشد؛

(۴) مشارکت در هر اقدامی که باعث عدم رعایت مفاد این قرارداد گردد.

ب. توسط ارائه کننده خدمات

"ارائه کننده خدمات" توافق میکند و میپذیرد که مستقیم یا غیرمستقیم در مدت دوره این قرارداد و به مدت یک دوره دو ساله پس از فسخ این قرارداد موارد زیر را انجام نخواهد داد:

(۱) مشارکت، ادامه یا انجام هر نوع تجارتي که در زمینه تجارت "مشتری" مشابه و یا در حال رقابت است؛

(۲) رایزنی و هم فکری با، توصیه به یا کمک به هر طریقی، خواه به دلیل ملاحظاتی یا دلایلی ديگري، به هر شرکت، بنگاه، مؤسسه یا سایر سازمانهای تجاری که هم اکنون رقیب "مشتری" هستند یا خواهند شد، در صورتی که اهداف و مقاصد کلی این رایزنی، توصیه یا همکاری برای دادن این امکان به آن شرکت، بنگاه، مؤسسه یا سازمان تجاری باشد که در زمینه تجارت "مشتری" با "مشتری" رقابت نماید از جمله اما نه محدود به تبلیغات یا به هر صورتی تأیید محصولات هر یک از رقبای "مشتری" برای اهداف مذکور؛ درخواست از مشتریان برای یا به طریق ديگري بکارگیری به عنوان یک واسطه برای هر یک از رقبای "مشتری" برای اهداف مذکور؛ قرض دادن یا پرداخت هرگونه کمک مالی به یا مشارکت در هر یک از معاملات تجاری با هر یک از رقبای "مشتری" برای اهداف مذکور؛

(۳) پیشنهاد استخدام به هر شخصی که توسط "مشتری" در طول [تعداد] ماه قبلی استخدام شده یا هنوز در استخدام است، یا دستياری هر شخص یا هویت ديگري در پیشنهاد استخدام برای شخصی که در استخدام "مشتری" است یا بوده است.

(۴) تقبل هر تجارتي یا درخواست تجارت از هر شخص، بنگاه یا شرکتي که یکی از مشتریان "مشتری" بوده و با هر مدیری از "مشتری" یا زیر دستانش که در طول [تعداد] ماه قبلی درگیر بوده اند و ممکن است بطور مخالف بر روابط تجاری "مشتری" تأثیر بگذارند، اما فقط در صورتی که این درخواست تجارت مرتبط با تجارت "مشتری" باشد؛

(۱) مشارکت در هر اقدامی که باعث عدم رعایت مفاد این قرارداد گردد.

۶. مقاطعه کار مستقل

طرفین توافق و تایید می نمایند که روابط "ارائه کننده خدمات" با "مشتری" در همه اوقات تحت این سند یک مقاطعه ای و پیمانکاری است. "مشتری" نباید هیچ قدرت و اختیاری بروی امورات و تصمیمات تجاری داخلی "ارائه کننده خدمات" داشته باشد. "ارائه کننده خدمات" نباید هیچ قدرت و اختیاری برای اقدام از سوی، یا به لحاظ قانونی متعهد و ملزم کردن "مشتری"، داشته باشد و "ارائه کننده خدمات" نباید از جانب خود در زمینه این قدرت و اختیار خودداری کند. این قرارداد نباید به عنوان ایجاد یک شراکت یا مشارکت تلقی شود.

۷. کلیات

الف. این قرارداد بیان کننده تمام تفاهمات بین طرفین در خصوص این موضوع است و بر هر بحث یا ارائه قبلی بین آنها با توجه به آن برتری و اولویت دارد. تمام تغییرات این قرارداد باید کتبی و امضا شده توسط طرفین باشند.

ب. هیچ یک از طرفین نمیتوانند از نام، علائم تجاری، نشان خدماتی یا علامت و شعار طرف دیگر در هرگونه تبلیغات، نسخه‌های خبری یا به هر شیوه دیگری بدون توافق کتبی آن طرف استفاده کنند.

پ. "مشتری" نمیتواند این قرارداد یا هیچ یک از حقوق تحت آن را بدون توافق کتبی "ارائه کننده خدمات" که نباید البته بطور غیرمعقولی از اعطای آن خودداری شود، واگذار کند.

ت. تمام تجهیزات فراهم شده برای "ارائه کننده خدمات" توسط "مشتری" تحت این سند برای استفاده در رابطه با خدمات ارتباطی "ارائه کننده خدمات" باید در حدود تعرفه "ارائه کننده خدمات" به عنوان "تجهیزات پایانه فراهم شده توسط مشتری" فرض شوند.

ث. حقوق مربوطه و تعهدات طرفین باید پس از فسخ این قرارداد نیز به قوت خود باقی نماند.

ج. تمام اطلاعیه‌ها، درخواستها، مطالبات یا ارتباطات لازم یا مجاز تحت این سند باید کتبی بوده و شخصاً یا به وسیله تلکس، تلگراف یا پست رسمی ثبت شده یا اکسپرس به آدرسهای مربوطه بیان شده در زیر (یا به آدرسهای دیگری که بصورت کتبی توسط هر یک از طرفین به دیگری اعلام میگردد) تحویل داده شوند. تمام اطلاعیه‌ها، درخواستها، مطالبات یا ارتباطات باید به محض تحویل شخصی یا در روز کاری پس از تاریخ تلکس، تلگراف، یا پست، یا در زمان دریافت اگر توسط پست رسمی ثبت شده یا اکسپرس ارسال شده‌اند، اجرایی و معتبر فرض شوند.

در صورت ارسال به "ارائه کننده خدمات":

[ارائه‌کننده خدمات]

[قابل توجه]

[آدرس کامل]

در صورت ارسال به "مشتری":

[مشتری]

[قابل توجه]

[آدرس کامل]

۸. قانون حاکم و قابل اعمال

این قرارداد و هر دعوی برآمده از روابط بین طرفین در مورد این قرارداد، باید توسط قانون [استان/کشور] کنترل و نظارت شود، به استثنای قوانینی که کاربرد قوانین حوزه قانونی را هدایت و مدیریت میکنند.

۹. پیش بینی دستمزدهای وکالت

در هر مرافعه و دعوی و اقدام قانونی، داوری، یا سایر دادرسیها که در آن یک طرف به دنبال اجرای حقوقش تحت این قرارداد (خواه طبق قرارداد، بیعدالتی یا هر دو) یا به دنبال دادخواستی از هر یک از حقوق و تعهدات تحت این قرارداد، می باشد، طرف غالب باید دستمزدها، هزینهها و مخارج متحمله معقول و منطقی وکالت را بپردازد.

در حضور شاهدان، طرفین توافقنامه فوق را در تاریخی که مقدماً در بالا عنوان شد، امضاء نمودند.

مشتری

ارائه کننده خدمات

نماینده مجاز و دارای حق امضاء

نماینده مجاز و دارای حق امضاء

نام و نام خانوادگی، سمت سازمانی

نام و نام خانوادگی، سمت سازمانی

پیوست الف

محل(های) شبکه "ارائه کننده خدمات"

پیوست ب
نرم افزار تحت پوشش