

## توافق نامه حمایت مرکز تلفن

این توافق نامه حمایت مرکز تلفن ("توافق نامه")

**ما بین:** [نام شرکت] ("فروشنده")، شرکتی که بر اساس قوانین [کشور] تأسیس شده و به فعالیت خود ادامه می دهد و دفتر مرکزی آن در آدرس زیر واقع است:

[نشانی کامل شما]

**و:** [نام مرکز تلفن] ("تأمین کننده")، شرکتی که بر اساس قوانین [کشور] تأسیس شده و به فعالیت خود ادامه می دهد و دفتر مرکزی آن در آدرس زیر واقع است:

[نشانی کامل]

منعقد شد و از تاریخ [تاریخ] قابل اجراست.

از آنجاییکه فروشنده از طریق سایت اینترنتی [مشخص کنید] ("سایت") و از طریق شماره تلفن بدون هزینه [شماره تلفن] ("شماره تلفن بدون هزینه") در چندین کسب و کار از جمله [مشخص کنید] فعالیت دارد؛ و

از آنجاییکه فروشنده قصد دارد تأمین کننده را برای تأمین خدمات حمایتی و خدمات بازاریابی تلفنی به مشتری و مشتریان بالقوه تجارت [مشخص کنید] (هر یک، یک "مشتری") ابقا کند و تأمین کننده قصد دارد این خدمات را طبق شرایط توضیح داده شده در این توافق نامه تأمین کند.

بنابراین، با توجه به توافقات دو جانبه موجود، طرفین موافقت می کنند که:

### ۱- التزام تأمین کننده؛ تعریف خدمات

۱-۱-

الف) با توجه به شرایط این توافق نامه، فروشنده بدین وسیله تأمین کننده را جهت تأمین خدمات حمایتی و بازار یابی تلفنی توضیح داده شده در زیر (مجموعاً "خدمات") استخدام می کند و تأمین کننده بدین وسیله این استخدام را می پذیرد. تأمین کننده، خدمات حمایتی تلفنی داخلی را برای مشتریان فروشنده که [مشخص کنید] را از طریق سایت خریداری کرده اند تأمین خواهد کرد. تأمین کننده این خدمات را طبق مشخصات توضیح داده شده در جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده به توافق نامه که بخشی از آن شده است (در مجموع "خدمات تلفنی داخلی") تأمین خواهد کرد.

ب) تأمین کننده علاوه بر خدمات تلفنی داخلی، خدمات بازاریابی تلفنی را برای مشتریان استفاده کننده از سایت و یا شماره تلفن بدون هزینه، جهت تکمیل درخواست [مشخص کنید] معاملات با فروشنده تأمین خواهد کرد. تأمین کننده این خدمات را با توجه به مشخصات توضیح داده شده در جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده به این توافق نامه که بخشی از آن شده است ("خدمات بازاریابی تلفنی

داخلی" و همراه با خدمات تلفنی داخلی و دیگر خدمات تامین شده توسط تامین کننده طبق پاراگراف های پ و ت بخش ۱-۱ که در مجموع "خدمات" نامیده می شود (تامین خواهد کرد.

پ) طی دوره این توافق نامه (که سطور بعدی تعیین خواهد شد)، تامین کننده با انتخاب فروشنده، خدمات بازاریابی تلفنی ترغیبی بیرونی را مطابق شرایط توافق شده بین طرفین برای مشتریان تامین خواهد کرد.

ت) تامین کننده همچنین خدمات اضافی مرتبط توضیح داده شده در این توافق نامه ("خدمات مرتبط") را که بدون محدودیت شامل موارد زیر خواهد بود، تامین خواهد نمود :

۱-۱-۱- تامین کننده موافقت می کنند که به صورت روزانه فروشنده را از اطلاعات مورد نیاز مشتریان فروشنده مطلع کند. طرفین توافق می کنند که فروشنده مسئول انجام چنین درخواستهایی می باشد. اگر وظیفه اعلام تأمین کننده با فعالیتهای اصلی او تداخل پیدا کند، تامین کننده فروشنده را مطلع خواهد کرد. طرفین موافقت می کنند که به محض ارائه این اعلام، به صورت دوستانه و جمعی برای حل مساله تلاش خواهند کرد.

۲-۱-۱- تامین کننده موافقت می کند که اطلاعات و گزارشات مربوط به خدمات که توسط سیستم تلفنی تامین کننده به وجود آمده است را برای فروشنده تامین کند. لیست اولیه گزارشات در جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده است. گزارشات اضافی، همان طور که توسط طرفین توافق شده است، بایستی توسط تأمین کننده در طول مدت این توافق نامه ارائه شود و در جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده قرار گیرد و از تاریخ مورد توافق تامین کننده و فروشنده قابل اجرا باشد. عناوین گزارشات می تواند شامل اجرا، کاربران، کاربردها و ارتباطات از دست رفته (که از این پس تعیین خواهد شد) باشد.

۳-۱-۱- همانطور که در جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده آمده است، تامین کننده موافقت می کند که به فروشنده اجازه دهد بر اساس مکانیزمهای منطقی که توسط تأمین کننده در دسترس فروشنده قرار داده است، بر نحوه عمل تأمین کننده در مورد تماس در مورد کالاها (که از این پس توضیح داده می شود) نظارت کند، به شرطیکه این فعالیت به طور مشخص با فعالیت خدماتی اصلی تداخل نداشته باشد. فروشنده موافقت می کند که تمام اطلاعات، گزارشات یا بازخورد های مربوط به کیفیت خدمات را که از طریق نظارت بر ارتباطات به وجود آمده است، در اختیار تامین کننده قرار دهد.

## ۲-۱- کالاها

تامین کننده، خدمات را برای تمام کالاها و خدمات مرتبط با [مشخص کنید] که توسط فروشنده و از طریق سایت و شماره تلفن بدون هزینه (در مجموع، "کالاها") و دیگر کالاهای مربوطه که هر از گاهی توسط فروشنده تعیین خواهند شد ("کالاهای مرتبط")، تامین خواهد کرد.

تمام شرایط موجود برای کالاها و کالاهای مرتبط کاربرد خواهند داشت. اگر کالاهای مرتبط (غیر از به روز رسانیهای معمول، بهبود کیفیت ها، نسخه ها جدید، اضافات یا پیشرفتهای تکاملی معمول کالاها که انتظار می رود در خدمات و کالاها بوجود آید) طی دوره این توافق نامه معرفی شوند، فروشنده اخطار کتبی و اطلاعات مربوطه به این کالاهای مرتبط اضافی را تامین خواهد کرد تا تامین کننده را قادر سازد که مسئولین خدمات مشتری (تعریف شده در جدول [مشخص کنید] ضمیمه) را که برای تامین خدمات با کیفیت در مورد کالاهای اضافی لازم و مناسب است، تربیت کند.

تأمین خدمات کالاهای مرتبط اضافی توسط تامین کننده، ممکن است نیازمند هماهنگی حق الزحمه های توضیح داده شده در جدول [مشخص کنید] ضمیمه باشد، اما فقط اگر کالاهای مرتبط اضافی تعیین شده توسط فروشنده طوری باشند که به لحاظ مادی منابع بیشتری (یا متفاوت یا گرانباتری) از تامین کننده را برای تامین خدمات با کیفیت جهت اجرای معیارهای این توافق نامه طلب کند.

### ۳-۱- ساعات کار

الف) تامین کننده، خدمات تلفنی داخلی را [تعداد] روز طی هر سال از [ساعت] تا [ساعت] تامین خواهد کرد. دوشنبه تا جمعه با [منطقه ساعتی را تعیین کنید] از [ساعت] تا [ساعت]. شنبه ها و یکشنبه ها با [منطقه ساعتی را تعیین کنید] با تاریخ شروع خدمات تلفنی (که در جدول [مشخص کنید] ضمیمه توضیح داده شده است).

ب) تامین کننده خدمات بازاریابی داخلی را [تعداد] ساعت در روز، [تعداد] روز در هفته، [تعداد] روز در سال، از تاریخ شروع خدمات بازاریابی تلفنی ارائه خواهد داد. (همانطور که در جدول [مشخص کنید] ضمیمه توضیح داده شده است)

### ۴-۱- امکانات

تامین کننده امکانات حمایتی خود را در [آدرس کامل]، [شهر/ استان] ("امکانات") برای تحویل خدمات به کالاها استفاده خواهد کرد. امکانات، با سیستمهای تلفنی، کامپیوتری و خدمات حمایتی مختلف تامین کننده و ابزارهای نظارت تماس مانند مدارک و اطلاعات مورد استفاده در تحویل خدمات تجهیز خواهد شد. تامین کننده تمام هزینه های اداره امکانات، شامل هزینه های تجهیزات و سیستمهای لازم برای ارتباط با مدارهای ارتباطات تلفنی یا امکانات مورد استفاده توسط فروشنده جهت ارائه تماسها برای امکانات را بر عهده خواهد داشت. جدول [مشخص کنید] ضمیمه، حداقل تواناییهای تامین کننده در مورد امکانات را مشخص می کند.

### ۲- سطح خدمات

#### ۱-۲- تعاریف؛ سطح خدمات

##### ۱-۱-۲- تعاریف تماسها

زمان واقعی پاسخ به تماس: (الف) در مورد تماسهای داخلی (که از این پس تعریف خواهند شد)، زمان پاسخگویی توسط مسئول خدمات مشتری یا تماس مجدد، زمان مورد اندازه گیری از زمان

پاسخگویی تماس توسط مسئول خدمات مشتری یا مشتری فروشنده تا زمان اتمام تماس خواهد بود؛ و تمام کارهای پایان تماس اضافی مرتبط با تماس مورد نظر که قبل از دریافت تماس بعدی یا تماس دوباره بعدی انجام می شود. و ب) در مورد یک تماس اتوماتیک (که از این پس توضیح داده شده)، زمان اندازه گیری از موقع ورود تماس گیرنده به بخش پاسخگویی صوتی تامین کننده تا زمان خروج از آن می باشد.

**تماس اتوماتیک:** به معنی تماسی داخلی می باشد که به جای مسئول خدمات مشتری، به یک دستگاه الکترونیکی پیام صوتی تحویل داده می شود.

**تماس:** به معنی یک موقعیت حمایتی که به صورت درخواست حمایتی ورودی از طریق صدای تلفنی ("تماس صوتی")، فاکس یا نامه نگاری کتبی یا الکترونیکی ("تماس پست الکترونیکی") مربوط به کالاها تعریف می شود، می باشد.

**تماس داخلی:** به معنی تماسی است که به صورت فیزیکی به واحد پاسخ گویی صوتی متقابل تأمین کننده، یا به صورت سیستم مشابه از طریق واحد پاسخ گویی صوتی فروشنده یا دیگر مکانیسمهای تأمین خدمات رسیده است.

**حداکثر زمان برقراری:** بایستی از زمان قرارداد در نوبت پاسخ، قبل از دریافت و پاسخگویی توسط یک مسئول خدمات مشتری یا بخش پاسخگویی صوتی اتوماتیک اندازه گیری شود.

## ۲-۲- سطح خدمات

جدول [مشخص کنید] ضمیمه شده به این توافق نامه که بخشی از آن شده است، نیازهای کاربردی تامین کننده در مورد پاسخ به تماسهای داخلی و زمان پاسخگویی واقعی به تماسهای داخلی تمام خدمات را توضیح می دهد.

## ۲-۳- روند پلکانی

فروشنده تشخیص می دهد که ممکن است مواردی وجود داشته باشد که تامین کنند قادر به حل تماس مشتری بدون کمک فروشنده نباشد. به محض امضای این قرارداد، هر دو طرف توافق می کنند که به صورت پلکانی مشکلات حمایتی که نیازمند پرسنل تکنیکی فروشنده و/یا فروشنده طرف سوم می باشد را حل کنند. فروشنده موافقت می کند که منابع ضروری و زمانی لازم برای قادر ساختن تامین کننده به حل مسائل به صورت پلکانی را در اختیار تامین کننده قرار دهد. مثالهای این منابع شامل مدارک، اطلاعات، روند پلکانی، سخت افزار، نرم افزار و تکنسینهای حمایتی می باشد.

## ۲-۴- تماسهای مشتری

تامین کننده موافقت می کند که اگر مسئول خدمات مشتری تامین کننده قادر به حل یک موقعیت حمایتی طی یک تماس داخلی نباشد، مسئول خدمات مشتری تمام تلاشهای لازم برای تماس هر چه زودتر با مشتری برای حل مسئله را انجام خواهد داد. تمام هزینه های ارتباطات تلفنی این تماسها توسط فروشنده پرداخت

خواهد شد. در صورتیکه فروشنده بخواهد به صورت تماس به تماس فاکتور هزینه را دریافت کند، این تماسها به عنوان تماسهای قابل پرداخت در نظر گرفته خواهند شد.

## ۵-۲- طول تماس

فروشنده و تامین کننده تشخیص می دهند که زمانیکه یک مسئول خدمات مشتری برای یک تماس صوتی فردی صرف می کند، هزینه ها و سطح خدمات را تحت تاثیر قرار می دهد. میانگین زمان تماس فروشنده برای کالاها در جدول [ مشخص کنید] ضمیمه شده توضیح داده شده است. اگر تامین کننده افزایش طول تماس بارزی را تجربه کند، فروشنده را مطلع کرده و برای تعیین روش تطبیق افزایش از طریق اصلاح سطح خدمات یا افزایش کارمندان مورد توافق دو جانبه تلاش کند.

## ۳- ابزارهای فروشنده، ارتباطهای تلفنی و آموزش

### ۱-۳- ابزارهای فروشنده

فروشنده موافقت می کند که کپی کافی تولیدات و مواد مرتبط را که بدون محدودیت شامل کپی نرم افزارها، مدارک، مجوزها و اطلاعات مربوط به کالاها می باشد که جهت تامین خدمات ضروری است، برای تامین کننده تهیه کند. تامین کننده تصدیق می کند که ممکن است استفاده وی از این ابزارها بر اساس شروط توافقات مجوز مورد نیاز فروشنده یا تامین کنندگان طرف سوم باشد و تامین کننده موافقت می کند که با تمام شرایط این مجوزها در مورد استفاده از ابزارها موافقت کند. فروشنده فقط ملزم به تامین یک کپی از مدارک یا موارد کتبی مربوط به این ابزارها می باشد و تامین کننده می تواند تعدادی از کپیهای (فقط تعدادی از کپیها) این موارد را که برای تامین خدمات لازم است، تهیه کند.

### ۲-۳- ارتباطات تلفنی

فروشنده تمام هزینه های مربوط به ارسال تماسها به تامین کننده، شامل تأمین خطوط ارتباطات تلفنی و هزینه های شبکه مربوط به تماسهای داخلی مسیریابی برای تأسیسات را بر عهده خواهد گرفت. تامین کننده مسئول تجهیز مناسب تأسیسات با سخت افزاز لازم برای دریافت و پاسخ به تماسهای مورد نیاز این توافق نامه است.

### ۳-۳- آموزش

فروشنده یک کپی از موارد آموزشی لازم تمام انواع و جوانب کالاهای واحد یا مخصوص خدمات فروشنده را بدون هزینه برای تامین کننده تامین خواهد کرد. آموزش دهندگان تامین کننده با امکانات تامین کننده، آموزش لازم برای مسئولین خدمات مشتری تامین کننده را تامین خواهند کرد، مگر اینکه به صورت کتبی توسط طرفین به نحو دیگری توافق شود. آموزش تمام جوانب تولیدات که مخصوص خدمات فروشنده می باشند، بر اساس مدارک تکنیکی انجام خواهد شد و تمام به روز رسانیها و بررسیهای مجدد لازم برای تامین خدمات توسط فرشنده، بدون هزینه برای تامین کننده، تامین خواهد شد.

تامین کننده موافقت می کند که مدارک نامبرده را فقط برای اهداف خدمات بکار برد و تمام موارد آموزشی را برای آموزش و اهداف خدمات استفاده کند. تامین کننده موافقت می کند که تجهیزات آموزشی کمکی استاندارد را برای کارمندانش تامین کند، که این موارد (حداقل) شامل آموزش استاندارد سخت افزار، سیستمهای عامل و نرم افزارهای کاربردی (مثلاً مرورگر) مورد نیاز یا مورد استفاده در ارتباط با تولیدات می باشد.

فروشنده حق مرور و تأیید سطح کفایت آموزش مسئولین خدمات مشتری توسط تامین کننده را برای آسان سازی اجرای کیفیت خدمات بر عهده خواهد داشت و این تأیید نبایستی بدون دلیل منطقی دریغ شود. به جز در موارد اضطراری و با مشاوره با فروشنده، تأمین کننده نبایستی مسئولین خدمات مشتری را برای تأمین خدمات تعیین کند، مگر اینکه آموزش کافی مورد تأیید فروشنده را دریافت کرده و یا به نحو دیگری تواناییهای لازم برای مسئولین خدمات مشتری را که در جدول [ مشخص کنید ] توضیح داده شده است، داشته باشند.

#### ۴- دستمزدها

##### ۴-۱- دستمزدهای خدمات

تامین کننده با اجرای خدمات با دستمزد توضیح داده شده در جدول [مشخص کنید] ضمیمه موافقت می کند. مگر در مواردیکه در بخش ۱-۵ این توافق نامه آمده است، این دستمزدها توسط تامین کننده تغییر نخواهد کرد.

##### ۴-۲- پرداخت

از آخر ماه آغاز بازاریابی تلفنی و هر ماه پس از آن طی دوره (که از این پس تعریف خواهد شد)، تامین کننده یک اظهارنامه ماهانه در مورد خدمات ارائه شده طی ماه قبل را به فروشنده ارائه خواهد داد. به علاوه، تامین کننده صورتحساب هزینه های خدمات مربوطه و دیگر هزینه های تامین شده در اینجا را برای فروشنده (همراه با فاکتور ماهانه معمول) ارسال خواهد کرد. فروشنده [تعداد] روز پس از دریافت هر فاکتور در [کشور]، هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. اگر فروشنده نتواند این هزینه ها را به موقع بپردازد و طی [تعداد] روز پس از دریافت اخطار کتبی آن را جبران کند، ملزم به پرداخت دیرکردهای هزینه ها می باشد، که نباید بیش از [تعداد درصد] تراز فاکتور پرداخت نشده ماهانه باشد. در صورت وجود اختلاف در مورد فاکتورها، بخش مورد اختلاف رها شده و بخش بدون نزاع پرداخت خواهد شد.

##### ۴-۳- حفظ مدارک

تامین کننده موافقت می کند که دفاتر حساب و مدارک کامل (بر اساس اصول حسابداری پذیرفته شده کاربردی) را در آدرس توضیح داده شده در صفحه اول این توافق نامه که تمام دستمزدهای خدمات را با جزئیات دارد، نگهداری کند. این دفاتر و مدارک برای یک دوره [تعداد] ساله پس از اتمام یا انقضای این توافق نامه نیز نگهداری خواهد شد. پس از دریافت اخطار طی حداقل [تعداد] روزه، فروشنده حق بررسی و مرور

دفاتر حساب و مدارک را برای تأیید صحت اطلاعات موجود در فاکتورها یا مبلغ دستمزدهای خدمات پرداختی به تأمین کننده را خواهد داشت. طرفین موافقت می کنند که اختلاف در مورد دستمزدهای پرداختی به تأمین کننده در مورد خدمات که توسط طرفین قابل حل نمی باشد، توسط دادگاه حل شود.

#### ۴-۴- مالیاتها

تأمین کننده مسئول تهیه و ارائه فرم مالیات بر درآمد مسئولین خدمات مشتری و دیگر کارمندان و فرمهای قانون پرداخت حق بیمه فدرال به مسئولین مربوطه و پرداخت حقوق تمام افراد، ق بیمه های قابل پرداخت توسط کارفرما و منافع کارمند می باشد. فروشنده مسئول مالیاتها و هزینه های محلی، استانی و کشوری کاربردی [کشور شما] ناشی از یا مربوط به فروش کالاها می باشد و این مالیاتها و هزینه ها توسط فروشنده پرداخت خواهد شد. تأمین کننده و فروشنده مسئول تهیه و ارائه مالیات بر درآمد محلی، استانی و کشوری مربوط به در آمد بوجود آمده توسط هر دو طرف در ارتباط با موضوع بحث این توافق نامه به مسئولین مربوطه می باشد.

#### ۵- دوره توافق نامه

##### ۱-۵- دوره

دوره اولیه این توافق نامه در این تاریخ آغاز می شود و برای یک دوره [تعداد] ساله از زمان آغاز بازاریابی تلفنی ("دوره اولیه") ادامه خواهد یافت. این توافق نامه به صورت خودکار برای دوره های [تعداد] سال مداوم ("دوره تمدید") تمدید خواهد شد، مگر در صورتیکه طرفین با اخطار کتبی قصد عدم تمدید را حداقل [تعداد] روز قبل از اتمام دوره به طرف دیگر اطلاع دهند یا در صورتیکه در محل دیگری تمام شود (دوره اولیه همراه با دوره تمدید در اینجا " دوره " نامیده می شوند). در هر زمانی پس از انقضای دوره اولیه، تأمین کننده می تواند قیمتتها و شرایط تأمین خدمات را حداقل [تعداد] روز قبل با ارسال اخطار به فروشنده [دوره اخطار دستمزد] تغییر دهد. فروشنده با صلاحدید خودش، حق رد این تغییرات را دارد که در این صورت، این توافق نامه به صورت خودکار در زمان انقضای دوره اخطار دستمزد، بدون جریمه برای طرفین تمام خواهد شد.

##### ۲-۵- شرایط اتمام بر اساس عدم اجرا

۱-۲-۵- فروشنده می تواند این توافق نامه را بدون جریمه تمام کند اگر تأمین کننده نتواند تعهدات خود را انجام دهد یا شرایط این توافق نامه را نقض کند و نتواند این نقض را طی [تعداد] روز پس از دریافت اخطار کتبی از فروشنده جبران کند. این توافق نامه به صورت خودکار، بدون اخطار تمام خواهد شد اگر بدهیهای تأمین کننده از دارایی هایش بیشتر شده باشد یا تأمین کننده نتواند قرضهایش را پراخت کند.

۲-۲-۵- یا یک دادخواست ورشکستگی یا سازماندهی مجدد بر اساس قانون ورشکستگی، سازماندهی مجدد تنظیم کند یا بر علیه ایشان تنظیم شود ( این دادخواست اگر بر علیه تأمین کننده تنظیم شود، [تعداد] روز پس از تاریخ تنظیم ترک نخواهد شد)، یا اگر تأمین کننده یک واگذاری عمومی به نفع

بستانکارانش ایجاد کرده باشد یا حکم به ورشکستگی او داده شده باشد، یا یک این یا مدیر تصفیه ای برای کسب و کار یا تقریباً تمامی اموال او تعیین شده باشد، یا اگر تأمین کننده دیگر کسب و کار خود را ادامه ندهد.

۳-۲-۵- هر نوع ادعای قصور از طرف تامین کننده علیه فروشنده که از طریق گفتگو میان طرفین قابل حل نمی باشد، توسط تامین کننده طبق بخش [عدد] این توافق نامه در اختیار بخش قضایی قرار خواهد گرفت و تامین کننده نمی تواند این توافق نامه را تمام کرده یا معلق کند یا به صورت کلی یا بخشی، اجرای الزامات آن را به دلیل این قصور متوقف کند.

### ۳-۵- اتمام برای راحتی

فروشنده می تواند این توافق نامه را در هر زمانی طی دوره اولیه و تمدید، بدون دلیل، با ارسال اخطار کتبی حداقل [تعداد] روزه به تامین کننده تمام کند. در این صورت، فروشنده هزینه اتمام زودرس را برای تامین غرامت تامین کننده در مورد تمام هزینه های به وجود آمده توسط تامین کننده برای پرسنل و تجهیزات به کار گرفته شده در تامین خدمات به فروشنده خواهد پرداخت تا این هزینه ها توسط تامین کننده برای تامین خدمات برای طرفین دیگر (اما در هر صورت برای دوره ای که بیش از [تعداد] روز پس از اتمام ادامه نخواهد یافت) استفاده شود.

تامین کننده بلافاصله پس از اتمام و با حسن نیت تا جایی که ممکن باشد اقدام به پر کردن دوباره این منابع برای کاهش مبلغ هزینه اتمام زودرس قابل پرداخت توسط فروشنده خواهد نمود. به هیچ وجه کل مبلغ هزینه اتمام بیش از مبلغ صورت حساب فروشنده برای خدمات (شامل خدمات مربوط) در ماه پس از ارائه اخطار اتمام توسط فروشنده نخواهد بود.

### ۶- پرداخت غرامت؛ مسئولیت و رفع مسئولیت؛ بیمه

#### ۱-۶- پرداخت غرامت توسط تامین کننده

در مورد محدودیتهای مسئولیت توضیح داده شده در بخش ۲-۳-۶ این توافق نامه، تامین کننده موافقت می کند که فروشنده و همکاران، مدیران، سهامداران، اعضاء، شرکاء، کارمندان، نمایندگان و دیگر پرسنل او را از تمام مسئولیت ها، جریمه ها، ادعاهای قانونی، خسارات، شکایات یا درخواستها (شامل هزینه های وکالت منطقی) که ممکن است توسط افراد یا در نتیجه موارد زیر ایجاد شود، مبرا نگه دارد:

الف) توسط فرد یا نهادی به دلیل خسارات یا جراحات از هر نوعی (بدون محدودیت شامل جراحات شخصی، مرگ، خسارت دارایی و دزدی) ناشی از یا مربوط به بی توجهی یا غفلت تامین کننده، افراد وابسته به تامین کننده، مسئولین خدمات مشتری، نمایندگان یا پیمانکاران فرعی.

ب) نقض توافق نامه از طرف تامین کننده یا عدم موفقیت وی در اجرای تعهدات خود، یا

ج) توسط کارمند یا کارمند قبلی تامین کننده یا مسئولین خدمات مشتری، نمایندگان یا پیمانکاران فرعی وی که مسئولیت تامین کننده در قبال آنها به صورتی دیگر موضوع قانون پرداختهای غرامات

کارگران استان یا [قانون کشور شما] است. تامین کننده موافقت می کند که با هزینه خودش و در صورت درخواست فروشنده، وی را در مقابل مسئولیتها، اقدامات، نزاع های قانونی، جریمه ها، شکایات، خسارات یا در خواستها محافظت کند.

د) فروشنده موافقت می کند که بلافاصله تامین کننده را از تمام شکایات کتبی یا درخواستهای علیه خود که وی مسئول آنهاست، مطلع کند. غرامات ذکر شده علاوه بر دیگر الزامات پرداخت غرامت تامین کننده است که در این توافق نامه توضیح داده شده است.

#### **۲-۶- پرداخت غرامت توسط فروشنده**

طبق محدودیتهای شرایط مسئولیت بخش ۲-۳-۶ این توافق نامه، و به شرطی که تأمین کننده با فروشنده همکاری نماید، فروشنده توافق می نماید که تامین کننده، وابستگان، و مسئولین، مدیران، سهامداران، اعضاء، شرکاء، کارمندان، نمایندگان و دیگر پرسنل آنها را از فقدان ها، مسئولیتها، خسارتها یا هزینه های مدیریت تولیدات یا نقض حق الامتیاز طرف سوم توسط تولیدات میرا نگه دارد. تامین کننده موافقت می کند که بلافاصله فروشنده را از شکایات یا درخواستهای کتبی علیه تامین کننده که فروشنده مسئول آن است، مطلع کند. فروشنده هیچ مسئولیتی در مورد شکایات در مورد رفتار تامین کننده نخواهد داشت و تامین کننده باید فروشنده، همکاران مدیران، سهامداران، اعضاء، شرکاء، کارمندان، نمایندگان و دیگر پرسنل او را در مورد این شکایات مبرا کند، اگر این تخلف، اقدامات یا دیگر خسارات به دلیل رفتار باشد.

#### **۳-۶- تعهد؛ محدودیت مسئولیت**

۱-۳-۶- تامین کننده به فروشنده تعهد می کند که خدمات این توافق نامه به صورت حرفه ای و با روش استادانه و مطابق اصول توضیح داده شده در این توافق نامه انجام خواهد شد.

۲-۳-۶- مگر در مورد مسئولیت های بخشهای الف و ب زیر، مسئولیت کلی تامین کننده و فروشنده محدود به حداکثر مبلغ [مبلغ] خواهد بود. محدودیتهای این بخش در مورد

الف) هر گونه خسارت یا ضرر به فروشنده ناشی از استفاده بدون اجازه از اطلاعات محرمانه فروشنده که نقض این توافق نامه می باشد، یا

ب) خسارات ناشی از جراحات شخصی یا مرگ یا خسارات قابل لمس وارد به دارایی واقعی یا شخصی، بوجود آمده توسط تامین کننده یا ناشی از بی توجهی تامین کننده.

قابل اجرا نخواهد بود.

#### **۴-۶ – بیمه**

تامین کننده با هزینه خودش، بیمه غرامت کارگران، مورد نیاز طبق [قانون کشور شما]، بیمه مسئولیت عمومی با محدودیت حداقلی [مبلغ] برای هر جراحات بدنی (شامل مرگ) و [مبلغ] برای هر خسارت به دارایی را تأمین کرده است. به علاوه، تأمین کننده بیمه مسئولیت [مشخص کنید] را با حداقل [مبلغ] برای هر جراحات بدنی (شامل مرگ) را نیز تأمین کرده است. تأمین کننده در حال حاضر پوشش بیمه مسئولیت قراردادی را برای پوشش مسئولیت این توافق نامه تأمین کرده است. در هر زمانی بر اساس این توافق نامه، تأمین کننده باید پوشش بیمه ای مناسب یا مورد نیاز طبق قانون در مورد تجارت های مشابه را تأمین کند. تأمین کننده بایستی کپی مجوزهای بیمه را هر از گاهی طی دوره و در صورت درخواست فروشنده، به فروشنده ارائه دهد.

## ۷- شرایط عمومی

### ۱-۷-۱- عدم افشاء

۱-۱-۷- همانطور که در بخش ۱-۷ به کار رفت، "اطلاعات محرمانه" به معنی اسرار خصوصی، محرمانه، تجاری یا دیگر اطلاعات اختصاصی (چه به صورت قابل لمس باشد و چه نباشد)، مربوط به تجارت واقعی یا پیش بینی شده [نام شرکت] یا [نام شرکت] یا وابستگان آنها، یا هر اطلاعاتی که اگر محرمانه نگه داشته شوند، برای طرف افشاء کننده این اطلاعات محرمانه ("افشا کننده") یک مزیت اقتصادی واقعی یا بالقوه در مقابل دیگران در صنعت یا تجارت مربوطه خواهد داشت، می باشد.

۲-۱-۷- همانطور که در اینجا تعریف شده است، اطلاعات محرمانه بدون محدودیت شامل فرمولها، تألیف ها، برنامه های کامپیوتری و فایلها، روشها، تکنیکها، ابتکارات، تحقیقات و پیشرفتها یا داده های تجاری (شامل داده های قیمت)، استراتژیها، برنامه ها و موقعیتها، لیست مشتریان، طرحهای بازاریابی، مشخصه ها، اطلاعات اقتصادی، افشاء ابتکارات، درخواستهای امتیازات (محدود شده یا نشده)، کالاها و خدمات توضیح داده شده به صورت کتبی یا شفاهی توسط افشاگر به عنوان محرمانه و رازهای تجاری می شود. اطلاعات محرمانه همچنین شامل اطلاعات یا موارد دریافتی به صورت محرمانه توسط افشاء کننده از طرف سوم و/ یا اطلاعاتی است که توسط طرف سوم محرمانه نگه داشته شده و در دسترس طرف دریافت کننده اطلاعات محرمانه ("دریافت کننده") قرار گرفته است.

۳-۱-۷- مگر در موارد مورد نیاز در اجرای الزامات این توافق نامه یا با اجازه کتبی فاش کننده، دریافت کننده نمی تواند به صورت مستقیم یا غیر مستقیم از اطلاعات محرمانه استفاده کرده یا آنها را فاش کند و باید این اطلاعات را به مدت [تعداد] سال پس از تاریخ اتمام یا انقضاء این توافق نامه محرمانه نگه دارد. دریافت کننده باید تلاش و مراقبت کافی را برای محافظت از اطلاعات محرمانه فاش کننده انجام دهد، همانطور که برای اطلاعات محرمانه خودش عمل می کند. دریافت کننده باید استفاده فاش کننده از اطلاعات محرمانه را محدود به کارمندان و مشاورانی که قبلاً به صورت کتبی توسط فاش کننده تأیید شده اند و نیاز به دانستن اطلاعات دارند و کسی که توافق نامه ای با دریافت کننده بر اساس این توافق نامه دارد، بکند.

۷-۱-۴- هیچ یک از موارد موجود در بخش ۱-۷ نباید حقوق دریافت کننده برای استفاده، فاش سازی یا رهایی از اطلاعات زیر را محدود کند :

الف) اطلاعاتی که در زمان افشاء توسط فاش کننده طبق اسناد کتبی تحت مالکیت دریافت کننده بوده است، به شرطیکه این اطلاعات قبلاً توسط دریافت کننده در اختیار فاش کننده قرار نگرفته باشد.

ب) اطلاعاتی که به صورت مستقل توسط طرف سوم مستقل و غیر مربوطی که افشای اطلاعات از طرف او نقض وظایف محرمانگی نسبت به فاش کننده نبود، در دسترس دریافت کننده قرار گرفته اند.

پ) اطلاعاتی که با مدرک در دسترس عموم می باشد.

ت) اطلاعاتی که طبق دستور دادگاه قابل افشاء می باشند، به شرطیکه افشاء کننده فرصت در خواست یک دستور محافظتی را داشته باشد.

۷-۱-۵- هیچ یک از شرایط این توافق نامه نباید به معنی ارائه حقوق یا مجوز در مورد اطلاعات محرمانه به فرد یا نهادی در نظر گرفته شود.

۷-۱-۶- به محض اتمام یا انقضاء این توافق نامه به هر دلیلی، فروشنده و تامین کننده باید تمام مدارک، دفاتر، فایل‌های کامپیوتری و اطلاعات محرمانه و کپی های آنها را به طرف دیگر و همکارانش باز گردانند.

۷-۱-۷- تامین کننده و فروشنده موافقت می کنند که شرایط بخش ۱-۷ برای محافظت از اطلاعات تجاری لازم و منطقی می باشند و طرف دیگر در نتیجه نقض این بخش دچار خسارات غیر قابل جبران خواهد شد. بنابر این، علاوه بر دیگر حقوق یا جبرانها، که بایستی تجمیعی در نظر گرفته شوند، تامین کننده و فروشنده و/ یا همکاران آنها می توانند برای اجرای شرایط این بخش از اقدام تاکیدی استفاده کنند.

## ۷-۲- دارای معنوی

۷-۲-۱- تامین کننده موافقت می کند که تمام اطلاعات تکنیکی، برنامه های کامپیوتری، ابتکارات، طرحها، اسناد، مدارک، کارهای تالیفی و دیگر کارهای خلاق، ایده ها، اطلاعات یا داده های کتبی یا شفاهی را که فروشنده وجه آنها را پرداخته ("محصول کار") است، در اختیار فروشنده قرار دهد. محصول کار بدون محدودیت شامل ساختار الگو گونه، لیست سوالاتی که اغلب پرسیده می شوند و پاسخهای مربوطه و غیره که توسط تامین کننده در ارتباط با تامین خدمات محصولات تهیه شده یا به کار می روند.

۲-۲-۷- طبق شرایط بخش ۲-۲-۷، تامین کننده موافقت می کند که تمام حقوق، عنوان و سود محصول کار را به فروشنده واگذار کند و بدین وسیله این واگذاری را انجام می دهد. تا حدی که این محصولات کار کیفیتی در حد "کار برای اجاره دادن" داشته باشند، باید اجاره دادنی در نظر گرفته شوند. بدون توجه به موارد قبل، الف) تامین کننده برای خودش حق و مجوز دائمی، غیر انحصاری، بدون حق الامتیاز و نامحدود در مورد طرحها، معماریها، ایده ها و مفاهیم موجود در چنین محصول کاری را ابقا می کند و ب) تامین کننده در پیشبرد مستقل نرم افزار و دیگر کارهای مشابه و کارهای پیش برده شده توسط اجرای خدمات این توافق نامه آزاد خواهد بود، چه این امر توسط دیگر کارمندان تامین کننده یا با همکاری طرف سوم یا دیگر مشتریان انجام شده باشد.

۳-۲-۷- تامین کننده موافقت می کند که تمام مراحل منطقی برای کمک به فروشنده در تکمیل حقوق واگذار شده را با هزینه فروشنده انجام دهد.

۴-۲-۷- تامین کننده حقی در مورد نام تجاری، مارک تجاری، مارک خدمات، حق تالیف، حق الامتیاز یا دیگر انواع دارایی معنوی فروشنده دریافت نخواهد کرد. تامین کننده دارایی معنوی فروشنده را به هیچ عنوان مگر در موارد مجاز در اجرای الزاماتش استفاده نخواهد کرد.

### ۳-۷- قابلیت جداسازی؛ چشم پوشی

اگر هر یک از بندهای این توافق نامه، به دلیل مدت دوره یا هر دلیلی، غیر معتبر یا غیر قابل اجرا اعلام شود، این عدم اعتبار یا غیر قابل اجرا بودن فقط در مورد همان بخش قابل اجرا می باشد و دیگر موارد توافق نامه را تحت تاثیر قرار نخواهد داد. تا بیشترین حدی که [قانون کشور شما] اجازه می دهد، این توافق نامه بایستی به صورتی تفسیر شود که مثل اینکه مدت آن بخش به حدی محدود در نظر گرفته شده است که غیر معتبر یا غیر قابل اجرا نشود.

### ۴-۷- عدم وجود توافق نامه دیگر

طرفین تصدیق می کنند که این توافق نامه را خوانده اند و ملزم به شرایط آن می باشند. این توافق نامه و جداول ضمیمه آن جانشین باقی توافقات کتبی و غیر کتبی طرفین فروشنده و تامین کننده در مورد این موضوع می شود. اما شرایط توافق نامه عدم افشاء به تاریخ [تاریخ]، بین فروشنده و تامین کننده به قوت خود باقی خواهد بود.

### ۵-۷- قابلیت واگذاری

این توافق نامه بدون رضایت کتبی طرف دیگر، که نباید بدون دلیل دریغ شده یا به تاخیر بیفتد، توسط طرفین قابل واگذاری نیست، مگر در این مورد که فروشنده می تواند (با یا بدون رضایت تامین کننده) این توافق نامه یا حقوق و مسئولیت های آن را به کلی یا جزئی به همکاران یا نهادهای دارای داراییها یا اقدامات خدمات تجاری اینترنتی مربوط به محصولات واگذار کند. واگذاری بدون رضایت طرفین وقتی نیاز به رضایت باشد، کان لم یکن خواهد بود.

## ۶-۷- قانون حاکم

این توافق نامه طبق قوانین [کشور] و شرایط قانونی آن تفسیر خواهد شد.

## ۷-۷- حوادث غیر قابل پیشگیری: رفع بلایا

طرفین در زمان حوادث غیر قابل کنترل شامل بلایای طبیعی، آسوبها، اعتصابها، هوای بد، تاخیر در دریافت تجهیزات یا اطلاعات از شرکتها یا تصادفات، هیچ مسئولیتی در مورد عدم موفقیت در انجام الزامات نخواهند داشت.

## ۸-۷- پیمانکار مستقل

با توجه به تمام موارد مربوط به این توافق نامه، تامین کننده یک پیمانکار مستقل می باشد. تامین کننده نباید خودش یا سازمانش را دارای رابطه ای غیر از نمایندگی مستقل در مورد اهداف محدود این توافق نامه با فروشنده معرفی کند.

## ۹-۷- نمایندگان مجاز

تامین کننده باید طی کل دوره این توافق نامه، یک مدیر پروژه را برای اقدام به عنوان تنها فرد کمک کننده به فروشنده در حل تمام مسائل تکنیکی و اجرایی و دیگر موارد مربوط انتخاب کند. تامین کننده باید سعی کند تا بدون تأیید فروشنده اقدام به تغییر این مدیر پروژه ننماید و در صورت انجام تغییر باید فروشنده را مطلع سازد. به علاوه، هر یک از طرفین باید یک نماینده مسئول برای انجام اقدامات و/ یا ارائه تأیید مورد نیاز در مورد اجرای این توافق نامه تعیین کنند. این نماینده به کلی در اقدام و ملزم نمودن طرفین شامل تأیید اصلاحات توافق نامه آزاد است. تا زمان ارائه اعلامیه کتبی خلاف (که مطابق اصول بخشی ۹-۷ ارسال خواهد شد)، نمایندگان مجاز طرفین به صورت زیر می باشند:

برای فروشنده :

[نام شخص] [آدرس کامل] [شهر/استان]

برای تامین کننده:

[نام شخص] [آدرس کامل] [شهر/استان]

## ۱۰-۷- اخطارها

تمام مکاتبات مورد نیاز یا مجاز در این توافق نامه باید مکفی در نظر گرفته شود اگر کتبی بوده و شخصاً یا از طریق فاکس، پیک شبانه یا پست [کشور] یا پست پیش پرداخته به آدرس ذکر شده در زیر یا آدرسهای دیگری که ممکن است طرفین به صورت کتبی اطلاع دهند ارسال شود، و در صورت تحویل شخصی، در همان روز، و

در صورت ارسال با فاکس، [تعداد] روز پس از ارسال، و در صورت ارسال با پیک، [تعداد] روز پس از ارسال، و در صورت ارسال با پست، [تعداد] روز پس از ارسال تحویل شده محسوب خواهد شد.

در صورت ارسال به فروشنده	در صورت ارسال به تامین کننده	[نام شرکت]
[نام شرکت]	[آدرس کامل]	[نام شرکت]
[آدرس کامل]	[شهر استان]	[شهر استان]
[شهر استان]	[نام فرد]	[نام فرد]
[نام فرد]	[شماره تلفن]	[شماره تلفن]
[شماره تلفن]	[شماره فاکس]	[شماره فاکس]
[شماره فاکس]	با یک کپی به:	با یک کپی به:
	[نام شرکت]	[نام شرکت]
	[آدرس کامل]	[آدرس کامل]
	[شهر استان]	[شهر استان]
	[نام فرد]	[نام فرد]
	[شماره تلفن]	[شماره تلفن]
	[شماره فاکس]	[شماره فاکس]

هر یک از طرفین می توانند آدرس و نام دریافت کننده کپی اظهارها را از طریق ارسال کتبی نام و آدرس جدید به طرفین طبق بخش ۷-۹ تغییر دهند.

#### ۱۱-۷- نمایندگیها

مگر در موارد ذکر شده در اینجا، هیچ یک از کارمندان یا نمایندگان طرفین اجازه ملزم نمودن نمایندگان طرف دیگر در مورد خدمات یا اجرای خدمات یا تعهدات به صورت کتبی یا شفاهی ندارد.

#### ۱۲-۷- قضاوت

هر اختلافی که این توافق نامه مجاز می داند که به داوری گذاشته شود، بایستی طبق قوانین مرکز قوانین منابع عمومی برای داوری اختلافات تجاری غیر مدیریتی [نام کشور] حل و فصل شود.

برای گواهی مراتب فوق، طرفین این توافق نامه را در تاریخ ذکر شده در بالا امضاء کردند.

تامین کننده

فروشنده

امضاء نماینده مجاز و دارای حق امضاء

امضاء نماینده مجاز و دارای حق امضاء

نام و نام خانوادگی، سمت سازمانی

نام و نام خانوادگی، سمت سازمانی