



باسمه تعالی

قرارداد پشتیبانی

این قرارداد بین معاونت فناوری‌های دیجیتال دانشگاه تهران با شماره اقتصادی ۴۱۱۳۴۵۹۵۴۷۸۱ به نمایندگی، به‌عنوان رئیس مرکز فناوری اطلاعات که از این پس به اختصار کارفرما نامیده می‌شود، از یک طرف و شرکت با شناسه ملی و شماره اقتصادی به نمایندگی که به موجب روزنامه رسمی شماره مورخ به‌عنوان شرکت انتخاب شده و حق امضا اسناد تعهدآور را، که از این پس به اختصار مجری نامیده می‌شود، از طرف دیگر منعقد و کلیه مفاد آن نسبت به طرفین لازم‌الاتباع و لازم‌الاجرا است.

ماده ۱: اسناد قرارداد

متن قرارداد و پیوست‌های آن و تمامی اسناد دیگری که در متن قرارداد یا پیوست‌ها به آن اشاره شده باشد، اسناد قرارداد تلقی می‌گردد که طرفین ملزم به رعایت مفاد آن به‌عنوان یک مجموعه غیرقابل تفکیک می‌باشند.

اسناد قرارداد به چند گروه زیر تقسیم می‌شوند:

- ۱- متن قرارداد و پیوست‌های آن که توسط طرفین امضاء شده است.
- ۲- قوانین و مقررات کشوری که در قرارداد به آن اشاره شده است.
- ۳- هرگونه الحاقیه یا اصلاحیه که پس از امضاء قرارداد توسط طرفین مبادله گردد.

ماده ۲: موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از به‌شرح مندرج در شرایط اختصاصی (پیوست ۱)

ماده ۳: مدت قرارداد

مدت زمان قرارداد از تاریخ لغایت است.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

مبلغ قرارداد ریال (معادل تومان) تعیین می‌گردد که پس از انجام تعهدات قراردادی مجری و تأیید حسن انجام تعهدات و کسر کسور قانونی، به‌شرح مذکور در ماده ۵ قرارداد پرداخت خواهد شد.

ماده ۵: نحوه پرداخت

۵-۱- مبلغ قرارداد به‌شرح زیر پرداخت خواهد شد:

۵-۱-۱- مبلغ ریال (به حروف: ریال) مربوط به انجام امور پشتیبانی سامانه است که در فواصل

۳ ماهه و پس از تأیید کارفرما پرداخت خواهد شد. شکست هزینه‌های پشتیبانی سامانه‌های موضوع قرارداد به‌شرح

زیر است:

- مبلغ ریال مربوط به پشتیبانی سامانه
- مبلغ ریال مربوط به پشتیبانی سامانه

تبصره ۱: به منظور جبران خدمات مربوط به پاسخ‌گویی به نیازمندی‌های احتمالی کارفرما (شامل: توسعه موردی، مشاوره، تنظیمات مجدد و ...) موضوع بند ۴-۲ از شرایط اختصاصی قرارداد (پیوست ۱) ساعات کارکرد مورد توافق با مبلغ پایه هر نفر ساعت



..... ریال (..... ریال) در قالب صورت حساب (فاکتور) ارائه شده و پس از تأیید کارفرما پرداخت خواهد شد. مجموع مبلغ این فاکتورها باید از ۲۰ درصد مبلغ این قرارداد کمتر باشد.

۵-۲- مالیات بر ارزش افزوده در مبلغ قرارداد در نظر گرفته نشده است. با توجه به این که این قرارداد مشمول قانون مالیات بر ارزش افزوده است، مبلغ مالیات بر ارزش افزوده و عوارض هنگام هر پرداخت در صورت وجود گواهی معتبر ثبت نام مالیات بر ارزش افزوده در سامانه مربوطه، بر اساس نرخهای قانونی اعلام شده محاسبه و پرداخت خواهد شد.

ماده ۶: کسورات قانونی و قراردادی

پرداخت هرگونه عوارض و مالیات و کسورات قانونی متعلقه به موضوع قرارداد به عهده مجری است که کارفرما از هر پرداخت کسر کرده و به حساب مراجع ذی ربط واریز می نماید.

ماده ۷: افزایش یا کاهش مبلغ قرارداد

در صورت تغییر در شرح خدمات موضوع قرارداد، پس از توافق طرفین مبلغ کل قرارداد می تواند حداکثر تا میزان ۲۵٪ در قالب الحاقیه به این قرارداد، افزایش یا کاهش یابد.

تبصره ۲: بدیهی است این ماده شامل جرایم قرارداد نمی شود.

ماده ۸: نماینده فنی کارفرما

پیشبرد امور قرارداد از طرف کارفرما و نظارت بر حسن انجام کار به عهده است که ناظر فنی کارفرما نامیده می شود. در هیچ یک از موارد تأیید ناظر رافع مسئولیت های مجری نیست.

تبصره ۳: کارفرما در هر زمان می تواند شخص دیگری را به عنوان ناظر قرارداد تعیین کرده و مراتب را به صورت کتبی به مجری ابلاغ نماید.

ماده ۹: تعهدات عمومی مجری

۹-۱- مجری متعهد است هنگام عقد قرارداد تصویر اسناد زیر را تحویل کارفرما دهد:

- آگهی تأسیس شرکت
- روزنامه رسمی شرکت به همراه آخرین تغییرات (صاحبان امضا و نشانی)
- گواهی رتبه بندی و صلاحیت شرکت های انفورماتیکی

۹-۲- مجری بدین وسیله آشنایی خود را با کلیه مقتضیات و عوامل مؤثر در کار اعلام می دارد و با وقوف کامل بر این امر، متعهد انجام عملیات موضوع قرارداد شده است.

۹-۳- ضروری است مجوز مالیات بر ارزش افزوده تا پایان مدت قرارداد معتبر باشد. در غیر این صورت مجری موظف است در زمان مقتضی نسبت به تمدید اعتبار آن اقدام نماید. لازم به توضیح است در هنگام هر پرداخت این مجوز باید دارای اعتبار باشد. در غیر این صورت هیچ گونه پرداختی بابت مالیات بر ارزش افزوده انجام نمی گردد و ضمناً امکان پرداخت این مبلغ پس از پایان مدت قرارداد از سوی کارفرما وجود ندارد.



- ۹-۴- مجری متعهد می‌شود که بدون اطلاع و کسب موافقت کتبی کارفرما، انجام کل یا بخشی از موضوع قرارداد را به شخص یا اشخاص ثالث حقیقی یا حقوقی واگذار ننماید.
- ۹-۵- مجری موظف است تمامی بخشنامه‌های شورای عالی فضای مجازی مرتبط با موضوع این قرارداد را رعایت نماید.
- ۹-۶- مجری متعهد می‌شود هرگونه تغییر در وضعیت شرکت درباره اطلاعات موضوع بند ۱-۹ ماده ۹ و سایر تغییرات رسمی خود را حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری به اطلاع کارفرما برساند.
- ۹-۷- مجری متعهد است حداکثر یک هفته بعد از ابلاغ قرارداد نماینده فنی خود را جهت تعامل با کارفرما معرفی نماید.
- ۹-۸- مجری متعهد می‌گردد از کارشناسان دارای صلاحیت فنی برای انجام موضوع قرارداد استفاده نماید و در صورتی که کارفرما، صلاحیت هریک از کارشناسان معرفی شده از سوی مجری را تأیید نکند، نسبت به جایگزینی وی اقدام نماید. مسئولیت امنیت اطلاعات و جبران هرگونه خرابی ناشی از فعالیت کارشناسان فنی مجری، بر عهده مجری است.
- ۹-۹- مجری متعهد می‌شود در هر زمان که کارفرما مایل باشد از فعالیت‌های مربوط به این قرارداد و مستندات ایجاد شده حتی قبل از نهایی شدن اطلاع داشته باشد، همکاری لازم را به عمل آورد و مجاز نیست هیچ سند یا فعالیت مربوط به خدمات این قرارداد را از کارفرما پنهان نماید و یا دسترسی کارفرما به سرورها، سامانه، پایگاه‌های داده و داده‌های موضوع این قرارداد را به هر صورت قطع کند.
- ۹-۱۰- مجری رسماً اعلام می‌نماید که مشمول ممنوعیت مذکور در قانون منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت در معاملات دولتی مصوب ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ نبوده و تا پایان این قرارداد اشخاص مذکور را در موضوع قرارداد سهام و ذی‌نفع نخواهد نمود. هر زمان که خلاف آن ثابت شود، قرارداد حاضر به خودی خود منفسخ شده و مجری مسئول کلیه خسارات است.
- ۹-۱۱- پرداخت هرگونه حق‌الزحمه، حق بیمه و مالیات بابت کارشناسان مجری بر عهده مجری بوده و کارفرما از این حیث و یا در مورد استخدام نیروهای مجری هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد.
- ۹-۱۲- تأمین کلیه هزینه‌های آمد و شد و پذیرایی کارشناسان و نیروهای مجری در شهر تهران، بر عهده مجری است.
- ۹-۱۳- مجری متعهد است کلیه نامه‌ها و رایانامه‌های کارفرما را در مدت حداکثر ۵ روز کاری پاسخ دهد.
- ۹-۱۴- هرگاه نتایج ممیزی، وجود اشکالات یا نارسایی‌هایی را در کار مجری نشان دهد، مجری موظف به رفع اشکالات با هزینه خود می‌باشد.
- ۹-۱۵- مجری موظف است حداکثر ظرف ۶ ماه پس از پایان قرارداد نسبت به ارائه مفصاحساب بیمه خود اقدام نماید. بدیهی است که آخرین پرداخت منوط به ارائه مفصاحساب بیمه خواهد بود. در غیر این صورت کارفرما هیچ‌گونه تعهدی در خصوص پرداخت وجه به مجری یا پرداخت جریمه به سازمان تأمین اجتماعی ندارد. همچنین عدم ارائه به موقع مفصاحساب باعث ضبط اسناد قانونی و مطالبات شرکت به نفع کارفرما خواهد شد.
- ۹-۱۶- مجری متعهد است، نیروی انسانی واجد صلاحیت را در تمام رده‌های شغلی مورد نیاز برای حسن اجرای موضوع قرارداد تأمین نماید. کلیه اشخاصی که در راستای اجرای این قرارداد به هر نحو، در خدمت مجری هستند، کارمند وی بوده و ایشان مکلف است کلیه حقوق قانونی آنان از قبیل حقوق و مزایای قانون کار، حق بیمه تأمین اجتماعی و تعهدات ناشی از سایر قوانین را شخصاً و به‌موقع پرداخت کند. در هر صورت، کارفرما در قبال مطالبات نیروی انسانی مجری هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد.
- ۹-۱۷- مجری مسئول اقدامات خود و کارمندان تحت امر خود است. جبران کلیه خساراتی که از فعل یا ترک فعل ایشان و اشیاء تحت تصرف یا متعلق به او، به اموال، تجهیزات، تأسیسات موضوع قرارداد و یا اشخاص ثالث وارد شود، بر عهده مجری است.
- ۹-۱۸- مجری موظف است برای هر ماه شمسی ماهانه گزارش عملکرد آن ماه را در قالب چارچوب‌های تعیین شده (پیوست ۵) حداکثر تا پنجمین روز کاری ماه بعد، به‌طور رسمی تحویل کارفرما نماید.



ماده ۱۰: تعهدات کارفرما

- ۱۰-۱- کارفرما متعهد می‌شود پس از درخواست رسمی مجری برای دریافت ملزومات ضروری برای اجرای مفاد قرارداد، زمان تحویل را به مجری اعلام و در موعد تعیین شده، آن ملزومات را در اختیار مجری قرار دهد. در صورت تاخیر در ارائه ملزومات درخواستی، مدت تاخیر به مدت قرارداد افزوده می‌گردد.
- ۱۰-۲- کارفرما متعهد می‌گردد پس از درخواست رسمی مجری دسترسی لازم به اطلاعات مورد نیاز جهت انجام موضوع قرارداد را برای وی ایجاد نماید.
- ۱۰-۳- کارفرما هرگونه دخالت در امور داخلی مجری را نظیر معرفی کارکنان به مجری، نحوه مدیریت کارکنان مجری و ... را از خود سلب می‌نماید و صرفاً از بُعد نظارتی کنترل لازم را اعمال خواهد نمود.
- ۱۰-۴- کارفرما متعهد است کلیه نامه‌ها و رایانامه‌های مجری را در مدت حداکثر ۱۰ روز کاری پاسخ دهد.
- ۱۰-۵- کارفرما متعهد می‌شود پس از تأیید هر مرحله، حداکثر پس از ۱۵ روز کاری نسبت به پرداخت مبلغ تأیید شده آن مرحله اقدام نماید.

ماده ۱۱: محرمانه بودن

- ۱۱-۱- مجری هم‌زمان با امضای قرارداد منع افشای اطلاعات، متعهد می‌شود کلیه اطلاعات و مدارکی که برای انجام موضوع قرارداد، در دسترس وی قرار داده شده یا به هر نحوی از آن مطلع می‌گردد را محرمانه تلقی و از افشای آن برای هر شخص ثالث حقیقی یا حقوقی خودداری کند. همچنین موظف است پس از پایان قرارداد، کلیه این مدارک را به کارفرما مسترد نماید. در صورت اثبات افشای این اطلاعات، کارفرما می‌تواند ادعای خسارت نموده، موضوع را در مراجع قانونی پیگیری نماید.
- ۱۱-۲- در مواردی که انجام امور محوله توسط مجری منوط به ارائه اطلاعات به سایر اشخاص حقیقی و حقوقی باشد، این امر تنها پس از کسب اجازه کتبی از کارفرما امکان‌پذیر است.

ماده ۱۲: جریمه

- ۱۲-۱- کارفرما می‌تواند در صورت تأخیر در پاسخ‌گویی به درخواست‌ها (پیوست ۱ قرارداد)، به ازای هر ساعت تأخیر در موارد اضطراری مبلغ ۱۲۰۰۰۰۰ ریال و به ازای هر روز تأخیر در سایر موارد (پشتیبانی غیر اضطراری بند ۳-۲ و درخواست‌های غیر پشتیبانی بند ۲-۴ پیوست ۱) معادل ۰/۵٪ (نیم درصد) از مبلغ قرارداد را به‌عنوان جریمه کسر نماید.
- ۱۲-۲- کارفرما می‌تواند به ازای عدم تحویل هر گزارش عملکرد در موعد مقرر (موضوع بند ۱۸ از ماده ۹ قرارداد)، عدم تحویل راهنماهای راهبری و کاربری سامانه (موضوع بند ۲۶-۲ از پیوست ۱ قرارداد) و عدم برگزاری دوره‌های آموزشی (موضوع بندهای ۲۸-۲، ۲۹-۲ و ۳۰-۲ از پیوست ۱ قرارداد) ۲/۵٪ از مبلغ قرارداد را به‌عنوان جریمه کسر نماید.
- ۱۲-۳- کارفرما می‌تواند در صورت عدم تحویل ضمانت اجرای تعهدات و حسن انجام کار در موعد مقرر (موضوع ماده ۱۷)، به ازای هر روز تأخیر معادل ۰/۵٪ (نیم درصد) از مبلغ قرارداد را به‌عنوان جریمه از نخستین پرداخت کسر نماید.

ماده ۱۳: فسخ قرارداد

- ۱۳-۱- کارفرما در موارد زیر می‌تواند قرارداد را فسخ کند:
 - در صورتی که مجری بدون اجازه کارفرما موضوع قرارداد را به‌صورت کلی یا جزئی به شخص ثالث انتقال دهد؛
 - هرگاه کارفرما با دلایل و مدارک محکم تشخیص دهد که مجری قادر به اجرای مطلوب کار نیست و ادامه کار موجب ضرر و زیان کارفرما خواهد شد؛
 - در صورتی که مجری مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوبه ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ قرار گیرد؛
 - هرگاه مجری از هریک از بندهای مفاد قرارداد عدول کند؛
 - هرگاه جمع جرایم مجری از ۲۵٪ مبلغ کل قرارداد بیشتر شود.



- ۱۳-۲- کارفرما می‌تواند در هر زمان به شرط اعلام قبلی یک ماهه نسبت به فسخ قرارداد اقدام کند. در این صورت کارفرما موظف است مطالبات مجری را تا زمان اعلام فسخ قرارداد محاسبه و قرارداد را تسویه نماید.
- ۱۳-۳- چنانچه فسخ قرارداد در نتیجه تخلف و یا کوتاهی مجری در انجام هریک از تعهدات موضوع قرارداد باشد، علاوه بر فسخ، تضمین قراردادی به نفع کارفرما قابل برداشت است. برداشت تضمین قراردادی، مانع از مطالبه خسارات وارد به کارفرما از مجری نیست.
- ۱۳-۴- در صورتی که کارفرما نتواند به تعهدات خود عمل نماید و یا چنانچه تأخیرات به وجود آمده توسط کارفرما از مدت ۶۰ روز کاری تجاوز نماید مجری می‌تواند تقاضای فسخ قرارداد را ارائه نماید. بدیهی است در صورت پذیرفته شدن این تقاضا و اعلام کتبی آن از طرف کارفرما، قرارداد منفسخ می‌شود و سپس توافق لازم برای پرداخت حقوق مجری بین دو طرف انجام خواهد شد.

ماده ۱۴: اقامتگاه قانونی

تمامی مکاتبات طرفین به نشانی زیر که حکم اقامتگاه قانونی را دارد به صورت کتبی ارسال می‌شود. در صورتی که یکی از طرفین محل قانونی خود را تغییر دهد، باید نشانی جدید خود را حداقل ۱۵ روز پیش از تاریخ تغییر به طرف دیگر اطلاع دهد. در غیر این صورت کلیه مکاتبات رسمی و مراسلات ارسالی به نشانی‌های مذکور ابلاغ شده تلقی و عذر عدم اطلاع پذیرفته نخواهد بود.

۱۴-۱- نشانی کارفرما:

کدپستی: ۱۴۱۷۶۳۳۸۶۱

نشانی پستی: تهران؛ بلوار کشاورز، بین خیابان جلالیه و ۱۶ آذر، پلاک ۲۶۸

نمابر: ۸۸۹۶۵۷۸۱

تلفن: ۸۸۹۶۷۵۱۴

رایانامه: citc@ut.ac.ir

۱۴-۲- نشانی مجری:

کدپستی:

نشانی پستی:

نمابر:

تلفن:

رایانامه:

ماده ۱۵: شرایط اضطراری (فورس ماژور)

چنانچه وقایع قهریه که وقوع آن خارج از اختیار و قدرت کارفرما و یا مجری باشد (وقایع قهریه بر اساس قوانین موجود کشور تعیین می‌گردد) موجب عدم امکان انجام تمام یا بخشی از تعهدات هریک از طرفین گردد، سبب تمدید مهلت انجام تعهد (تعلیق تعهد) تا رفع آن واقعه خواهد شد. در صورتی که حالت تعلیق بیش از سه ماه به طول انجامد کارفرما و مجری حق دارند نسبت به تسویه حساب و فسخ قرارداد اقدام نمایند.

ماده ۱۶: حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر مفاد قرارداد حاضر و نحوه اجرای آن، موضوع به صورت کتبی به طرف مقابل ابلاغ گردیده و طرفین نهایت تلاش و مساعی خود را جهت حل اختلاف و جلب رضایت یکدیگر به کار خواهند گرفت. در غیر این صورت، حل و فصل اختلاف از طریق یک نفر داور انجام خواهد شد. بدین منظور مدیر کل امور حقوقی دانشگاه تهران، در هنگام ارجاع اختلاف از سوی هر یک از طرفین، به عنوان مقام ناصب، با توافق طرفین داور را از میان حقوق دانان بر می‌گزینند. داور ظرف حداکثر ۲ ماه، رأی خود را صادر و مطابق روش مورد توافق به طرفین ابلاغ می‌نماید. داور در خلال مدت داوری یک بار حق تمدید مهلت داوری را برای یک دوره ۲ ماهه دیگر دارد. این رأی در هر حال حضوری و لازم‌الاجراست. حق‌الزحمه داوری تابع آیین‌نامه حق‌الزحمه داوری ریاست محترم قوه قضائیه است.



ماده ۱۷: تضمین قرارداد

مجری موظف است حداکثر طی ۲۰ روز کاری پس از ابلاغ قرارداد، ضمانت‌نامه بانکی معادل ۱۰٪ مبلغ کل قرارداد (با قابلیت تمدید) را به‌عنوان ضمانت اجرای تعهدات و حسن انجام کار در اختیار کارفرما قرار دهد. این ضمانت‌نامه پس از گذشت ۲ ماه از پایان قرارداد در صورت تأیید کیفیت کار توسط کارفرما به مجری مسترد خواهد شد.

ماده ۱۸: اختتامیه

این قرارداد در هیجده ماده و سه تبصره در دو نسخه که هر یک حکم واحد دارد تنظیم و پس از رؤیت طرفین امضاء و مبادله گردید. هریک از طرفین پذیرش همه مفاد آنرا ابراز می‌دارند.

محل تأیید نسخه فیزیکی قرارداد	
	تأیید واحد مالی
	تأیید ناظر قرارداد
	تأیید معاون مربوطه

.....

.....

.....

رییس مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه تهران



پیوست ۱: شرایط اختصاصی

۱- فهرست خدمات پشتیبانی

- ۱-۱- پاسخ‌گویی به درخواست‌های کارفرما
- ۱-۲- تکمیل و تحویل فرم گزارش عملکرد ماهیانه پشتیبانی
- ۱-۳- خدمات پشتیبانی پایگاه داده شامل:
 - ۱-۳-۱- نصب و راه‌اندازی و پیکربندی و به روز رسانی پایگاه داده و محصولات وابسته به آن در صورت بروز مشکل در ارائه خدمات موضوع قرارداد.
 - ۱-۳-۲- تعریف و به روز رسانی مستند رویه‌ها و سیاست‌های Backup & Restore
 - ۱-۳-۳- همکاری و همراهی در اجرای مانور Backup & Restore حداکثر دو بار در سال
 - ۱-۳-۴- پشتیبانی از کارشناسان کارفرما در مدیریت پایگاه داده (DBA)
 - ۱-۳-۵- بررسی میزان رشد و تغییرات پایگاه داده (Database) در موارد بروز مشکل و در صورت درخواست کارفرما
 - ۱-۳-۶- همکاری با کارشناسان کارفرما جهت ریشه‌یابی مشکلات پیش‌آمده در موضوع قرارداد
- ۱-۴- خدمات پشتیبانی سامانه شامل:
 - ۱-۴-۱- نگهداری و به‌روزرسانی نسخ سامانه (Version Control)
 - ۱-۴-۲- پایش و اصلاح سرعت اجرای برنامه کاربردی (Application Tuning & Performance Monitoring)
 - ۱-۴-۳- رفع خطاهای سامانه (Debugging)
- ۱-۵- به‌روزرسانی مستندات سامانه شامل:
 - ۱-۵-۱- مستندات تحلیل و طراحی فرآیندهای کاربردی مورد نیاز کارفرما یا پروتوتایپ ارائه شده از سوی مجری در موارد توسعه‌ای
 - ۱-۵-۲- راهنمای راهبری
 - ۱-۵-۳- راهنمای کاربری
 - ۱-۵-۴- مستندات موضوع بند ۲۵-۲ در موارد توسعه‌ای (تغییرات یا افزوده شدن امکان جدید)
- ۱-۶- فراهم کردن شرایط جهت تست نسخه‌های به‌روزرسانی شده روی سرور تستی توسط کارفرما و نصب روی سرور اصلی فقط پس از دریافت تأیید از کارفرما
- ۱-۷- تحویل نسخ جدید سامانه به نماینده فنی کارفرما
- ۱-۸- توسعه سامانه برای پاسخ به نیازمندی‌های کارفرما و بر اساس توافق طرفین
- ۱-۹- به‌روزرسانی نسخ توسعه داده شده سامانه با هماهنگی با نماینده کارفرما
- ۱-۱۰- آموزش سامانه
 - ۱-۱۰-۱- آموزش موارد جدید و تغییرات به راهبران و ابرکاربران (Super Users)
 - ۱-۱۰-۲- آموزش موارد جدید و تغییرات به نیروهای پشتیبان کارفرما در موضوع قرارداد حسب درخواست کارفرما
 - ۱-۱۰-۳- آموزش سامانه به کاربران جدید حسب نیاز کارفرما (موضوع بند ۲۸-۲)



۲- الزامات فنی و ویژگی‌های غیر کارکردی

۲-۱- مجری متعهد می‌شود موضوع قرارداد را به گونه‌ای انجام دهد که خدمات موضوع قرارداد (نه بستر سخت‌افزاری سامانه) در طول مدت قرارداد، به صورت ۲۴×۷ بدون اشکال عمل کنند.

۲-۲- مجری موظف است درخواست‌های دریافت خدمات پشتیبانی از جانب کارفرما را چنانچه جنبه اضطراری داشته باشد، حداکثر ظرف مدت ۹۰ دقیقه در ساعات اداری از طریق تلفن، ارتباط راه دور یا حضوری، رسیدگی نموده و پاسخ دهد و حداکثر طی ۳ ساعت نسبت به حل مشکل به صورت موقت اقدام نماید. زمان ارائه راه‌حل نهایی و رفع قطعی مشکل برای این گونه درخواست‌های اضطراری، حداکثر ۳ روز کاری است.

۲-۳- در صورتی که درخواست خدمات پشتیبانی اعلام شده از جانب کارفرما جنبه اضطراری نداشته باشد، مجری موظف است ظرف مدت ۴۸ ساعت از طریق تلفن، ارتباط راه دور یا حضوری، رسیدگی نموده و پاسخ دهد. زمان ارائه راه‌حل نهایی و رفع قطعی مشکل برای این گونه درخواست‌های غیر اضطراری، حداکثر ۱۰ روز کاری است.

پرو واضح است که رفع مشکلات عملکردی سامانه (Bug) (اعم از اضطراری و غیر اضطراری)، نباید هزینه‌ای برای کارفرما داشته باشد. تأخیر در انجام خدمات پشتیبانی مطابق برنامه زمانی فوق، مشمول جرایم ذکر شده در بند ۱۲ قرارداد خواهد بود.

در طول مدت رفع مشکل پس از اعلام کارفرما، مسئولیت موارد ناشی از مشکل (مانند تناقض اطلاعات و یا مشکلات اجرایی کاربران) در سامانه بر عهده مجری خواهد بود.
موارد اضطراری عبارت است از:

- خراب (Down) شدن سامانه به صورتی که برنامه قابل اجرا نباشد و یا ارتباط کاربران با آن مقدور نباشد؛
- مواجهه با حفره‌های امنیتی سامانه؛
- هر مورد دیگری که کارکرد اصلی نرم افزار (ورود و بازیابی اطلاعات) را با مشکل مواجه سازد و مانع بهره‌برداری بخشی از کاربران سامانه موضوع این قرارداد گردد.

تبصره ۱: تشخیص اضطراری بودن مورد درخواست شده با کارفرما است.

تبصره ۲: اگر موردی توسط کارفرما اضطراری اعلام گردد ولی مشخص شود که مورد اعلام شده ناشی از مشکلات سامانه موضوع قرارداد نبوده است، در صورت ارائه سرویس ویژه توسط مجری، در صورت لزوم هزینه آن پس از توافق طرفین قابل پرداخت خواهد بود.

۲-۴- در صورتی که درخواست اعلام شده از جانب کارفرما شامل خدماتی غیر از پشتیبانی (اعم از مشاوره فنی، درخواست تغییر (Change Requests) و ایجاد امکان جدید (New Features) مطابق تعاریف مذکور در پیوست شماره ۳) باشد، لازم است مجری درخواست کارفرما را طی حداکثر ۵ روز کاری بررسی و راهکار اصلاحی را به همراه برنامه زمان‌بندی و هزینه‌های مورد نیاز برای حل مشکل، به صورت مکتوب در اختیار کارفرما قرار دهد. راهکار پیشنهادی پس از دریافت موافقت کارفرما مبنای عمل مجری خواهد بود.

۲-۵- مجری متعهد می‌شود در مواردی که کارفرما تقاضایی برای تغییر یا ایجاد امکان جدید در سامانه ارائه می‌نماید، آن را طبق زمانبندی بند قبل، بررسی نموده و چنانچه انجام آن را باعث ایجاد خلل در عملکرد و کارایی سامانه می‌داند، نظر خود را به صورت مکتوب اعلام نماید. در غیر این صورت، مسئولیت اختلال احتمالی ناشی از انجام تقاضای مذکور بر عهده مجری خواهد بود. در مواردی که علی‌رغم اعلام مجری، تغییرات به درخواست کارفرما انجام شود، مسئولیت و هزینه بر طرف کردن اختلالات احتمالی بر عهده کارفرما است.



- ۲-۶- مجری موظف است که در صورت مواجهه با مشکلات و موانعی که موجبات عدم اجرای به موقع پشتیبانی سامانه‌ها را فراهم می‌آورند، مراتب را کتباً به کارفرما گزارش دهد. در صورتی که موانع و مشکلات مربوط به کارفرما باشد، کارفرما موظف به برطرف کردن این مشکلات و موانع می‌باشد.
- ۲-۷- مجری متعهد است به منظور انجام بهینه موضوع قرارداد، کلیه پیشنهادهای سخت‌افزاری خود را به اطلاع کارفرما برساند.
- ۲-۸- مجری متعهد می‌گردد کلیه اقدامات لازم را برای این که برنامه از نظر کارایی (Performance) پاسخ‌گوی نیاز کاربران دانشگاه تهران شامل حداقل کاربر هم‌زمان و حجم داده فعلی و افزایش روزانه در سطح دانشگاه باشد، انجام دهد. زمان بارگذاری صفحات نباید از ... ثانیه تجاوز نماید.
- ۲-۹- مجری موظف است که عملکرد اصلی سامانه‌های تحت وب خود و نسخ احتمالی آتی را با مرورگرهای زیر سازگار نماید. پرداخت اولین مرحله پرداخت پس از تأیید سازگاری سامانه با مرورگرهای زیر صورت می‌گیرد:
- ۲-۹-۱- Internet Explorer از نسخه ۸ تا آخرین نسخه موجود
- ۲-۹-۲- Chrome: آخرین نسخه در زمان عقد قرارداد
- ۲-۹-۳- Firefox آخرین نسخه در زمان عقد قرارداد
- ۲-۱۰- مجری موظف است برای احراز هویت کاربران یکپارچگی سامانه را با سامانه احراز هویت مرکزی دانشگاه تهران از طریق پیاده‌سازی استاندارد CAS پس از برآورد زمان و هزینه و توافق طرفین، برقرار نماید.
- ۲-۱۱- مجری متعهد می‌گردد کلیه اطلاعات مورد نیاز دانشگاه برای تجمیع سامانه موضوع قرارداد با دیگر سامانه‌های اطلاعاتی را به روشی که کارفرما اعلام می‌نماید، پس از برآورد زمان و هزینه و توافق طرفین، در اختیار سامانه‌های مربوطه قرار دهد.
- ۲-۱۲- مجری متعهد می‌گردد پس از درخواست کارفرما دسترسی سامانه هوش سازمانی دانشگاه را به پایگاه داده سامانه موضوع این قرارداد فراهم آورد.
- ۲-۱۳- مجری موظف است که کلیه سیاست‌های مرتبط با امنیت داده و شبکه اعلام شده از جانب کارفرما را رعایت نماید.
- ۲-۱۴- مسئولیت تضمین امنیت سامانه و جبران هرگونه اختلال در آن که ناشی از فعالیت کارشناسان مجری باشد، در طول قرارداد برعهده مجری است.
- ۲-۱۵- مسئولیت نصب و پشتیبانی نرم‌افزار بر روی سرورهای دانشگاه (اعم از تستی و اصلی) در زمان اجرای قرارداد بر عهده مجری است.
- ۲-۱۶- مجری موظف است به‌منظور حصول اطمینان از حفظ اطلاعات، نسبت به تهیه و به‌روزرسانی مستند رویه‌های پشتیبان‌گیری و بازیابی (Backup & Restore) از پایگاه داده و برنامه‌های کاربردی اقدام کند. پرداخت اولین قرارداد منوط به تأیید مستند اولیه توسط کارفرما است.
- ۲-۱۷- مجری موظف است در صورت درخواست کارفرما، همکاری لازم به‌منظور حصول اطمینان از حفظ اطلاعات در جریان اجرای رویه‌های پشتیبان‌گیری و بازیابی (Backup & Restore) از پایگاه داده و برنامه‌های کاربردی اقدام نماید.
- ۲-۱۸- مجری موظف است تنظیمات لازم را جهت انجام بازیابی سامانه (Restore) فراهم نماید، به‌گونه‌ای که در صورت بروز خرابی بتواند بر اساس آخرین وضعیت قبل از خرابی، داده‌ها را بازیابی نماید که این تنظیمات با مسئولیت و نظارت کارفرما و در صورت مهیا بودن بستر انجام می‌شود. بازیابی‌های احتمالی انجام شده توسط مجری باید در گزارش عملکرد ماهیانه ارائه شود.
- ۲-۱۹- مجری موظف است که درگاه‌های (Ports) باز مورد نیاز و الزامی سامانه خود را به‌طور مرتب بازبینی نموده و در حداقل لازم نگه دارد. مجری موظف است فهرست این پورت‌های باز را به همراه دلایل لزوم باز ماندن هر یک، در گزارش عملکرد ماهیانه گزارش کند.
- ۲-۲۰- مجری متعهد است که در صورت بروز مشکل، کلیه گزارش‌های (LOG) تولید شده توسط سرورهای سامانه (شامل پایگاه داده و برنامه‌های کاربردی) را به منظور شناسایی موانع عملکرد صحیح و کشف فعالیت‌های ناسالم بررسی و تحلیل نماید.



۲-۲۱- مجری متعهد می‌گردد نسخه‌های جدید برنامه را که تولید می‌نماید در طول مدت قرارداد به صورت رایگان در اختیار کارفرما قرار دهد.

۲-۲۲- مجری متعهد است که نسخه‌بندی نرم‌افزار را مدیریت کند و هرگونه تغییر انجام شده در سامانه را به نماینده فنی کارفرما اطلاع دهد. و در گزارش عملکرد ماهیانه نیز ثبت نماید.

۲-۲۳- مجری متعهد می‌شود هرگونه تغییرات یا به روز رسانی در سامانه فعال و زیر بار (اعم از ارائه نسخه اجرایی جدید یا تغییر در داده‌های پایگاه داده) را بدون تأیید نماینده کارفرما انجام ندهد.

۲-۲۴- برای جلوگیری از کندی و یا قطعی عملکرد سامانه موضوع قرارداد، مجری متعهد می‌شود هرگونه تغییرات یا به روز رسانی در سامانه فعال و زیر بار را حتماً خارج از ساعات اداری انجام دهد.

۲-۲۵- مجری موظف است که در صورت درخواست کارفرما، ساختار مدل داده سیستم را به صورت مکتوب با مشخص کردن ساختار جداول، فیلدها و منطقی آنها ارائه دهد. این گزارش نباید صرفاً نسخه چاپ شده (Print) مدل پایگاه داده باشد، بلکه جزئیات منطقی فیلدهای جداول (به ویژه فیلدهای حساس) ارائه گردد.

۲-۲۶- مجری متعهد می‌گردد بر اساس تغییرات احتمالی سامانه، همواره آخرین نسخه مستندات شامل راهنمای نصب (Installation Guide)، راهنمای راهبری (Administration Manual) و راهنمای کاربری (User Manual) را به کارفرما تحویل دهد.

تبصره ۳: راهنمای نصب عبارت از تشریح گام به گام مراحل نصب و راه‌اندازی سامانه است که با استفاده از آن، راهبر سامانه توانایی نصب و راه‌اندازی مجدد سامانه را به طور مستقل خواهد داشت. راهنمای راهبری شامل مجموعه اقداماتی است که در محدوده وظایف مدیر سامانه بوده و شامل تنظیمات، تعریف و تخصیص سطوح دسترسی، تعریف گزارش‌های خاص و ... است. راهنمای کاربری عبارت از تشریح مجموعه کارکردهای سامانه است که کاربر نهایی سامانه را قادر می‌سازد با استفاده از آن، شیوه کار با سامانه را آموخته و بدون نیاز به پشتیبانی دیگران، از سامانه برای پاسخ‌گویی به وظایف محوله استفاده نماید.

تبصره ۴: در صورتی که طی دوره پشتیبانی، نسخه جدیدی از سامانه تحویل کارفرما نشده باشد، نیازی به تحویل مجدد مستندات مورد اشاره در این بند نخواهد بود.

۲-۲۷- کلیه مستنداتی که در ارتباط با این قرارداد تولید می‌شود، باید حداقل در دو قالب فایل Pdf و Word و حتی المقدور مطابق با الگوی استاندارد مستندات مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه تهران (قابل دسترسی از طریق وبسایت مرکز) تحویل داده شوند.

۲-۲۸- مجری موظف است در چارچوب این قرارداد، در صورت درخواست کارفرما، حداکثر ۴ دوره آموزشی کاربری سامانه را پس از توافق در مورد روش، زمان و هزینه ارائه دوره، برای کاربران دانشگاه در محل تعیین شده از سوی کارفرما، برگزار نماید.

۲-۲۹- مجری موظف است در صورت ارائه نسخه‌های جدید سامانه یا افزودن بخش‌های جدید به آن، به نحو مقتضی نسبت به ارائه آموزش مورد نیاز اقدام نماید.

۲-۳۰- در صورت نیاز کارفرما به برگزاری دوره‌های آموزشی راهبری سامانه، مجری موظف است نسبت به تأمین مدرس مجرب و اعزام به محل کارفرما اقدام نماید. هزینه‌های انجام آموزش بر اساس توافق فی‌مابین پرداخت خواهد شد.

۲-۳۱- کارفرما تعهد می‌نماید، تغییرات برنامه ریزی شده ای را که می‌تواند باعث اختلال در کار نرم افزار موضوع قرارداد گردد از قبیل: تغییر تجهیزات سخت افزاری و تغییر آدرسهای IP را پیش از انجام به اطلاع مجری برساند.

۲-۳۲- مجری در قبال مواردی که خارج از کنترل و یا خارج از حیطه وظایف وی باشد هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد. این موارد عبارتند از:

- اختلالات برق،
- عیب در قطعات سخت افزاری سیستم،



- وجود اشکال در خطوط ارتباطی که تحت کنترل مجری نباشد،
- مواردی که ناشی از سهل انگاری کارفرما در حفظ و حراست فیزیکی از سامانه باشد.



پیوست ۲: الزامات امنیتی

منظور از الزامات امنیتی رعایت اصول محرمانگی، صحت و دسترس پذیری داده‌ها، اطلاعات و منابع حیاتی مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی دانشگاه تهران به‌عنوان کارفرما است. در این راستا، ضروری است مجری پارامترهای امنیتی فوق را در تمامی چرخه عمر سامانه (تحلیل، طراحی، توسعه و پشتیبانی) در نظر گرفته و به‌طور مستمر مورد بازبینی و نظارت قرار دهد. در ادامه حداقل فعالیت‌های لازم برای نیل به این هدف ارائه شده است.

واژگان کاربردی:

- راهبر سامانه: مسئول مدیریت و راهبری سامانه سمت کارفرما
- مسئول امنیت: مسئول امنیت شبکه و سامانه‌های اطلاعاتی کارفرما

سیاست‌های امنیتی در حوزه نگهداری و مانیتورینگ سرور	
۱-	عدم استفاده از سرورها جهت امور غیر از کارکرد اصلی سامانه
۲-	عدم به اشتراک گذاری فایل‌های روی سرور
۳-	کنترل سرویس‌های فعال و غیرفعال کردن سرویس‌های غیرضروری مورد نیاز سامانه موضوع قرارداد روی سرورهای تحت پوشش سامانه (نظیر File & Printer Sharing که باید قطعاً غیر فعال باشد).
۴-	همکاری در انجام فعالیت مقاوم‌سازی (Hardening) سرورهای تحت پوشش سامانه در مواردی که این مقاوم‌سازی با عملکرد سامانه ارتباط پیدا می‌کند.
۵-	عدم نصب نرم‌افزارهای غیر ضروری روی سرورهای تحت پوشش سامانه (از جمله برنامه‌های مدیریت سرور و سرویس‌دهنده از راه دور). در این راستا ضروری است لیست تأیید شده نرم‌افزارهای نصب شده روی سرور به راهبر سامانه تحویل داده شود.
۶-	رصد حفره‌های امنیتی شناخته شده پایگاه داده و اقدام جهت رفع آن در خدمات موضوع قرارداد.
۷-	همکاری در فعال‌سازی آنتی‌ویروس مورد تأیید کارفرما روی سرورهای تحت پوشش سامانه.
۸-	محدود سازی پورت‌های باز سرور به نحوی که پورت‌های سرویس دهنده تنها در اختیار کاربران سامانه قرار گیرد و سایر پورت‌های غیرضروری از بیرون دیده نشود. لازم به ذکر است پورت‌های دسترسی برای راهبری سامانه با سیاست‌های امنیتی خاص مورد تأیید کارفرما نظیر محدودسازی IP یا نظایر آن و با تأیید راهبر سامانه باید باز شود و دسترسی عمومی آن باید محدود باشد.
۹-	در صورتی‌که انجام تعهدات موضوع این قرارداد توسط مجری، نیازمند آن باشد که رمز عبور مدیر پایگاه داده (Database Admin) و مدیر سامانه (Application Admin) تنها در اختیار مجری قرار داشته باشد، مجری موظف است حداقل به‌صورت فصلی نسبت به تغییر رمز عبور مدیر پایگاه داده (Database Admin) و مدیر سامانه (Application Admin) اقدام نموده و رمز عبور جدید را در قالب یک نامه محرمانه (در پاکت در بسته) در اختیار ریاست مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی قرار دهد.
تبصره ۱:	در صورتی‌که مجری برای انجام تعهدات موضوع این قرارداد، نیازی به رمز عبور مدیر پایگاه داده (Database Admin) و مدیر سامانه (Application Admin) موضوع قرارداد نداشته باشد، ضروری است که این موضوع را به‌صورت مکتوب در اختیار کارفرما قرار دهد. بدیهی است که کلیه مسئولیت‌های مشکلات ناشی از عدم دسترسی مجری به رمز عبور مدیر پایگاه داده (Database Admin) و مدیر سامانه (Application Admin)، در این وضعیت برعهده مجری خواهد بود.



۱۰- مجری موظف است کلیه اقدامات لازم به منظور نصب و یا همکاری برای نصب آخرین وصله‌های (Patch) امنیتی سیستم عامل، پایگاه‌های داده و سایر اجزای سامانه موضوع این قرارداد را بلافاصله بعد از انتشار و تأیید پایداری آنها به عمل آورده و اقدامات لازم برای سازگاری سامانه با این وصله‌ها را انجام دهد.

سیاست‌های امنیتی در حوزه نگهداری و امن‌سازی بانک‌های اطلاعاتی و برنامه‌های کاربردی

- ۱۱- مدیریت دسترسی کاربران سامانه (کنترل دسترسی بانک اطلاعاتی و برنامه کاربردی) شامل:
- مدیریت اکانت‌های با سطح دسترسی مدیر سامانه؛ (مجری متعهد است تا نام‌های کاربری و رمزهای عبور مدیر بانک اطلاعاتی و برنامه کاربردی را به نماینده کارفرما به صورت محرمانه تحویل دهد. همچنین تغییر سطوح دسترسی کاربران مدیر سیستم باید با تأیید نماینده کارفرما باشد.)
 - غیر فعال‌سازی دسترسی‌های غیر کاربردی؛
 - اعمال محدودیت زمانی برای کاربران؛
 - ثبت لاگ فعالیت کاربران روی کارکردهای اصلی سامانه.
- ۱۲- کنترل‌های امنیتی در قسمت ورود به برنامه کاربردی شامل نظیر تعداد دفعات تلاش برای ورود، Captcha و کنترل تزییق ورودی غیر مجاز (پس از توافق طرفین در مورد هزینه و زمان پیاده‌سازی).
- ۱۳- استفاده از پروتکل ارتباطی https برای برنامه‌های کاربردی تحت وب با استفاده از گواهی مورد تأیید دانشگاه تهران.
- ۱۴- حساب کاربری مدیر (Admin) سامانه باید واحد بوده و برای همه کسانی که نظیر راهبر سامانه لازم است سطح دسترسی Admin داشته باشند، باید حساب کاربری مجزا و با نام خود ایشان به تفکیک ایجاد شود.
- ۱۵- در صورت نیاز به تنظیم رمز عبور محلی، سامانه نباید اجازه دهد که هیچ رمز عبوری به صورت غیر Strong تنظیم شود.
- ۱۶- هیچ رمز عبوری نباید به صورت Plaintext در هیچ جای سامانه ذخیره شود.

سیاست‌های امنیتی در حوزه پاسخ گوئی به رویدادهای امنیتی

- ۱۷- مجری متعهد است در صورت مشاهده رخداد امنیتی مرتبط با موضوع قرارداد، شواهد را به مسئول امنیت کارفرما ارائه و نسبت به امن سازی سرور در قالب یک درخواست اضطراری، اقدام نماید.
- ۱۸- مجری متعهد است در صورت اعلام نیاز کارفرما مبنی بر رخداد امنیتی روی سرور، نسبت به بررسی لاگ‌های امنیتی و رفع مشکل، در قالب موارد اضطراری موضوع بند ۲-۲ شرایط اختصاصی (پیوست ۱) اقدام فوری انجام دهد.

سیاست‌های امنیتی در حوزه تبادل اطلاعات

- ۱۹- امضای تعهدنامه عدم افشای اطلاعات و ارائه آن به مسئول امور اداری/مالی کارفرما.
- ۲۰- عدم ارسال اطلاعات از طریق پست‌های الکترونیکی رایج از قبیل یاهو، جیمیل و هاتمیل. در این راستا ضروری است ارسال اطلاعات از طریق پست الکترونیکی دامنه شرکت و یا نهایتاً هاست‌های داخل کشور صورت گیرد و مقصد ارسال نیز باید پست دانشگاهی راهبر سامانه، مسئول امنیت و یا سایر کارشناسان/مسئولین ذیربط باشد.



پیوست ۳: تعاریف درخواست تغییر و ایجاد امکان جدید

۱. درخواست تغییر (Change Request): تغییر به هرگونه دخل و تصرف جزئی سامانه است که قبلاً بدون مشکل در حال سرویس دهی بوده و اکنون نیاز به تغییر دارد. ارایه وب سرویس به سایر نرم افزارها و Export یا Import داده‌ها نمونه‌هایی از تغییر می‌باشند در این گونه موارد پس از رسیدگی سریع از سوی مجری به درخواست اعلام شده از سوی کارفرما، نسبت به ارائه راه حل موقت در کوتاه مدت اقدام و سپس در فرصت مقتضی مطابق برنامه توافق شده با کارفرما، نسبت به ارائه راه حل نهایی و انجام تغییر اقدام نماید.

۱/۱. درخواست‌های تغییر فوری (Urgent): درخواست‌های فوری شامل مواردی است که در صورت عدم سرویس دهی، کاربران را به لحاظ فنی یا فرایندی دچار اختلال می‌کند.

۱/۲. درخواست‌های تغییر عادی (Normal): درخواست‌های تغییری که فوری نباشند در گروه درخواست‌های تغییر عادی قرار می‌گیرند

تبصره: درخواست‌های تغییر می‌تواند از طرف مجری نیز پیشنهاد گردد و در صورت اخذ تأیید کارفرما و حصول توافق، نسبت به انجام آن طبق فرایند تعریف شده اقدام نماید.

۲. درخواست ایجاد امکان جدید (New Feature): منظور ایجاد امکانات مشخص و معینی است که قبلاً در سامانه وجود نداشته است. امکان جدید شامل دو دسته امکان جدید جزئی (Minor) و امکان جدید کلی (Major) می‌باشد تفاوت این دو دسته در میزان تغییراتی است که روی سامانه اعمال می‌شود. امکانات جدید از طرف کارفرما درخواست و توسط مجری بررسی و اعلام برنامه و هزینه می‌گردد. اعلام هزینه ایجاد امکان جدید به صورت نفر ساعت است. پس از حصول توافق طرفین نسبت به نفر ساعت اعلام شده، طبق برنامه زمانی توافقی امکان جدید ایجاد می‌گردد.



پیوست ۴: قرارداد منع افشای اطلاعات

این قرارداد بین معاونت فناوری‌های دیجیتال دانشگاه تهران به نمایندگی، به‌عنوان رئیس مرکز فناوری اطلاعات که از این پس «طرف اول» نامیده می‌شود و آقایان به شماره کارت ملی و به شماره کارت ملی شرکت که از این پس «طرف دوم» نامیده می‌شود به شرح ذیل منعقد می‌شود:

ماده ۱: تعاریف

در این قرارداد، تعاریف زیر مورد استفاده است:

۱-۱- اطلاعات عبارت است از هرگونه داده شامل اسامی، اعداد، نوشته‌ها، کدها، جداول، نقشه‌ها، تصاویر، توضیحات فنی صورت جلسه‌ها، مصاحبه‌ها، اطلاعات فنی/مدیریتی سازمان، همچنین کلیه داده‌های موجود در پایگاه داده و منابع نرم‌افزارهای مورد استفاده طرف اول قرارداد اعم از نرم‌افزارهای طراحی شده یا نرم‌افزارهای عمومی تهیه شده یا خریداری شده یا نصب شده متعلق به طرف اول قرارداد، داده‌های محرمانه، شخصی و تجاری، معاملات مشتریان، قیمت گذاری، راهبردهای اداری، کاری، بازاریابی، برنامه‌ها و اهداف مندرج در اسناد طرف اول و همچنین مفاد قراردادهای منعقد شده با مشتریان که طرفین قرارداد به صورت رسمی یا غیر رسمی، مکتوب، شفاهی یا از طرق مجازی نظیر نرم‌افزارها یا ابزارهای الکترونیکی، بدون واسطه یا با واسطه در اختیار دارند، داده‌های شخصی کارکنان فعلی و سابق: شامل نام و نام خانوادگی، سمت و وظایف و اختیارات مدیران و کارکنان، نشانی محل سکونت، شرایط خانوادگی، علائم خاص و یا هرگونه مشکلات جسمی یا ذهنی، نام کاربری و رمز عبور، شماره حساب اختصاصی و یا عمومی مدیران و سایر کارکنان، که چه بصورت چاپی و کاغذی و چه بصورت الکترونیکی و چه به هر صورت دیگر که از طرف اول در اختیار طرف دوم قرار گرفته یا طرف دوم به آنها دسترسی داشته یا پیدا کرده است، اعم از اینکه این اطلاعات قبلاً وجود داشته یا بعداً به وجود آمده باشد.

۱-۲- اطلاعات محرمانه: کلیه اطلاعات و اسنادی که در روند اجرایی فعالیت‌های طرف اول نقش کلیدی و حیاتی را ایفاء می‌کند.

۱-۳- افشای اطلاعات عبارت است از در اختیار قرار دادن اطلاعات طرف اول به هر شخص حقیقی یا حقوقی دیگر یا هرگونه وسیله دیگری (از جمله کامپیوترها، سامانه‌های اطلاعاتی، حافظه‌ها و...) که به هر نحو باعث شود فرد حقیقی یا حقوقی دیگری به اطلاعات طرف اول دسترسی پیدا کند. مگر این که به درخواست رسمی طرف اول انجام شود.

ماده ۲: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد و تعهدنامه عبارت است از تعهد طرف دوم به منع و عدم افشای اطلاعات طرف اول از هر طریق و روش و به هر شکل ممکن مطابق با تعریف مندرج در ماده ۱

تبصره ۱: طرف دوم باید تمامی موارد امنیتی و احتیاطی لازم را انجام دهد تا اطلاعات طرف اول حتی بطور غیرآگاهانه یا غیرعمدی هم افشا نشود.

تبصره ۲: این قرارداد و تعهدنامه شامل مواردی که طرف دوم تحت پوشش یک شرکت، سازمان یا هر فرد حقیقی یا حقوقی دیگری به هر دلیل به اطلاعات طرف اول دسترسی دارد نیز می‌شود.

تبصره ۳: امضاء این قرارداد و تعهدنامه مانع از آن می‌شود که طرف دوم ادعا نماید از قصد طرف اول مبنی بر عدم افشای اطلاعات ناآگاه بوده است بنابراین پس از امضاء آن کلیه مسئولیت‌های ناشی از نقض این قرارداد و تعهدنامه و جبران خسارات وارده به این دلیل را می‌پذیرد.



ماده ۳: مدت زمان اعتبار قرارداد

مدت زمان اعتبار قرارداد پس از امضای آن توسط طرفین و از تاریخ ثبت این قرارداد، نامحدود بوده و هیچگاه فسخ نخواهد شد. ماده ۴:

اصول محرمانگی و استثنائات آن

۴-۱- اصول محرمانگی

۴-۱-۱- عدم بهره گیری از آن اطلاعات بدون موافقت کتبی/رسمی و به امضای طرف اول قرارداد

۴-۱-۲- عدم افشای اطلاعات به دیگر اشخاص به هر نحوی

۴-۱-۳- رعایت اصل رازداری نسبت به اطلاعات ماده ۱ قرارداد در مدت فعالیت شغلی در مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه تهران

و ۱۰ سال پس از آن از سوی طرف دوم.

۴-۲- استثنائات

۴-۲-۱- اطلاعات و اسنادی که از سوی طرف اول به اطلاع عموم رسیده باشد، پس از اطلاع رسانی به طرف اول و با ذکر منبع

اطلاعات.

۴-۲-۲- مراجع قانونی یا قضایی دستور به ارائه اطلاعات مندرج در ماده ۱ با هماهنگی طرف اول اطلاعات را داده باشد.

ماده ۵: حل اختلاف

تعیین موارد نقض و میزان خسارات ناشی از آن به عهده مراجع صالح قضایی است.

ماده ۶: نسخ قرارداد

این قرارداد در ۶ ماده و ۳ تبصره و در یک نسخه در تاریخ/.. به امضاء طرفین رسیده است و لازم الاجرا می باشد.

.....
..... شرکت

.....
رئیس مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه تهران

.....
..... شرکت



پیوست ۵: الگوی گزارش عملکرد ماهیانه پشتیبانی

دانشگاه تهران مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه گزارش عملکرد پشتیبانی									
مجرى:		نام سامانه:			دوره زمانی:				
ردیف	موضوع	شرح		پاسخ			توضیحات		
۱	یکپارچه سازی	آیا اقدامی به منظور یکپارچه سازی با سایر سامانه های صورت گرفته است؟		توضیح دهید			در صورت وجود گزارش تشریحی به پیوست ارائه شود.		
۲	LOG	آیا گزارش های Log پایگاه داده بررسی شده اند؟		تعداد رکوردهای Log؟	تعداد رکوردهای بحرانی Log؟				
۳		آیا گزارش های Log برنامه های کاربردی بررسی شده اند؟		تعداد رکوردهای Log؟	تعداد رکوردهای بحرانی Log؟				
۴	نسخه سامانه	آیا نسخه جدیدی از برنامه تحویل کارفرما شده است؟		تاریخ تحویل			تغییرات اصلی به پیوست ارائه شوند		
۵		آیا طی این دوره تغییری در پایگاه داده سامانه (اعم از افزودن یا حذف فیلد جدید و ...) ایجاد شده است؟		شرح تغییرات؟			شماره نسخه کنونی؟		
۶	آموزش	آیا دوره آموزشی برای کارفرما برگزار شده است؟		تاریخ برگزاری دوره؟			مستندات دوره به پیوست ارائه شود		
۷	تحویل مستندات	آیا آخرین ویرایش راهنمای راهبری سامانه تحویل کارفرما شده است؟		تاریخ تحویل آخرین ویرایش			اگر طی این دوره تحویل شده است، یک نسخه همراه این گزارش تحویل گردد		
۸		آیا آخرین ویرایش راهنمای کاربری سامانه تحویل کارفرما شده است؟		تاریخ تحویل آخرین ویرایش			اگر طی این دوره تحویل شده است، یک نسخه همراه این گزارش تحویل گردد		
۹		آیا آخرین ویرایش نمودار مدل داده ای سامانه تحویل کارفرما شده است؟		تاریخ تحویل آخرین ویرایش			اگر طی این دوره تحویل شده است، یک نسخه همراه این گزارش تحویل گردد		
۱۰		آیا آخرین ویرایش رویه های تهیه نسخ پشتیبان و بازیابی تحویل کارفرما شده است؟		تاریخ آخرین ویرایش تحویل شده؟			اگر طی این دوره تحویل شده است، یک نسخه همراه این گزارش تحویل گردد		



دانشگاه تهران							
مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه							
گزارش عملکرد پشتیبانی							
مجری:		نام سامانه:			دوره زمانی:		
ردیف	موضوع	شرح		پاسخ			توضیحات
۱۱	نسخه پشتیبان	آیا طی این دوره مانور بازیابی نسخه پشتیبان انجام شده است؟		تاریخ بازیابی؟	روی کدام سرور بازیابی شده است؟	آیا مشکلی ایجاد شده است؟	
۱۲		آیا طی این دوره عملیات بازیابی یا مانور بازیابی نسخ پشتیبان صورت پذیرفته است؟		تاریخ بازیابی	علل به پیوست ارائه شود		
۱۳	تغییر رمز عبور	آیا رمز عبور مدیر سامانه طی این دوره تغییر کرده است؟		تاریخ تحویل رمز جدید			لازم است رمز جدید در پاکت در بسته تحویل نماینده کارفرما و مدیریت مرکز شود.
۱۴		آیا رمز عبور مدیر پایگاه داده سامانه طی این دوره تغییر کرده است؟		تاریخ تحویل رمز جدید			لازم است رمز جدید در پاکت در بسته تحویل نماینده کارفرما و مدیریت مرکز شود.
۱۵		آیا لازم است سرور پایگاه داده به اینترنت دسترسی داشته باشد؟		لزوم دسترسی			سرورها به طور کلی نباید به اینترنت دسترسی داشته باشند.
۱۶	وضعیت پورت‌ها و دسترسی‌ها	آیا لازم است سرور سامانه به اینترنت دسترسی داشته باشد؟		لزوم دسترسی			سرورها به طور کلی نباید به اینترنت دسترسی داشته باشند.
۱۷		آیا سرور دارای پورت‌های باز است؟		فهرست پورت‌های باز سرور به همراه دلایل لزوم باز بودن هر یک			