

«شرایط استفاده از خدمات پشتیبانی»

ماده ۱: مقدمه

شرایط استفاده از خدمات پشتیبانی راهکارهای نرم‌افزاری رستاک با جزییات و شرایطی که در این نوشتار آمده، به امضای الکترونیک مورد پذیرش شخص حقوقی یا حقیقی که مشخصات او در پورتال مشتریان شرکت داده کاوان پیشرو ایده ورنگر به نمایندگی آقای علی‌رضا شیعه دوست، شماره ثبت ۴۴۹۳۶۱، کد اقتصادی ۴۱۱۴۷۳۴۵۵۸۷۵، شناسه ملی ۱۴۰۰۳۸۷۰۲۶۴، کدپستی ۱۴۶۳۸۶۳۱۸۴ و نشانی تهران، بلوار مرزداران، خیابان سپهر، کوچه سپهر دوم، پلاک ۲۴، طبقه اول، شماره تماس : ۰۲۱۸۷۱۳۴، ثبت شده است.

برای سادگی، شخص حقوقی/حقیقی یادشده، «بهره‌بردار» و شرکت داده کاوان پیشرو ایده ورنگر، «ورنگر» نامیده می‌شود.

ماده ۲: موضوع خدمات

ارایه خدمات پشتیبانی از راهکار فرایندی و نرم‌افزاری رستاک با مشخصات و شرایطی که در پیوست (۱) این شرایط استفاده، آمده است.

ماده ۳: مدت استفاده از خدمات

۳-۱- استفاده از خدمات حاضر از ابتدای فروردین تا پایان اسفند سال ۱۴۰۴ است، مگر آن که بهره‌بردار هزینه‌های خدمات را در تاریخی دیرتر پرداخت کرده باشد که در این صورت، آغاز استفاده از خدمات، تاریخ پرداخت و امضای الکترونیک شرایط استفاده از خدمات پشتیبانی است.

ماده ۴: مبلغ و شرایط پرداخت

۴-۱- بهای خدمات پشتیبانی از راهکارهای نرم‌افزاری رستاک، به صورت نقدی و در قالب فاکتوری که توسط ورنگر تقدیم بهره‌بردار شده است، پرداخت می‌شود.

۴-۲- کسورات قانونی بر عهده‌ی کسی‌ست که قانون مشخص کرده است.

۴-۳- با توجه به عضویت ورنگر در نظام صنفی رایانه‌ای و داشتن دفاتر قانونی و همچنین ماده ۱۴ و ۱۶ بخش‌نامه تنقیح و تلخیص ضوابط بیمه‌ای مقاطعه‌کاران وزارت تعاون، کار و امور اجتماعی به شماره‌ی

۱۳۹۹/۱۲/۲۰ به تاریخ ۱۰۰۰/۹۹/۱۲۱۰۱ و عنایت به این موضوع که مجموعه‌ی امور توسعه‌ی راهکارهای نرم افزاری و پشتیبانی ورانگر از طریق نیروهای دفتر مرکزی انجام می‌شود، مفاسد حساب قراردادها بدون اعمال ضریب صادر می‌گردد. بر این اساس، دو طرف توافق کردند که بهره‌بردار با انعکاس کد کارگاهی ورانگر در تعاملات مالی و دفاتر خود، هیچ مبلغی را از پرداخت‌های مربوط خدمات پشتیبانی کسر نکند. در همین حال، ورانگر متعهد به پاسخ‌گویی به سازمان تامین اجتماعی و دریافت مفاسد حساب دوره‌ای از آن سازمان است و مسئولیتی متوجه بهره‌بردار نخواهد بود.

ماده ۵: تعهدات عمومی ورانگر

- ۵-۱- ورانگر برای ارائه‌ی خدمات پشتیبانی مطابق با شرایط مندرج در پیوست (۱) که حاوی شرح خدمات پشتیبانی و توافق سطح خدمات (SLA) است، مسئول و متعهد است.
- ۵-۲- افزون بر خدمات پشتیبانی، بهره‌بردار می‌تواند از خدمات جانبی ورانگر که شرایط آن جداگانه از ورانگر قابل دریافت است، استفاده کند.

ماده ۶: تعهدات بهره‌بردار

- ۶-۱- بهره‌بردار موظف است اشکالات و نیازهای خود را که مطابق موضوع این شرایط استفاده از خدمات است برای رسیدگی به شیوه‌ای که در پیوست (۱) مطرح شده، به ورانگر اعلام کند.
 - ۶-۲- تجهیز کامپیوترها و شبکه به برق اضطراری (UPS) بر عهده‌ی بهره‌بردار است.
 - ۶-۳- تهیه‌ی نسخه‌ی پشتیبان (Backup) از اطلاعات شبکه و راهکارهای نرم‌افزاری مرتبط با موضوع پشتیبانی راهکارهای نرم افزاری رستاک، بر عهده‌ی بهره‌بردار است.
 - ۶-۴- بهره‌بردار متعهد می‌گردد یک نفر را به عنوان کاربر اصلی یا راهبر راهکارهای نرم‌افزاری رستاک، به ورانگر معرفی کند و تا حد امکان، از تغییر وی اجتناب ورزد و در صورت قطع همکاری با ایشان، مراتب را به صورت کتبی به ورانگر اعلام کند. فرد معرفی شده می‌باید در آزمون‌های مرتبط حضور یابد و چنانچه حداقل نمره‌ی مورد نیاز را به دست نیاورد، لازم است در نزدیک‌ترین دوره‌ی اعلامی توسط ورانگر بهره‌بردار کند و در صورت قبولی در آزمون پایان دوره، به عنوان راهبر پذیرفته و تلقی خواهد شد.
 - ۶-۵- بهره‌بردار متعهد است مبلغ خدمات پشتیبانی را با توجه به شرایط تصریح شده در این نوشتار و پیوست‌ها، در زمان‌های تعیین شده به ورانگر پرداخت کند.
- تبصره ۱: در صورت عدم اجرای تعهدات پرداخت بهره‌بردار، ورانگر مختار است سرویس پشتیبانی بهره‌بردار را قطع کند و کلیه‌ی تعهدات خود را تا تسویه حساب کامل، به تعویق در آورد و در این شرایط، هیچ مسئولیتی متوجه ورانگر نخواهد بود.

۶-۶- بهره‌بردار می‌باید کلیه‌ی اطلاعات و مدارک مورد نیاز و رانگر را به موقع در اختیار وی قرار دهد و همچنین تهیه زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی مورد نیاز، بر عهده‌ی بهره‌بردار است.

۶-۷- بهره‌بردار موظف است در صورت ایجاد دسترسی به نرم افزار بر بستر شبکه‌های مجازی، اینترنت و یا دسترسی از راه دور، با فراهم کردن محیطی امن از نظر سخت افزاری و نرم افزاری، تمامی ملاحظات و موارد امنیتی را مطابق استانداردهای متعارف رعایت کند. محافظت از نام کاربری و کلمه عبور کاربران و پایگاه داده، بر عهده‌ی بهره‌بردار بوده و مشکلات احتمالی ناشی از افشای آن، خارج از حدود مسئولیت و رانگر است.

۶-۸- بهره‌بردار متعهد است امکانات مخابراتی و سخت افزاری لازم برای دسترسی به اینترنت و استفاده از سرویس راه دور با حداقل پهنای باند اختصاصی دو مگابیت بر ثانیه (2Mbps) را تامین کند.

ماده ۷: حقوق و مالکیت معنوی

۷-۱- کلیه‌ی حقوق مادی و معنوی ناشی از راهکارهای نرم افزاری موضوع این نوشتار از هر جهت، متعلق به و رانگر است و بهره‌بردار حق دارد از آن‌ها صرفاً در موضوع این شرایط استفاده از خدمات و به تعداد نسخه‌های تصریح شده، استفاده کند و بدیهی‌ست که بهره‌بردار حق تکثیر، کپی‌برداری و یا انتقال راهکارهای نرم‌افزاری یادشده را به اشخاص ثالث به هر شکل و تحت هر عنوان، نخواهد داشت.

۷-۲- نرم افزارهای موضوع این نوشتار، مشمول تمامی مزایا و حمایت‌های مندرج در قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه‌ای و آیین نامه‌های اجرایی آن بوده و تمامی مندرجات قانون و آیین‌نامه یاد شده در مقابل بهره‌بردار قابل استناد است. بهره‌بردار مکلف به حفظ حقوق مادی و معنوی و رانگر است.

۷-۳- بهره‌بردار متعهد می‌گردد مطابق با قوانین حق امتیاز (کپی رایت) و قانون تجارت الکترونیک (مفاد ۶۵ و ۶۸ و ۷۴) از دسترسی افراد غیرمجاز و غیرمسئول به راهکارهای نرم افزاری ارایه شده، به شکل جدی خودداری کند و اجازه‌ی هرگونه دسترسی به پایگاه داده‌ی راهکارهای نرم افزاری رستاک را به افراد ثالث و یا سایر بهره‌بردارهای نرم افزاری ندهد. بدیهی است تبعات این گونه موارد با بهره‌بردار است و و رانگر می‌تواند به هر شکل قانونی و مجاز، از حقوق خود دفاع کند.

۷-۴- در صورت تخلف بهره‌بردار از مفاد این ماده، مسئولیت جبران کلیه‌ی خسارات مادی و معنوی، مستقیم و یا غیر مستقیم ناشی از کپی برداری، انتقال و غیره بر عهده‌ی بهره‌بردار خواهد بود. بهره‌بردار باید تکلیف موضوع این ماده را به کارمندان خود نیز تفهیم کرده و اقدامات لازم برای جلوگیری از نقض حقوق قانونی و رانگر را انجام دهد. در هر حال، انجام اقدامات یاد شده توسط کارمندان بهره‌بردار نیز نافی مسئولیت بهره‌بردار نیست و در این صورت، بهره‌بردار و شخص متخلف متضامناً مسئول جبران خسارات وارده خواهند بود.

ماده ۸: حل اختلاف

در صورت بروز هر گونه اختلاف در تفسیر یا اجرای مفاد این نوشتار، موضوع در ابتدا از طریق گفت و گو میان دو طرف برطرف خواهد شد و در صورت عدم توافق، موضوع به شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور به عنوان داور ارجاع داده می‌شود. بدیهی‌ست هر یک از طرفین می‌تواند موضوع اختلاف را از طریق مراجع قضایی پی‌گیری کند. در این صورت، طبق پذیرش بهره‌بردار، مراجع قضایی شهر تهران، محل ارجاع موضوع خواهد بود.

ماده ۹: سایر شرایط

۹-۱- در صورت بروز حوادث غیرقابل اجتناب که در ادبیات حقوقی به عنوان فورس ماژور شناخته می‌شود، شامل و نه محدود به سیل، زلزله، آتش‌سوزی، بیماری‌های فراگیر، اعتصابات و اعتراضات سراسری که خارج از حیطه‌ی اختیارات هر یک از طرفین و غیر قابل پیش‌بینی باشد، مدت فوق به منزله‌ی عدم اجرای تعهدات از سوی طرفین محسوب نشده و پس از رفع حالت اضطراری و فورس ماژور، طرفین ملزم به ایفای تعهدات خود نسبت به یک‌دیگر هستند.

۹-۲- طرفین متعهد می‌شوند تا یک سال پس از پایان دوره‌ی خدمات، به هیچ وجه با کارکنان طرف دیگر، هیچ نوع همکاری از قبیل قرارداد استخدامی، پاره وقت، مشاوره، (مگر با توافق کتبی طرفین) نداشته باشند.

۹-۳- افزایش هزینه‌ی خدمات پشتیبانی مشابه در سال آینده، عمدتاً با عنایت به میزان تورم عمومی (CPI) اعلامی از سوی بانک مرکزی کشور و مراجع ذی صلاح طی یک سال قبل، تعیین خواهد شد.

ماده ۱۰: مفاد و بندها

نوشتار پیش‌روی، دارای ۱۰ ماده، یک تبصره و یک پیوست است که با امضای بهره‌بردار، مورد پذیرش او قرار گرفته است و ورانگر نیز متعهد به تعهدات مندرج است.