



شماره قرارداد: DRC-MNT-140411

تاریخ انعقاد: ۱۸ آبان ماه ۱۴۰۴

قرارداد پشتیبانی و نگهداری وبسایت

ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین طرفین ذیل منعقد می گردد:

۱.۱. طرف اول (کارفرمایان):

شخص اول:

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تماس:

نشانی پست الکترونیکی رسمی:

شخص دوم:

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تماس:

نشانی پست الکترونیکی رسمی:

که از این پس در این قرارداد مجموعاً "کارفرما" نامیده می شوند.

۱.۲. طرف دوم (مجریان):

شخص اول:

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تماس:

نشانی پست الکترونیکی رسمی:

شخص دوم:

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تماس:

نشانی پست الکترونیکی رسمی:

که از این پس در این قرارداد مجموعاً "مجری" نامیده می شوند.

تبصره ۱: نماینده تام‌الاختیار و کانال ارتباطی: به منظور جلوگیری از ناهماهنگی و ثبت رسمی کلیه مکاتبات، طرفین توافق می‌نمایند که [نام یکی از کارفرمایان] به عنوان “نماینده کارفرما” و [نام یکی از مجریان] به عنوان “نماینده مجری” شناخته شوند. کلیه درخواست‌ها، تاییدات، گزارش‌ها و مکاتبات مرتبط با این قرارداد صرفاً باید از طریق ایمیل‌های رسمی این دو نماینده انجام شود و مکاتبات صورت گرفته از طرق دیگر یا توسط افراد دیگر، فاقد وجهت قانونی و غیرقابل استناد است.

ماده ۲: تعاریف و اصطلاحات

برای شفافیت و جلوگیری از تفسیرهای متعدد، اصطلاحات زیر در این قرارداد معانی مشخصی دارند:

- **وبسایت:** نسخه فعال و در حال اجرای وبسایت drcode-med.ir در زمان شروع این قرارداد.
- **ایراد (Bug):** هرگونه عملکرد مغایر با قابلیت‌های موجود و تعریف‌شده وبسایت در زمان شروع قرارداد که منجر به اختلال در فرآیندهای جاری سیستم شود.
- **به‌روزرسانی فوری (Urgent Update):** اعمال وصله‌های امنیتی حیاتی (Critical Security Patches) یا اصلاحاتی که عدم اعمال آن‌ها منجر به آسیب‌پذیری شدید امنیتی یا از دسترس خارج شدن کامل وبسایت گردد.
- **قابلیت جدید (New Feature):** هرگونه درخواست برای افزودن عملکرد، صفحه، بخش یا تغییری که در زمان شروع قرارداد در وبسایت وجود نداشته است و صرفاً “رفع ایراد” محسوب نمی‌شود.
- **زمان پاسخ‌دهی (Response Time):** فاصله زمانی بین اعلام یک مشکل از سوی کارفرما تا اعلام وصول و شروع بررسی آن توسط مجری.
- **زمان رفع مشکل (Resolution Time):** فاصله زمانی بین شروع بررسی تا ارائه راه‌حل نهایی برای مشکل اعلام شده.

ماده ۳: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات پشتیبانی فنی، نگهداری و حفظ امنیت وبسایت به آدرس drcode-med.ir به مدت ۴ ماه، مطابق با شرح خدمات مندرج در ماده ۴ این قرارداد.

ماده ۴: شرح دقیق خدمات

خدمات مجری در چارچوب این قرارداد منحصرأ شامل موارد زیر است:

۴.۱. رفع ایرادات (Debugging):

الف) فرانت‌اند: بررسی و رفع ایرادات بصری و عملکردی که در ظاهر وبسایت رخ می‌دهد، شامل مشکلات مربوط به چینش عناصر (Layout)، استایل‌ها (CSS) و مشکلات ریسپانسیو بودن در مرورگرهای استاندارد (کروم، فایرفاکس، سافاری).

ب) بک‌اند: بررسی و رفع ایرادات منطقی در عملکرد هسته سیستم، پایگاه داده و فرآیندهای سمت سرور که باعث ایجاد اختلال در عملکردهای موجود وبسایت (مانند ثبت‌نام، ورود، نمایش نسخه‌ها و ...) شود.

۴.۲. نگهداری (Maintenance):

الف) نظارت بر هاست: مانیتورینگ مستمر وضعیت سرور/هاست به منظور اطمینان از پایداری (Uptime) و عملکرد بهینه آن.

ب) مدیریت منابع: بررسی دوره‌ای مصرف منابع (CPU, RAM) و ارائه پیشنهاد برای بهینه‌سازی یا ارتقاء در صورت نیاز (هزینه ارتقاء بر عهده کارفرماست).

۴.۳. حفظ امنیت و اطلاعات:

الف) نظارت امنیتی: انجام اسکن‌های دوره‌ای برای شناسایی بدافزارها و آسیب‌پذیری‌های احتمالی.

ب) مدیریت دسترسی‌ها: حصول اطمینان از ایمن بودن دسترسی‌های مدیریتی و جلوگیری از نفوذهای غیرمجاز.

ج) پشتیبان‌گیری (Backup): تنظیم و مدیریت فرآیند پشتیبان‌گیری منظم (روزانه یا هفتگی) از فایل‌ها و پایگاه داده وبسایت.

۴.۴. به‌روزرسانی‌های فوری:

شناسایی و اعمال به‌روزرسانی‌های امنیتی حیاتی برای هسته سیستم، کتابخانه‌ها یا فریم‌ورک مورد استفاده، در صورتی که عدم اعمال آن‌ها ریسک امنیتی بالایی برای وبسایت ایجاد کند.

ماده ۵: مدت و مبلغ قرارداد

۵.۱. مدت قرارداد: این قرارداد از تاریخ امضا به مدت ۴ ماه کامل شمسی معتبر است.

۵.۲. مبلغ قرارداد: مبلغ کل خدمات برای دوره ۴ ماهه، به صورت مقطوع ۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان (معادل پنج میلیون تومان) تعیین می‌گردد.

۵.۳. نحوه پرداخت:

- پرداخت اول: مبلغ ۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان همزمان با امضای قرارداد.
 - پرداخت دوم: مبلغ ۳,۰۰۰,۰۰۰ تومان حداکثر تا ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ شروع قرارداد.
- ۵.۴. تعلیق خدمات: در صورت تاخیر کارفرما در پرداخت قسط دوم بیش از ۵ روز کاری از موعد مقرر، مجری حق دارد ارائه کلیه خدمات پشتیبانی را تا زمان تسویه حساب کامل تعلیق نماید. مدت زمان تعلیق به دوره قرارداد افزوده نخواهد شد و مسئولیتی از بابت مشکلات احتمالی وبسایت (اعم از فنی، امنیتی یا در دسترس نبودن) در دوره تعلیق، متوجه مجری نخواهد بود.

ماده ۶: سطح خدمات و نحوه ارتباط (SLA)

- ۶.۱. ساعات کاری رسمی: شنبه تا پنجشنبه از ساعت ۹:۰۰ الی ۱۷:۰۰ (به استثنای تعطیلات رسمی).
- ۶.۲. کانال ارتباطی رسمی: کلیه درخواست‌های پشتیبانی باید صرفاً از طریق ارسال ایمیل از سوی نماینده کارفرما به نماینده مجری ثبت گردد.
- ۶.۳. زمان بندی پاسخ‌دهی:
- سطح ۱ - بحرانی (Critical): مواردی که منجر به از دسترس خارج شدن کامل وبسایت یا اختلال در فرآیندهای اصلی کسب‌وکار (مانند ثبت‌نام، ورود، خرید اشتراک) شده است.
 - زمان پاسخ‌دهی: ۲ ساعت کاری.
 - سطح ۲ - اولویت بالا (High): مواردی که یک قابلیت مهم غیرفعال شده اما جایگزین موقتی دارد یا فرآیندهای اصلی هنوز کار می‌کنند (مثلاً یک فیلتر در جستجو کار نمی‌کند).
 - زمان پاسخ‌دهی: ۸ ساعت کاری.
 - سطح ۳ - عادی (Normal): ایرادات جزئی ظاهری، مشکلات تایپی یا مواردی که تاثیر کمی بر تجربه کاربری دارند.
 - زمان پاسخ‌دهی: ۲۴ ساعت کاری.

تبصره ۲: "زمان پاسخ‌دهی" به معنای اعلام وصول و شروع بررسی مشکل است و با "زمان رفع مشکل" که بسته به پیچیدگی ایراد متغیر است و پس از بررسی اولیه اعلام می‌گردد، تفاوت دارد.

ماده ۷: موارد خارج از تعهدات مجری (Exclusions)

این قرارداد موارد زیر را پوشش نمی‌دهد و انجام آن‌ها مستلزم توافق و قرارداد جداگانه است:

- طراحی و پیاده‌سازی هرگونه قابلیت جدید.
- هر نوع طراحی گرافیکی، تولید محتوا، ورود اطلاعات یا تغییر در ساختار صفحات.

- بهینه‌سازی برای موتورهای جستجو (SEO).
- رفع مشکلات ناشی از دخالت یا دستکاری کدها توسط کارفرما یا شخص ثالث.
- رفع مشکلات ناشی از ایرادات زیرساختی سرویس‌دهنده هاستینگ که خارج از کنترل مجری باشد.
- پرداخت هزینه‌های مربوط به دامنه، هاستینگ یا هر سرویس شخص ثالث دیگر.

ماده ۸: تعهدات طرفین

۸.۱. تعهدات کارفرما:

- پرداخت به موقع مبالغ قرارداد.
- فراهم نمودن کلیه دسترسی‌های لازم (هاست، پنل مدیریت و...) برای مجری.
- عدم ایجاد هرگونه تغییر در کدهای منبع (Source Code)، پایگاه داده یا تنظیمات سرور توسط خود یا اشخاص ثالث. در صورت انجام چنین تغییراتی، هرگونه مشکل ناشی از آن خارج از تعهدات این قرارداد بوده و رفع آن مستلزم هزینه جداگانه خواهد بود.
- ثبت درخواست‌ها فقط از طریق کانال ارتباطی رسمی.

۸.۲. تعهدات مجری:

- ارائه کلیه خدمات مندرج در ماده ۴ با دقت و کیفیت فنی لازم.
- پاسخگویی به درخواست‌ها در چارچوب زمانی SLA (ماده ۶).
- حفظ محرمانگی کلیه اطلاعات کارفرما.
- ارائه گزارش ماهانه از اقدامات انجام شده در صورت درخواست کارفرما.

ماده ۹: فسخ و تمدید قرارداد

- ۹.۱. این قرارداد لازم‌الاجرا بوده و فسخ آن تنها در صورت تخلف اساسی یکی از طرفین از تعهدات خود و پس از اخطار کتبی ۷ روزه امکان‌پذیر است.
- ۹.۲. در صورت تمایل طرفین به ادامه همکاری، قرارداد جدیدی با شرایط و هزینه روز، حداقل ۱۵ روز پیش از انقضای این قرارداد منعقد خواهد شد.

ماده ۱۰: حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف، طرفین ابتدا تلاش خواهند کرد ظرف مدت ۷ روز کاری از طریق مذاکره مستقیم آن را حل و فصل نمایند. در صورت عدم حصول نتیجه، موضوع به داوری اجباری شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان مربوطه ارجاع خواهد شد و رای صادره از سوی آن مرجع، برای طرفین قطعی و لازم‌الاجرا است.

ماده ۱۱: محرمانگی و حفظ اطلاعات

۱۱.۱. **تعریف اطلاعات محرمانه:** طرفین توافق می‌نمایند که کلیه اطلاعاتی که در طول اجرای این قرارداد به صورت کتبی، شفاهی یا الکترونیکی رد و بدل می‌کنند، محرمانه تلقی می‌شود. این اطلاعات شامل موارد زیر است اما به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- **از طرف کارفرما:** کدهای منبع (Source Code) وبسایت، ساختار و داده‌های پایگاه داده، اطلاعات کاربران (نام، ایمیل، شماره تماس)، اطلاعات مربوط به اشتراک‌ها و پرداخت‌ها، استراتژی‌های تجاری و هرگونه اطلاعات دسترسی (نام کاربری و رمز عبور هاست، پنل مدیریت و...).
- **از طرف مجری:** الگوریتم‌های اختصاصی، روش‌های فنی، ابزارها یا کتابخانه‌هایی که مالکیت معنوی آن‌ها متعلق به مجری است.

۱۱.۲. **تعهد به عدم افشا:** طرفین متعهد می‌شوند که اطلاعات محرمانه طرف مقابل را به شدت محافظت کرده و تحت هیچ شرایطی، بدون کسب رضایت کتبی و صریح طرف دیگر، این اطلاعات را در اختیار اشخاص ثالث (اعم از حقیقی و حقوقی) قرار ندهند.

۱۱.۳. **موارد استثنا:** تعهد به محرمانگی شامل مواردی که به حکم قانون یا مراجع قضایی لازم به افشا باشد، نمی‌گردد. در چنین شرایطی، طرفی که ملزم به افشای اطلاعات است، باید بلافاصله طرف دیگر را از این موضوع مطلع سازد.

۱۱.۴. **بقای تعهد:** این تعهد به حفظ محرمانگی، نامحدود بوده و حتی پس از خاتمه، فسخ یا انقضای مدت قرارداد نیز به قوت خود باقی خواهد ماند.

۱۱.۵. **بازگرداندن اطلاعات:** پس از خاتمه یا فسخ قرارداد، مجری متعهد است ظرف مدت ۷ روز کاری، کلیه اطلاعات محرمانه و دسترسی‌های دریافتی از کارفرما را به وی بازگردانده یا به صورت امن و غیرقابل بازیابی حذف نماید.

ماده ۱۲: قوه قاهره (فورس ماژور - Force Majeure)

۱۲.۱. **تعریف:** قوه قاهره به هر رویداد خارجی، غیرقابل پیش‌بینی و غیرقابل کنترل اطلاق می‌شود که مستقیماً مانع از اجرای تعهدات یکی از طرفین گردد. این موارد شامل، اما نه محدود به، بلایای طبیعی (زلزله، سیل،

آتش‌سوزی)، جنگ، قطعی سراسری و طولانی‌مدت اینترنت یا برق، محدودیت‌های قانونی و دولتی جدید و... می‌باشد.

۱۲.۲. **فرآیند اعلام:** طرفی که به دلیل وقوع قوه قاهره قادر به ایفای تعهدات خود نیست، موظف است ظرف مدت ۳ روز کاری از زمان وقوع، طرف دیگر را به صورت کتبی (ایمیل رسمی) مطلع نموده و مستندات لازم را ارائه دهد.

۱۲.۳. **اثرات:** پس از تایید وقوع قوه قاهره:

- اجرای تعهدات طرفین تا زمان رفع آن به حالت تعلیق در می‌آید.
 - مدت زمان قرارداد به میزان دوره تعلیق، افزایش می‌یابد.
 - هیچ یک از طرفین به دلیل تاخیر ناشی از قوه قاهره، مشمول جریمه نخواهند شد.
- ۱۲.۴. **خاتمه قرارداد:** چنانچه وضعیت قوه قاهره بیش از ۳۰ روز تقویمی ادامه یابد، هر یک از طرفین حق دارد قرارداد را بدون نیاز به پرداخت خسارت به طرف دیگر، فسخ نماید. در این صورت، کارفرما موظف است هزینه خدمات انجام‌شده توسط مجری تا پیش از تاریخ وقوع قوه قاهره را به طور کامل تسویه نماید.

تبصره: مشکلات مالی، تغییرات نرخ ارز یا مشکلات داخلی شرکت‌های طرفین، به هیچ عنوان مصداق قوه قاهره محسوب نمی‌گردد.

مجری اول

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ:

مجری دوم

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ:

کارفرمای اول

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ:

کارفرمای دوم

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ: