



## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

ماده (۱) طرفین تفاهم نامه:

تفاهم نامه حاضر فی مابین شرکت به شماره ثبت و شناسه ملی و شناسه ملی به آدرس و تلفن که از این پس اختصاراً در این تفاهم نامه کارفرما نامیده می شود از یک طرف؛ و شرکت انتقال اطلاعات آریک به شماره ثبت ۵۷۱۲۰۳ و نمایندگی جناب آقای سید علیرضا بادسار به عنوان مدیرعامل به آدرس تهران، خیابان شهید بهشتی، خیابان پاکستان، کوچه حکیمی، پلاک ۲۳، طبقه سوم و تلفن ثابت ۰۲۱-۹۱۰۰۹۹۰۸ از طرف دیگر که از این پس مجری نامیده می شود، با شرایط ذیل منعقد می گردد.

ماده (۲) موضوع تفاهم نامه:

موضوع تفاهم نامه عبارت است از مهندسی و پشتیبانی واحد آی تی کارفرما شامل خدمات:

۱- پشتیبانی نرم افزاری و سخت افزاری کلاینت ها:

- سرویس سخت افزاری دوره ای و موردی کیس ها؛
- رفع ایرادات سطحی و عمومی سخت افزارها؛
- پارتیشن بندی، نصب و تعویض ویندوز کلاینت ها؛
- نصب، آپدیت و آپگرید نرم افزارهای عمومی و مورد درخواست کاربران؛

۲- پشتیبانی نرم افزاری و سخت افزاری سرورها:

- سرویس سخت افزاری سرورهای رک مونت و تاور مستقر در اتاق سرور؛
- سرویس سخت افزاری دوره ای، رک ها، سوئیچ ها و روترهای سطح شبکه؛
- نصب، آپدیت و رفع ایرادات سرویس مجازی سازی Hyper-V یا ESXi؛
- نصب و راه اندازی ماشین های مجازی و کانفیگ استاندارد آنها؛
- نصب و راه اندازی سیستم عامل های سروری ویندوزی و لینوکسی بنا به درخواست و نیاز؛
- نصب و راه اندازی رول ها و فیچرهای مورد نیاز در هر سرور و ماشین مجازی؛



## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

۳- عیب یابی و برطرف کردن خطاهای سیستم ها:

- a. تحقیق در خصوص شیوه های حل مسئله و بروزرسانی اطلاعات دپارتمان آی تی؛
- b. مستندسازی شیوه های حل مشکلات در دسته بندی های استاندارد؛

۴- بروزرسانی و مدیریت روترها، سوئیچ ها و تجهیزات زیرساختی:

- a. بروزرسانی سیستم عامل ها و فریم ور های انواع تجهیزات مورد استفاده در لایه های ۲ و ۳ شبکه ؛
- b. مدیریت و بهینه سازی ارتباطات شعب، روترها، تانلینگ ها و سایر موارد ارتباطی؛
- c. پشتیبانی زیرساخت دوربین مداربسته (CCTV)؛

۵- تامین امنیت زیرساخت فناوری اطلاعات:

- a. پیاده سازی سناریوهای امنیتی در سطح نیاز و توان مالی و عملیاتی مجموعه؛
- b. توجه به مثلث امنیت اطلاعات و سعی حداکثری در بهینه سازی آن؛
- c. پیاده سازی سرویس های امنیت اطلاعات در فضای اشتراک گذاری فایل؛
- d. طراحی و پیاده سازی سرویس های بکاپ گیری اتوماتیک از سرورها و بانک های اطلاعاتی؛
- e. پیاده سازی شبکه دامین با فیچرهای مناسب جهت ایجاد سطوح دسترسی کاربران؛
- f. بهینه سازی و بروزرسانی فایروال و تجهیزات امنیتی (در صورت وجود)؛

۶- پیاده سازی سناریو های مدیریتی و نظارتی در کل ساختار شبکه:

- a. راه اندازی سرویس های اسکرین مانیتورینگ؛
- b. راه اندازی سرویس های Remote Desktop؛

۷- مستندسازی شبکه و ساختار انفورماتیکی:

- a. مستندسازی کلیه تنظیمات، کانفیگ ها، رنج های آی پی و ... کل شبکه؛
- b. طراحی شبکه شماتیک فیزیکی و درج در فایل ویزو؛



## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

۸- خدمات:

- کلیه اقدامات مربوط به نصب و راه اندازی انواع سرور و کلاینت و نرم افزار؛
- کلیه اقدامات مربوط به برطرف کردن مشکلات نرم افزاری سیستم ها؛
- ارائه گزارشات فصلی در ابعاد مختلف دپارتمان آی تی؛
- حضور Administrator شبکه در جلسات درون سازمانی و برون سازمانی کارفرما به عنوان مشاور و مسئول توسعه زیرساخت انفورماتیکی و تکنولوژی سازمان (CTO)؛

- تبصره ۱: در موارد بروز مشکل در دستگاه ها یا نرم افزار های خاص شامل سیستم ساختمان هوشمند، دستگاه های کپی یا صنعتی، نرم افزارهای اتوماسیون، نرم افزارهای اختصاصی، نرم افزار های مالی و نرم افزارهایی که از استاندارد های برنامه نویسی عرف خارج بوده و یا توسط شخص، شرکت یا گروه دیگری تولید و توسعه داده شده باشد، پشتیبانی با شرکت اصلی (فروشنده) می باشد.
- تبصره ۲: ساعات ارائه خدمات از طرف مجری در روز های شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۳۰ الی ۱۷:۳۰ و روز های پنج شنبه از ساعت ۸:۳۰ الی ۱۳:۳۰ می باشد.

### ماده (۳) مدت تفاهم نامه:

مدت قرارداد از تاریخ تا به مدت می باشد.

- تبصره ۳: پس از پایان تفاهم نامه، ادامه همکاری و ارائه خدمات با توافق و عقد تفاهم نامه مجدد امکان پذیر می باشد.

### ماده (۴) مبلغ تفاهم نامه:

مبلغ کل تفاهم نامه، ریال بعلاوه ۹٪ مالیات بر ارزش افزوده می باشد. پرداخت هزینه تفاهم نامه در فقره بتاریخ های ،  
و هر یک به مبلغ ریال بعلاوه ۹٪ ارزش افزوده بوده که با ارائه صورت وضعیت به حساب نزد بانک بنام شرکت انتقال اطلاعات آریک واریز خواهد گردید.

## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

### ماده (۵) تعهدات مجری:

۵-۱) مجری متعهد می گردد تمامی نیازهای مجموعه را در چارچوب تفاهم نامه راسا و یا از طریق عوامل اجرایی خود در اسرع وقت پاسخگو بوده و اقدامات لازم را اجرا نماید.

۵-۲) مجری متعهد می گردد در شرایط اضطراری، در صورت نیاز جهت انجام امور به محل کارفرما مراجعه نماید.

۵-۳) مجری در ساعات کاری آماده پاسخگویی و انجام در خواست کارفرما به صورت ریموت ( از راه دور ) می باشد.

۵-۴) مجری متعهد می گردد کلیه اطلاعات کارفرما شامل فایل های موجود در شرکت، اطلاعات سخت افزاری و نرم افزاری، رمزها، اطلاعات مودم، اکسس پوینت و رمز های مربوط به بانک های اطلاعاتی SQL و سایر اطلاعات مربوط به کارفرما و سیاست های کاری در حوزه IT را که در اختیار دارد، چه در زمان اجرای تفاهم نامه و چه بعد از اتمام تفاهم نامه محرمانه تلقی نموده و از افشای آن به دیگران خودداری نماید.

۵-۵) تشخیص خرابی قطعات و تعویض آنها بر عهده مجری می باشد. بدیهی است هزینه خرید قطعه و حمل و نقل بر عهده کارفرما است.

۵-۶) این تفاهم نامه شامل خرابی های ناشی از آتش سوزی، جابجایی غلط توسط افراد غیر، نوسانات برق، تخریب عمدی پرسنل شرکت و یا افراد خارج از شرکت و تعمیرات توسط اشخاص غیر مجاز نمی باشد و مجری تعهد و مسئولیتی نسبت به هیچ یک از موارد ذکر شده ندارد.

۵-۷) مجری موظف است همواره استانداردهای لازم را مد نظر قرارداد و اقدامات خود را بر اساس استانداردهای امنیت اطلاعات منطبق سازد.

۵-۸) مجری موظف است و اختیار دارد در صورتی که در کل یا بخشی از فرآیندهای کاری و اجرایی دپارتمان های مجموعه کارفرما، مواردی بر خلاف استاندارد، دسترسی های غیر مجاز و هرگونه موردی که بتواند باعث آسیب به حریم و امنیت اطلاعات مجموعه گردد را مشاهده کند، فارغ از پست سازمانی کاربران محدودیت های لازم را اعمال نموده و در صورت نیاز، گزارش آن را به کارفرما بصورت مکتوب و یا طی برگزاری جلسه ارائه نماید.

## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

۵-۹) مجری موظف است گزارش فعالیت های خود را هر فصل بصورت مکتوب و یا طی برگزاری جلسه با کارفرما به وی ارائه نماید.

۵-۱۰) مجری موظف است کلیه اقدامات، تنظیمات، پیکربندی ها و دیگر موارد حائز اهمیت را مستند کرده و نزد خود محفوظ نگه دارد و در صورت درخواست کارفرما، تمام موارد را تحت عنوان ویزو شبکه بصورت کامل و صحیح ارائه نماید.

۵-۱۱) مجری موظف است برای کنترل بهتر و افزایش بهره وری شبکه، اقدام به طراحی چک لیست استاندارد بر اساس نیازهای مجموعه نماید و بصورت مرتب و زمان بندی شده اجرای آن را در دستور کار قرار دهد.

۵-۱۲) مجری اختیار دارد برای افزایش نظارت سیستم های تحت کنترل خود، از ابزارهای مانیتورینگ، لاگینگ، اسنیفینگ و هر ابزاری که موجب افزایش توان عملیاتی و نظارتی وی میشود استفاده نماید.

۵-۱۳) مجری موظف است یک نفر کارشناس (Help-Desk) آموزش دیده متناسب با نیازهای کارفرما معرفی کرده و وی می بایست حداقل به مدت ساعت در هر هفته ( ساعت در ماه) مطابق با برنامه از پیش تعریف شده در محل کارفرما جهت انجام امور محوله فارغ از اینکه مشکل مشخصی در شبکه وجود دارد یا خیر حضور داشته باشد. همچنین در تمامی روزها و ساعات کاری هفته، مجری بصورت ریموت آماده انجام و ارائه خدمات مورد تفاهم به پرسنل کارفرما می باشد. همچنین خدمات نظارتی و کنترلی سطح یک (Administration) بصورت مستمر و همه روزه توسط کارشناسان خبره در محل شرکت مجری از طریق تانلینگ های ایجاد شده انجام خواهد گردید.

۵-۱۴) با توجه به نسبی بودن امنیت در تمامی شبکه های رایانه ای، مجری مسئولیتی در قبال حملات احتمالی سایبری، از دست رفتن اطلاعات بر اثر حملات Broadcast و Unicast و ... ندارد. اما از وظایف مجری است تا تمام تلاش را در چارچوب اطلاعات فنی خود در جهت تامین امنیت نسبی داشته باشد.

۵-۱۵) مجری موظف است در صورت نیاز به سخت افزار یا نرم افزار جهت تامین نیازهای کاربران و یا بخش سروری کارفرما، موارد را بصورت مکتوب و یا جلسات مستقیم به کارفرما و یا نماینده وی اطلاع دهد. در صورتی که این موارد درخواستی حیاتی بوده و کارفرما دستورات لازم جهت تامین و خریداری آن را صادر ننماید و عدم تهیه آنها، آسیب های احتمالی را به دنبال داشته باشد، مسئولیتی متوجه مجری نخواهد بود.

## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

۵-۱۶) مجری موظف به تامین خواسته ها و نیازهای کارفرما در چارچوب این تفاهم نامه می باشد.

۵-۱۷) در صورت عدم پرداخت مبلغ تفاهم نامه به مجری طی ۱۵ روز پس از زمان مقرر پرداخت ماهیانه، مجری مخیر است و میتواند ارائه خدمات خود را تا دریافت حقوق قانونی خود متوقف نماید. تصریح میگردد در صورتی که مجری بدلیل عدم دریافت حقوق یا تنخواه، خدمات خود را متوقف نماید، بابت مدت زمان توقف ارائه خدمات، از مبلغ کل تفاهم نامه و پرداختی های ماهیانه هیچ مبلغی کسر نخواهد شد و کارفرما موظف به پرداخت کامل هزینه خدمات مطابق با این تفاهم نامه می باشد.

۵-۱۸) در صورتیکه بر اساس نیاز تعداد مراجعات کارشناسان مجری به محل کارفرما بیش از تعداد دفعات قید شده در این تفاهم نامه باشد، هزینه ایاب و ذهاب آن بر عهده کارفرما خواهد بود.

## ماده ۶) تعهدات کارفرما:

۶-۱) کارفرما می بایست همکاری لازم را در خصوص رعایت کلیه نکات ایمنی در حوزه سایبری و انفورماتیک که از طرف مجری درخواست و یا ابلاغ میگردد را در حد متعارف رعایت نماید و نیز دستورات لازم در اجرای هر چه بهتر و کامل تر به پرسنل دپارتمان های مختلف صادر فرماید.

۶-۲) پرسنل کارفرما می بایست درخواست خود را در سیستم تیکتینگ مجری به آدرس [www.iric.co](http://www.iric.co) ثبت نمایند. همچنین تلفن شرکت انتقال اطلاعات آریک (۰۲۱-۹۱۰۰۹۹۰۸) در ساعات کاری مشخص شده در این قرارداد آماده دریافت درخواست های کارفرما می باشد.

۶-۳) کارفرما متعهد می گردد بدون هماهنگی با مجری از افراد متفرقه جهت تعمیر ، تغییر ، بازدید سرور ، نصب نرم افزار و تجهیزات مرتبط با کامپیوتر و شبکه استفاده ننماید؛ بدیهی است در صورت اتفاق، کلیه ایرادات و مشکلات احتمالی آن به عهده کارفرما می باشد.

## ماده ۷) حوادث غیر مترقبه ( فورس ماژور):

به هنگام بروز حوادث غیر مترقبه و سایر عوامل از قبیل جنگ، آتش سوزی، زلزله، قطع ارتباط مخابراتی، وضع قوانین و مقررات دولتی به گونه ای که انجام تعهدات موضوع تفاهم نامه را منتفی نماید ، مسئولیتی متوجه مجری و کارفرما نخواهد بود.

## پیش نویس تفاهم نامه مدیریت و پشتیبانی دپارتمان آی تی

### ماده ۸) فسخ تفاهم نامه:

در صورتی که هر یک از طرفین به بخش یا تمامی تعهدات خود عمل ننمایند، طرف مقابل می تواند با ارسال اخطار کتبی با مهلت حداقل ۳۰ روز اقدام به فسخ تفاهم نامه نماید. در صورت فسخ تفاهم نامه، کارفرما متعهد می گردد که کارمزد خدمات ارائه شده توسط مشاور تا زمان فسخ را به وی پرداخت نماید. همچنین مجری متعهد میگردد تا ۱ ماه پس از فسخ تفاهم نامه، با نیروی جدید حوزه انفورماتیک شرکت، همکاری لازم جهت ارائه توضیحات و مستندات را داشته باشد.

### ماده ۹) تعداد نسخ تفاهم نامه:

این تفاهم نامه در ۷ صفحه، ۹ ماده و ۳ تبصره و در ۲ نسخه تنظیم، که هر یک از نسخ آن دارای حکم واحد است و پس از امضا و مبادله بین طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

مهر و امضا کارفرما

مهر و امضا مجری