

نمونه قرارداد خدمات پشتیبانی وبسایت (بازنویسی شده)

این قرارداد بین:

کارفرما :

نام / نام شرکت: [نام کامل کارفرما/شرکت کارفرما]

شماره ثبت / کد ملی: [شماره ثبت شرکت/کد ملی کارفرما]

آدرس: [آدرس کامل کارفرما]

تلفن: [شماره تلفن کارفرما]

ایمیل: [ایمیل کارفرما]

پیمانکار :

نام / نام شرکت: [نام کامل پیمانکار/شرکت پیمانکار]

شماره ثبت / کد ملی: [شماره ثبت شرکت/کد ملی پیمانکار]

آدرس: [آدرس کامل پیمانکار]

تلفن: [شماره تلفن پیمانکار]

ایمیل: [ایمیل پیمانکار]

(که از این پس به ترتیب «کارفرما» و «پیمانکار» نامیده می‌شوند) در تاریخ [تاریخ عقد قرارداد] منعقد گردید.

## ماده ۱ - موضوع قرارداد

این قرارداد جهت ارائه خدمات پشتیبانی و نگهداری وبسایت ([آدرس وبسایت کارفرما]) متعلق به کارفرما تنظیم و موارد ارائه شده در ادامه را در بر می‌گیرد.

تعاریف :

در این قرارداد :

"-ساعت کاری" به معنای شرایط کاری عادی (مثلاً از ساعت ۸ صبح تا ۶ عصر به وقت ایران) تعریف می‌شود .

"-مشکلات بحرانی" به شرایطی گفته می‌شود که موجب از کار افتادن کامل وبسایت یا عدم دسترسی عمومی شود.

## ماده ۲ - سطح خدمات (SLA)

2.1. پاسخگویی: پیمانکار متعهد می‌شود ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری به تیکت‌های دریافتی از کارفرما پاسخ دهد .

2.2. رفع مشکلات بحرانی: پیمانکار متعهد است در صورت بروز مشکل بحرانی (تعریف شده در تعاریف این قرارداد)، ظرف مدت کمتر از ۴ ساعت از زمان اعلام، مشکل را برطرف نماید .

2.3. گزارش‌دهی: پیمانکار موظف است گزارش‌های دوره‌ای (ماهانه) شامل آمار بازدید، ترافیک، وضعیت امنیتی و اقدامات انجام شده، به کارفرما ارائه نماید .

2.4. اعلان زمان نگهداری: وقت نگهداری و به‌روزرسانی‌های ضروری حداقل ۲۴ ساعت قبل به اطلاع کارفرما رسانده شده و ترجیحاً در ساعات کم‌ترافیک انجام می‌شود.

### ماده ۳ - پشتیبانی خارج از ساعات کاری

3.1. در صورت نیاز به پشتیبانی در روزهای تعطیل رسمی یا خارج از ساعات کاری، پیمانکار خدمات را ارائه می‌دهد .

3.2. هزینه‌های پشتیبانی خارج از ساعات کاری به صورت ساعتی با نرخ [مبلغ توافقی به ازای هر ساعت] ریال محاسبه شده و در فاکتور ماهیانه درج می‌گردد.

### ماده ۴ - بکاپ‌گیری و بازیابی اطلاعات

4.1. پیمانکار موظف است طبق توافق (مثلاً به صورت روزانه یا هفتگی) از تمامی اطلاعات و فایل‌های وبسایت بکاپ تهیه کند .

4.2. در صورت نیاز به بازیابی اطلاعات، آخرین نسخه پشتیبان با سرعت لازم بازیابی می‌شود. در صورت عدم انجام منظم یا صحیح عملیات بکاپ، مسئولیت خسارات ناشی به عهده پیمانکار خواهد بود.

## ماده ۵ - آموزش و مستندسازی

5.1. پیمانکار حداقل یک جلسه آموزشی جهت توضیح نحوه مدیریت محتوا، ثبت و پیگیری تیکت‌ها و روش‌های بک‌آپ‌گیری به کارفرما (یا نماینده معرفی‌شده) ارائه می‌دهد .

5.2. مستندات کاربردی) به صورت فایل (PDF شامل راهنماهای بخش‌های مهم وب‌سایت به کارفرما تحویل داده می‌شود.

## ماده ۶ - شرایط تمدید و بازنگری قرارداد

6.1. این قرارداد برای مدت [مثلاً ۶/۳ ماه] از تاریخ امضا معتبر بوده و پس از انقضا به صورت خودکار برای دوره‌های [مثلاً سه‌ماهه] تمدید می‌شود، مگر آنکه یکی از طرفین حداقل ۳۰ روز پیش از پایان دوره جاری به صورت کتبی نسبت به عدم تمدید اعلام کند .

6.2. هرگونه تغییر در شرایط و هزینه‌ها فقط با توافق کتبی طرفین قابل اجراست.

## ماده ۷ - ملاحظات خاص

7.1. به‌روزرسانی‌های امنیتی: پیمانکار موظف است بلافاصله پس از شناسایی تهدید یا دریافت اعلام از سوی کارفرما، به‌روزرسانی‌های امنیتی را اعمال کند .

- 7.2. گزارش‌گیری تخصصی: گزارش‌های تحلیل وضعیت سئو و عملکرد وبسایت به صورت [مثلاً فصلی یا شش‌ماهه] به کارفرما ارائه خواهد شد .
- 7.3. هرگونه موارد خاص دیگر مطابق با توافق کتبی طرفین اضافه گردد.

#### ماده ۸ - هزینه‌ها و شرایط پرداخت

- 8.1. مبلغ کل خدمات: هزینه کل خدمات پشتیبانی برای دوره [مدت زمان اولیه] مبلغ [مبلغ کل به عدد] ([مبلغ کل به حروف]) ریال تعیین شده است .
- 8.2. پیش‌پرداخت: مبلغ [مبلغ پیش‌پرداخت به عدد] ([مبلغ پیش‌پرداخت به حروف]) ریال در زمان امضای قرارداد به عنوان پیش‌پرداخت پرداخت می‌شود .
- 8.3. اقساط ماهیانه: باقیمانده مبلغ به صورت اقساط ماهیانه به میزان [مبلغ قسط ماهیانه به عدد] ([مبلغ قسط ماهیانه به حروف]) ریال در ابتدای هر ماه پرداخت خواهد شد .
- 8.4. شیوه پرداخت: تمامی مبالغ به حساب بانکی شماره [شماره حساب] به نام [نام صاحب حساب] در بانک [نام بانک] واریز خواهد شد .
- 8.5. تأخیر در پرداخت: در صورت تأخیر بیش از [تعداد روز مثلاً ۷] روز کاری، علاوه بر این که پیمانکار می‌تواند خدمات را تعلیق کند، ممکن است کارفرما ملزم به پرداخت جریمه تأخیر به میزان [درصد یا مبلغ تعیین‌شده] گردد.

ماده ۹ - تعهدات طرفین

9.1. تعهدات پیمانکار :

ارائه خدمات طبق بالاترین استاندارد کیفیت و در مهلت‌های مقرر .

حفظ محرمانگی اطلاعات کارفرما .

ارائه گزارش‌های پیشرفت و رسیدگی به تیکت‌ها .

ارائه پشتیبانی فنی لازم در شرایط عادی و خارج از ساعات کاری (با رعایت شرایط مالی تعیین‌شده).

9.2. تعهدات کارفرما :

ارائه دسترسی‌های لازم (مانند پنل مدیریت، هاست و دامنه) به پیمانکار .

همکاری کامل در روند ارائه خدمات .

پرداخت به موقع هزینه‌های تعیین‌شده.

ماده ۱۰ - حقوق مالکیت

تمام تغییرات، بهینه‌سازی‌ها، کدها و مستندات توسعه‌یافته در طول اجرای این قرارداد، پس از پرداخت‌های نهایی، به صورت کامل متعلق به کارفرما خواهد بود.

## ماده ۱۱ - حفظ محرمانگی

پیمانکار متعهد است تمامی اطلاعات محرمانه کارفرما (شامل داده‌های کاربران، اطلاعات مالی و استراتژی‌های کسب‌وکار) را محفوظ نگه دارد و تنها در صورت دریافت رضایت کتبی کارفرما یا در موارد ضروری قانونی افشا نماید.

## ماده ۱۲ - شرایط فسخ قرارداد

12.1. هر یک از طرفین ممکن است در صورت رخداد نقض مفاد اصلی این قرارداد توسط طرف مقابل و عدم رفع آن ظرف مدت [مثلاً ۱۵] روز پس از اخطار کتبی، قرارداد را فسخ نماید .

12.2. در صورت فسخ، کلیه تعهدات مالی و غیرمالی تا تاریخ فسخ باید تسویه گردد.

## ماده ۱۳ - حل اختلافات و قوانین حاکم

13.1. اختلافات ناشی از تفسیر یا اجرای این قرارداد ابتدا از طریق گفت‌وگو و مذاکره حل و فصل خواهد شد .

13.2. در صورت عدم توافق، اختلافات از طریق [دادگاه‌های عمومی شهر تهران / شورای حل اختلاف] و طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران پیگیری خواهد شد.

#### ماده ۱۴ - شرایط فورس ماژور

- 14.1. در صورت بروز شرایط فورس ماژور (از قبیل بلایای طبیعی، جنگ، شورش، تحریم‌های اقتصادی و ...) که اجرای تعهدات هر دو طرف را به‌طور موقت مختل کند، طرفین از اجرای تعهدات خود در مدت وقوع شرایط مذکور معاف خواهند بود .
- 14.2. به محض رفع شرایط فورس ماژور، طرفین موظف به از سرگیری اجرای تعهدات وفق این قرارداد خواهند بود.

#### ماده ۱۵ - انتقال حقوق و تعهدات

هیچ یک از طرفین مجاز به واگذاری یا انتقال حقوق و تعهدات ناشی از این قرارداد به اشخاص ثالث بدون دریافت موافقت کتبی از طرف مقابل نخواهد بود.

#### ماده ۱۶ - محدودیت مسئولیت

در صورتی که به دلیل تأخیر در ارائه خدمات یا مشکلات فنی، خسارات مستقیم یا غیرمستقیم برای کارفرما ایجاد گردد، پیمانکار مسئولیتی فراتر از مبلغ پرداختی توسط کارفرما نخواهد داشت؛ مگر در موارد اثبات قصور عمدی یا تخلف آشکار از مفاد این قرارداد.



## ماده ۱۷ - اطلاع رسانی رسمی

کلیه اطلاع رسانی‌ها، اعلان‌ها و مکاتبات مربوط به این قرارداد باید به صورت کتبی و از طریق ایمیل، فکس یا پیامک رسمی به آدرس‌ها و شماره‌های مذکور در ابتدای این قرارداد ارسال شود.

## ماده ۱۸ - شرایط عمومی

18.1. این قرارداد شامل تمامی توافقات قبلی (شفاهی یا کتبی) بین طرفین بوده و هر گونه اظهار خارج از آن اعتبار قانونی ندارد .

18.2. هرگونه تغییر یا اصلاح در مفاد این قرارداد تنها با توافق کتبی و امضای طرفین معتبر خواهد بود .

18.3. این قرارداد در [تعداد نسخه] نسخه تنظیم شده که تمامی آنها دارای اعتبار واحد می‌باشند.

امضاء طرفین:

کارفرما :

نام و نام خانوادگی \_\_\_\_\_ :

امضاء و اثر انگشت \_\_\_\_\_ :

پیمانکار :

نام و نام خانوادگی \_\_\_\_\_ :

امضاء و اثر انگشت \_\_\_\_\_ :