

شماره: ۲۰/۱۰۶۹۹

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران

"بسمه تعالی"



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان دامپزشکی کشور

"قرارداد خرید خدمات ویدئو کنفرانس"

در اجرای بند «ب» ماده ۱۱ قانون برگزاری مناقصات با توجه به فراخوان در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت به شماره نیاز : ۱۱۰۱۰۳۰۲۳۰۰۰۵۳ مورخ: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰ این قرارداد ما بین سازمان دامپزشکی کشور به نمایندگی جناب آقای محمد حسینی با سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع به نشانی تهران، خیابان حضرت ولیعصر (عج)، دوراهی یوسف آباد، ابتدای خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، به شماره ملی: ۱۴۰۰۲۵۵۴۱۷ که در این قرارداد کارفرما نامیده می شود از یک طرف و شرکت ایمن همراه بهپرداز (بامسئولیت محدود) به شماره ثبت ۲۵۲۸۳۰، شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۹۳۲۶۶۰، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۱۴۳۳۱۷۳۵ کد کارگاه تامین اجتماعی: ۰۶۹۸۲۸۰۴۵۳، شعبه تامین اجتماعی: ۲۵ تهران و گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکتهای انفورماتیکی از سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره: ۸۴۲۲۷ مورخ: ۱۴۰۰/۰۲/۲۷ (تاریخ اعتبار: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰) به نمایندگی جناب آقای: محمدرضا رحیم پور با شماره ملی ۰۰۷۳۴۳۲۹۹۷ با سمت مدیر عامل و عضو هیأت مدیره و جناب آقای داود خرسندپور، با شماره ملی ۰۰۷۲۲۰۸۵۲۱ با سمت عضو هیأت مدیره (متفقاً) به آدرس: تهران، سعادت آباد، سروغری، پلاک ۱۷، واحد ۱۰۱، به کدپستی: ۱۹۹۸۷۴۱۴۳۴۱ شماره تماس: ۷۵۳۷۹-۰۲۱ به عنوان پیمانکار به شرح ذیل منعقد میگردد.

ماده ۱- موضوع قرارداد:

۱-۱- عبارت است از فروش خدمات ویدئو کنفرانس بر بستر اینترنت برابر مشخصات و مختصات ذیل الذکر و مطابق موارد مندرج در پیوست ها و اسناد استعلام در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت که جزو لاینفک این قرارداد می باشد.

نوع و میزان خدمات موضوع قرارداد	
Meeting Users 500 & Meeting Room 40	کد سرویس
500 کاربر	تعداد کاربر
۴۰ تماس همزمان	حداکثر تعداد تماس همزمان

۱-۲- پیوست های این قرارداد به شرح ذیل می باشند:

پیوست الف - سطح کیفیت خدمات

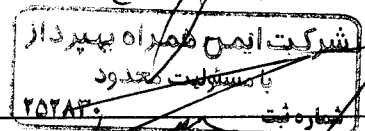
پیوست ب - جدول و دستور العمل جرائم

پیوست ج - دستور العمل پشتیبانی فنی

ماده ۲- مدت و محل تحویل موضوع قرارداد:

۱- زمان اجرای قرارداد از تاریخ ۱۴۰۱/۱۰/۲۰ لغایت ۱۴۰۲/۱۰/۱۹ به مدت ۱۲ ماه شمسی تعیین می گردد.

۲- محل انجام موضوع قرارداد، سازمان دامپزشکی کشور می باشد.



Website: WWW.IVONFIR

Email: Info@ivonfir

تهران خیابان ولیعصر (عج)، ابتدای خیابان سید جمال الدین اسدآبادی (دوراهی یوسف آباد)

کدپستی: ۱۳۳۱۶۸۳۶۵

کدپستی: ۱۴۱۵۵/۶۳۴۹

دورنگار: ۸۸۹۵۷۲۵۲ (۰۲۱)

تلفن: ۸۸۹۵۳۴۰۰-۳ (۰۲۱)



سازمان دامپزشکی کشور



ماده ۳- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت :

جمع کل حق الزحمه خدمات قرارداد برای ارائه خدمات عبارت از مبلغ: ۱,۶۴۳,۸۴۱,۰۰۰ ریال (یک میلیارد و ششصد و چهل و سه میلیون و هشتصد و چهل و یک هزار ریال) "جمع کل با احتساب نه درصد مالیات ارزش افزوده عبارتست از مبلغ ۱,۷۹۱,۷۸۶,۶۹۰ ریال" که پیمانکار موظف است صورتحساب درخواست پرداخت خود را به همراه نامه رسمی به کارفرما تسلیم نماید، کارفرما در صورت موافقت و تأیید عملکرد فرم تأییدیه انجام خدمات را تهیه نموده و پس از اخذ تأیید فیزیکی ناظر فنی قرارداد این فرم و صورتحساب پیمانکار را با مکاتبه رسمی (که به تأییدیه خود نیز در آن اشاره نموده) جهت پرداخت هزینه به معاونت پشتیبانی، اداره کل امور اداری، رفاه و پشتیبانی سازمان و حق الزحمه پیمانکار در ۴ مرحله به شرح ذیل به حساب اعلامی پیمانکار پرداخت خواهد شد.

- ۱-۳- ۲۵٪ مبلغ، پس از گذشت ۳ ماه از تاریخ اجرای تعهدات قرارداد، با صورتحساب انجام خدمات توسط پیمانکار که به تایید دفتر فاوا رسیده باشد، با رعایت ضوابط امور مالی سازمان دامپزشکی کشور به پیمانکار پرداخت خواهد شد.
- ۲-۳- ۲۵٪ مبلغ، پس از گذشت ۶ ماه از تاریخ اجرای تعهدات قرارداد، با صورتحساب انجام خدمات توسط پیمانکار که به تایید دفتر فاوا رسیده باشد، با رعایت ضوابط امور مالی سازمان دامپزشکی کشور به پیمانکار پرداخت خواهد شد.
- ۳-۳- ۲۵٪ مبلغ، پس از گذشت ۹ ماه از تاریخ اجرای تعهدات قرارداد، با صورتحساب انجام خدمات توسط پیمانکار که به تایید دفتر فاوا رسیده باشد، با رعایت ضوابط امور مالی سازمان دامپزشکی کشور به پیمانکار پرداخت خواهد شد.
- ۴-۳- ۲۵٪ الباقی پس از گذشت ۱۲ ماه از تاریخ اجرای تعهدات قرارداد، با صورتحساب انجام کامل خدمات توسط پیمانکار که به تایید دفتر فاوا رسیده باشد که پس از ارائه مفادحساب تامین اجتماعی و با رعایت ضوابط امور مالی سازمان دامپزشکی کشور به پیمانکار پرداخت خواهد شد.

تبصره ۱: از هر یک از صورت وضعیها، ۱۰٪ بعنوان حسن انجام کار و همچنین ۵٪ بعنوان حق بیمه تامین اجتماعی بصورت علی الحساب کسر که به همراه آخرین صورت وضعیت پیمانکار، نزد کارفرما باقی خواهد ماند و پس از ارائه مفادحساب بیمه تامین اجتماعی توسط پیمانکار، مبالغ کسر شده به وی مسترد خواهد شد.

تبصره ۲: پرداخت مالیات بر ارزش افزوده به موضوع قرارداد، منوط به ارائه گواهینامه ثبت نام در نظام مالیاتی بر ارزش افزوده از سوی پیمانکار خواهد بود.

ماده ۴- افزایش و کاهش : در صورت لزوم کارفرما می تواند با توجه به اعتبارات سازمان تا ۲۵٪ از مقدار موضوع مورد قرارداد را با لحاظ محاسبات فنی کاهش یا افزایش دهد در هر حال کارفرما مراتب را قبل از انقضای مدت قرارداد به طرف مقابل

کتباً اطلاع خواهد داد. (مهر و امضاء کارفرما)
 شماره ملی: ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
 شماره ثبت: ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
 شماره ملی: ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰



شماره: ۶۰/۱۰۱۶۹۹

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران



وزارت جهاد کشاورزی

ماده ۵ - دستگاه نظارت :

مسئولیت نظارت بر اجرای کیفیت مشخصات خدمات با مشخصات اعلام شده توسط پیمانکار بر عهده دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری و وظیفه نظارت بر حسن انجام تعهدات پیمانکار طبق اسناد و مدارک پیمان و این قرارداد، بر عهده معاونت پشتیبانی اداره کل امور اداری، رفاه و پشتیبانی سازمان دامپزشکی کشور می باشد.

ماده ۶ - تعهدات پیمانکار :

۶-۱- پیمانکار متعهد به نصب و راه اندازی نرم افزارهای مربوطه و ایجاد امکان بهره برداری از خدمات سرویس ویدئو کنفرانس موضوع قرارداد برای کارفرما در طول مدت قرارداد می باشد. همچنین در طول مدت قرارداد پیمانکار متعهد به رعایت پیوست "الف" (سطح کیفیت خدمات) می باشد.

۶-۲- پیمانکار متعهد خواهد بود که نیروی انسانی مورد نیاز را، برای انجام خدمات موضوع قرارداد، در اختیار داشته و آموزش های لازم را در این رابطه به آنان داده باشد.

۶-۳- پیمانکار موظف است تمام اطلاعات سازمان و نرم افزار را محرمانه تلقی نماید.

۶-۴- پیمانکار موظف است در ارائه خدمات و رفع ایرادات استاندارد های لازم را رعایت نماید.

۶-۵- پیمانکار بدون اجازه کارفرما مجاز به واگذاری تمام یا بخشی از موضوع قرارداد به غیر نمی باشد.

۶-۶- پیمانکار موظف به ارائه گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکتهای انفورماتیکی و گواهی تاییدیه فنی نرم افزار (موضوع قرارداد) از شورای عالی انفورماتیک می باشد.

ماده ۷ - تعهدات کارفرما :

۷-۱- کارفرما متعهد است زیرساخت ها و بسترهای مورد نیاز اجرای موضوع قرارداد را در اختیار پیمانکار قرار دهد. بدیهی است به میزان تأخیر در ارائه موارد مذکور به مدت قرارداد اضافه می گردد.

۷-۲- کارفرما متعهد می باشد نماینده تام الاختیار خود را جهت ارتباطات در مدت قرارداد حداکثر ظرف مدت ۱ روز به صورت کتبی به پیمانکار معرفی نماید.

۷-۳- در موارد قطعی سیستم خدمات موضوع قرارداد، چنانچه قطعی حاصل شده (اعم از این که به دلیل قطعی برق و یا قطعی اینترنت باشد) خارج از اراده پیمانکار باشد، پیمانکار هیچگونه مسئولیتی نسبت به قطعی یا اختلال پیش آمده و تبعات آن نخواهد داشت.

۷-۴- کارفرما متعهد به استفاده متعارف از خدمات سرویسهای موضوع قرارداد می باشد و مشمول رعایت قوانین و مقررات عمومی و عرفی کشور توسط عوامل خود و کاربران در بهره برداری از خدمات موضوع قرارداد می باشد.

مستند نظر می شود
Website: WWW.FVO.IR
Email: Info@fvo.ir

شماره ثبت: ۶۵۲۸۳
شماره ثبت: ۶۵۲۸۳

تهران خیابان ولیعصر (عج)، ابتدای خیابان سید جمال الدین اسدآبادی (دوراهی یوسف آباد)
کدپستی: ۱۴۳۱۶۸۳۷۶۵
صندوق پستی: ۱۴۱۵۵/۶۳۴۹
تلفن: ۰۲۱-۸۸۹۵۳۴۰۰ -۳
دورنگار: ۰۲۱-۸۸۹۵۷۲۵۲



سازمان جهاد کشاورزی

۷-۵- کارفرما متعهد است سقف تعداد کاربران/تماسهای همزمان/نصب نرم افزار توافق شده (ماده ۱) از خدمات موضوع قرارداد را رعایت نماید و در صورتی که نیاز به بهره برداری مازاد بر سقف تعیین شده را داشته باشد، با استناد به ماده ۴ همین قرارداد اقدام خواهد شد

۷-۶- کارفرما متعهد می گردد، جهت هماهنگی با پیمانکار برای اجرای موضوع قرارداد از افراد متخصص در حوزه های فناوری اطلاعات و مهندسی کامپیوتر (سخت افزار و نرم افزار) استفاده نماید.. مسئولیت هرگونه افت کیفیت خدمات یا اختلال در سرویس و همچنین خسارات احتمالی وارده به سیستم پیمانکار که ناشی از تخلف از این بند توسط کارفرما باشد بر عهده پیمانکار نخواهد بود.

۷-۷- کارفرما متعهد می شود لیست اشکالات، ایرادات و نیازهای خود را که مطابق موضوع قرارداد می باشد، از طریق روشهای قابل استناد به پیمانکار اعلام و پس از رفع ایرادات مورد نظر، نظرات خود در خصوص اقدامات مذکور به صورت مکتوب به پیمانکار اعلام نماید و در غیر این صورت خروجی ارائه شده توسط پیمانکار مورد تأیید تلقی می گردد.

۷-۸- کارفرما متعهد است هرگونه تغییر محل انجام خدمات تحت این قرارداد را بصورت کتبی به پیمانکار اعلام نماید در غیر اینصورت پیمانکار متعهد به ارائه خدمات احتمالی ناشی از این تغییرات نخواهد بود.

۷-۹- کارفرما متعهد می شود در صورت عدم ارائه موارد ذکر شده در قرارداد که منجر به بوجود آمدن تأخیر در زمان اجرای موضوع قرارداد شود را بعهده گرفته و بایستی مدت زمان تأخیر بوجود آمده را به مدت قرارداد اضافه نموده و این تأخیر تاثیری در روند اجرای قرارداد نمی گذارد.

ماده ۸ - تعهدات عمومی :

۸-۱- قابلیت ضبط کنفرانس در سمت کلاینت باید بنا به درخواست کارفرما موجود است و مسئولیت حفظ فیزیکی و معنوی محتوای ضبط شده بر عهده کارفرما می باشد، لکن پیمانکار به غیر از ارائه خدمات درخواستی کارفرما، هیچگونه مسئولیتی در این زمینه ندارد.

۸-۲- طرفین قرارداد متعهد می شوند در صورت نیاز به هرگونه مصوبه یا مجوز از سازمان و یا هیئت مدیره خود یا سایر مراجع ذیصلاح بدون ایجاد وقفه در اجرای مفاد قرارداد نسبت به اخذ آن اقدام نمایند.

۸-۳- کلیه حقوق و مالکیت معنوی کلیه نرم افزارهای بکار گرفته شده بمنظور انجام خدمات موضوع قرارداد متعلق به شرکت ایمن همراه بهیرداز بوده و هرگونه بهره برداری از آن بدون اجازه کتبی از شرکت تخلف اساسی محسوب می گردد و در صورت تخلف، پیمانکار حق پی گیری موضوع و ارائه شکایت در مراجع قانونی را دارا می باشد.

ماده ۹- تضامین قرارداد :

۹-۱- پیمانکار مکلف است، یک فقره ضمانت نامه معادل ۵٪ مبلغ کل قرارداد، بعنوان حسن انجام تعهدات (دارای حداقل یکسال اعتبار)، مطابق موارد مندرج در آئین نامه تضمین برای معاملات دولتی مصوب ۱۳۹۴/۹/۲۲ تسلیم کارفرما نماید.

شماره: ۲۰/۱۰۱۶۹۹

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران



وزارت جهاد کشاورزی

۲- استرداد ۵٪ ضمانت حسن انجام تعهد بعد از اجرای کامل تعهدات توسط پیمانکار و ارائه مفاد حساب بیمه، ظرف **مدت دوماه** پس از آخرین صورتجلسه خدمات قراردادی (به شرط رعایت مفاد قرارداد) با رعایت ضوابط امور مالی سازمان دامپزشکی کشور به وی مسترد خواهد شد.

ماده ۱۰- کسورات قانونی: کلیه کسورات قانونی این قرارداد به عهده پیمانکار می باشد.

ماده ۱۱- جرائم تأخیر انجام تعهدات:

در صورت تأخیر غیر موجه از سوی پیمانکار در اجرای تعهدات قرارداد، به ازای هر روز تأخیر معادل ۰/۰۰۳ (سه هزارم) مبلغ قرارداد به عنوان خسارت تأخیر از محل سپرده های پیمانکار کسر و در صورتی که تأخیر از طرف کارفرما باشد، مدت فوق به زمان قرارداد افزوده خواهد شد.

تبصره ۵: در صورت تأخیر غیر موجه بیش از یک ماه از سوی پیمانکار در انجام تعهدات قرارداد، ضمن فسخ قرارداد سپرده حسن انجام تعهدات پیمانکار نیز به نفع دولت ضبط خواهد شد.

ماده ۱۲- فسخ قرارداد و موارد آن:

۱-۱۲- کارفرما می تواند با دادن اخطار (۳ روز قبل از اقدام) به پیمانکار این قرارداد را در هریک از موارد و حالات ذیل فسخ نماید.

- در صورت تأخیر غیر موجه و توقف موضوع قرارداد توسط پیمانکار بیش از یک ماه.
 - در صورت صدور حکم ورشکستگی به تقصیر یا تقلب و یا حکم انحلال شرکت پیمانکار.
 - بروز فساد مالی پیمانکار در ارتباط با اشخاص ثالث در رابطه با این قرارداد.
 - ضعف آشکار در انجام تعهدات موضوع قرارداد بنا به تشخیص دستگاه نظارت.
 - محکومیت قضایی پیمانکار به نحوی که باعث اختلال در تعهدات شود.
 - چنانچه بنا به تشخیص کارفرما و یا دستگاه نظارت پیمانکار توانایی انجام کار را نداشته باشد.
 - انتقال قرارداد کلاً یا جزئاً به شخص ثالث بدون اجازه کارفرما یا دستگاه نظارت.
 - احراز تخلف پیمانکار در ارائه اسناد و مدارک خلاف واقع یا عدم انطباق کالا با مشخصات اعلامی.
 - احراز شمول قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی مصوب دی ماه ۱۳۳۷ بر پیمانکار.
- در صورت فسخ قرارداد به یکی از علل مشروحه فوق پیمانکار مسئول جبران خسارات وارده به کارفرما خواهد بود و پیمانکار به کارفرما اذن و اجازه را می دهد تا خسارت مزبور را توسط دستگاه نظارت برآورد و از محل تضامین یا هر سپرده و طلبی که پیمانکار از کارفرما داشته باشد به نفع خود برداشت نموده و در این خصوص پیمانکار ضمن العقد حاضر حق هرگونه ادعایی را از خود ساقط نموده است.

مستطاب: **معاونت فنی و اجرایی**
Website: WWW.IVO.IR
Email: Info@ivo.ir

شرکت ایمن همراه بهیر
با مسئولیت محدود
تهران خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۱، پلاک ۱۳۱، پلاک ۱۳۱ (دوراهی یوسف آباد)
کدپستی: ۱۴۳۱۶۸۳۷۶۵
دورنگار: ۸۸۹۵۷۲۵۲ (۰۲۱)
صندوق پستی: ۱۴۱۵۵/۶۳۳۹
تلفن: ۸۸۹۵۳۴۰۰ (۰۲۱)

سازمان جهاد کشاورزی

شماره: ۲۰/۱۰۱۶۹۹

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران



وزارت جهاد کشاورزی

ماده ۱۳- قوه قهریه (حوادث غیر مترقبه): به هنگام بروز حوادث غیر مترقبه و مانع خارجی و احتراز ناپذیر از قبیل: جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، آتش سوزی، زلزله، سیل، تحریمهای بین المللی بعد از تاریخ عقد قرارداد، به گونه ای که انجام موضوع قرارداد را با اشکال مواجه کند مسؤولیتی متوجه طرفین قرارداد نخواهد بود.

ماده ۱۴- پیمانکار اقرار می نماید که مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوب دی ماه ۱۳۳۷ نمی باشد.

ماده ۱۵- حل اختلاف: در صورت بروز اختلاف بین طرفین قرارداد، بتداء از طریق مذاکره حضوری اقدام به حل و فصل اختلاف خواهد شد، و در صورت عدم رفع اختلاف اداره حقوقی و امور قراردادهای سازمان دامپزشکی کشور اقدام به حل و فصل اختلاف بوجود آمده بین طرفین بر اساس قوانین و مقررات دولتی خواهند نمود. لیکن در صورت عدم توافق، موضوع از طریق مراجع ذیصلاح قانونی قابل پیگیری خواهد بود.

ماده ۱۶- تعداد نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۱۶ ماده و چهار نسخه که کلاً حکم واحد را دارا است در تهران تهیه و تنظیم گردیده و تمامی مفاد آن برای طرفین لازم الاجراء می باشد.

فأمریکما لپیمانکار

محمد رضا رحیم پور و داود خرسندپور

مدیر عامل و عضو هیأت مدیره

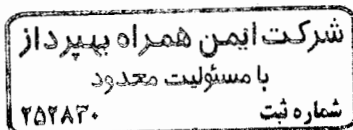
شرکت ایمن همراه بهپرداز (شوکا)

فأمریکما لپیمانکار

محمد حسینی

معاون توسعه مدیریت و منابع

سازمان دامپزشکی کشور



Website: WWW.IVO.IR

Email: Info@ivo.ir

تهران خیابان ولیعصر (عج)، ابتدای خیابان سید جمال الدین اسدآبادی (دوراهی یوسف آباد)

کدپستی: ۱۴۳۱۶۸۳۷۶۵ صندوق پستی: ۱۴۱۵۵/۶۳۴۹

تلفن: ۳-۸۸۹۵۳۴۰۰ (۰۲۱) دورنگار: ۸۸۹۵۷۲۵۲ (۰۲۱)



سازمان دامپزشکی کشور

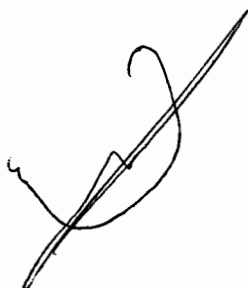
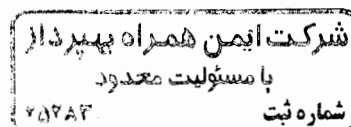
۲۰/۱۰/۱۴۰۹
۱۴۰۱/۱۰/۲۱

تعریف سرویس جلسات سازمانی (وب)

سرویس جلسات سازمانی، امکان تماس ویدئویی بین اعضای یک سازمان را به صورت مستقل از ابر فراهم می آورد. این بدان معنا است که شما بدون خرید تجهیزات خاص و تنها با تهیه این سرویس می توانید، با اعضای (از پیش تعیین شده) سازمان، جلسات مجازی ویدئویی تشکیل دهید و یا تماس ویدئویی دو یا چند نفره برقرار کنید.

واژگان و اصطلاحات:

نام واژگان	تعریف واژگان
Down time	به منظور ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به مشترک، تعمیر و نگهداری سرویس های دوره ای، ممکن است نیاز به اعمال تغییراتی در محل مشتری باشد که موقتاً منجر به عدم امکان دسترسی به خدمات ویدئوکنفرانس گردد
Availability	این پارامتر نمایانگر توانایی مشترک برای دسترسی و استفاده از سرویسهای موضوع این قرارداد طی یک ماه می باشد
Unavailability	منظور عدم دسترسی مشترک به سرویس و خدمات ارائه شده در زمان مورد نیاز می باشد
Packet loss	میزان بسته های تلف شده در مسیر شبکه بین مبدا و مقصد.
Delay	مدت زمانی که طول می کشد بسته از مبدا به مقصد برسد تاخیر نام دارد.
Jitter	میزان اختلاف در تاخیر های متوالی می باشد. شایان ذکر است که کیفیت کار با صدا و تصویر به شدت به جیتر وابسته است
Firewall	تجهیزات امنیتی برای کنترل و فیلتر کردن ترافیک شبکه
مشترک	مشتری ای که اقدام به خرید حداقل یک سرویس از نموده است.
Traffic shaping	مدیریت پهنای باند ارتباطی بین سرور ها و مشترک



۲۰/۱۰/۱۶۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست الف
سطح کیفیت خدمات

۱. Down Time

به منظور ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده، تعمیر و نگهداری تجهیزات و اعمال سرویس های دوره ای، ممکن است نیاز به اعمال تغییراتی در مراکز داده باشد که موقتاً منجر به عدم امکان دسترسی به خدمات ویدئو کنفرانس گردد. شایان ذکر است برای عدم ایجاد اختلال در برنامه جاری و بهره برداری مشترک، این عملیات حداقل از ۲۲ ساعت قبل به اطلاع خواهد رسید. همچنین عملیات مذکور حتی المقدور در ساعات غیر اداری و روزهای غیر کاری انجام خواهد پذیرفت.

۲. Availability

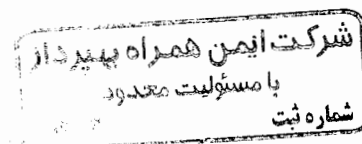
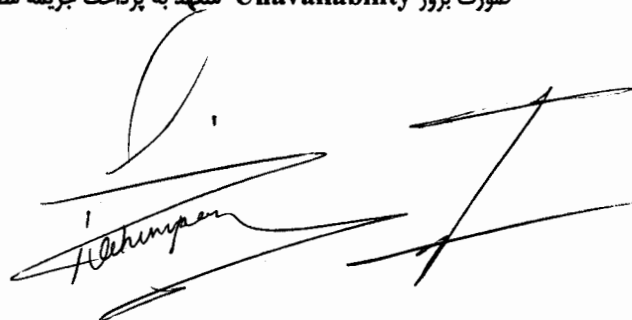
این پارامتر نمایانگر توانایی مشترک برای دسترسی و استفاده از سرویس های موضوع این قرارداد طی یک سال می باشد. Availability در خدمات موضوع این قرارداد به میزان ۹۹ درصد توسط تضمین می گردد. شایان ذکر است موارد مندرج در (بخش دو پیوست ب) در محاسبه Availability ملحوظ نمی گردد.

روش محاسبه Availability طی یک سال

$$Availability = (۸۶۴۰ - (\text{زمان قطعی (ساعت)}) \div ۸۶۴۰ \times ۱۰۰$$

۳. Unavailability

منظور از Unavailability یا Downtime های برنامه ریزی نشده عدم توانایی مشترک به دسترسی به خدمات موضوع قرارداد می باشد. در صورت بروز Unavailability متعهد به پرداخت جریمه مطابق با پیوست ب می باشد.



پیوست ب
جدول و دستورالعمل جرایم



۲۰/۱۰/۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

(بخش اول) - مواردی که شامل جریمه می شود :

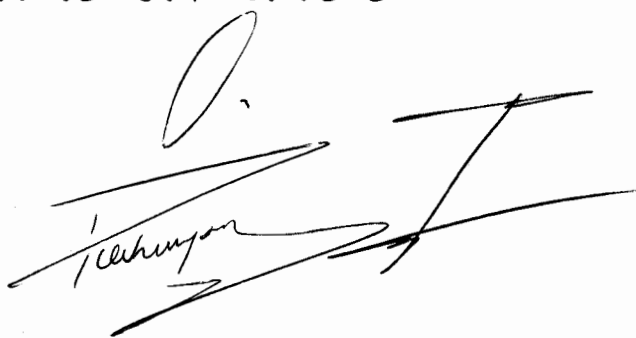
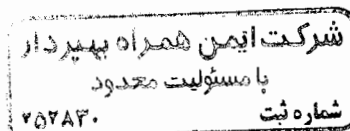
در موارد قطع سرویس، اقدامات جبرانی به شرح ذیل محاسبه می گردد:

میزان قطعی در سال	جبران خسارت
کمتر از ۸۶ ساعت	مشمول جریمه نمی گردد
بیشتر از ۸۶ ساعت	ارائه سرویس مازاد معادل یک و نیم برابر زمان قطعی بدون دریافت هزینه

تبصره : جرایم جبران خسارت فقط در صورتی به مشترک تعلق خواهد گرفت که مراتب قطع سرویس و مدت آن کتبا " و حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت (با رعایت مفاد قرارداد و پیوست دستور العمل پشتیبانی فنی توسط مشترک) به امور مشترکین گزارش گردیده و تأییدیه کتبی دریافت گردد.

(بخش دو) - مواردی که شامل جریمه نمی شود

- قطعی ها کمتر از ۸۶ ساعت طی یک سال باشد .
- قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس های دوره ای که مطابق با شرایط ذیل انجام گردد:
- **Down Time** های برنامه ریزی شده و مربوط به شبکه باید حداقل ۷۲ ساعت قبل از طریق **E-Mail** یا تیکت اعلام شده توسط مشترک به اطلاع وی رسیده باشد که در مجموع حداکثر ۴ بار در سال و در هر ماه تا حداکثر ۱ بار و هر بار حداکثر ۴ ساعت و خارج از ساعت اداری می باشد.
- قطعی های ناشی از حوادث قهریه (فورس مازور) از قبیل قطعی هایی که توسط شرکت زیرساخت و یا مخابرات ایران اعلام می گردد
- قطعی هایی که بواسطه خرابی تجهیزات مشترک باشد (در صورتیکه تجهیزات متعلق به مشترک باشد).
- قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک باشد (مانند عملیات انتقال محل، تست شبکه داخلی و غیره).
- قطعی هایی ناشی از تخلفی مشترک از قوانین و مقررات جاری کشور و یا تخلف از مفاد قرارداد (مانند عدم پرداخت صورتحساب).
- قطعی ناشی از اجرای احکام مراجع قضائی و یا درخواست های مراجع امنیتی کشور


۲/۱۰۱۶۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست ج
شرایط فنی قرارداد

نیازمندی‌های کاربران سرویس جلسات سازمانی (وب) :

با توجه به حساسیت موجود در ارتباطات ویدئویی و تأثیرگذاری عوامل متعددی همچون پهنای باند، پردازشگر، دوربین، سیستم عامل، حافظه و ... در کیفیت تصویر ارسالی، در این بخش نیازمندی‌های لازم تصریح می‌گردد.

۱. نیازمندی‌های نرم‌افزاری کاربران :

۱/۱ حد اقل نسخه مرورگرهای لازم جهت ارتباط ویدئویی :

Google Chrome Version ۷۵,۰,۳۷۷۰,۱۴۲ (Official Build) (۶۴-bit) ✓

Opera Version ۶۰ - R۳ ✓

Firefox Version ۶۰,۸,۰esr ✓

۲. نیازمندی‌های سخت‌افزاری:

- کامپیوتر یا لپ‌تاپ
- دوربین، بلندگو و میکروفن (در صورتی که مشترک تمایل به استفاده از تجهیزات دیگری به جز تجهیزات لیست زیر داشته باشد، می‌تواند تجهیزات را برای تست به ارسال کند)
- حداقل نیازمندی سخت‌افزاری کامپیوتر یا لپ‌تاپ:

نسخه‌های مورد تایید

- ✓ Microsoft Windows ۷ SP۱ or later: ۳۲ bit and ۶۴ bit
- ✓ Microsoft Windows ۸.x: ۳۲ bit and ۶۴ bit
- ✓ Microsoft Windows ۱۰: ۳۲ bit and ۶۴ bit

ویندوز

- ✓ ۲nd Generation Intel Core i۳ or later type CPU
- ✓ ۴ GB of RAM; Free physical ۲ GB
- ✓ Free disk space ۱ GB
- ✓ USB ۲,۰ for USB camera and audio USB ۲,۰ for USB camera and audio devices
- ✓ I/O ports
- ✓ The minimum supported screen resolution for Agent clients is ۱۰۲۴x۷۶۸

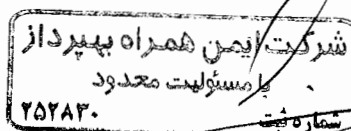
نیازمندی‌های

سیستم

- ✓ Firefox ۶۰,۸,۰esr ,
- ✓ Google Chrome ۷۵,۰,۳۷۷۰,۱۴۲

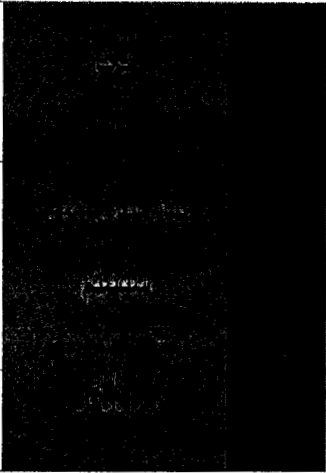
مرورگر

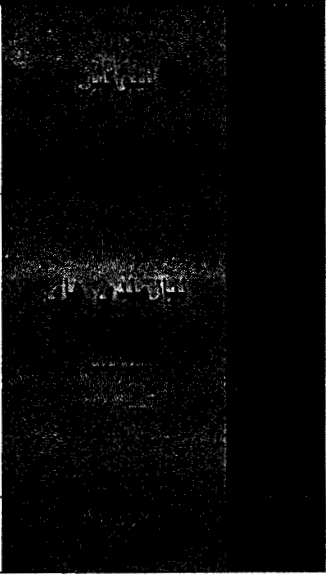
نسخه‌های مورد تایید

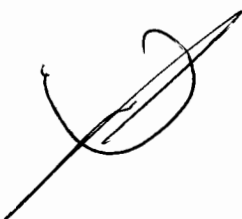


۲۰/۱۰/۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

✓ OS X Mountain Lion ۱۰,۸,۱ or later ✓ OS X Mavericks ۱۰,۹ or later ✓ OS X Yosemite ۱۰,۱۰ or later	
✓ ۱,۶-GHz dual-core Intel Core i۵ or later ✓ ۴ GB of RAM ✓ Free disk space ۱ GB ✓ the minimum supported screen resolution for Agent clients is ۱۰۲۴x۷۶۸	
✓ Firefox Quantum ۶۸,۰,۱ ✓ Google Chrome ۷۵,۰,۳۷۷۰,۱۴۲	

Linux variants with kernel ۴.x and supporting the following below browsers:	
✓ Google Chrome	
✓ 2nd Generation Intel Core i۳ or later type CPU ✓ ۴ GB of RAM; Free physical ۲ GB; Free disk space ۱ GB ✓ USB ۲,۰ for USB camera and audio USB ۲,۰ for USB camera and audio devices ✓ I/O ports ✓ The minimum supported screen resolution for Agent clients is ۱۰۲۴x۷۶۸	
✓ Google Chrome ۷۵,۰,۳۷۷۰,۱۴۲	



شرکت ایمن همراه پیرداز
با مسئولیت محدود
شماره ثبت‌های پنهانی باند: ۵۲۸۴



۲۰/۱۰/۱۶۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

• حداقل میزان پهنای باند جلسات گروهی بر روی وب شامل موارد ذیل می باشد :

ردیف	میزان پهنای باند دریافتی (Mbps)	میزان پهنای باند ارسالی (Kbps)
۱	۱,۵	۵۱۲

• استفاده از ارتباطات Wireless با Packet Loss بالا کیفیت ارسال تصویر را با مشکل مواجه خواهد کرد . و در صورت ارسال تصویر بر روی این بستر ، می بایست با شرایط Delay ، Jitter ، Packet Loss ارائه شده در پیوست ج صورت پذیرد .

• بروز مشکل در شبکه داخلی مشترک شامل Packet Loss ، قطعی ارتباط و ... ارتباطات کنفرانسیگ را با مشکل مواجه خواهد کرد و ارائه تصویر در این نوع شبکه ها با کیفیت بالا امکان پذیر نیست .

• استفاده از تجهیزات جانبی صوتی و تصویری با عملکرد و کیفیت مناسب (وب کم، میکروفون، اسپیکر فون و ...) طبق نیازمندی های مذکور در شرایط فنی ارائه شده در پیوست ج می بایست صورت پذیرد .

• پهنای باند مورد نیاز ارتباط های تصویری می بایست به صورت Dedicate لحاظ گردد و در صورت Share بودن پهنای باند در داخل سازمان کیفیت انتقال تصویر تضمین نمی گردد .

• معرفی ایمیل های رسمی مورد استفاده توسط نماینده فنی رابط شرکت

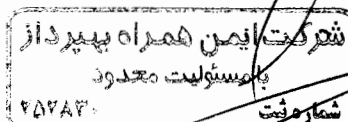
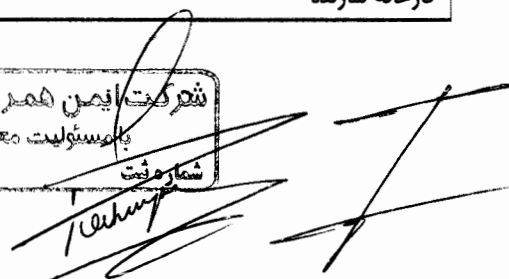
لیست نیازمندی های الزامی سخت افزاری و تجهیزات ارتباطی مورد تایید شامل دوربین، میکروفن و بلندگو

وب کم

کارخانه سازنده	مدل وب کم
Logitech	B۵۲۵
Logitech	C۲۷۰
Logitech	C۹۲۲
Logitech	C۶۱۵
Logitech	B۵۷۵
Logitech	C۵۲۵
Logitech	C۹۲۰
Microsoft	Studio
Microsoft	HD۲۰۰۰
Microsoft	Cinema HD

هدست

کارخانه سازنده	مدل هدست بلندگو
----------------	-----------------

۲۰/۱۰/۹۹

۱۴۰۱/۱۰/۲۱

H۸۷.e	Logitech
H۳۹۰	Logitech
H۶۵۰.e	Logitech
H۵۷۰.e	Logitech
H۳۳۰	Logitech
H۵۷۰.e	Logitech
H۸۰۰	Logitech
H۱۵۱	Logitech
H۵۳۰	Logitech
B۵۳۰	Logitech
LifeChat LX-۳۰۰۰	Microsoft
LX۶۰۰۰	Microsoft

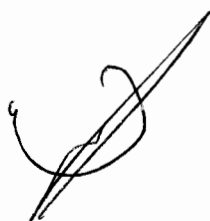
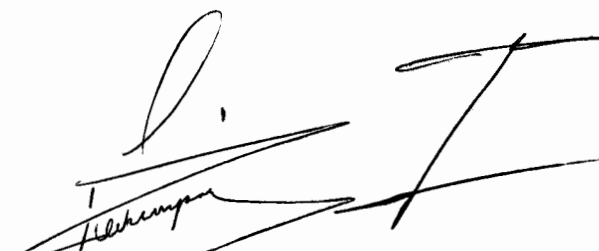
تجهیزات دوربین متحرک و میکروفون و اسپیکر برای اتاق های کنفرانس

Group	Logitech
PTZ	Logitech
CC۳۰۰۰.e	Logitech
F۷۱۰	Logitech
Brio (اتاق کوچک)	Logitech

۴. نیازمندیهای ارتباطی

جهت دریافت سرویس وب ، باز بودن پورتهای زیر در سمت مشترک الزامی میباشد.

ردیف	سرور	نوع پورت	شماره پورت
۱	Web	TCP	۴۴۳
۲	Admin	TCP	۴۴۳
۳	Vr۲	TCP	۴۴۳
۴	Vr۱	TCP UDP	۳۴۷۸ ۴۹۱۵۲ to ۶۵۵۳۵

شرکت ایمن همراه سیستم ها
با مسئولیت محدود
شماره ثبت ۹۹۵۴۳

۲۰/۱۰/۱۴۹۹

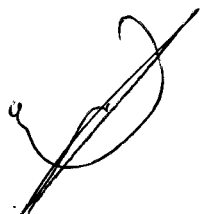
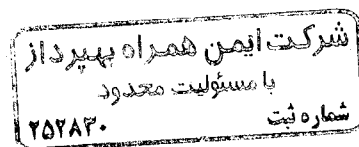
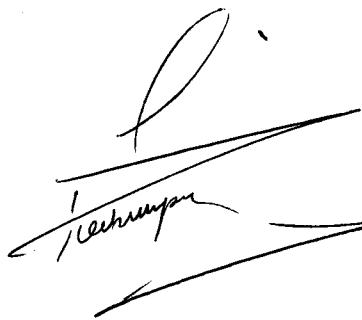
۱۴۰۱/۱۰/۲۱

پیوست د

الزامات فنی ضروری سمت مشترک

حدود مسئولیت شامل ارائه خدمت ویدئو کنفرانس بر روی بستر ارتباطی اینترنت و یا اینترنت ملی به مشترک می باشد. دریافت سرویس با کیفیت مناسب وابسته به عواملی است که برخی از آنها خارج از حدود مسئولیت و اختیارات مشترک می باشند. موارد زیر موجب کاهش کیفیت خدمات شده و مسئولیت آن متوجه نمی باشد :

- عدم دسترسی به شبکه اینترنت و یا اینترنت ملی با کیفیت مناسب که شامل موارد ذیل می باشد :
 - ۱- میزان **Packet Loss** بیش از ۵ درصد
 - ۲- میزان **Delay** بروی شبکه اینترنت ملی بیشتر از ۳۰ میلی ثانیه
 - ۳- میزان **Jitter** بیش از ۲۰ میلی ثانیه
- کاربرد فایروال (**Firewall**) در مجموعه مشترک یکی از عوامل تاثیر گذار بروی انتقال تصویر می باشد که دو المان در آن سبب بروز مشکل در ارائه سرویس خواهد شد :
 - ۱- المان **UDP Timeout** که در فایروالها زمان خاصی به منظور قطع ارتباط **UDP** در نظر گرفته خواهد شد و سبب قطع کنفرانس می گردد.
 - ۲- به کاربردن **Traffic Shaping** که امکان ارسال تصویر های همزمان را مختل خواهد کرد .
- کاربرد سرویس **Proxy** در شبکه یا سیستم مشترک به دلیل ارسال تصویر با متد **SSL** سبب کند شدن تصویر خواهد شده و ارائه سرویس در این شرایط مقدور نیست .
- وابستگی کیفیت تصویر (**HD** یا **Full HD**) به **CPU** ، **Memory** ، **OS** و **Camera** بسیار بالا بوده و در صورت استفاده از سخت افزار های نامناسب ارائه سرویس با کیفیت مناسب مقدور نمی باشد .



۲۰/۱۰/۹۹

۱۳۰۱/۱۰/۲۱

پیوست ۵

دستورالعمل پشتیبانی فنی

۱- همکاری های لازم از سوی

طرفین در اجرای قرارداد نسبت به معرفی نمایندگان خود به یکدیگر اقدام نمایند و هرگونه هماهنگی در خصوص مفاد فنی این قرارداد مورد قبول و تایید نماینده طرفین می باشد. نماینده متعهد است با اختصاص دادن زمان کافی برای اموری از قبیل پشتیبانی فنی تلفنی و گفتگوی آن لاین با مشترک همکاری نماید و در صورت بروز مشکل، به منظور پشتیبانی فنی و دسترسی از راه دور به نرم افزارها ارائه شده از سوی مشترک، اجازه ی کاربری از نرم افزارهای remote control را برای رفع مشکل در اختیار قرار دهد.

• انواع و اولویت بندی سوانح :

سطح سوانحه	سطح اولویت	زمان پاسخگویی به تیکت	زمان حل مشکل	شرح/مثالها
سطح ۰	بحرانی	۵ دقیقه	۱۵ دقیقه	مشکلات مربوط به مرکز داده شامل اختلال در کلیه سرویس های ارائه شده در مرکز داده وب .
سطح ۱	خیلی مهم	۱۰ دقیقه	۲۰ دقیقه	مشکلات مربوط به کاربر نهایی مانند اختلال در ارتباط صدا و تصویر سمت مشترک .
سطح ۲	مهم	۱۰ دقیقه	۳۰ دقیقه	مشکلات مربوط به راهبری سیستم
سطح ۳	متوسط	۱۰ دقیقه	۷ روز کاری	خطاهای نرم افزاری که منجر به عدم توانایی کاربر در استفاده از عملیات اصلی سرویس شده

انواع و اولویت بندی درخواست ها :

سطح درخواست	سطح اولویت	زمان پاسخگویی به تیکت	زمان انجام درخواست	شرح/مثالها
درخواست سطح ۱	مهم	یک روز کاری	اعلام زمانبندی حداکثر ۳ روز کاری	تغییر در فرایندهای وب (نیازمندیهای جدید)

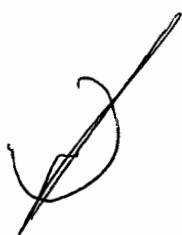
۲- روش های ارتباطی مشترک با پشتیبانی

• مرکز تماس

پشتیبانی مشترکین از طریق مرکز تماس از ساعت ۸ الی ۱۷ در روزهای شنبه الی چهار شنبه و روزهای پنج شنبه از ساعت ۸ الی ۱۲ صورت می پذیرد . در روزهای کاری مشترک می تواند در زمان بروز مشکل و به منظور سهولت در امر پاسخگویی با تلفن تماس حاصل نماید.

• تیکتینگ و ایمیل پشتیبانی

پشتیبانی مشترکین از طریق مرکز تیکتینگ از ساعت ۸ الی ۱۷ در روزهای شنبه الی چهار شنبه و روزهای پنج شنبه از ساعت ۸ الی ۱۲ صورت می پذیرد . طرف اول می تواند با ارسال تیکت (درخواست رفع مشکل) صرفا از طریق آدرس اینترنتی و یا ارسال ایمیل اقدام به ارسال درخواستها و یا اعلام مشکلات خود نماید.




شرکت ایمین همراه بهپرداز
با مسئولیت محدود
شماره ثبت: ۲۵۴۸۳