

نمونه قرارداد پشتیبانی نرم افزار جامع بیمارستان

طرفین قرارداد

نام سازمان کارفرما: نام شرکت طرف قرارداد: نام و نام خانوادگی نماینده شرکت: نام و نام خانوادگی نماینده شرکت: نام و نام خانوادگی نماینده سازمان: سمت نماینده شرکت: سمت نماینده شرکت: شماره ثبت و تاریخ ثبت شرکت: شماره تلفن: شماره مجوز شورای انفورماتیک: شماره تلفن: شماره تلفکس:

ماده (۱) موضوع قرارداد

پشتیبانی، رفع خطاهای احتمالی نرم افزار، ایجاد تغییرات مورد نیاز برای عملکرد درست و به روزرسانی نرم افزار ثبت الکترونیکی پرونده بیمار محصول شرکت.

الف- چارچوب خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی به معنی حفظ و نگهداری سیستم های نرم افزاری نصب شده است، به گونه ای که سیستم بر اساس آخرین دستورات عمل های کشوری در زمینه تعرفه ها، کارانه و صورتحساب بیمه ها بدون وقفه به عملکرد صحیح خود ادامه دهد.

ب- موارد پشتیبانی

*رفع اشکالات نرم افزاری:

۱- خطای برنامه نویسی مانند Run Time Error

۲- محاسبه غلط اطلاعات در برنامه و گزارش های.

۳- ذخیره سازی و بازیابی غلط اطلاعات در برنامه که به خطای کاربر در هنگام درج اطلاعات مربوط نباشد.

۴- عدم امکان ارائه گزارش درست در چارچوب برنامه‌ها به سازمان‌های قانونی مانند سازمان‌های طرف قرارداد، بیمه تأمین اجتماعی مطابق با قوانین این سازمان‌ها در زمان قرارداد پشتیبانی نرم‌افزار.

۵- اشتباه در صورت حساب بیماران ، کارکرد پزشکان ، قبض صندوق درآمد واحدهای مختلف بیمارستان که به علت خطای کاربری و یا عدم درج کامل اطلاعات نباشد.

* پشتیبانی سرورها:

۱- سیستم عامل سرورها و نرم‌افزارهای جانبی.

۲- در صورت بروز اشکال مربوط به تنظیم سرورها به نحوی که روند کار سیستم با اشکال مواجه شود، کارشناسان شرکت با هماهنگی مسئول انفورماتیک کارفرما به بررسی اشکال پرداخته در صورتی که اشکال مربوط به شبکه یا سخت‌افزار باشد مراتب به اطلاع نماینده انفورماتیکی بیمارستان خواهد رسید. در غیر این صورت کارشناس شرکت به محل اعزام می‌گردد.

تبصره ۱: در وهله اول به صورت راهنمایی تلفنی و سپس به صورت ریموت و در صورت عدم رفع مشکل ، کارشناس از سوی شرکت به محل اعزام می‌گردد.

۳- پشتیبانی از سرویس REMOTE ACCESS

۴- پشتیبانی از سرویس اتوماتیک BACKUP بر روی سرور اصلی و RESTORE نمودن اطلاعات در صورت بروز خرابی در SQLSEVER بر اساس آخرین نسخه پشتیبان موجود، وظیفه کپی نسخه پشتیبان بر روی CD به عهده مسئول واحد انفورماتیک کارفرما می‌باشد.

*به روزرسانی نرم‌افزار نصب‌شده بر اساس تغییرات صورت گرفته و با هماهنگی کارفرما.

ج- اعمال تغییرات جدید مورد نیاز کارفرما

بیمارستان تغییرات جدید که در جهت ارتقای عملکرد سیستم نرم‌افزاری بوده را به صورت مکتوب به شورای فناوری اطلاعات دانشگاه‌ها ارسال نموده و پس از بررسی و تنظیم نهایی تغییرات مورد نظر به شرکت گزارش شده و شرکت موظف است ظرف یک هفته برنامه اجرایی مربوطه را با هزینه‌های مربوطه به این شورا اعلام نماید. پس از آماده شدن تغییرات درخواستی و اجرای موفق در یکی از بیمارستان‌ها در تمام بیمارستان‌های دیگر نیز اعمال شده و هزینه‌ای دریافت نخواهد شد. شرکت موظف است تغییرات صورت پذیرفته بر اساس درخواست یکی از بیمارستان‌های طرف قرارداد را در تمام بیمارستان‌های تحت پوشش خود اعمال نماید.

د- نحوه گزارش خطاهای احتمالی

بیمارستان موظف است خطای پیش آمده را به صورت کامل و مکتوب به شرکت ارسال نماید و شرکت موظف می گردد بر اساس اولویت خطای گزارش شده به شرح زیر اقدام نماید:

اولویت اول : خطاهایی که کارکرد نرم افزار را دچار مشکل ساخته و زیان های مالی به بیمارستان وارد می سازد. در کمتر از ۱۲ ساعت برطرف شود.

اولویت دوم : خطاهایی که در تهیه گزارش های و صورتحساب ها وجود دارد. حداکثر تا یک هفته.

اولویت سوم : درخواست تغییرات جدید در راستای عملکرد مطلوب و ارتقای نرم افزار و بر اساس زمان بندی توافق شده اقدام گردد. (در سیستم یا نقص فنی برنامه

تبصره ۱- شرکت موظف است به طور ۲۴ ساعته جوابگویی مواردی را که به علت وجود Bug در سیستم یا نقص فنی برنامه بوده به طوری که Supervisor قادر به رفع آنها نباشد، اقدام نماید.

تبصره ۲- شرکت موظف است هر سه ماه بر اساس الگوی پیوست ، اقدامات انجام یافته در بیمارستان را به شورای انفورماتیک دانشگاه گزارش نماید.

ماده ۲) مدت انجام قرارداد

این قرارداد از تاریخ لغایت و به مدت یک سال قابل اجرا می باشد.

ماده ۳) مبلغ قرارداد

مبلغ این قرارداد ماهانه ریال معادل تومان است.

تبصره ۱- شرکت موظف است ضمانت بانکی معتبر بر اساس قوانین جاری کشوری به بیمارستان ارائه نماید و یا کارفرما ۱۰٪ مبلغ کل قرارداد سالیانه را به عنوان سپرده حسن انجام کار نگهداری و در پایان قرارداد پشتیبانی به مجری عودت نماید.

ماده ۴) روش پرداخت قرارداد

مبلغ قرارداد هر ماه با ارائه گزارش مستند توسط شرکت مجری در زمینه عملکرد همان ماه که به تأیید مسئول واحد انفورماتیک کارفرما رسیده باشد توسط کارفرما پرداخت خواهد شد.

ماده ۵ (تعهدات کارفرما

۱- کارفرما یک نفر را به عنوان نماینده تام‌الاختیار خود جهت همکاری و ایجاد هماهنگی های لازم کتباً به شرکت طرف قرارداد معرفی نماید.

۲- کارفرما موظف است هزینه های انجام خدمات را طبق قرارداد رأس موعده از محل اعتبارات تخصیص یافته پرداخت نماید.

۳- کارفرما متعهد می شود اطلاعات لازم را جهت انجام خدمات در اختیار شرکت طرف قرارداد قرار دهد.

۴- کارفرما مکلف است ضمانت حسن انجام کار و اجرای کلیه تکالیف قانونی و هر نوع پاسخگویی به مراجع ذی ربط را از شرکت طرف قرارداد اخذ نماید.

ماده ۶ (تعهدات شرکت طرف قرارداد

۱- شرکت طرف قرارداد یک نفر را به عنوان نماینده تام‌الاختیار خود جهت پاسخگویی و ایجاد هماهنگی لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به کارفرما معرفی نماید.

۲- شرکت طرف قرارداد متعهد می گردد نیروی انسانی واجد شرایط ، امکانات و تجهیزات را به میزان کافی جهت انجام خدمات موضوع قرارداد به کار گیرد.

۳- شرکت طرف قرارداد متعهد می گردد که مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی نمی باشد.

۴- شرکت طرف قرارداد حق واگذاری موضوع قرارداد را به اشخاص دیگر کلاً یا جزاً (اعم از حقیقی یا حقوقی) ندارد.

۵- هرگونه تغییر در وضعیت شرکت طرف قرارداد می بایستی ظرف مدت ۵روز کتباً به کارفرما اعلام گردد.

۶- در صورت فسخ ، لغو یا اتمام قرارداد ، تسویه حساب قانونی کارکنان به عهده شرکت طرف قرارداد می باشد.

۷- شرکت متعهد می گردد آموزش های تخصصی و حرفه ای لازم را به کارکنان خود (جهت واگذاری کار) بدهد.

۸- ضمانت حسن انجام رفتار و اخلاق کارکنان و کیفیت انجام کار آنان به عهده شرکت است و شرکت در مقابل دستگاه پاسخگوست.

۹- شرکت طرف قرارداد موظف به رعایت نظام‌های جاری دستگاه حفظ اسرار و نکات ایمنی می‌باشد.

۱۰- هرگونه تصمیم‌گیری اساسی در تغییر وضعیت شرکت (مانند تصمیم بر تغییر نوع سرویس ارائه شده توسط شرکت مجری) می‌بایست حداقل شش ماه قبل از انجام تغییر به اطلاع کارفرما رسیده باشد.

ماده ۷) نظارت

۱- مدیریت آمار و اطلاع‌رسانی دانشگاه به عنوان نماینده شورای فناوری اطلاعات به عنوان ناظر برای حسن اجرای این قرارداد انتخاب می‌شود.

۲- این قرارداد با مجوز شورای فناوری اطلاعات معتبر خواهد بود.

۳- در صورت بروز اختلاف بین دو طرف ، موضوع در کمیته‌ای با حضور نمایندگان کارفرما ،طرف قرارداد و شورای فناوری اطلاعات دانشگاه ، بررسی و تصمیم متناسب اتخاذ می‌گردد و تصمیمات کمیته لازم‌الاجرا است.

۴- ناظر با روش شفاف و مستند و توجه به شیوه‌های علمی و مدیریتی مبتنی بر نظرسنجی و بررسی‌های موردی نظارت خود را اعمال خواهد نمود.

ماده ۸) روش اصلاح قرارداد

۱- کارفرما می‌تواند در صورت ضرورت نسبت به تغییر میزان کار با اعلان به شرکت طرف قرارداد مبلغ قرارداد را تا ۲۵ درصد و با اخذ مجوز از شورای فناوری اطلاعات دانشگاه کاهش و یا افزایش دهد.

۲- کارفرما می‌تواند در صورت ضرورت در حسن اجرای این قرارداد و رعایت مقررات عمومی ، شرایط اختصاصی را که لازم می‌داند به این قرارداد ضمیمه نماید و کلیه پیوست‌های قرارداد با امضای طرفین معتبر خواهد بود

ماده ۹) شرایط عمومی قرارداد

- ۱- کارفرما در قبال مطالبات نیروی انسانی شرکت در زمینه قانون کار ، قانون تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوط در برابر وزارت کار و امور اجتماعی ، سازمان تأمین اجتماعی و سایر مراجع قانونی ذیصلاح هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد.
- ۲- کارفرما حق هرگونه دخالتی در امور داخلی شرکت طرف قرارداد را نظیر نحوه مدیریت و ... از خود سلب می‌نماید.
- ۳- در صورتی که براساس مستندات عینی بسته به اهمیت نوع تعهد که به تأیید واحد انفورماتیک کارفرما رسیده باشد مشخص شود که شرکت طرف قرارداد در اجرای تعهدات خود از نظر کمی یا کیفی کوتاهی و قصور داشته:
 - الف- در مرحله اول اخطار کتبی از سوی کارفرما به مجری ارسال می‌گردد در صورت عدم پاسخگویی مجری ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از ارسال اخطار به مجری به ترتیب زیر عمل خواهد شد.
 - ب- در مرحله دوم ۲۵ درصد از رقم مورد تعهد کارفرما به‌عنوان جریمه کسر می‌شود.
 - ج- در مرحله سوم ۵۰ درصد مبلغ از رقم مورد تعهد کارفرما به‌عنوان جریمه کسر می‌شود.
 - چ- در مرحله چهارم معادل ۵۰ درصد مقدار ضمانت‌نامه بانکی از طرف شرکت جریمه پرداخت خواهد شد.
 - ح- در صورت ایراد خسارت و عدم اجرای تعهدات از سوی شرکت طرف قرارداد کارفرما می‌تواند به میزان درصدی از مبلغ قرارداد از محل طلبها ، ضمانت‌نامه‌ها و سپرده‌های شرکت اخذ خسارت نماید و مسئولیت هرگونه حوادث ناشی از کار به عهده پیمانکار(مجری) می‌باشد.

ماده ۱۰) شرایط اختصاصی قرارداد

در صورتی که کارفرما تشخیص دهد که شرکت ، کار موضوع قرارداد را به شخص ثالثی واگذار نموده یا در نحوه انجام کار قصور ورزیده و یا به هر دلیلی از انجام موضوع قرارداد سرباز می‌زند بایستی در جهت جلوگیری از تضییع حقوق دستگاه پس از تأیید مراجع ذیصلاح نسبت به فسخ قرارداد و اخذ خسارت (طبق مقررات مربوط) و جایگزینی شرکت دیگر اقدام نماید و شرکت حق هیچ‌گونه اعتراضی را ندارد.

ماده ۱۱) یکپارچگی قرارداد

قرارداد و پیوست‌های آن یک مجموعه جامع و یکپارچه‌ای را تشکیل می‌دهند که بین طرفین مورد توافق و تأیید قرار گرفته است. قرارداد مذکور جایگزین کلیه قراردادها، ترتیبات، مکاتبات و ارتباطات (چه شفاهی و کتبی) قبلی که بین طرفین در ارتباط با موضوع قرارداد وجود داشته است، می‌گردد.

ماده ۱۲) تفکیک‌پذیری

چنانچه بخشی از این قرارداد براساس رأی مرجع رسیدگی، غیرقابل اجرا یا غیرقانونی شناخته شود، صرفاً آن بخش از قرارداد بلااثر شده، لیکن سایر مواد همچنان لازم‌الاجرا خواهد بود.

ماده ۱۳) تغییر و اصلاح

هرگونه تغییر در مفاد قرارداد، صرفاً با توافق کتبی و قبلی طرفین امکان‌پذیر است.

ماده ۱۴) فورس ماژور

هرگاه به علت فورس ماژور یکی از طرفین قرارداد نتواند تعهدات خود را انجام دهد، عدم انجام تعهدات، نقض قرارداد تلقی نخواهد شد و قرارداد به قوت خود باقی خواهد بود.

ماده ۱۵) تغییر نشانی طرفین قرارداد

هرگاه یکی از طرفین قرارداد نشانی قانونی خود را در مدت قرارداد تغییر بدهد باید کتباً این تغییر را به طرف دیگر ابلاغ کند و تا وقتی که نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است، کلیه نامه‌ها، اوراق و مکاتبات به نشانی قانونی ارسال و تمام آن‌ها ابلاغ شده تلقی خواهد شد.

ماده ۱۶) حل اختلاف

طرفین توافق نمودند کلیه اختلافات و دعاوی ناشی از این قرارداد یا راجع به آن از جمله انعقاد، اعتبار، فسخ، تفسیر یا اجرای آن، از طریق داوری یکی از داوران عضو سامانه جامع داوری ایران با تعیین و نصب داور همچنین تعیین حق الزحمه داوری از سوی آن سامانه، بعنوان مقام

ناصب حل و فصل گردد لذا پس از ثبت درخواست در سامانه مذکور، داور منصوب به موضوع اختلاف رسیدگی و رای لازم را صادر می نماید.
شرط داوری حاضر، موافقتنامه‌ای مستقل از قرارداد اصلی بوده و لازم‌الاجرا می باشد.

ماده ۱۷) تعداد نسخ / امضای طرفین / تاریخ

این قرارداد در ماده، در تاریخ در شهر تنظیم و امضا گردید که دارای ... نسخه با اعتبار واحد است و با اطلاع کامل از مفاد آن به امضای طرفین می‌رسد.

مهر و امضاء شرکت طرف قرارداد

مهر و امضاء کارفرما

شاهد ۲

شاهد ۱