



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

۱۳۸۴/۱۰/۲۳

۱۴۰۳/۳/۲۶

۱۴۰

۱۱:۱۰

پشتیبانی نرم افزار مرکز تماس تل سی

با استناد به بند «الف» ماده ۱۱ قانون برگزاری مناقصات مصوب ۱۳۸۳/۱۱/۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام و مواد ۱۰ و ۲۱۹ قانون مدنی و با توافق و تراضی طرفین این قرارداد در تهران فیما بین سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به نمایندگی آقای محمد عباسی معاون توسعه مدیریت و منابع به نشانی تهران، بزرگراه شهید حقانی (غرب به شرق)، بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی ایران که از این پس "سازمان" نامیده می شود به شماره شناسه ملی ۱۴۰۰۰۳۰۰۲۴۵ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۳۴۶۸۱۷۹۷ از یک طرف و شرکت ارتباطات بین المللی تل سی (سهامی خاص) دارای شماره ثبت ۲۵۵۰۰۶ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۰۳۳۲۷۶ و به نمایندگی آقای نوید شکری مدیرعامل و عضو هیات مدیره و خانم سونیا سادات ظهیرالدینی نایب رئیس هیات مدیره به نشانی: تهران، پارک علم و فناوری دانشگاه تربیت مدرس، کیلومتر ۱۷ اتوبان کرج، بعد از پیکان شهر بلوار پژوهش، دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس، ساختمان پوشش، واحد ۱-۲۰۵ تلفن ۸۴۳۷۳۰۰۰ که از این پس شرکت نامیده می شود از طرف دیگر به شرح مفاد و تعهدات لازم الاجرای ذیل منعقد گردید.

ماده ۱- موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از پشتیبانی نرم افزار مرکز تماس تل سی توسط شرکت، در چارچوب مواد قرارداد حاضر و شرایط اختصاصی و توافقنامه عدم افشای اطلاعات پیوست که جزء لاینفک قرارداد می باشند.
تبصره: محل اجرای موضوع قرارداد به نشانی سازمان می باشد.

ماده ۲- مدت قرارداد

مدت قرارداد از تاریخ ۱۴۰۲/۱۱/۱ لغایت ۱۴۰۳/۱۰/۳۰ به مدت یکسال کامل شمسی می باشد.
تبصره: شرکت مکلف است در مدت قرارداد، موضوع قرارداد را انجام داده و تأیید ناظر را دریافت نماید.

ماده ۳- مبلغ قرارداد

کل مبلغ قرارداد ۳۶۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (سیصد و شصت میلیون ریال) می باشد.
۳-۱ علاوه بر مبلغ قرارداد، در صورت رعایت ماده ۱۸ قانون مالیات برارزش افزوده از سوی شرکت و ارائه گواهی ثبت نام طبق قانون، مبلغ ارزش افزوده به شرکت پرداخت می شود.
۳-۲ سازمان می تواند در صورت ضرورت نسبت به تغییر میزان کار اعم از حجم یا مدت و یا هر دو (حجم و مدت)، مبلغ قرارداد را تا ۲۵٪ درصد کاهش یا افزایش دهد.
۳-۳ ارزش حجم کل کار شامل کلیه هزینه ها از جمله هزینه های پرسنلی، تجهیزات و سهم مدیریت می باشد.

ماده ۴- نحوه پرداخت مبلغ قرارداد

پرداخت در پایان هر سه ماه پس از ارائه صورت وضعیت، تأیید ناظر قرارداد و پس از کسر کلیه کسور قانونی صورت خواهد گرفت.

ماده ۵- تضمین

تضمین حسن انجام تعهدات معادل ده درصد مبلغ کل قرارداد می باشد و شرکت مکلف است قبل از انعقاد و مبادله قرارداد، مبلغ مذکور را بصورت ضمانتنامه بانکی ارائه و یا از طریق واریز نقدی به حساب اعلامی از سوی اداره کل امور مالی سازمان اقدام و اصل

فیش مربوطه را به امور مالی سازمان ارائه نماید. تضمین مذکور حداکثر ظرف ۳۰ روز از پایان مدت قرارداد و پس از تأیید ناظر قرارداد مبنی بر انجام کامل و بی عیب و نقص موضوع قرارداد به شرکت مسترد خواهد شد.

ماده ۶- ناظر قرارداد

نظارت بر حسن انجام تعهدات شرکت از سوی سازمان بر عهده اداره کل زیرساخت و پشتیبانی فناوری اطلاعات به نشانی سازمان که در این قرارداد «ناظر قرارداد» نامیده می شود، واگذار گردید و شرکت و یا نماینده تام الاختیار معرفی شده از سوی وی موظف است هماهنگی های لازم را در اجرای مفاد این قرارداد با ناظر به عمل آورد.

۶-۱- کلیه پرداخت ها به شرکت با تأیید ناظر قرارداد صورت می گیرد.

۶-۲- نظارت بر اجرای تعهدات قانونی شرکت و نیز انجام هرگونه مکاتبه در این زمینه با ناظر قرارداد است.

تبصره: در صورت نیاز به ایجاد هر گونه تغییر یا اصلاح مفاد قرارداد و همچنین صدور الحاقیه تا قبل از خاتمه مدت قرارداد، این موارد پس از اعلام ناظر قرارداد و اخذ دستور از مقام مجاز، صرفاً از طریق اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها قابل انجام و مورد تأیید است.

ماده ۷- تعهدات طرفین

۷-۱- تعهدات شرکت

الف- کلیه تعهدات پرسنلی مربوط به قانون کار به عهده شرکت می باشد و سازمان جز در اجرای تبصره یک ماده ۱۳ قانون کار هیچگونه تعهدی در این زمینه نخواهد داشت. لازم به ذکر است شرکت نیروی مقیم مستقر در سازمان ندارد.

ب- شرکت یک نفر را به عنوان نماینده تام الاختیار خود جهت پاسخگویی و ایجاد هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به سازمان معرفی می نماید.

ج- شرکت متعهد می گردد نیروی انسانی واجد شرایط، امکانات و تجهیزات را به تعداد کافی جهت انجام موضوع قرارداد به کار گیرد.

د- شرکت متعهد می گردد که خدمات موضوع قرارداد را طبق برنامه زمان بندی که به تأیید سازمان می رساند انجام دهد.

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

و- شرکت متعهد می گردد مقررات قانون کار و قانون تامین اجتماعی را در انجام وظایف موضوع قرارداد و تعیین مزد و حقوق کارگران رعایت نماید و هرگونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آراء مربوط به هیات های حل اختلافات کارگری و سایر تعهدات قانون کار را به عهده بگیرد.

ز- شرکت حق واگذاری موضوع قرارداد را به اشخاص دیگر کلاً یا جزئاً اعم از حقیقی یا حقوقی ندارد.

ح- هرگونه تغییر در وضعیت شرکت می بایستی ظرف مدت ۵ روز کتباً به سازمان اعلام گردد.

ط- شرکت متعهد می گردد کلیه کارکنان خود را جهت انجام موضوع قرارداد بیمه مسئولیت نماید.

تبصره ۱: کلیه مسئولیت های حفاظت فنی و ایمنی بر عهده شرکت است به نحوی که هیچ مسئولیتی متوجه سازمان نمی باشد.

۱۵
۱۳۸۶

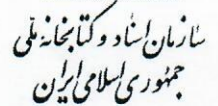
تسلیمی

رسمیات بین المللی تل بی

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



۲-۷- تعهدات سازمان:

ماده ۸- کسور قانونی

کلیه کسور قانونی اعم از بیمه، مالیات و ... بر عهده شرکت است.

ماده ۹- حوادث قهری و غیر مترقبه

تبصره: چنانچه ناظر قرارداد ادامه قرارداد را ضروری تشخیص ندهد و یا اگر وضعیت قهری بیش از ده روز ادامه یابد سازمان حق فسخ قرارداد را دارد.

المطابق بين المثل تل سي
٢٥٥٠٠٠

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

ماده ۱۰- موارد فسخ قرارداد

سازمان می‌تواند در صورت تحقق هر یک از موارد زیر علاوه بر مواردی که در متن قرارداد به آن اشاره شده است، جهت جبران خسارات وارده ضمن ضبط تضمین و مطالبات، این قرارداد را فسخ نماید.

۱-۱۰- تأخیر غیرمجاز شرکت در شروع اجرای موضوع قرارداد، بیش از هفت روز از تاریخ شروع قرارداد.

۲-۱۰- عدم انجام دستور ناظر سازمان در چارچوب قرارداد و یا شرایط اختصاصی و توافقنامه پیوست.

۳-۱۰- انحلال شرکت

۴-۱۰- ورشکستگی شرکت یا توقیف ماشین آلات و اموال شرکت از سوی محاکم قضایی به گونه‌ای که موجب توقف یا کندی پیشرفت کار شود.

۵-۱۰- هرگاه ثابت شود که شرکت برای تحصیل قرارداد یا اجرای آن به عوامل سازمان حق العمل، پاداش یا هدایایی داده است، یا آنها یا واسطه‌های آنها را در منافع خود سهم کرده است.

۶-۱۰- در صورتی که شرکت قرارداد را به غیر واگذار کند.

۷-۱۰- شرکت اقرار می‌نماید که مشمول هیچ یک از ممنوعیت‌های مندرج در لایحه قانونی منع مداخله در معاملات دولتی مصوب دی ماه ۱۳۳۷ نبوده و چنانچه تا پایان قرارداد خلاف آن برای سازمان ثابت شود، قرارداد باطل و سازمان کلیه هزینه‌ها و خسارات و ضرر و زیانهای وارده خود را از محل مطالبات، تضمین مأخوذه و یا به هر نحو مقتضی دیگر از شرکت مطالبه و مسترد می‌نماید. مضاف بر این که حق ارجاع موضوع به دادگاه صالحه و تعقیبات کیفری برای سازمان همواره مضمون و محفوظ است.

۸-۱۰- در صورتی که سازمان تشخیص دهد که شرکت، کار موضوع قرارداد را به شخص ثالثی واگذار نموده و یا در نحوه انجام کار قصور ورزیده و یا به هر دلیلی از انجام موضوع قرارداد سرباز می‌زند، بایستی جهت جلوگیری از تضییع حقوق دستگاه، 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- سایر شرایط

۱-۱۱- سازمان در قبال مطالبات نیروی انسانی شرکت در زمینه قانون کار، قانون تامین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوط در برابر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، سازمان تامین اجتماعی و سایر مراجع قانونی ذیربط و ذیصلاح مسئولیت ندارد.

۲-۱۱- علاوه بر موارد فسخ مندرج در ماده ۱۰ در صورتی که براساس گزارش کتبی ناظر، شرکت در اجرای تعهدات خود از نظر کمی یا کیفی کوتاهی و قصور داشته باشد:

- در مرحله اول پنج درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می‌شود.

- در مرحله دوم ده درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می‌شود.

- در مرحله سوم پانزده درصد مبلغ اولیه قرارداد بعنوان جریمه کسر می‌شود.

۳-۱۱- سازمان می‌تواند در صورت دارا بودن مستخدم رسمی در خدمات موضوع قرارداد با توافق شرکت اجازه استفاده از این نیروها را با کاهش مبلغ قرارداد (حداقل به میزان حقوق و مزایای افراد مذکور) به شرکت اعطا نماید.

۴-۱۱- ناظر قرارداد می‌تواند در صورت ضرورت در جهت حسن اجرای این قرارداد و رعایت مقررات عمومی، شرایط اختصاصی را که لازم می‌داند به این قرارداد الحاق نماید. کلیه الحاقیه‌های قرارداد با امضای طرفین معتبر خواهد بود.

تایید

در بنیاد ملی اسناد و کتابخانه ملی

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

ماده ۱۲- حل اختلاف

در صورت بروز هر گونه اختلاف در تفسیر و اجرای قرارداد و یا اراده حین العقد طرفین، اعتبار، نقض، فسخ و ... ، ابتدا طرفین از طریق مذاکره و سپس با تشکیل کمیته ای متشکل از نماینده معاونت توسعه مدیریت و منابع، اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها، ناظر قرارداد و همچنین شرکت نسبت به رفع ترافع و حل اختلاف اقدام می نمایند. تشکیل این کمیته با درخواست هر یک از طرفین صورت خواهد گرفت. در صورت عدم توافق، با اخذ نظر کمیته مذکور به عنوان نظریه کارشناسی موضوع از طریق مراجع ذیصلاح قضایی قابل پیگیری خواهد بود.

تبصره: تشخیص و اعلام درخواست تشکیل کمیته مذکور از سوی سازمان، به عهده ناظر قرارداد می باشد.

ماده ۱۳- اقامتگاه طرفین

اقامتگاه طرفین به شرح صدر قرارداد بوده و طرفین مکلفند در صورت تغییر اقامتگاه، مراتب را به صورت مکتوب به طرف دیگر اعلام نمایند در غیر این صورت نشانی مندرج در قرارداد همچنان معتبر و کلیه مکاتبات، ابلاغیه ها و اخطاریه ها به آن نشانی ارسال خواهد شد و از وجاهت قانونی برخوردار خواهد بود. در صورت تغییر نشانی، طرفین موظفند ظرف مدت ۴۸ ساعت یکدیگر را کتباً مطلع نمایند. در غیر این صورت کلیه نامه ها، ابلاغ شده تلقی و عذر عدم اطلاع پذیرفته نمی باشد.

تبصره: شرکت موظف است از درج آدرس سازمان به عنوان نشانی اقامتگاه خود در وب سایت خود، خودداری نماید.

ماده ۱۴- مواد و نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۴ ماده و ۹ تبصره و در ۴ نسخه متحدالمتن و متحدالاعتبار تنظیم و پس از امضاء مبادله گردید. اسناد و ضmann این قرارداد جزء لاینفک قرارداد محسوب می گردد. لیکن در صورت بروز مغایرت، نسخه موجود در بایگانی اداره کل امور حقوقی، مجلس و استانها ملاک عمل می باشد.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

محمد عباسی

معاون توسعه مدیریت و منابع

شرکت:

شرکت ارتباطات بین المللی تل سی

نوید شکری (مدیرعامل و عضو هیات مدیره)

سونیا سادات ظهیرالدینی (نایب رئیس هیات مدیره)

تل سی

رابطات بین المللی تل سی
تهران - خیابان ولیعصر - پلاک ۲۵۵

ح



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

شرایط اختصاصی

ضمانت نامه و شرح لایسنسینگ نرم افزار مرکز تماس تل سی

نرم افزار خریداری شده از تاریخ تبادل و امضای این ضمانت نامه به مدت یکسال مطابق با سطح ۰ (برنز) جدول ۱ شامل ضمانت شرکت ارتباطات بین المللی تل سی خواهد بود.

ردیف	شرح	سطح ۰ Bronze Level
۱	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت غیر حضوری در ساعات کاری (ساعت)	۴
۲	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت حضوری در ساعات کاری (ساعت)	۱۶
۳	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت غیر حضوری خارج از ساعات کاری (ساعت)	-
۴	حداکثر زمان رفع مشکل به صورت حضوری خارج از ساعات کاری (ساعت)	-
۵	کنترل دوره ای	هر ۶ ماه
۶	تهیه کپی پشتیبان از تنظیمات سیستم	هر ۶ ماه
۷	راه اندازی مجدد سیستم در زمان بروز مشکل حاد (Disaster Recovery) پس از در اختیار قرار دادن سخت افزار (ساعت)	۹۶

جدول ۱

تعاریف

شرکت: منظور از شرکت در این سند شرکت ارتباطات بین المللی تل سی می باشد.

مشتری: منظور از مشتری در این سند شخص، سازمان یا شرکتی که است که نرم افزار یا محصول شرکت ارتباطات بین المللی تل سی را خریداری کرده و اقدام به بهره برداری از آن نموده است.

زمان کاری: بر مبنای ساعت و روزهای کاری در جدول ۲ آمده است.

روزهای هفته	ساعت شروع کار	ساعت پایان کار
شنبه تا چهارشنبه	۸:۳۰	۱۷:۳۰
پنجشنبه، جمعه و تعطیلات رسمی	تعطیل	تعطیل
ساعات های خارج از زمان کاری برای سطوح ۱، ۲ و ۳ به صورت On Call ارائه خواهد شد.		
جدول ۲		

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران
سطوح مشکل:

Critical:

- قطعی کامل سامانه بیش از ده دقیقه و عدم برقراری مکالمه بین مشترک و کلیه اپراتورهای مرکز تماس
- قطعی بیش از ده دقیقه کامل سیستمهای صوتی (IVR)
- قطعی ناگهانی سیستم کمتر از ۱۰ دقیقه که بیش از ۳ مورد در یک ساعت اتفاق بیفتد.
- اختلال در مکانیزم توزیع تماس ها و از دست دادن تماس ها با نرخ بیش از ۱۵٪

Major:

- اختلال در مکانیزم توزیع تماس ها و از دست دادن تماس ها با نرخ بین ۵ تا ۱۵٪
- عدم عملکرد صحیح سامانه با نرم افزارهای بیرونی همچون CRM (در صورتیکه عملیات لینک کردن توسط تلسی انجام شده باشد)
- قطعی جزئی و اختلال در سیستم های صوتی IVR
- بروز مشکل در سیستم ضبط مکالمات
- اختلال در Login نمودن اپراتورهای مرکز تماس به سیستم در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ اپراتورهای موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.
- اختلال در کیفیت مکالمات، کیفیت صدای نامطلوب در هر دو طرف در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ مکالمات موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.
- قطعی های جزئی و کمتر از ۵ دقیقه در صورتی که میزان آن بیش از ۱۰٪ تماسهای موجود باشد در غیر اینصورت Minor محسوب می گردد.

Minor:

- بروز مشکل در گزارشگیری و استخراج گزارشات (کندی گزارشات در رکوردهای بیش از ۲,۰۰۰,۰۰۰ تماس به معنی بروز مشکل نخواهد بود)
- سایر اختلالات در سامانه (غیر از موارد ذکر شده در Critical و Major)
- زمان رفع مشکل:

کلیه زمانهای در نظر گرفته شده در جدول ۱، جهت رفع مشکلات **Critical** در سیستم در نظر گرفته شده است. در صورت بروز مشکل از نوع **Major** زمانهای در نظر گرفته شده برای رفع مشکل ۴ برابر و مشکلات **Minor** ۸ برابر خواهد شد. انجام مورد حضوری در جدول ۱ برای شهر تهران (مناطق ۲۲ گانه تهران) در نظر گرفته شده است و برای موارد خارج از شهر تهران جدول ۳، مبنای محاسبه خواهد بود به طوریکه بر حسب فاصله، زمانهای یاد شده در جدول ۳ به زمانهای اعلامی در جدول ۱ اضافه می گردد. هزینه های رفت و برگشت، اقامت احتمالی و تغذیه کارشناس اعزامی بر عهده سازمان خواهد بود.

تلسی

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

فاصله از محل شرکت	زمان سفر
از ۳۰ تا ۵۰ کیلومتر	۴ ساعت
از ۵۰ تا ۱۰۰ کیلومتر	۶ ساعت
از ۱۰۰ تا ۲۰۰ کیلومتر	۸ ساعت
از ۲۰۰ تا ۴۰۰ کیلومتر	۱۲ ساعت
بیش از ۴۰۰ کیلومتر	۲۴ ساعت

جدول ۳

روش اعلام مشکل:

معیار شروع تعهدات پاسخگویی از طرف شرکت از زمان اعلام مشکل از طرف سازمان است، طبیعتاً برای مشکلات پر اهمیت تر همانند Critical تاکید می گردد اعلام مشکل به صورت تلفنی صورت پذیرد. تمامی مشکلات نوع Critical و Major و Minor علاوه بر اعلام مشکل به صورت تلفنی می بایست از طریق ایمیل یا سیستم تیکتینگ نیز توسط سازمان اعلام گردد ولی شروع تعهدات پاسخگویی از زمان اطلاع رسانی تلفنی خواهد بود. زمان محاسبات SLA از زمانی است که سازمان با شماره پشتیبانی تماس بگیرد.

روش شناخت نوع مشکل:

رفع مشکلات اعلامی، در صورتیکه از نرم افزار تل سی باشد بر عهده شرکت است و زمانهای صرف شده جهت تشخیص مشکلاتی که مربوط به موارد خارج از نرم افزار تل سی (مثلاً زیر ساخت شبکه یا مخابرات باشد) در تعهد شرکت نمی باشد و هزینه مجزا مطابق با بند هزینه های مازاد دریافت خواهد شد. روش شناخت نوع مشکل اعم از نرم افزار، سخت افزار، شبکه، مخابرات و سامانه های دیگر با حضور نماینده فنی شرکت و سازمان از طریق جدول ۴ انجام خواهد شد و در قالب گزارش فنی جهت اطلاع به مدیریت فنی و اجرایی ارائه خواهد شد.

جدول تست تشخیص مشکل

ردیف	شرح تست	نحوه تست	اقدام کننده
۱	تست خط E1 یا خطوط آنالوگ یا خطوط SIP ترانک مخابراتی	تماس با شماره E1 یا خطوط آنالوگ یا خطوط SIP ترانک مخابراتی مرکز تماس اگر پیام IVR پخش نشد میبایست روتر و وضعیت E1 یا غیر نرمال بودن وضعیت مودم انتقال SIP یا وضعیت مودم و تجهیزات انتقال SIP چک شود و در صورت وارد نشدن تماس به روتر و down بودن E1 مشکل از سمت مخابرات است	مخابرات
۲	تست فعال بودن softswitch و داخلی ها	تماس داخلی به داخلی اگر انجام شود softswitch مشکل ندارد در غیر این صورت مشکل از نرم افزار شرکت است.	شرکت
۳	نرم افزار بیرونی	انجام ping به آدرس نرم افزار بیرونی، اگر ارتباط وجود نداشت، مشکل از سمت شبکه یا نرم افزار بیرونی است.	۳۰۰ party
۴	تست صف و IVR	تماس با شماره داخلی صف و وارد شدن به صف و نیز تماس با داخلی IVR و شنیدن پیام IVR با استفاده از IP Phone. این روند درست کار نکرد مشکل از نرم افزار شرکت می باشد.	شرکت
۵	تست ضبط مکالمات	تماس با مرکز تماس و انجام تست مکالمه بیش از ۵ ثانیه و مشاهده تماس در تماس های جاری با وضعیت در حال مکالمه و گزارش گیری تماس و دیدن log تماس به همراه فایل های ضبط شده که در این صورت مشکل ضبط مکالمات سمت نرم افزار شرکت نیست.	شرکت

جدول ۴

تیل سی

تیم حفاظت بین الملل تل سی
شماره تماس: ۰۶۰۰ ۲۵۵۵

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir

تأمین ارتباط و دسترسی از راه دور:

تأمین ارتباط از دور از طریق اینترنت یا اینترنت به صورت امن (مثلا از طریق VPN یا Port Mapping) هم در مرحله نصب و هم در صورت نیاز در مراحل بعدی بر عهده سازمان و الزامی می باشد تأمین ارتباط از دور از روشهایی مثل Team Viewer و مانند آن مورد تأیید نمی باشد.

تأمین کیفیت مناسب شبکه و زیرساخت:

تأمین کیفیت مناسب شبکه (میزان Packet loss صفر درصد، میزان Jitter حداکثر ۲۰ میلی ثانیه و میزان تاخیر رفت و برگشت Ping RTT time حداکثر ۱۰۰ میلی ثانیه بین هر دو نود در سامانه مرکز تماس اعم از Phone, Work Station و Server جهت تضمین کفیی ذکر شده ضروری است و خرابی های که ناشی از عدم رعایت شرایط کیفی اعلام شده باشد مشمول جریمه نخواهد شد. جهت اندازه گیری کیفیت شبکه نیاز است یک سامانه مونیترینگ توسط سازمان تهیه شده و به طور مشترک در اختیار تیم بهره بردار سازمان و نگهداری شرکت قرار گیرد. در صورتی که به تقاضای سازمان، شرکت اقدام به تأمین ابزارهای مونیترینگ نماید هزینه تأمین آن بر عهده سازمان خواهد بود. تأمین این شرایط استاندارد برای تجهیزات مرتبط با سامانه شامل فضای فیزیکی مناسب (Rack)، برق و تغذیه مناسب (UPS) با ارت مناسب (Earth) سیستم تهویه (cooling) در محل نصب تجهیزات بر عهده سازمان است و در صورت عدم تأمین استانداردها، بروز خرابی ناشی از آنها بر عهده شرکت نخواهد بود و در صورت اقدام از سمت شرکت هزینه مجزا دریافت خواهد شد.

کنترل دوره ای:

موارد ذیل در مرحله کنترل دوره ای بررسی خواهند شد:

- بررسی وضعیت هارد سامانه (مسیر رکورد مکالمات و لاگ ها)
- بررسی وضعیت فشرده سازی مکالمات
- بررسی وجود و برقراری ارتباط با FTP
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه بایگانی
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه پشتیبانی (نسخه های قبل از ۳,۱)
- بررسی وجود و فعال بودن برنامه حذف
- بررسی فعال بودن نمودارهای تماس ها (داشبورد و وضعیت تماس ها) و صفوف انتظار
- بررسی وضعیت NTP و اختلاف زمانی سرورها
- بررسی اصلاح زمان سرورها در ۶ ماهه اول و دوم سال

سازمان می تواند موارد خارج از لیست فوق را جهت تست های دوره ای تقاضا نماید که هزینه انجام آنها به صورت مجزا محاسبه و به بهای سالانه جدول ۱ افزوده خواهد شد.

۱۰
۱۵
۱۶
۱۷
۱۸
۱۹
۲۰
۲۱
۲۲
۲۳
۲۴
۲۵
۲۶
۲۷
۲۸
۲۹
۳۰
۳۱
۳۲
۳۳
۳۴
۳۵
۳۶
۳۷
۳۸
۳۹
۴۰
۴۱
۴۲
۴۳
۴۴
۴۵
۴۶
۴۷
۴۸
۴۹
۵۰

تیل سی
ارشیفات بین الملل تل سی
شماره ثبت: ۲۵۵۰۰۶۰۰



تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



کپی پشتیبان:

تهیه کپی پشتیبان فقط شامل تنظیمات سیستم و فایل های صوتی منوی های IVR می باشد. کپی پشتیبان از سایر بخشهای سیستم شامل فایل های صوتی مکالمات ضبط شده، صندوق های صوتی، آرشیو فاکس، ریز مکالمات، نمابر و پیامک ها با توجه به نیاز و زیر سیستم های تهیه شده توسط سازمان با هزینه و سیاست زمانی مجزا قابل انجام است. ضمناً سازمان می باید ظرفیت و امکانات لازم جهت ذخیره اطلاعات و بازیابی آن را فراهم نماید.

نحوه بایگانی اطلاعات و تهیه کپی پشتیبان در ابتدای دوره با توجه به سطح لایسنس انتخاب شده، ظرفیتهای سامانه و نیاز سازمان می باید مشخص و با توجه به ترافیک عملیاتی سیستم نهایی گردد.

گارانتی سخت افزارها:

گارانتی سخت افزاری براساس شرایط گارانتی شرکت سازنده و فقط شامل دستگاههایی خواهد بود که از طرف شرکت تامین شده باشند. رعایت شرایط استاندارد ذکر شده در بند تامین کیفیت مناسب شبکه و زیرساخت جهت استفاده از گارانتی الزامی است.

هزینه های مازاد:

به ازای هر ساعت اضافه بر تعهدات مبلغ ۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورتحساب سازمان افزوده خواهد شد که در پایان هر ماه با ارائه صورتحساب به اطلاع خواهد رسید. (موارد توسعه نرم افزار با توجه به درخواست های سازمان مشمول ضمانت نامه تفاهم شده نمی باشد و با نرخ و رقم مجزا محاسبه خواهد شد) اعمال درخواستهای خاص برای نسخه های پلاس یا ارتقا یافته به پلاس قابل اعمال است.

تمدید دوره لایسنسینگ نرم افزار:

تمدید دوره لایسنسینگ نرم افزار با توافق و تراضی طرفین برای سالهای بعد انجام خواهد شد.

قابلیت دسترسی سیستم (Availability):

مدت زمان در دسترس بودن سیستم در یک بازه زمانی را قابلیت دسترسی سیستم گویند که از تقسیم مدت زمان فعال بودن سامانه بخش بر کل مدت زمان دوره محاسبه می شود. معمولاً قابلیت دسترسی را در یک دوره یک تا سه ماه اندازه گیری می کنند. در راهکار مرکز تماس ارائه شده میزان قابلیت دسترسی ۹۸٪ می باشد بدین معنی که تا میزان ۲٪ خرابی شامل جریمه نخواهد شد. محاسبه میزان قابلیت دسترسی سیستم در دوره های ۳ ماهه صورت خواهد پذیرفت.

مالکیت نرم افزار:

نرم افزار مرکز تماس ارائه شده با استناد به مواد ۸ و ۹ قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه ای مصوب ۱۳۷۹/۱۰/۰۴ مجلس شورای اسلامی، به شماره ۲۰۶۰۹۰ تایید و تحت حمایت مالکیت حقوق مادی و معنوی می باشد و هر گونه دخل و تصرف، کپی برداری به هر نحو و مهندسی معکوس در آن پیگیرد قانونی خواهد داشت.

یک نسخه از نرم افزار مطابق لایسنس های خریداری شده در اختیار سازمان قرار خواهد گرفت. انتقال مجوز بهره برداری به شخص ثالث و یا سیستم دیگر بلامانع است اما برای انتقال مجوز در طول مدت لایسنس بدون هزینه اضافی و در غیر اینصورت هزینه ای معادل ۵٪ قیمت روز نرم افزار و ماژول های خریداری شده (حداقل به مبلغ ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال) برای سازمان صورتحساب صادر خواهد شد. هزینه های نصب مجدد آموزش و ایتنگریشن مجزا محاسبه و فاکتور خواهد شد.

تیل سی

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

در صورت نیاز سازمان به دریافت دسترسی روت نرم افزار نیاز به تبادل قرارداد محرمانگی خواهد بود. ارائه این نوع دسترسی به شرط تایید شرکت و تنها جهت نگهداری سیستم و منوط به عدم انجام تغییرات، رمزگشایی، کپی برداری، مهندسی معکوس و حفظ شرایط مالکیت معنوی برای شرکت تل سی، در نرم افزار می باشد.

ملاحظات:

- هرگونه دستکاری در نرم افزار، پایگاه داده، سیستم عامل و مواردی از این دست که منجر به ایجاد اختلال در سیستم گردد موجب ابطال ضمانت و تعهدات شرکت خواهد شد و نصب مجدد و بازیابی به حالت اولیه با هزینه مجزا انجام خواهد شد.
- نماینده اجرایی سازمان به عنوان مرجع نظارت در تحویل لایسنس و اجرای تعهدات شرکت بوده و کلیه هماهنگی ها، ارتباطات، مکاتبات و مراجعات عامل فنی از طریق این نماینده به عمل می آید. ضمناً امضاهای نماینده اجرایی سازمان در تمامی مراحل به منزله تایید سازمان محسوب می گردد. ضروری است که سازمان یک نفر نماینده تام الاختیار به صورت کتبی به شرکت جهت انجام امور معرفی نماید.
- سازمان می باید متناسب با ترافیک و نحوه بهره برداری از سامانه وضعیت ظرفیت های مورد نیاز را پایش نموده و قبل از اشباع سامانه تقاضا جهت افزایش ظرفیت به شرکت اعلام نماید.
- نسخه های نرم افزار حداکثر برای مدت ۲ سال دارای قابلیت رفع عیب (Bug Fix Patches) و توسعه خواهد بود و برای مدت بیش از آن ارتقا به آخرین نسخه نرم افزار الزامی است (به شرطی که نسخه جدیدی ارائه شده باشد). قیمت ارتقا نرم افزار بر پایه لیست قیمت های شرکت در زمان ارتقا و با توافق طرفین تعیین خواهد شد.
- توصیه ها:
- شایسته است سازمان ابزارها و قابلیت هایی که در نرم افزار به جهت تسهیل و راهبری رفع مشکل سیستم تعبیه شده است را در دوره های زمانی مشخص و یا در زمان های بروز مشکل مورد استفاده قرار داده و در صورتی که استفاده از آنها منجر به حل مشکل نگردید مشکل را به اطلاع شرکت برساند. شرکت آموزش استفاده از این ابزارها را به نفر فنی معرفی شده از طرف سازمان ارائه خواهد نمود.
- سایر خدمات درخواستی نظیر نصب یا آموزش مجدد، انتقال اطلاعات کاربران از سیستم قبلی به جدید، نصب نسخه جدید، بازیابی اطلاعات و بازگرداندن سیستم به حالت قبل از خرابی در اثر اختلالات سخت افزاری، سیستم عامل، برق، دستکاری غیر مجاز و نیز انجام تنظیمات در سیستم های خارجی دیگر نظیر روترها، سوئیچ ها، سرورها، سیستم های نرم افزاری غیر مرتبط شامل این ضمانت نامه نخواهد بود و بر اساس تعرفه روز شرکت در صورت انجام صورتحساب صادر خواهد شد.
- آخرین نسخه از دستور العمل استفاده از نرم افزار در اختیار سازمان قرار خواهد گرفت و توصیه می گردد که سازمان با استفاده از آنها و مشاوره کارشناسان شرکت در طول مدت بهره برداری راساً نسبت به اعمال تنظیمات سیستم نماید.

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کدپستی ۱۵۳۸۶-۳۳۳۱۱

www.nlai.ir



- از زمان شروع قرارداد به روز رسانی نرم افزار در زمینه مشکلات امنیتی بر عهده شرکت می باشد و شرکت موظف است با توجه به نتایج تستهای امنیتی انجام شده بر روی نرم افزار، مسائل و مشکلات امنیتی اعلام شده را برطرف نماید. علاوه بر آن در تمامی چرخه سیستم شامل تولید، توسعه و پشتیبانی، پارامترهای امنیتی را در نظر گرفته و مورد بازبینی و نظارت قرار دهد.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

محمد عباسی

معاون توسعه مدیریت و منابع

شرکت:

شرکت ارتباطات بین المللی تل سی

نوید شکری (مدیرعامل و عضو هیات مدیره)

سونیا سادات ظهیرالدینی (نایب رئیس هیات مدیره)

تل سی

رابطات بین المللی تل سی
شماره ثبت: ۳۵۵۰۰۶





توافق نامه عدم افشای اطلاعات (NDA)

با استناد به بند «الف» ماده ۱۱ قانون برگزاری مناقصات مصوب ۱۳۸۳/۱۱/۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام و مواد ۱۰ و ۲۱۹ قانون مدنی و با توافق و تراضی طرفین این قرارداد در تهران فیما بین سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به نمایندگی آقای محمد عباسی معاون توسعه مدیریت و منابع به نشانی تهران، بزرگراه شهید حقانی (غرب به شرق)، بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی ایران که از این پس "سازمان" نامیده می شود به شماره شناسه ملی ۱۴۰۰۳۰۰۲۴۵ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۳۴۶۸۱۷۹۷ از یک طرف و شرکت ارتباطات بین المللی تل سی (سهامی خاص) دارای شماره ثبت ۲۵۵۰۰۶ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۹۵۳۲۷۱ و به نمایندگی آقای نوید شکری مدیرعامل و عضو هیات مدیره و خانم سونیا سادات ظهیرالدینی نایب رئیس هیات مدیره به نشانی: تهران، پارک علم و فناوری دانشگاه تربیت مدرس، کیلومتر ۱۷ اتوبان کرج، بعد از پیکان شهر بلوار پژوهش، دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس، ساختمان پویش، واحد ۱-۲۰۵ تلفن ۸۴۳۷۳۰۰۰ که از این پس شرکت نامیده می شود از طرف دیگر به شرح مفاد و تعهدات لازم الاجرای ذیل منعقد گردید.

۱- سازمان دارای اطلاعات طبقه بندی شده حفاظتی می باشد که محرمانه و مختص به ایشان است و از این پس «اطلاعات طبقه بندی شده» نامیده می شود.

۲- اطلاعات طبقه بندی شده سازمان به موجب همکاری های مشترک فیما بین، تبادل می گردد.

۳- شرکت متعهد می شود از جلسات فیما بین بدون آگاهی سازمان هیچگونه کپی برداری، صدا برداری یا تصویربرداری انجام ندهد.

۴- مستندات فنی و گزارشات آماری که از سوی سازمان در اختیار شرکت قرار می گیرد محرمانه می باشد.

ماده ۱- موضوع توافق نامه

عدم افشای اطلاعات طبقه بندی شده و رعایت شرایط، حدود، مالکیت، اعتبار حقوق، محدودیت ها و جزئیات مربوطه، که از جانب سازمان به منظور انجام تعهدات یا امور محوله در اختیار شرکت قرار داده می شود یا شرکت به واسطه همکاری و آشنایی با سازمان به آن دسترسی پیدا کرده یا آن را در اختیار دارد.

تبصره ۱- کلیه اطلاعات و موضوعاتی که در اختیار شرکت قرار می گیرد اعم از آنکه دارای طبقه بندی باشد یا نباشد، محرمانه محسوب می گردد.

تبصره ۲- رعایت موضوع این توافق نامه، مشمول اعمال مراقبت در خصوص عدم افشای اطلاعات و اسرار سازمان توسط سایر عوامل و کارکنان شرکت و نیز جلوگیری از ادامه افشای اطلاعات می باشد.

ماده ۲- طول مدت توافق نامه

مدت اعتبار توافق نامه حاضر از زمان انعقاد این قرارداد با موضوع پشتیبانی نرم افزار مرکز تماس تلسی آغاز و به مدت ۵۰ سال کامل شمسی لازم الاجرا می باشد.



تبصره- زوال وصف اطلاعات طبقه‌بندی شده و زمان آن به طورکتابی از طرف سازمان اعلام می‌گردد و شرکت قبل از استعلام و پاسخ صریح سازمان دایر بر زوال وصف مزبور، مکلف به رعایت کلیه تعهدات این توافق نامه می‌باشد.

ماده ۳- اطلاعات و اسناد موضوع اصل محرمانگی

مطابق با ماده ۱ توافق نامه حاضر، اطلاعات طبقه‌بندی شده موضوع این توافقنامه شامل موارد زیر است:

- ۱-۳- انجام مذاکرات در رابطه با هدف معین طبق این توافقنامه.
- ۲-۳- تمامی اسناد و مدارکی که در رابطه با موضوع اصلی توافق نامه بصورت شفاهی و بصری، الکترونیکی یا با سند در اختیار شرکت قرار گرفته باشد.
- ۳-۳- اطلاعات مربوط به قوانین، داد و ستد، تجارت، فنی و اختصاصی، اطلاعات قیمت‌گذاری، نظامنامه‌ها، اطلاعات جزئی، برنامه‌های تحقیق و توسعه، برنامه‌های تولید و تجارت، استراتژی‌ها، نتایج تاریخی و مالی، بودجه‌ها، پیش‌بینی‌ها، طرح‌ریزی‌ها و دیگر اطلاعات مالی وابسته و کلیه اوراق و اسناد آرشیوی.
- ۴-۳- اسناد SLA، SOC، SOW، LOM، LOP، RFQ، RFP، مشخصات فنی تجهیزات و مشخصات اطلاعاتی پرسنل.

۵-۳- هرگونه اطلاعاتی که به موجب جلسات مشترک بین طرفین تبادل می‌گردد.

تبصره- موارد زیر جزء مصادیق مشمول این توافق نامه نمی‌باشد:

- الف- اطلاعاتی که به موجب قانون، مقررات یا دستور مقامات قضایی ارائه آن ضروری باشد. (در این صورت باید مراتب را فوراً حتی‌الامکان پیش از ارائه اطلاعات یا همزمان با آن به اطلاع سازمان رسانده شود).
- ب- ارائه اطلاعات با رضایت قبلی و کتبی سازمان.

ماده ۴- تعهدات طرفین توافقنامه

- ۱-۴- سازمان می‌تواند اطلاعات خود را تنها جهت استفاده در راستای انجام موضوع این قرارداد با موضوع پشتیبانی نرم‌افزار مرکز تماس تلسی و توافقنامه حاضر با رعایت کلیه مفاد این توافق نامه در اختیار شرکت قرار دهد.
- ۲-۴- شرکت تعهد می‌نماید که اطلاعات در اختیار را تنها در موارد ذکر شده در این ماده و یا سایر مواردی که براساس مفاد این توافق نامه مجاز است، مطالعه، آزمایش و بررسی نموده و در دیگر موارد این اطلاعات را مطابق با بندهای این توافقنامه با رعایت نکات طبقه‌بندی حفاظتی نگاه دارد، فاش نسازد، به منظور دیگری استفاده نکرده، منتشر نکرده و در اختیار عموم قرار ندهد.
- ۳-۴- شرکت تعهد می‌نماید اطلاعات در اختیار را در اهدافی غیر از رابطه خود با سازمان مورد استفاده قرار ندهد و آنها را تنها با مجوز سازمان در اختیار اشخاص، مدیران یا مستخدمانی قرار دهد که به طور اخص و در راستای انجام امور سازمان نیاز به دانستن آنها دارد.

۴-۴- اطلاعات در اختیار شرکت نباید در مسیری غیر از اهداف این توافقنامه بازسازی یا تغییر شکل داده شود. پس از درخواست سازمان، شرکت باید عیناً (اصل) نسخه‌های اطلاعات دارای طبقه‌بندی دریافتی اعم از نوشتار یا هر نوع رسانه دیگر،

تلسی

رسانات بین المللی تلسی

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کدپستی ۳۳۳۱۱-۱۵۳۸۶

www.nlai.ir

به انضمام کلیه رونوشت‌ها و کپی‌ها و نسخه‌های بازسازی شده را ظرف مدت ۱۰ روز پس از درخواست به سازمان بازگرداند
یا از بین بردن آن‌ها را گواهی و اثبات نماید.

۴-۵- تمامی اطلاعات در اختیار شرکت، دارایی‌های متعلق به سازمان محسوب می‌شوند و هیچ گونه حقی تحت عنوان امتیازنامه، کپی رایت، اطلاعات سری تجاری طرفین، اطلاعات داده‌ها و سایر حقوق ناشی از مالکیت معنوی به واسطه افشای اطلاعات تصریحاً یا تلویحاً به شرکت اعطا نمی‌گردد.

تبصره ۱- در صورتی که به هر نحو همکاری طرفین قطع گردد، این توافق نامه و کلیه تعهدات ناشی از آن مستقلاً تا زمانی که اطلاعات در اختیار شرکت قرار دارد معتبر و لازم‌الاتباع باقی خواهد ماند.

تبصره ۲- شرکت حق هیچ نوع انتفاع یا استفاده از اطلاعات موضوع این توافق نامه را برای خود یا اشخاص ثالث حقیقی و حقوقی ندارد.

تبصره ۳- در صورتیکه برخی از مفاد این توافقنامه به موجب حکم قطعی مراجع ذیصلاح قانونی یا قضایی محکوم به بطلان یا عدم نفوذ گردد، مابقی مفاد آن بین طرفین نافذ و لازم‌الاتباع باقی خواهد ماند.

ماده ۵- حدود اعتبار حقوق و تعهدات

حقوق و تعهدات این توافق نامه درخصوص سازمان، شرکت و نمایندگان یا افراد مامور ایشان الزام‌آور، قابل اجرا و قابل پیگیری است.

ماده ۶- جبران خسارات ناشی از نقض توافق نامه

شرکت تعهد می‌نماید که کلیه خساراتی را که در اثر قصور یا تقصیر وی یا عدم ایفای هر یک از تعهدات ناشی از پیمان متوجه سازمان شود، جبران نماید. تقویم خسارت با سازمان بوده و شرکت متعهد به پرداخت مبلغ برآوردی سازمان گردیده و حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب می‌نماید.

همچنین تعهد شرکت در حفظ و نگهداری اطلاعات، تعهد به نتیجه بوده و هرگونه اقدام مغایر مفاد توافقنامه و قوانین و بخشنامه‌های صدرالذکر قابل تعقیب کیفری (علاوه بر جبران خسارت به شرح فوق) خواهد بود.

ماده ۷- ناظر توافقنامه

نظارت بر حسن اجرای توافقنامه به عهده اداره کل زیرساخت و پشتیبانی فناوری اطلاعات می‌باشد.

ماده ۸- حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر و اجرای توافقنامه و یا اراده حین‌العقد طرفین، اعتبار، نقض، فسخ و ... ابتدا طرفین از طریق مذاکره و سپس با تشکیل کمیته‌ای متشکل از نماینده معاون توسعه مدیریت و منابع، مدیرکل امور حقوقی، مجلس و استان‌ها و ناظر توافقنامه و همچنین شرکت، نسبت به رفع ترافع و حل اختلاف اقدام می‌نمایند. تشکیل این کمیته با درخواست هر یک از طرفین صورت خواهد گرفت. در صورت عدم توافق، با اخذ نظر کمیته مذکور به عنوان نظریه کارشناسی موضوع از طریق مراجع ذیصلاح قضایی قابل پیگیری خواهد بود.

تبصره: تشخیص و اعلام درخواست تشکیل کمیته مذکور از سوی سازمان، به عهده ناظر توافقنامه می‌باشد.

تلفن: ۸۱۶۲۰ / صندوق پستی ۱۵۸۷۵/۳۶۹۳ / کد پستی ۳۳۳۱۱-۱۵۳۸۶

تهران، بزرگراه حقانی (غرب به شرق)، بلوار کتابخانه ملی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

ماده ۹- اقامتگاه طرفین

اقامتگاه طرفین به شرح صدر توافقنامه بوده و طرفین مکلفند در صورت تغییر اقامتگاه، مراتب را به صورت مکتوب به طرف دیگر اعلام نمایند در غیر این صورت نشانی مندرج در توافقنامه همچنان معتبر و کلیه مکاتبات، ابلاغیه‌ها و اختاریه‌ها به آن نشانی ارسال خواهد شد و از وجاهت قانونی برخوردار خواهد بود.

ماده ۱۰- مواد و نسخ توافقنامه

این توافقنامه در ۱۰ ماده و ۸ تبصره و در چهار نسخه متحدالشکل و متحدالمتن تنظیم و به امضاء رسیده و مفاد آن از زمان امضاء، لازم‌الاجرا می‌باشد.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

محمد عباسی

معاون توسعه مدیریت و منابع

شرکت:

شرکت ارتباطات بین‌المللی تل‌سی

نوید شکری (مدیرعامل و عضو هیأت مدیره)

سونیا سادات ظهیرالدینی (نایب رئیس هیأت مدیره)

تل‌سی
رابطات بین‌المللی تل‌سی
تهران - خیابان ولیعصر - پلاک ۱۰۰

