

برگ شرایط شرکت در مناقصه عمومی دومرحله‌ای شماره ۱۴۰۰/۳

موضوع: خرید خدمات پشتیبانی دستگاه‌های خودپرداز NCR و GRG طبق شرایط مندرج در پیوست‌های شماره ۱، ۲ و ۳ که جزء لاینفک برگ شرایط شرکت در مناقصه می‌باشند.
توجه: اسناد مناقصه جمعاً ۱۹ صفحه می‌باشد.

۱- شرکت موظف است پیشنهاد خود (صرفاً یک پیشنهاد) را به صورت فایل با فرمت pdf شامل: تضمین (پاکت الف)، پیشنهاد فنی (پاکت ب) و پیشنهاد قیمت (پاکت ج) تهیه و حداکثر تا ساعت ۱۴ روز چهارشنبه مورخ ۱۴۰۰/۲/۲۹ در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به نشانی: www.setadiran.ir بارگذاری نماید.
توجه: چنانچه شرکت‌کنندگان، در اسناد مناقصه ابهام یا ایرادی مشاهده کنند، می‌توانند حداکثر تا پایان وقت اداری روز دوشنبه مورخ ۱۴۰۰/۲/۲۰ به صورت کتبی سؤالات مربوطه را به اداره کل کارپردازی (شماره دورنگار: ۶۶۷۳۱۱۹۱ - تأیید دورنگار به شماره تلفن: ۶۰۹۹۲۸۵۵) اعلام نمایند. بدیهی است شرکت‌کنندگان موظفند پاسخ سؤالات، صورت‌جلسات رفع ابهام و سایر موارد را در قسمت «اصلاحات - سایر مدارک/اطلاعات» در سامانه ستاد مشاهده نمایند.

۲- محتویات پاکت‌ها و شرایط لازم برای تنظیم آنها به شرح ذیل خواهد بود:

۱-۲- پاکت الف:

شامل قبض رسید واریز مبلغ ۷/۷۴۷/۲۰۰/۰۰۰ ریال به حساب جاری ۰۱۱۰۷۷۳۷۱۵۰۰۴ به نام اداره کل کارپردازی نزد شعبه مرکزی بانک ملی ایران یا ضمانت‌نامه بانکی بدون قید و شرط به سررسید ۳ ماهه و قابل تمدید برای ۳ ماه دیگر یا ارائه سایر تضامین مطابق با آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی به‌عنوان سپرده شرکت در فرآیند ارجاع کار (مناقصه).

توجه: مناقصه‌گران می‌بایست علاوه بر درج اطلاعات پاکت الف در سامانه مذکور، پاکت الف را جداگانه و لاک و مهر شده با ذکر نام شرکت بر روی پاکت حداکثر تا ساعت ۱۴ روز چهارشنبه مورخ ۱۴۰۰/۲/۲۹ به دایره دبیرخانه و امور اداری کارکنان اداره کل کارپردازی واقع در خیابان فردوسی ادارات مرکزی بانک ملی ایران (تلفن: ۶۰۹۹۲۸۴۵) تحویل و رسید دریافت نمایند.

۲-۲- پاکت ب:

شامل کلیه اسناد ذیل می‌باشد که باید پس از امضاء و مهر شرکت به ترتیب (با درج فهرست در ابتدای فایل) اسکن شده و به صورت فایل pdf در سامانه ستاد در محل پاکت (ب) Upload گردد. بدیهی است در صورت درخواست بانک، شرکت موظف است اصل اسناد پاکت (ب) را پس از گشودن پاکت مزبور در کمیسیون مناقصات، به بانک ارائه نماید.

۱-۲-۲- خلاصه اطلاعات شرکت مطابق فرمت اعلام شده. (پیوست شماره ۱)

مطالعه کردید و مورد قبول می‌باشد

محل مهر و امضاء شرکت

بانک ملی ایران

۲-۲-۲- مشخصات کامل شرکت پیشنهاد دهنده، نشانی شرکت، اسامی مدیران، ارائه مجوز فعالیت و مدارک مربوط به سوابق کاری و فعالیت شرکت در زمینه مرتبط با موضوع مناقصه.

۲-۲-۳- اسناد و مدارک شناسایی اعم از: اساسنامه، اظهارنامه یا شرکتنامه، آخرین صورتجلسه مجمع عمومی (ممه‌ور به مهر اداره ثبت شرکت ها)، تصاویر شناسنامه و کارت ملی مدیران، روزنامه رسمی مربوط به ثبت شرکت، آخرین تغییرات مربوط به امضاءداران و سایر تغییرات احتمالی؛ آخرین صورت‌های مالی حسابرسی شده؛ و در صورت برنده شدن گواهی‌نامه ثبت نام در نظام مالیات بر ارزش افزوده، گواهی امضاء مسلم‌الصدر مخصوص امضاءداران مجاز شرکت.

۲-۲-۴- مستندات کد اقتصادی و کد ۱۲ رقیمی پرونده مالیاتی و شناسه ملی اشخاص حقوقی.

۲-۲-۵- تعهد به ثبت اطلاعات کامل شرکت براساس موارد مندرج در قانون برگزاری مناقصات دولتی در پایگاه ملی مناقصات کشور (www.iets.mporg.ir) و ارائه کد مربوطه.

۲-۲-۶- سایر مستندات به ترتیب مطابق جداول امتیازبندی (پیوست شماره ۲) با امضاء داران مجاز و مهر شرکت.

۲-۲-۷- برگ شرایط شرکت در مناقصه و پیش‌نویس قرارداد (پیوست شماره ۳) با امضاء و مهر شرکت.

۲-۲-۸- در صورتی که هر یک از مناقصه‌گران مواردی که در جداول امتیازدهی به صورت الزامی (Mandatory) مشخص شده را ارائه ننموده یا پیشنهاد آن‌ها فاقد آیت‌م مربوطه باشد، از فرایند مناقصه حذف خواهند شد.

۲-۳- پاکت ج شامل:

مبلغ پیشنهادی (بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده).

بدیهی است مالیات و عوارض مزبور، حسب قوانین و تعرفه‌های ذی‌ربط پرداخت خواهد شد.

تبصره: بهای پیشنهادی می‌بایست با اعتبار سه ماهه که به تشخیص مناقصه‌گزار برای یک دوره سه ماهه دیگر قابل تمدید می‌باشد، به صورت غیرمشروط و خوانا در سامانه درج گردد.

۲-۳-۱- نحوه تعیین بهای تراز شده:

$$L = \frac{100 \times C}{100 - [I(100 - T)]}$$

حداقل امتیاز قابل قبول: ۷۰٪ کل امتیازات

L = قیمت تراز شده

C = قیمت پیشنهادی: بهاء درج شده در پاکت «ج»

I = ضریب تأثیر: ۰/۴

T = امتیاز فنی - بازرگانی: حداکثر ۱۰۰

مطالعه کردید و مورد قبول می‌باشد

محل امضاء شرکت

بانک ملی ایران

۳- پاکت‌های «الف» و «ب» در ساعت ۹ صبح روز یکشنبه مورخ ۱۴۰۰/۳/۲ در جلسه کمیسیون مناقصات بانک از طریق سامانه ستاد، گشوده و پس از تأیید اعضای کمیسیون، محتویات پاکت‌های «ب» مشتمل بر مشخصات فنی برای بررسی به کمیته فنی-بازرگانی ارجاع خواهد شد.

۴- پس از دریافت نظریه‌های فنی، پاکت «ج» شرکت‌هایی که پیشنهاد فنی آنها مورد قبول واقع شده است در تاریخی که متعاقباً اعلام خواهد شد، در همان محل از طریق سامانه ستاد گشوده و صورتجلسه مربوط متضمن نظریات فنی و قیمت‌های پیشنهادی و سایر شرایط مربوط در اولین جلسه کمیسیون مناقصات بانک بعد از تاریخ گشایش مورد بررسی قرار گرفته و تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد شد.

توجه: چنانچه اخذ تصمیم در جلسه مزبور میسر نگردد، طبق قوانین ذی‌ربط اقدام خواهد شد.

۵- حضور مناقصه‌گران یا نمایندگان رسمی آنان در جلسات گشودن پاکت‌ها بلامانع است.

۶- پس از اخذ تصمیم مقتضی در کمیسیون مناقصات، نام شرکت برنده مناقصه به صورت کتبی اعلام و علاوه بر سپرده آن، سپرده شرکت ردیف دوم (برحسب مورد) نیز حداقل ۱۵ روز، نزد بانک باقی خواهد ماند.

۷- شرکت برنده موظف است ظرف مدت ۱۰ روز از تاریخ اعلام، قرارداد را مطابق با پیش‌نویس بانک (پیوست شماره ۳) متضمن شرایط و مشخصات اعلام شده به همراه مدارک و تضامین مربوطه به بانک ملی ایران تسلیم و درخصوص انعقاد آن اقدام نماید.

۸- بدیهی است چنانچه شرکت برنده ردیف اول در مهلت مقرر مدارک لازم را برای عقد قرارداد ارائه ننماید یا از انجام معامله استنکاف نماید، بانک می‌تواند سپرده موضوع بند ۱-۲ شرایط شرکت در مناقصه را به نفع خود ضبط نموده و از شرکت ردیف دوم برای عقد قرارداد دعوت به عمل خواهد آمد تا مطابق ماده ۷ در مورد ارسال و انعقاد قرارداد اقدام نماید. در صورت استنکاف شرکت ردیف دوم، سپرده موضوع بند ۱-۲ شرکت مذکور نیز ضبط و بانک حسب قوانین ذی‌ربط درخصوص تجدید مناقصه اقدام خواهد نمود.

۹- شرایط عمومی مناقصه: اهم موارد (رد پیشنهادها - استرداد تضمین - ضبط تضمین):

۹-۱- موارد رد پیشنهادها (به تشخیص کمیسیون مناقصات):

الف- پیشنهادهایی که مخدوش، مبهم، مشروط، به صورت ناقص یا ناخوانا بوده یا اختلاف محاسباتی داشته باشد.

ب- پیشنهادهایی که شرایط تضمین شرکت در مناقصه را تأمین نکرده باشند، از جمله: فقدان تضمین، نقص تضمین یا تضمین غیرمعتبر.

پ- پیشنهادهایی که در مهلت مقرر ارائه نشده باشند.

مطالعه گردید و مورد قبول می‌باشد

علی مروان‌نژاد شرکت

بانک ملی ایران

ت- شرکتهایی که بیش از یک پیشنهاد ارائه نمایند.

ث- پیشنهادهایی که طبق شرایط مقرر در اسناد مناقصه مهر و امضاء مجاز نشده باشند.

۹-۲- موارد استرداد تضمین شرکت در مناقصه:

الف - تمام موارد ذکر شده در بند ۹-۱

ب - پیشنهادهایی که حداقل امتیاز قابل قبول را کسب نکنند.

پ - تضمین مناقصه‌گرانی که براساس ارزیابی فنی-بازرگانی و در مرحله نهایی، برنده مناقصه نشده‌اند.
(به استثناء نفرات اول و دوم)

ت - تضمین نفرات اول و دوم بعد از انعقاد قرارداد.

۹-۳- ضبط تضمین شرکت در مناقصه:

الف - تضمین برندگان اول و دوم مناقصه در صورت ارجاع سفارش به ایشان و امتناع از انعقاد قرارداد ظرف مهلت مقرر در اسناد مناقصه.

تبصره: سایر مواردی که در قوانین و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط پیش‌بینی شده است.

۱۰- هرگونه تسلیم، تحویل، اصلاح، جایگزینی یا پس گرفتن پیشنهاد باید به صورت قابل گواهی و در مهلت تعیین شده در سامانه ستاد انجام پذیرد.

۱۱- هزینه آگهی برعهده شرکت برنده مناقصه خواهد بود.

۱۲- حدنصاب مناقصه، دو مناقصه‌گر می‌باشد.

۱۳- رعایت قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی و کشوری مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲ و قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و آیین‌نامه‌های اجرایی مربوط و همچنین قانون «حداکثر استفاده از توان تولیدی و خدماتی کشور و حمایت از کالای ایرانی» مصوب سال ۱۳۹۸، الزامی است.

۱۴- امضاءداران مجاز شرکت باید ذیل جمله «مطالعه گردید و مورد قبول می‌باشد» در تمام این برگ‌ها و همچنین پیوست‌های شماره ۱، ۲ و ۳ را امضاء نموده و پس از ممهور نمودن آنها به مهر شرکت در پاکت (ب) در سامانه ستاد Upload نمایند.

مطالعه گردید و مورد قبول می‌باشد

محل امضاء شرکت

بانک ملی ایران

پیوست شماره ۱ برگ شرایط شرکت در مناقصه

خلاصه اطلاعات شرکت پیشنهاد دهنده

(توجه: این فرم در سر برگ شرکت تکمیل شود.)

اطلاعات شرکت:

- نام کامل شرکت، نشانی، اسامی مدیران، شماره ثبت، شماره تلفن و دورنگار

- کد اقتصادی

- کد ثبت اطلاعات کامل شرکت در پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات

- شماره حساب سیبا نزد بانک ملی ایران

- کد ۱۲ رقمی پرونده مالیاتی

- معرفی رابط و پاسخگو به همراه شماره تلفن و دورنگار

مهر و امضاء شرکت

لیست شماره ۱ برگ ارزیابی در مناقصه

سرویس و نگهداری دستگاههای (GRG, NCR)ATM بانک ملی ایران مناقصه شماره

امتیاز	محرک.....	امتیاز	توضیحات	شرح نیازمندی	مولفه های امتیازدهی
		۶۰	-	داشتن سابقه نمایندگی انحصاری در زمینه خدمات پشتیبانی دستگاه های های معرفی شده در مناقصه	سابقه پشتیبانی
		M	سایت ویزیت	داشتن سامانه مانیتورینگ و خدمات پشتیبانی (Help Desk) و ثبت اعلام خرابی و تعهد ارائه وب سرویس به سامانه مانیتورینگ بانک	
		۳۰	لیست موجودی انبار	میزان موجودی انبار قطعات یدکی مربوط به خودپرداز GRG,NCR به میزان ۱۰٪ کل قرارداد شامل Dispenser,EPP,Card Reader (هر آیتم ۱۰ امتیاز)	
		۷۵	به ازای ارائه هر قرارداد فروش و پشتیبانی بالاتر ۱۰۰ دستگاه خودپرداز (GRG,NCR,...) بیست و پنج (۲۵) امتیاز کسب می گردد.	قابلیت ها و توانمندی های شرکت پیشنهاد دهنده و مدت فعالیت	
		۴۰	به ازای ارائه هر رضایت نامه مرتبط خودپرداز (GRG,NCR,...) ۱۰ امتیاز کسب می گردد.	کیفیت و نحوه پشتیبانی شرکت پیشنهاد دهنده در زمینه مرتبط با موضوع و نوع دستگاه مناقصه	
		۶۵	مطابق لیست بیمه شرکت (حداقل ۲۰۰ نفر الزامی) امتیاز کامل به شرکت اول تعلق می گیرد و بقیه به نسبت امتیاز شرکت اول	تعداد کارشناسان بخش پشتیبانی و Help Desk	
		۴۰	این امتیاز بر اساس کیفیت پشتیبانی و توسط بخش فنی بانک ارائه خواهد شد.	سوابق پشتیبانی شرکت پیشنهاد دهنده در پشتیبانی خودپرداز های GRG,NCR بانک ملی ایران	
		۴۰	داشتن حداقل ۲۵ نمایندگی در مراکز استان ها (به استثنای استان تهران) الزامی است. - نمایندگی های فروش لحاظ نخواهد شد. - ارائه مستندات الزامی است و امتیاز به تناسب مستندات ارسالی محاسبه می گردد. (امتیاز کامل به شرکت اول تعلق می گیرد و بقیه به نسبت امتیاز شرکت اول)		
		۵۰	مجموع ATM در حال پشتیبانی امتیاز به تناسب و بر اساس مستندات ارسالی محاسبه می گردد. (امتیاز کامل به شرکت اول تعلق می گیرد و بقیه به نسبت امتیاز شرکت اول)		
		M	تهیه و نصب ضدبداقزار با هماهنگی اداره کل شبکه و زیرساخت بر روی خودپرداز ها		
		M			رتبه ۱ شورای عالی انفورماتیک در زمینه تولید و ارائه دستگاه های جانبی و رتبه ۱ خدمات پشتیبانی

امتیاز کل : ۴۰۰

M : Mandatory یا الزامی، در صورت عدم ارائه موارد الزامی ، شرکت از مناقصه حذف می گردد.

علامت A و B و C و D و E و F به ترتیب به معنای عالی، خیلی خوب، خوب، متوسط، فاقد سابقه و ضعیف بوده و شامل ۱۰٪ و ۸٪ و ۶٪ و ۴٪ و ۲٪ و صفر، از سقف امتیاز در نظر گرفته شده برای هر بخش می باشند.

شرکت کنندگان باید حداقل ۷۰٪ از امتیازات این بخش را کسب نمایند در غیر اینصورت پیشنهاد ایشان از مناقصه حذف می گردد.



سویست سماره ۳ بزرگ شرکت در ساعه

بسمه تعالی

شماره قرارداد:

تاریخ: ۱۳۹۹/.../..

قرارداد سرویس و نگهداری خودپردازهای بانک ملی ایران بانک ملی ایران

این قرارداد در تاریخ در تهران بین بانک ملی ایران به نمایندگی اداره کل مدیریت عملیات بانکی به شماره شناسه ۱۰۸۶۱۶۷۷۵۴۲ و با کد اقتصادی ۸۶۳۵-۱۱۳۷-۴۱۱۱ به نشانی تهران: خیابان فردوسی، بالاتر از سرهنگ سخایی، ادارات کل مرکزی بانک ملی ایران کد پستی ۱۱۳۵۹۳۷۶۴۱ تلفن ۶۰۹۹۳۰۷۲ که در این قرارداد "بانک" نامیده می‌شود از یک طرف و شرکت برنده مناقصه عمومی شماره ۹۸/... دارای شماره ثبت، کد اقتصادی به نشانی، کد پستی، تلفن، دورنگار، کد پرونده مالیاتی به مدیریت فرزند به شماره شناسنامه صادره از دارای کد ملی به شماره به عنوان مدیرعامل / عضو هیئت مدیره که بنا به اعلام و استناد مندرجات آگهی شماره مورخ روزنامه رسمی کشور مجاز به امضاء قراردادها و اسناد و اوراق بهادار و تعهدآور می‌باشند که در این قرارداد (شرکت) نامیده می‌شود از طرف دیگر منعقد گردید که هر دو طرف ملزم به اجرای دقیق مواد مندرج در آن می‌باشند.

ماده ۱- موضوع قرارداد

تبصره ۱- موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات تعمیر، نگهداری، پشتیبانی، سرویس دوره ای، تأمین و تعویض کلیه قطعات معیوب توسط شرکت به منظور حفظ قابلیت ها و بهره وری تعداد ۳۰۰ دستگاه خودپرداز NCR و ۷۰۰ دستگاه خودپرداز GRG بانک ملی ایران منصوب در کلیه شعب و واحدهای ستادی، ارگانها و سازمانها و سایر با گستردگی در سطح کشور که از این پس «خودپرداز» خوانده می‌شود.

تبصره ۲- سرویس و پشتیبانی دستگاه های خود پرداز موضوع قرارداد بر اساس فهرست ریز خودپردازها شامل محل نصب، شماره سریال، شماره یونیت، تاریخ ورود به چرخه پشتیبانی، مارک و مدل آنها طبق اسناد مناقصه این قرارداد که جزء لاینفک آن می‌باشد، انجام خواهد شد و در طول مدت قرارداد با درخواست بانک قابل جابه جایی می‌باشد.

تبصره ۳- در تاریخ انعقاد قرارداد اداره کل مدیریت عملیات بانکی بانک به عنوان ناظر اصلی بانک برای نظارت بر کلیه تعهدات این قرارداد و تایید صورتحسابهای شرکت تعیین گردید. در صورت تغییر ناظر مراتب به صورت کتبی به شرکت ابلاغ خواهد شد.

ماده ۲- مدت قرارداد

مدت این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۰/۰۱/۰۱ به مدت سه سال شمسی می‌باشد و تا ۹ ماه قابل تمدید می‌باشد.



تبصره ۴- به دلیل عدم امکان قطع خدمات پشتیبانی تا تمدید یا انعقاد قرارداد جدید با شرکت یا هر شرکت دیگری این قرارداد حداقل به مدت شش ماه از تاریخ انقضای مدت قرارداد نافذ خواهد بود.

ماده ۳- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

۳-۱- مبلغ کل قرارداد برای یک دوره سه ساله ریال است که هزینه خدمات پشتیبانی هر دستگاه موضوع قرارداد به شرح جدول ذیل می باشد:

ردیف	مدل	تعداد	نرخ پایه ماهانه برای سه سال (ریال)	کل مبلغ قرارداد برای سه سال (ریال)
۱	NCR	۳۰۰		
۲	GRG	۷۰۰		
جمع کل برای سه سال				

تبصره ۵- مالیات و عوارض بر ارزش افزوده براساس نرخ مصوب هر ساله به مبلغ هر صورت حساب اضافه خواهد شد.
۳-۲- در صورت تأیید انجام تعهدات شرکت، صورت حساب ماهیانه خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعداد خودپردازهای فعال حداکثر پس از ۳۰ روز از تاریخ وصول صورت حساب به شرکت با شرایط زیر پرداخت خواهد شد:
- خودپردازهایی که طی یک ماه کمتر از ۳۰ روز فعال باشند کارکرد آنها به صورت روزشمار محاسبه و پرداخت خواهد شد.

- در مدت جابه جایی و قطعی با دستور بانک هزینه پشتیبانی پرداخت نمی شود.
۳-۳- در صورت افزایش یا کاهش تعداد خودپردازها تا سقف ۲۵٪ قرارداد، صورت حساب هزینه خدمات پشتیبانی خودپردازهای اضافه شده/ کاهش یافته به فهرست مذکور در ماده یک با حفظ کلیه مفاد این قرارداد پس از بررسی و تأیید ناظر، طبق شرایط بند ۲-۳ این قرارداد پرداخت خواهد شد.

۳-۴- در صورت درخواست بانک مبنی بر جابجایی یک دستگاه از محل نصب قبلی به محل مورد نظر بانک و نصب و راه اندازی مجدد دستگاه، هزینه های مربوطه به شرح ذیل محاسبه می گردد:

الف- هزینه جداسازی هر دستگاه از محل نصب بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده مبلغ ۱,۲۰۰,۰۰۰ ریال (به تایید شعبه مبدأ و دایره انفورماتیک اداره امور آن شعبه رسیده باشد).

ب- هزینه نصب و راه اندازی مجدد هر دستگاه بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده مبلغ ۲,۵۰۰,۰۰۰ ریال (تأیید تست یک تراکنش موفق به تایید شعبه و دایره انفورماتیک اداره امور مربوطه رسیده باشد).

ج- هزینه حمل هر دستگاه از مبدأ تا مقصد در داخل یک شهر بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده مبلغ ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به تایید شعبه مقصد و دایره انفورماتیک اداره امور مربوطه رسیده باشد).



د- هزینه حمل هر دستگاه دستگاه از مبدأ تا مقصد بین دوشهر بدون احتساب مالیات و عوارض بر ارزش افزوده مبلغ ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (به تایید شعبه مقصد و دایره انفورماتیک اداره امور مربوطه رسیده باشد).

تبصره ۶- جابجائی در همان واحد محل نصب، مشمول هزینه جابجایی نمی باشد.

تبصره ۷- : پرداخت هزینه های جابجایی منوط به تایید واحد مبدا و مقصد می باشد.

تبصره ۸- : در مدت جابه جایی ، سهم هزینه پشتیبانی پرداخت نمی شود.

۳-۵- هزینه کلیه خدمات موضوع بند ۴-۳، در پایان عملیات نصب و راه اندازی مجدد، طی صورتحساب های جداگانه و به همراه مستندات مربوطه ، به بانک ارسال که حداکثر ظرف ۳۰ روز پس از دریافت صورتحساب در صورت تایید بانک به شرکت پرداخت خواهد شد و هر سال حداکثر تا نرخ تورم اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح قابل تعدیل می باشد. همچنین بابت تعاریف کاست دستگاه هزینه ای تعلق نمی گیرد.

۳-۶- شرکت شماره حساب نزد شعبه بانک ملی ایران را بابت واریز وجوه قرارداد به بانک اعلام نمود ، همچنین به بانک اختیار داد در صورت واریز اشتباه از حساب فوق برداشت نماید.

۳-۷- شرکت به منظور تضمین انجام تعهدات، تضمینات لازم طبق نمونه های پیوست آئین نامه تضمین معاملات دولتی (موضوع تصویبنامه ۱۲۳۴۰۲/ت/۵۰۶۵۹ مورخ ۱۳۹۴/۰۹/۲۲ هیئت وزیران) به مبلغریال معادل ۱۰ درصد مبلغ سالیانه قرارداد مندرج در ماده «۳» به بانک تسلیم نمود.

۳-۸- بانک از هر پرداخت (به استثنای مبلغ پیش پرداخت) ۱۰ درصد به عنوان سپرده حسن انجام کار کسر و در حساب سپرده به نام شرکت نزد خود نگهداری می نماید و پس از انجام تعهدات به شرکت عودت می نماید.

۳-۹- در صورتی که شرکت ضمانتهای معتبر مصرح در ماده «۴» آئین نامه تضمین معاملات دولتی (موضوع تصویبنامه ۱۲۳۴۰۲/ت/۵۰۶۵۹ مورخ ۱۳۹۴/۰۹/۲۲ هیئت وزیران) را به بانک تسلیم نماید سپرده مذکور به شرکت بازگردانده می شود.

۳-۱۰- در طول مدت قرارداد هیچگونه تغییری در قیمت واحد پشتیبانی هر دستگاه، در این قرارداد وجود ندارد.

تبصره ۹- در صورت درخواست شرکت و موافقت بانک حداکثر ۲۵ درصد از ۱/۳ مبلغ کل قرارداد در قبال ارایه ضمانت نامه بانکی قابل پرداخت است، بدیهی است در صورت پرداخت پیش پرداخت، مبلغ مذکور در ۱۲ قسط مساوی مستهلک می گردد.

ماده ۴- کسور قانونی

۴-۱) بانک براساس مفاد ماده ۳۸ قانون تأمین اجتماعی و تبصره آن ، مبلغ ۵٪ از صورتحساب های شرکت در هر دوره را کسر نموده که در پایان قرارداد پس از ارائه مفاصاحساب از سازمان تأمین اجتماعی به بانک، قابل استرداد خواهد بود.



تبصره ۱۰- پرداخت صورتحساب آخر این قرارداد منوط به ارائه مفاسد حساب سازمان تامین اجتماعی از سوی شرکت به بانک می باشد.

ماده ۵- تعهدات شرکت

۵-۱- شرکت متعهد است جهت جلوگیری از ایجاد وقفه در عملکرد صحیح خودپردازها، بازدید دوره ای آنها را در مقاطع سه ماهه انجام داده و رفع عیب احتمالی نموده و گزارش اقدامات انجام شده را به شرح زیر به ناظر قرارداد ارائه نماید.

۵,۱,۱ هنگام بازدید دوره ای لیست اقدامات انجام شده هر خود پرداز را به شعبه مربوطه ارائه و تایید شعبه را اخذ می نماید. چک لیست (فرم بازدید دوره ای) مطابق با پیوست شماره (۳) باید توسط نماینده شرکت تکمیل و به تایید شعب برسد.

۵,۱,۲ لیست کل خودپردازهای هر اداره امور شعب و شعبه مستقل را به همراه تاییدیه شعب به دایره انفورماتیک اداره امور یا شعبه مستقل مربوطه ارائه و تایید کلی را اخذ می نماید. در این لیست باید مشخصات خودپرداز (نام اداره امور شعب، نام شعبه ، کد شعبه ، شماره اموال بانک ، شماره یونیت ، نوع (دیواری ، سالتی) و شماره سریال و آدرس محل استقرار خودپرداز) و تاریخ بازدید دوره ای قبلی و فعلی درج شده باشد.

۵,۱,۳ لیست های تایید شده ادارات امور شعب و شعب مستقل را به همراه صورتحساب به اداره کل مدیریت عملیات بانکی ارائه می نماید. شرکت متعهد است گزارش بازدید دوره ای را به همراه صورتحساب اولین ماه بعد از هر بازدید دوره ای به بانک ارائه نماید. پرداخت صورتحساب ماه های مصادف با جدول بازدید دوره ای ، منوط به ارائه گزارش مربوطه که به تایید ادارات امور شعب/ شعب مستقل (حسب مورد) رسیده باشد، می باشد.

۵,۱,۴ سرویس های دوره ای هر دستگاه نبایستی بیش از ۱۰۵ و کمتر از ۷۵ روز باشد.

تبصره ۱۱- ملاک تشخیص عدم بازدید دوره ای یا بازدید دوره ای با تاخیر ، ارسال لیست های تایید شده توسط ادارات امور شعب وشعب مستقل بانک می باشد.

۵-۲- شرکت در صورت درخواست بانک مکلف است به منظور ایجاد هماهنگی ، برنامه زمان بندی بازدیدهای دوره ای را به بانک تسلیم نماید.

۵-۳- انجام بازدیدهای دوره ای یا انجام تعمیرات موردی نبایستی مانع از فعالیت عادی شعب و انجام امور اداری گردد.

۵-۴- در صورت بروز عیب یا نقص در هر یک از خودپردازها شرکت مکلف است پس از اعلام خرابی از سوی بانک ظرف دو ساعت در تهران و مراکز استانها و شهرستانهای دارای نمایندگی و ۴ ساعت در شهرستان های فاقد



نمایندگی، هر گونه ایراد سخت افزاری، نرم افزاری، ارتباطی و... خودپردازها را رفع نماید. در صورتی که خرابی در پایان ساعت کاری شعبه اعلام شود، رفع خرابی قبل از شروع ساعت کاری روز بعد به عمل خواهد آمد.

تبصره ۱۲- شرکت تا زمان راه اندازی مانیتورینگ موظف است به همراه صورتحساب ماهیانه اطلاعات تاریخ و ساعت اعلام خرابی از سوی بانک و تاریخ و ساعت رفع خرابی توسط نماینده شرکت را به ناظر فنی قرارداد تحویل نماید. بدیهی است تایید صورتحساب ماهیانه منوط به ارائه اطلاعات مذکور خواهد بود.

۵-۵- در صورت بروز خرابی در خودپردازها در ایام تعطیل رسمی و فوق العاده شرکت مکلف است با رعایت مهلت های اعلام شده در بند ۴-۵، در محل نصب خودپرداز حاضر و از آن رفع عیب نماید.

۵-۶- رفع خرابی ناشی از حوادث اتفاقی (ضربه و تصادم) وقایع طبیعی (صاعقه، سیل، زلزله و...)، رویدادهای اجتماعی (هرگونه اغتشاشات، جنگ، انقلاب، کودتا، تصرف مناقشات کارگری و...) خسارت ناشی از ریختن انواع مایعات اعم از اسید، چسب، روغن و امثالهم بر روی قطعات و قسمتهای بیرونی و وارد کردن اشیاء متفرقه به کارت خوان و دریچه خروجی و غیره، به عهده شرکت می باشد. اگر دستگاهی غیر قابل تعمیر گزارش گردید پس از تایید ناظر بانک مبنی بر غیر قابل تعمیر بودن دستگاه، از لیست دستگاههای تحت پشتیبانی خارج و به انبار بانک منتقل گردد.

۵-۷- شرکت بایستی قطعات یدکی مورد نیاز خودپرداز را تهیه و به مقدار کافی در انبار خود موجود داشته باشد.

۵-۸- شرکت متعهد است چنانچه تعمیر خودپرداز مستلزم تعویض قطعه باشد، از قطعات یدکی اصلی و استاندارد استفاده نماید همچنین تعویض قطعات باید به گونه ای باشد که به ساختار اصلی خودپرداز خللی وارد نیورد و از امکانات آن کاسته نشود. ضمناً هزینه تأمین و تعویض کلیه قطعات یدکی به نحوی از انحاء که آسیب دیده یا معیوب شده باشد به عهده شرکت می باشد.

تبصره ۱۳- در مواردی که قطعات مورد نیاز خودپرداز از رده خارج و در بازار موجود نباشد، شرکت بایستی از قطعات با مارک معتبر مشابه و استاندارد، با اطلاع قبلی و موافقت ناظر قرارداد استفاده نماید.

تبصره ۱۴- در مواردی که علت بروز خرابی نوسانات برق یا قصور متصدی در نگهداری کلیدها و یا نگهداری عمومی دستگاه باشد، بنا به تشخیص بانک هزینه به عهده بانک می باشد.

۵-۹- شرکت موظف به ارائه خدمات پشتیبانی در تمامی ایام سال، حتی روزهای تعطیلی از ساعت ۷ صبح تا ۲۰ بعد از ظهر می باشد.

۵-۱۰- انجام تعمیرات کاست ها توسط شرکت در محل شرکت یا نمایندگی های آن در استان ها انجام می گردد.

۵-۱۱- شرکت مکلف است لیست کلیه نمایندگی های دایر خود را همراه با مشخصات کامل مسئول نمایندگی، نشانی، شماره تلفن ثابت و دورنگار نمایندگی به بانک تسلیم نماید.

۵-۱۲- نمایندگان شرکت در استان های مختلف کشور باید از اداره امور شعب استان مربوطه تبعیت نموده و اقدامات مقتضی را طبق دستورات ایشان و بر اساس مفاد این قرارداد انجام دهند.



۱۳-۵- شرکت متعهد است تمامی اطلاعات بانک و مشتریان بانک را محرمانه تلقی نموده و درمورد حفظ و نگهداری آنها با در نظر گرفتن کلیه مسائل امنیتی اقدام نماید، همچنین در صورت وجود هر گونه اسناد و اطلاعات مرتبط به بانک و مشتریان نزد خود پس از اتمام قرارداد آنها را به بانک عودت نماید.

۱۴-۵- چنانچه عملکرد بد دستگاه منجر به ایجاد مغایرت یا کسری / فزونی صندوق گردد، شرکت علاوه بر تکلیف بر رفع اشکالات سخت افزاری و نرم افزاری مربوطه، متعهد به رفع مغایرت و جبران خسارت احتمالی می باشد.

۱۵-۵- شرکت موظف است در صورت اعلام کتبی مبنی بر عدم رضایت بانک از عملکرد هریک از پرسنل شرکت، بدون فوت وقت نسبت به جایگزینی فرد مذکور اقدام نموده و از هرگونه فعالیت ایشان در زمینه این قرارداد جلوگیری نماید.

۱۶-۵- شرکت مسئولیت کامل حسن اجرای تعهدات موضوع قرارداد را بر اساس مفاد قرارداد به عهده داشته و نظارتی که از طرف بانک بر حسن اجرای مفاد قرارداد می شود به هیچ عنوان از میزان مسئولیت شرکت نمی کاهشد.

۱۷-۵- شرکت متعهد می گردد راساً تعهدات موضوع قرارداد حاضر را انجام داده و حق واگذاری موضوع قرارداد را بدون اطلاع و کسب موافقت کتبی بانک به سایر اشخاص حقیقی و حقوقی ندارد.

۱۸-۵- شرکت متعهد است بر اساس نیاز بانک پیشنهادهای لازم برای مقابله با بروز اشکال در سخت افزارها، نرم افزارها و ارتباطات مخابراتی که موجب از کار افتادگی بخش یا کل سیستم خودپرداز می گردد را عندالاجتضاء با کسب نظر کارشناسان مجرب حقیقی یا کارشناسان سایر شرکتهای فعال در زمینه موضوع قرارداد با توجه به شرایط کشور تهیه و به بانک اطلاع دهد.

۱۹-۵- شرکت بایستی کلیه امور موضوع قرارداد را با بهترین روش فنی و با استفاده از کارکنان متخصص و مجرب انجام داده و با مراقبتهای فنی و مدیریتی ترتیبی اتخاذ نماید تا خطای انسانی به حداقل رسیده و در اسرع وقت کشف و برطرف گردد.

۲۰-۵- کارکنان شرکت موظف اند آموزش های راهبردی و کاربردی خودپرداز را به سوپروایزر دستگاه ارائه دهند.

۲۱-۵- شرکت متعهد گردید سامانه های خود را به پیشخوان خدمت بانک برای مدیریت خرابیها، مشکلات و درخواستها متصل نماید.

۲۲-۵- شرکت متعهد گردید که مشمول هیچ گونه ممنوعیت یا محدودیتی از حیث قوانین و مقررات از جمله راجع به منع مداخله کارمندان دولت در معاملات دولتی و کشوری مصوب ۱۳۳۷ نبوده و چنانچه به هر دلیل و در هر زمان خلاف آن ثابت یا کشف فساد شود باید از عهده خسارت وارده بر بانک بر آید و در این صورت بانک حق دارد قرارداد را بدون نیاز به مراجع قانونی و قضایی فسخ نماید.



۲۳-۵- شرکت متعهد است به منظور پشتیبانی شبانه روزی و اقدام سریع و موثر برای رفع مشکلات احتمالی و آمادگی برای قبول اعلام خرابی توسط کاربران بانک از طریق مرکز تماس و پشتیبانی یکپارچه (Help Desk) خود پاسخگوی بانک باشد. تمامی اعلام خرابی هایی که از طریق تلفن، فکس یا ایمیل و یا سایر روشها به Help Desk ارسال می شود باید در سامانه اعلام خرابی آنلاین موضوع بند ۲۴-۵ با ذکر ساعت و تاریخ ثبت شود.

۲۴-۵- شرکت متعهد می شود سامانه مانیتورینگ و خدمات پشتیبانی و ثبت اعلام خرابی را با امکانات زیر ایجاد و در کلیه شعب بانک و همچنین در محل ناظر قرارداد نصب و راه اندازی نماید (نصب بخش مانیتورینگ در محل ناظر قرارداد و ادارات امور شعب بانک کافی است)

توجه: پرداخت هرگونه صورتحساب منوط به راه اندازی سامانه مانیتورینگ می باشد.

• نرم افزار WEB Base

- اختصاص شناسنامه به هر خودپرداز با کد (Unique) که بتواند تاریخچه (History) کلیه خرابی ها، جابه جایی ها، تغییرات نرم افزاری و سخت افزاری، محل های استقرار خودپرداز ارائه نماید.
- اعلام و ثبت خرابی در تمامی شعب بانک با ثبت تاریخ و ساعت اعلام خرابی و محاسبه تاخیر در مراجعه
- شرح اقدامات انجام شده در مراجعه/مراجعات صورت گرفته با ثبت تاریخ و ساعت مراجعه
- امکان مانیتورینگ online وضعیت خودپردازها اعم از قطع یا فعال بودن و ساعات قطعی، آماده بکار بودن کیوسک یا عدم سرویس دهی با ذکر پیغام خطا
- قابلیت بروز رسانی برنامه های خودپرداز بصورت گروهی یا برای یک خودپرداز خاص
- امکان گروه بندی خودپرداز بر حسب ناحیه، منطقه یا معیارهای دیگر جهت تعریف دسترسی کاربران
- تعریف کاربر و نقش کاربر برای استفاده و دسترسی به سامانه
- تعریف سطوح دسترسی برای کاربران و تغییر رمز توسط کاربران
- ثبت پشتیبان گیری اطلاعات نرم افزار
- ثبت و نگهداری LOG های کاربران و وقایع و خرابی ها
- ارائه گزارشات Online متنوع و مشاهده اطلاعات توسط کاربران بانکی (ارائه گزارشهای مختلف شامل تنظیمات، کارکرد، آلامها و گزارشهای آماری به همراه نمودارهای لازم از اطلاعات)
- ارائه گزارش آنلاین تراکنش های کیوسک ها
- دسته بندی گزارش تراکنش ها بصورت گروهی یا موردی
- امکان ذخیره سازی گزارشها به فرمتهای مختلف مانند Excel یا PDF
- امکان ارسال پیامک حداقل در سه سطح برای افرادی که بانک معین می نماید (هنگام قطع هر کدام از سرویس های خودپرداز)

۲۵-۵- شرکت موظف است در صورت درخواست بانک نرم افزارها و سرویس های جدید پرداخت مانند سرویس کارتهای هوشمند (کارت هوشمند شهروندی و غیره) و درایور های لازم قطعات سخت افزاری مانند درایور کارتخوان



خودپرداز را بدون اخذ هزینه اضافی نصب و راه اندازی نماید. لازم به ذکر است هزینه تولید و توسعه سخت افزار و نرم افزار و سرویس های جدید بعهدہ بانک بوده و براساس قرارداد جداگانه و با قیمت توافقی پرداخت میگردد.

۲۶-۵- شرکت متعهد می گردد پیام ها و تیزر ها و تصاویر و ویدیو های تبلیغاتی و مناسبی مورد نظر بانک را روی تمامی خودپرداز ها و یا بخشی از آنها که بانک تعیین می نماید پخش کند.

۲۷-۵- تعمیر UPS دستگاه های خودپرداز و همچنین ارائه UPS جایگزین در زمان تعمیر دستگاه مطابق با زمانبندی اشاره شده در بند ۴-۵ بدون اخذ هزینه اضافی بر عهده شرکت می باشد. تامین باطری مورد نیاز بر عهده بانک می باشد.

ماده ۶- تعهدات بانک

۶-۱- ناظر قرارداد یک نفر را به عنوان نماینده برای همکاری و ایجاد هماهنگی لازم کتباً به شرکت معرفی می نماید.

۶-۲- بانک همکاری لازم در جهت اجرای دستورالعمل ها و نحوه استفاده از خودپردازها و ارائه اطلاعات لازم برای امکان ارائه خدمات پشتیبانی را با شرکت به عمل می آورد.

۶-۳- بانک همکاری لازم را برای تردد نمایندگان شرکت پس از بررسی معرفی نامه کتبی و مدارک شناسایی معتبر ایشان، به محل های استقرار خودپردازهای بانک برای ارائه خدمات پشتیبانی با شرکت به عمل خواهد آورد.

۶-۴- در صورت نیاز شرکت ، به اطلاعات و اسناد مرتبط به موضوع قرارداد بانک از طریق ناظر فنی قرارداد آنها را به صورت امنی در اختیار شرکت قرار خواهد داد و شرکت متعهد به عودت آنها پس از انجام کار و حداکثر تا تاریخ سررسید قرارداد می باشد.

ماده ۷- ضمانت اجرای تعهدات شرکت و نحوه جبران خسارت

۷-۱- هرگونه خسارت وارده به بانک ناشی از عدم انجام وظایف شرکت به نحو مطلوب یا تاخیر در انجام تعهدات از شرکت قابل مطالبه خواهد بود. ملاک تشخیص تخلفات شرکت، عدم ارائه خدمات صحیح و به موقع، حسب اعلام واحدهای بانک، گزارش اداره کل مدیریت عملیات بانکی و دوایر انفورماتیک ادارات امور شعب و شعب مستقل و بازرسین بانک خواهد بود. میزان خسارت بنا به تشخیص و نظر بانک تعیین خواهد شد و شرکت حق هرگونه ایراد و اعتراضی را در این خصوص از خود سلب و اسقاط می نماید.

۷-۲- چنانچه بازدید دوره ای خارج از فاصله زمانی مشخص شده در بند ۱-۵ انجام شود به ازای هر خودپرداز و هر دوره خسارتی به شرح زیر محاسبه و از صورتحسابهای شرکت کسر خواهد شد:

سهم هزینه خدمات پشتیبانی یک دستگاه در یک ماه $15 \times 3\%$ = مبلغ خسارت به ازای هر دوره برای یک خودپرداز



۷-۳- در صورتی که شرکت در مهلت مقرر در بند ۴-۵ اقدام به رفع خرابی یا به درخواستهای بانک در موعد مقرر پاسخ ندهد خسارت پیش بینی شده در پیوست شماره (۱) - سطح توافق خدمات (SLA) اعمال خواهد شد.

۷-۴- چنانچه به دلیل عدم حضور نمایندگان شرکت یا به دلیل عدم توانایی ایشان در رفع خرابی، بانک ناگزیر به استفاده از پرسنل خود یا ارجاع امر به شرکت های دیگر شود ۲ برابر هزینه پرداخت شده به شرکت های ثالث یا هزینه برآورد شده بابت تعمیر، به عنوان خسارت از صورتحساب شرکت کسر خواهد شد.

تبصره ۱۱: ارجاع امر به شرکت های دیگر یا استفاده از پرسنل بانک، رافع مسئولیت شرکت برای پیگیری موضوع تعمیر و نگهداری دستگاه مربوطه و اطمینان از صحت عملکرد دستگاه پس از تعمیر نیست.

۷-۵- چنانچه به هر دلیلی عملکرد شرکت به طور مستقیم یا غیر مستقیم منجر به افشای اطلاعات محرمانه و اسرار مرتبط به بانک و مشتریان بانک گردد یا خسارتی به بانک یا مشتری بانک وارد گردد، بانک حق دارد علاوه بر اقدام برای فسخ قرارداد، کلیه خسارت وارده بر خود و مشتریان را از محل مطالبات و ضمانت نامه های شرکت کسر نماید . در هر حال مطالبه خسارت مانع اعلام تخلف شرکت به مراجع قضایی (کیفری) کشور نخواهد بود.

توجه : در صورت افشای اطلاعات و اسرار در حین اجرای قرارداد یا پس از آن ، شرکت مسئول بوده و می بایست از عهده خسارت ناشی از عدم رعایت این بند طبق اعلام بانک به بانک بر آید.

۷-۶- در صورت تاخیر شرکت در راه اندازی کامل مانیتورینگ طبق مفاد بند ۲۴-۵ این قرارداد به ازای هر روز تاخیر یک درصد از صورتحساب ماهیانه شرکت به عنوان خسارت کسر خواهد شد. شرکت در این خصوص حق هر گونه ادعا، اعتراض و اقامه دعوا را از خود سلب نمود.

۷-۷- شرکت ضمن عقد خارج لازم شرایط عمومی حساب قرض الحسنه جاری بانک را که جزء لاینفک این قرارداد است قبول و امضاء نمود و ضمن عقد مزبور بانک را وکیل بلاعزل خود نمود و به بانک حق و اختیار داد که بانک مطالبات خود ناشی از این قرارداد را از موجودی حسابها و سپرده های متعلق به شرکت نزد واحدهای بانک ملی ایران برداشت نماید.

۷-۸ - چنانچه به هر دلیل و در هر زمان، خلاف تعهدات این قرارداد ثابت یا کشف فساد شود، شرکت باید از عهده خسارت وارده بر بانک برآید. در این صورت قرارداد بدون نیاز به طرح موضوع در مراجع قانونی و قضایی فسخ می گردد.

ماده ۸ - فسخ قرارداد:

۸-۱- در صورت عدم رضایت بانک از عملکرد شرکت یا تخلف شرکت از هر یک از شرایط و مندرجات این قرارداد، که احراز آن بنا به نظر بانک است، بانک حق و اختیار دارد نسبت به فسخ قرارداد حاضر اقدام و خسارت وارده به خود



را از محل حسابهای شرکت نزد بانک ملی ایران و یا سایر بانک ها ، مطالبات و تضمینات شرکت نزد خود برداشت نماید. همچنین در صورت عدم کفایت تضمینات برای پوشش ضرر و زیان بانک ، شرکت متعهد گردید خسارت وارده به بانک به دلیل فسخ معامله، که میزان آن بنابر تائید و تشخیص بانک خواهد بود را راساً جبران و از عهده آن برآید. کلیه هزینه‌های مترتب بر اقدامات ناشی از فسخ و خسارات قانونی بر عهده شرکت خواهد بود.

۸-۲- در صورتی که بانک قبل از انقضای مدت قرارداد از ادامه قرارداد صرف‌نظر و تصمیم به اعمال حق فسخ خود نماید، با ارسال اخطار کتبی مراتب فسخ و تاریخ قطعی آن را به شرکت اعلام خواهد نمود.

۸-۳- از تاریخ اعلام فسخ توسط بانک تا تاریخ قطعی فسخ، شرکت با هماهنگی بانک کلیه اطلاعات موجود اعم از آماری، توصیفی و ... را در اختیار بانک یا هر شرکت دیگری که از طرف بانک معرفی می‌گردد، قرار می‌دهد. تا آن زمان، شرکت موظف به ارائه خدمات و اجرای تعهدات به شرح قرارداد حاضر می‌باشد.

تبصره ۱۲: شرکت حق فسخ قرارداد را در هر مرحله و نسبت به هر موردی، از خود سلب و اسقاط نموده و کلیه شرایط معامله و شروط ضمن عقد به شرح این قرارداد را به صورت غیر قابل عدول ، قبول و تعهد نمود.

تبصره ۱۳: مسئولیت شرکت در خصوص عدم افشای اطلاعات بانک و محرمانگی اطلاعات تا ۱۰ سال پس از فسخ قرارداد به قوت خود باقی می باشد.

ماده ۹- فورس ماژور

در صورت حادث شدن رخدادهایی که خارج از کنترل شرکت باشد و اجرای قرارداد را غیر ممکن سازد (از قبیل: جنگ، سیل، زلزله، طوفان، آتش سوزی) و رویدادهای اجتماعی (، انقلاب، کودتا، تصرف، مناقشات کارگری و...) با تایید مقامات ذی صلاح در داخل کشور و اعلام کتبی شرکت به بانک، قرارداد به حالت تعلیق موقت درآمده و مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود. بدیهی است پس از رفع حالت فورس ماژور، تعلیق مذکور منتفی و شرکت متعهد است که درخصوص انجام موضوع قرارداد اقدام نماید و مدت تلف شده نیز توسط بانک محاسبه و بر مدت قرارداد اضافه خواهد شد. در صورتی که حالت فورس ماژور بیش از سه ماه به طول انجامد، طرفین درمورد ادامه یا فسخ آن توافق خواهند نمود.

تبصره ۱۴: استناد به فورس ماژور در طول مدت قرارداد قابل پذیرش است و با انقضاء مدت مذکور استناد شرکت به فورس ماژور موضوعیت نخواهد داشت. ضمناً تحریم حاکم بر کشور یا تحریم های احتمالی آینده از سوی کشورهای خارجی، حالت فورس ماژور تلقی نشده و طرفین به این امر توافق نمودند.

ماده ۱۰- حل اختلاف

کلیه اختلافاتی که ممکن است بین بانک و شرکت بروز کند خواه مربوط به انجام تعهدات قراردادی یا مربوط به تفسیر و تعبیر هر یک از مواد قرارداد و پیوسته‌های آن- در صورتی که از طریق مذاکره یا متعاقباً ارجاع به کارشناس



رسمی دادگستری رفع نشود، از طریق مراجعه به محاکم صالحه در ایران حل و فصل خواهد شد و رای قطعی دادگاه برای طرفین لازم الاجراء می باشد.

ماده ۱۱- نشانی طرفین

کلیه اوراق ، مکاتبات و اخطاریه ها به نشانی طرفین مندرج در صدر این قرارداد ارسال می گردد. بدیهی است هرگونه تغییر نشانی ، باید به طرف مقابل کتباً اطلاع داده شود و در صورت عدم اطلاع از تغییر نشانی ، کلیه مکاتبات به نشانی مذکور ارسال و ابلاغ شده تلقی می گردد.

ماده ۱۲- پیوست قرارداد

پیوست های قرارداد به شرح زیر جزء لاینفک قرارداد محسوب می شوند که به امضاء بانک و شرکت رسیده است :

۱-۱۲- پیوست شماره (۱) : سطح توافق خدمات (SLA)

۲-۱۲- پیوست شماره (۲) : چک لیست کنترلی (فرم بازدید موردی و دوره ای).

ماده ۱۳- نسخ قرارداد

این قرارداد مشتمل بر ۱۳ ماده و ۱۴ تبصره و ۲ پیوست در دو نسخه ، که هر دو حکم واحد دارد ، تنظیم و در تاریخ در تهران به امضای طرفین رسید .

شرکت

بانک ملی ایران

اداره کل مدیریت عملیات بانکی

پیوست شماره (۱) توافقنامه سطح خدمات (SLA) :

این توافقنامه به منظور کنترل کیفیت سرویس در قالب موضوع قرارداد حاضر تنظیم گردیده است که سطوح مورد توافق و خسارت انحراف از سطوح توافق شده به شرح زیر می باشد.

۱- پایداری سرویس:

پایداری یا دسترس پذیری هر دستگاه خود پرداز بیانگر نسبت زمانهای پایداری آن دستگاه به کل زمان کاری تعهد شده (تعداد روزهای ماه $24 \times$ ساعت $60 \times$ دقیقه) می باشد که این نسبت برای همه دستگاه ها در



تهران ، مراکز استان ها و شهرهای دارای نمایندگی ، شهرهای فاقد نمایندگی دور از مراکز استان ها
 ۹۹/۱۶ درصد توافق گردید. به عبارت دیگر حداکثر افت مجاز :

برای هر خود پرداز ۳۰۰ دقیقه در ماه و برای قطعی سوئیچ ۱۲۰ دقیقه در ماه توافق گردید.

داده های مورد توافق طرفین : داده های گزارش پایش شرکت برای محاسبه شاخص پایداری ، مورد توافق طرفین قرار گرفت و شرکت متعهد گردید ماهانه آن را به همراه صورت حساب ارائه نماید.

افت موجه: افت و اختلال ناشی از شبکه زمینی و شبکه پشتیبان و افت های برنامه ریزی شده و افت و اختلال ناشی از سامانه های بالادستی و افت های یک دقیقه ای ، موجه محسوب میشوند .

افت غیر موجه : غیر از افت های موجه و مجاز سایر افت ها که ناشی از خود دستگاه خود پرداز می باشند غیر موجه تلقی می شوند.

افت مجاز/۰} و (افت مجاز+ افت موجه) - کل افت ماهانه به دقیقه = ضریب عدم دسترسی

خسارت عدم دسترسی به درصد × هزینه ماهانه سامانه = خسارت ماهانه قطعی سوئیچ

ضریب عدم دسترسی	خسارت قطعی سوئیچ به درصد
۰	۰
۰/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۵
۱ < ضریب عدم دسترسی =	۱۰
۱/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۱۵
۲ < ضریب عدم دسترسی =	۲۰
۲/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۲۵
۳ < ضریب عدم دسترسی =	۳۰

اگر ضریب عدم دسترسی بیشتر از ۳ باشد علاوه بر جریمه ۳۰ درصدی ، مورد به عنوان یک وضعیت بحرانی در سطح مدیران ارشد مطرح و بررسی می گردد.

خسارت عدم دسترسی به درصد × هزینه ماهانه سامانه = خسارت ماهانه دستگاه

ضریب عدم دسترسی	خسارت عدم دسترسی به درصد
۰	۰
۰/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۳
۱ < ضریب عدم دسترسی =	۶
۱/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۱۲
۲ < ضریب عدم دسترسی =	۲۰
۲/۱۵ < ضریب عدم دسترسی =	۳۰
۳ < ضریب عدم دسترسی =	۵۰

اگر ضریب عدم دسترسی بیشتر از ۳ باشد علاوه بر جریمه ۵۰ درصدی ، مورد به عنوان یک وضعیت بحرانی در سطح مدیران ارشد مطرح و بررسی می گردد.

توجه : محاسبه جریمه دستگاهها بصورت تکی و تجمیعی یکسان می باشد .

۲- درخواستهای روزمره



شرکت متعهد گردید در خواست های روز مره را طبق جدول ذیل انجام دهد

اولویت در خواست	زمان توافق شده برای انجام درخواست
بالا	تا پایان ساعت ۲۴ اولین روز اداری بعد از روز ارجاع
متوسط	تا پایان ساعت ۲۴ دومین روز اداری بعد از روز ارجاع
پایین	تا پایان ساعت ۲۴ سومین روز اداری بعد از روز ارجاع

در غیر این صورت، بانک حق و اختیار دارد به ازای هر مورد انحراف مبلغ 100.000 ریال جریمه از صورت حساب شرکت کسر نماید. محاسبه تأخیر در انجام درخواست ها، رفع خرابی ها و مشکلات، از زمان ارجاع آن به شرکت در سامانه پیشخوان تا بسته شدن آنها توسط شرکت از طریق سامانه پیشخوان انجام و خسارت انحراف نامساعد از توافق به استناد آن اعمال خواهد شد. بدیهی است در صورت عدم انجام درخواست در موعد مقرر، همان درخواست به عنوان درخواست جدید تکرار و یا محاسبه خواهد شد.