



## قرارداد راه اندازی مرکز تماس و پشتیبانی صدور گواهی الکترونیکی

### ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد به استناد بند هـ ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات، فی مابین مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وابسته به وزارت صنعت، معدن و تجارت با نمایندگی جناب آقای علی رهبری به سمت رییس مرکز به نشانی تهران، بلوار کشاورز، ابتدای خیابان نادری، جنب کوچه حجت دوست، ساختمان نادری وزارت صنعت، معدن و تجارت و شماره تلفن ۴۱۰۳۱۰۰۰ و به شناسه ملی: ۱۴۰۰۰۴۰۵۵۰۰ و کد پستی: ۱۴۱۶۶۴۳۸۵۱ و کد اقتصادی: ۴۱۱۴۱۴۸۸۳۴۵۳ که از این پس «کارفرما» نامیده می‌شود، از یک طرف و شرکت رسا پیام ایرسا به شماره ثبت ۴۶۷۵۵۸ در اداره ثبت شرکت ها و مؤسسات غیرتجاری تهران، و کد اقتصادی: ۴۱۱۴۷۵۶۳۱۴۶۵ و شناسه ملی: ۱۴۰۰۴۷۰۷۲۰۰ به نشانی: تهران، همت غرب، سردار جنگل، ۳۵ متری گلستان، ایران زمین جنوبی، حیدری مقدم شرقی، کوچه مدیریت، پلاک ۱۵، وا حد ۲، کد پستی ۱۴۷۶۶۴۴۸۱۴ با نمایندگی خانم قزبس نعمتی الاگوز به سمت نائب رییس هیأت مدیره و بیاض عبدی عثمان اولن به سمت مدیرعامل و رییس هیأت مدیره که از این پس «پیمانکار» نامیده می‌شود، از طرف دیگر منعقد گردید. تبصره: معاونت زیرساخت کلید عمومی و امنیت اطلاعات تجاری، نماینده تام الاختیار کارفرما در این قرارداد می‌باشد و می‌بایست کلیه مکاتبات رسمی و غیر رسمی به عنوان معاونت مزبور صورت پذیرد.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه راهنمایی و مشاوره به متقاضیان دریافت گواهی الکترونیکی و متصدیان دفاتر ثبت نام طرف قرارداد کارفرما

### ماده ۳: مدت قرارداد

این قرارداد از زمان امضای قرارداد به مدت یک سال شمسی دارای اعتبار می‌باشد که برای سالهای بعد در صورت توافق طرفین قابل تمدید خواهد بود.

### ماده ۴: نحوه ارائه خدمات

خدمات موضوع قرارداد به صورت زیر قابل ارایه می‌باشد:  
۱-۴ ارائه خدمات توسط پیمانکار از روزهای شنبه تا پنجشنبه از ساعت ۰۸:۰۰ لغایت ۱۹:۰۰ می‌باشد. همچنین در صورت نیاز و درخواست کارفرما، پیمانکار در ایام تعطیل نیز ملزم به ارائه سرویس و انجام خدمات می‌باشد.  
۲-۴ تعداد اپراتورهای مورد نیاز کارفرما ۳ نفر می‌باشد. (تعداد اپراتورها باتوجه به نیاز کارفرما قابل کاهش یا افزایش می‌باشد).  
۳-۴ صلاحیت کلیه نیروهای به کار گرفته شده جهت ارائه خدمات به کارفرما، می‌بایست به تأیید کارفرما برسد.

### ماده ۵: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

کل مبلغ قرارداد با احتساب ۹ درصد مالیات برارزش افزوده ۲,۶۵۶,۳۳۰,۰۰۰ ریال می‌باشد. از رقم مذکور سهم مبلغ قرارداد ۲,۴۳۷,۰۰۰,۰۰۰ ریال و سهم مالیات برارزش افزوده ۲۱۹,۳۳۰,۰۰۰ ریال است.  
۱-۵ مبلغ قرارداد براساس کارکرد در پایان هر ماه، با ارائه صورتحساب از طرف پیمانکار و تایید نماینده تام الاختیار کارفرما، پس از کسر کسورات قانونی پرداخت خواهد شد.  
تبصره ۱: کارفرما می‌تواند در صورت ضرورت با اعلام قبلی به پیمانکار، میزان کار و مبلغ قرارداد را تا حداکثر ۲۵ درصد افزایش یا کاهش دهد.



تبصره ۲: به موجب این قرارداد پیمانکار متعهد می‌شود، معادل ۱۰ درصد مبلغ قرارداد بابت تضمین انجام تعهدات نزد کارفرما بسپارد. (ضمانت نامه بانکی یا سپرده نقدی واریز به حساب مرکز)  
تبصره ۳: از هر یک از پرداخت‌های پیمانکار کسورات قانونی (سپرده حسن انجام کار و ۵٪ حق بیمه) کسر می‌گردد و این مبالغ به همراه آخرین قسط قابل پرداخت نزد کارفرما نگهداری می‌شود که پس از ارائه مفاصاحساب آزاد خواهد شد.

#### ماده ۶: تعهدات کارفرما

۶-۱- کارفرما متعهد است هزینه‌های انجام خدمات را طبق قرارداد و متناسب با کارکرد هر ماه پس از تایید نماینده تام الاختیار کارفرما به پیمانکار پرداخت نماید.

#### ماده ۷: تعهدات پیمانکار

۷-۱- پیمانکار متعهد است یک نفر را به عنوان نماینده تام الاختیار جهت هماهنگی‌های لازم ظرف مدت یک هفته پس از انعقاد قرارداد کتبا به کارفرما معرفی نماید.

۷-۲- پیمانکار متعهد است مدیریت تماس‌ها و درخواستهای ثبت شده با ویژگیهای به شرح ذیل را فراهم نماید:

- ۷-۲-۱ پاسخگویی و مدیریت درخواستهای ثبت شده در سامانه تیکتینگ کارفرما
  - ۷-۲-۲ منوی صوتی جهت ارتباط تماس گیرندگان به داخلی‌های موردنظر
  - ۷-۲-۳ ایجاد صف انتظار، قابلیت گفتن زمان انتظار، نوبت تماس گیرنده و الویت بندی اپراتورها
  - ۷-۲-۴ امکان تعریف شماره یکتا برای کلیه خطوط داخلی
  - ۷-۲-۵ امکان ضبط تماس‌های ورودی و خروجی
  - ۷-۲-۶ امکان دریافت پیغام صوتی در صندوق صوتی، ارسال به ایمیل و پاسخگویی به پیام‌های صوتی از طریق خطوط داخلی
  - ۷-۲-۷ تعریف قانونگذاری مختلف برای تماس‌های ورودی و خروجی
  - ۷-۲-۸ امکان تعریف سناریوی تماس با قابلیت تعیین عملکردهای متفاوت در شرایطی مانند قطع تماس یا اشغالی خطوط
  - ۷-۲-۹ تعریف بازه زمانی و استفاده در یک قانونگذاری تماس خاص بطور مثال برای کلیه تماس‌ها پس از ساعت کاری، اعلان صوتی خاصی پخش شود
  - ۷-۲-۱۰ اعلام پیام‌های گویا در ابتدای تماس‌ها و امکان مدیریت پیام‌ها بصورت سیستمی
  - ۷-۲-۱۱ راه اندازی سیستم خودکار تماس گیر به متقاضیان گواهی الکترونیکی و ارتباط با پنل پیامک
  - ۷-۲-۱۲ پخش راهنمایی‌های صوتی
- ۷-۳- پیمانکار متعهد است سرویس نظارت را به شرح ذیل فراهم نماید:
- ۷-۳-۱ ارائه گزارش تماس اپراتورها بر اساس تعداد تماس‌های موفق و بی پاسخ بصورت لیست و نمودار
  - ۷-۳-۲ قابلیت اخذ نظر تماس گیرنده بعد از مکالمه تماس گیرنده اپراتور در خصوص کیفیت تماس
  - ۷-۳-۳ بکارگیری سیستم نظرسنجی و مانیتورینگ تماس‌ها
  - ۷-۳-۴ قابلیت نمایش منتظران هر صف و مدت زمان انتظار آنها
  - ۷-۳-۵ گزارش تماس‌ها همراه با جزئیات کامل، پخش فایل مکالمات ضبط شده تحت وب
  - ۷-۳-۶ قابلیت ضبط درخواست تماس گیرنده در صورت عدم پاسخگویی اپراتور بصورت صوتی و ارائه کد پیگیری
  - ۷-۳-۷ قابلیت پخش پاسخ ضبط شده پس از دریافت کد پیگیری از تماس گیرنده



۷-۴- پیمانکار متعهد است در صورت فسخ، لغو یا اتمام قرارداد تسویه حساب قانونی کلیه حقوق اپراتورها را عهده دار باشد و هرگونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آراء مربوط به هیات‌های حل اختلاف و سایر تعهدات قانون کار را در مورد کارکنان خود و سایر مسائل شرکت به عهده گیرد.

۷-۵- پیمانکار متعهد است هرگونه تغییر در وضعیت شرکت را ظرف مدت حداکثر ۱۵ روز کتبا به کارفرما اعلام و از اطلاع کارفرما اطمینان حاصل نماید.

تبصره: پیمانکار متعهد می شود که م شمول قانون منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارکنان دولت در معاملات دولتی، مصوب ۲۲ دی ماه ۱۳۳۷ نمی‌باشد. در صورت اثبات خلاف آن، کلیه خسارات و مسئولیتهای ناشی از این تخلف بر عهده فروشنده خواهد بود.

#### ماده ۸: شرایط عمومی و قوانین حاکم بر قرارداد

این قرارداد از نظر شکل و ماهیت و محتوا برطبق قوانین و مقررات کشور جمهوری اسلامی ایران تنظیم و منعقد گردیده و تعبیر و تفسیر و اجرای آن برطبق قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران خواهد بود.

#### ماده ۹: حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف ناشی از اجراء یا تعبیر و تفسیر مفاد قرارداد، طرفین بدو با مذاکرات مستقیم نسبت به حل فصل موضوع اقدام خواهند نمود، در صورت عدم دستیابی به توافق، موضوع ابتدا از طریق ارجاع به داور مرضی الطرفین و نهایتاً در صورت عدم حصول سازش، موضوع توسط محاکم ذیصلاح قضایی کشور حل و فصل خواهد شد.

#### ماده ۱۰: فورس ماژور

به هنگام بروز مصادیقی از قوای قهریه اعم از حوادث طبیعی و غیر طبیعی که حدوث و رفع آنها از حیطه توان طرفین قرارداد خارج بوده و تمام یا قسمتی از تعهدات طرفین قابل انجام نباشد و شرایط فورس ماژور به مدت ۲ ماه ادامه یابد، هر یک از طرفین می‌توانند کتبا ختم قرارداد را به طرف دیگر اعلام نمایند. در این صورت ظرف مدت یک ماه از تاریخ ختم قرارداد، طرفین ملزم به تسویه حساب با یکدیگر خواهند بود.

#### ماده ۱۱: فسخ قرارداد

۱۱-۱- در صورت درخواست فسخ قرارداد از سوی پیمانکار، موضوع می‌بایست حداکثر یک ماه قبل، به صورت کتبی به اطلاع کارفرما رسیده و در صورت تایید از ناحیه کارفرما، قرارداد فسخ خواهد گردید.

۱۱-۲- انصراف پیمانکار تحت هیچ عنوان رافع تعهدات او در برابر کارفرما نخواهد بود و قطع خدمت از تاریخی تحقیق می‌باید که کارفرما کتبا با آن موافقت نماید.

۱۱-۳- کارفرما می‌تواند در هر زمان به تشخیص خود، ضمن اعلام کتبی به پیمانکار به قرارداد خاتمه دهد. در این صورت پیمانکار، محق به دریافت اقساط خود بر مبنای میزان تعهدات انجام شده به کارفرما می‌باشد.

۱۱-۴- چنانچه پیمانکار بنا بر تشخیص کارفرما در انجام وظایف خود تعلل، کوتاهی و قصور از نظر کمی یا کیفی نماید، فسخ قرارداد به شکل یک طرفه از سوی کارفرما صورت پذیرفته و پیمانکار مسئول خسارت وارده به کارفرما خواهد بود.

۱۱-۵- در صورت ایراد خسارت و عدم اجرای تعهدات به موقع از سوی پیمانکار، کارفرما می‌تواند ۱۵٪ از مبلغ قرارداد از محل طلب‌ها، ضمانت نامه‌ها و سپرده‌های موسسه، اخذ خسارت نماید.



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

شماره: ۱/۱۵۳۱۰۳

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۲/۱۸

پیوست: ندارد

#### ماده ۱۲: اقامتگاه طرفین

چنانچه طرفین نشانی مندرج در مقدمه قرارداد خود را در طول قرارداد تغییر دهند، ملزم به اعلام نشانی جدید به یکدیگر می باشند، در غیر اینصورت کلیه نامه ها و مکاتبات به نشانی مذکور در مقدمه قرارداد ارسال و تماماً ابلاغ شده تلقی خواهد شد.

#### ماده ۱۳: نسخ قرارداد

این قرارداد مشتمل بر ۱۳ ماده و در سه نسخه تنظیم شده و به امضای طرفین قرارداد رسیده است که هر سه نسخه آن حکم واحدی داشته و از اعتبار یکسانی برخوردار می باشد.

#### پیمانکار

قزبس نعمتی الاگوز نائب رییس  
بیاض عبدی عثمان اولن مدیر عامل و  
هیأت مدیره  
رییس هیأت مدیره  
شرکت رسا پیام ایرسا شرکت

#### کارفرما

علی رهبری  
رییس مرکز توسعه تجارت الکترونیکی