**قرارداد ارائه خدمات نرم‌افزاری به شرکت‌های کارگزاری**

**مقدمه**

1. در اجرای ماده 28 «دستورالعمل اجرایی معاملات برخط»، این قرارداد بین شركت کارگزاری ......................... با شماره ثبت ..................... و شناسه ملي .................. و كد اقتصادی ....................... به نشاني ....................... كدپستي .................... تلفن ...................... دورنگار ................. به نمايندگي آقای/خانم ................... به شماره ملي ................... به عنوان ................ و آقای/خانم ........................... با شماره ملي ..................... به عنوان ................... بر اساس روزنامه رسمي شماره .................. مورخ ....................، كه از این پس در این قرارداد «**کارگزار**» نامیده می‌شود از یك طرف، و شركت .............. با شماره ثبت ............ و شناسه ملي .................... و كد اقتصادي ......................... به نشانی .............................. كدپستي ................................. دورنگار ................ به نمایندگی آقای/ خانم .................... با شماره ملي ................ به عنوان .............. و آقای/خانم ...................... با شماره ملی .................. به عنوان .................. بر اساس روزنامه رسمي شماره .................. مورخ ....................... كه از این پس در این قرارداد «**شرکت**» نامیده می‌شود از طرف دیگر، به شرح مواد ذیل منعقد گردید.

2. در این قرارداد سازمان بورس و اوراق بهادار اختصاراً «سازمان» و کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار اختصاراً «کانون» نامیده شده‌اند.

3. در این قرارداد «دستورالعمل اجرایی معاملات برخط» اختصاراً «دستورالعمل» نامیده می‌شود و اصطلاحات تعریف‌شده در آن به همان مفاهیم در قرارداد حاضر به کار رفته‌اند.

4. زیرساخت برخطی که امور مربوط به پیش از انجام معامله، حین انجام معامله و پس از انجام معامله در بورس‌ اوراق بهادار تهران، فرابورس ایران یا بورس‌های کالایی از طریق آن صورت می‌گیرد از قبیل «زیرساخت‌‌ برخط دريافت و ثبت سفارش»، «زيرساخت برخط ارسال سفارش بدون واسطه معامله‌گر» و «زيرساخت برخط ارسال سفارش با واسطه معامله‌گر (زيرساخت برخط گروهي)» موضوع بندهای 4، 5 و 6 ماده 1 دستورالعمل اجرایی معاملات برخط، در این قرارداد «سامانه» نامیده می‌شود.

**ماده 1) موضوع قرارداد**

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات مربوط به سامانه به کارگزار طبق شرایط مقرر در این قرارداد.

**تبصره 1:** اوصاف و ویژگی‌های سامانه به شرح مندرج در پیوست شماره 1 قرارداد حاضر، خواهد بود. {پیوست شماره 1 این قرارداد با توافق طرفین و بر اساس ویژگی‌های سامانه تعیین می‌شود.}

**ماده 2) شرح خدمات**

خدماتی که به موجب این قرارداد توسط شرکت ارائه می‌شود شامل راه‌اندازی، میزبانی، پشتیبانی، نگهداری و به‌روزرسانی سامانه به شرح زیر است:

* خدمات فنی شامل:
* راه‌اندازی و پیاده‌سازی و پشتیبانی سامانه
* ارتقای سامانه جهت تطابق با قوانین و مقررات بازار سرمایه

**تبصره 2**: در صورتی که تغییر در قوانین یا مقررات، نیازمند ایجاد کارکردهایی جدید در خدمات موجود شود، به نحوی که شرکت ارائه‌ی آنرا منوط به پرداخت هزینه‌ای جداگانه نماید؛ موضوع با توافق طرفین قابل انجام خواهد بود.

* رفع ایرادات و اشکالات احتمالی ناشی از خود سامانه
* پیاده‌سازی الزامات امنیتی و فنی اعلامی توسط سازمان در سامانه

**تبصره 3**: در صورتی که پیاده‌سازی الزامات مربوطه، از سوی شرکت، منوط به پرداخت هزینه‌ای جداگانه شود، موضوع با توافق طرفین قابل انجام خواهد بود.

* ارائه مشاوره و رفع اشکالات کارکنان کارگزار به صورت تلفنی و از راه دور و در صورت ضرورت به شیوه حضوری
* ارائه مشاوره به منظور افزایش کیفیت بهره‌برداری کارگزار از سامانه
* ارائه خدمات مربوط به گزارش ثبت وقایع (سابقه تغییر در اطلاعات) در قالب‌های متعارف با توجه به ویژگی‌های سامانه مندرج در پیوست شماره 1 قرارداد
* خدمات آموزش مجدد شامل:
* آموزش مجدد راهبری و کاربری سامانه به کارکنان کارگزار و سایر خدماتی که در این قرارداد ذکر شده است.

**ماده 3) مدت قرارداد**

مدت این قرارداد از تاریخ .................... تا تاریخ ................... به مدت .................. ماه شمسی است.

**ماده 4) نحوه انجام خدمات پشتیبانی**

1- شرکت خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد را از طریق دفتر مرکزی کارگزار به کلیه دفاتر، شعب و نمایندگی‌های کارگزار در تهران و شهرستان‌ها ارائه خواهد شد.

2- شرکت خدمات پشتیبانی موضوع قرارداد را در روزهای کاری و در بازه زمانی 7 صبح تا 17 بعد از ظهر یا ساعات معاملات هر کدام بیشتر باشد به کارگزار ارائه خواهد نمود.

**تبصره 4**: بین ساعت 7 الی 8 صبح، صرفاً خدمات پشتیبانی اضطراری ارایه می‌شود و شرکت با نیروهای کشیک یا مراقب، پاسخگوی کارگزار خواهد بود.

**ماده 5) مبلغ قرارداد**

حق‌الزحمه شرکت در چارچوب تعهدات این قرارداد به منظور ارایه خدمات موضوع قرارداد، با ذکر جزئیات و نحوه پرداخت آن در پیوست شماره 2 این قرارداد تعیین می‌شود. {پیوست شماره 2 این قرارداد با توافق طرفین تعیین می‌شود.}

**تبصره 5 :** چنانچه کل یا بخشی از مبلغ قرارداد به صورت ثابت باشد، آنگاه مبلغ قرارداد به صورت سالیانه بر اساس اعلام شرکت افزایش خواهد یافت مشروط بر آنکه افزایش مبلغ قرارداد بیش از نرخ تورم سالانه اعلامی از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران نباشد. تعیین مبلغ بیش از نرخ تورم مزبور منوط به توافق طرفین خواهد بود و در صورت عدم توافق میزان افزایش مبلغ قرارداد توسط هیأت داوری سه نفره متشکل از یک نفر نماینده‌ی کارگزار، یک نفر نماینده شرکت و یک نفر مورد توافق طرفین، تعیین خواهد شد. نظر این هیأت داوری برای طرفین قرارداد قطعی و لازم‌الاتباع است.

منظور از مبلغ ثابت، مبالغی از صورتحساب است که تابع هیچ نوع متغیری نباشد.

**تبصره 6 :** از مبلغ هر پرداخت کلیه کسورات قانونی کسر خواهد شد.

**ماده 6) حقوق و تعهدات شرکت**

1. شرکت در انجام خدمات موضوع این قرارداد متعهد به رعایت تمام قوانین، مقررات و موارد ابلاغی از سوی سازمان است.
2. شرکت مکلف است به استثنای بند 3 این ماده سامانه را به صورت 24 ساعته در حالت فعال نگهداری نماید به نحوی که امکان ورود به سامانه و استفاده از آن برای کارگزار یا هر یک از کاربران کارگزار در هر ساعت از شبانه‌روز، میسر باشد.
3. هرگاه شرکت با برنامه‌ریزی قبلی به منظور اصلاح، بروزرسانی نرم‌افزار و اعمال تغییرات زیرساختی بخواهد سامانه را از دسترس خارج نماید، موضوع را حداقل 24 ساعت قبل به کارگزار اطلاع‌رسانی نماید و همزمان به کارگزار اعلام نماید سامانه حداکثر تا چه زمانی از دسترس خارج خواهد بود. چنانچه کارگزار به دلایلی، درخواست تعویق بروزرسانی سامانه را داشته باشد، باید حداکثر طی 24 ساعت پس از اعلام شرکت، درخواست خود را به صورت مکتوب به شرکت اعلام نماید.
4. در صورت بروزرسانی سامانه در طول مدت قرارداد، شرکت مکلف است نسخه نهایی و ارتقاء یافته سامانه را در اسرع وقت، بر اساس سرویس در سطوح مختلف و در بازه‌ی زمانی متعارف به انضمام مستندات آموزشی لازم در اختیار کارگزار قرار دهد.
5. شرکت ملزم است نیروی انسانی کافی و دارای تخصص‌های مورد نیاز برای انجام مطلوب خدمات موضوع قرارداد را در اختیار داشته باشد و آموزش‌های لازم را در این رابطه به کارکنان خود ارائه نماید.
6. در صورت اعلام نیاز کارگزار، شرکت موظف است در طول مدت قرارداد، دوره آموزشی سامانه را برای کارکنان کارگزار برگزار نماید و مستندات آموزشی به روز را به صورت کامل در اختیار کارگزار قرار دهد.
7. شرکت متعهد است سامانه را به نحوی طراحی نماید که قابلیت ارائه خروجی، برقراری ارتباط و ارائه سرویس برای سایر نرم‌افزارهای مرتبط با بازار سرمایه، در فرمت‌ها و قالب‌های متعارف را داشته باشد.
8. سامانه موضوع قرارداد باید قابلیت ارائه API برای همه اطلاعات و داده‌های مرتبط با سامانه و زیرساخت مربوط به کارگزار را داشته باشد و حسب درخواست کارگزار، توسط شرکت به کارگزار ارئه شود.{طرفین می‌توانند با توافق یکدیگر در خصوص نقض مفاد این بند توسط متعهد، اقدام به تعیین جریمه یا سایر ضمانت‌های اجرایی نمایند.}

**تبصره 7**: کارگزار متعهد می‌گردد از API مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات مربوطه و توافقات کتبی صورت گرفته با شرکت استفاده نماید.

1. شرکت متعهد می‌گردد جهت ارائه خدمات پشتیبانی، ثبت و مدیریت رویدادها و مشکلات و پاسخگویی به کارگزار، از یک سیستم Ticketing مطابق استانداردهای روز دنیا برای زیرساختService Desk خود استفاده نماید.
2. شرکت در صورت قصور یا تقصیر در ارائه خدمات موضوع قرارداد، موظف به پرداخت جریمه مطابق با جدول "سطح مطلوبيت سرويسSLA " مطابق پیوست شماره 3 این قرارداد، است.

**تبصره 8:** شرکت موظف است ابزار اندازه‌گیری و پایش لحظه‌ای سطح مطلوبیت سرویس را در اختیار کارگزار قرار دهد.

1. در صورت قطعی، کندی و یا بروز اختلال در سامانه، شرکت موظف است ضمن اعلام موضوع در سامانه، مراتب را بلافاصله به یکی از روش‌های ذیل -که کارگزار طی یک نامه رسمی به شرکت روش را انتخاب و اعلام کرده است- اطلاع‌رسانی نماید و در صورت وجود راه‌حل جایگزین مورد تأیید سازمان جهت رفع مشکل قطعی، کندی یا اختلال سامانه، آن را در اختیار کارگزار قرار دهد:

الف. ارسال پیام کوتاه (SMS) به مدیر معاملات برخط و مدیرعامل کارگزار

ب. اطلاع‌رسانی الکترونیکی (ایمیل، تیکت)

ج. ارسال پیام از طریق شبکه‌های اجتماعی

1. شرکت موظف است در صورت بروز قطعی، کندی و اختلال سرویس‌های سامانه یا امکان‌پذیر نبودن انجام معاملات برخط، دلایل را به طور مستند و مکتوب به کارگزار حداکثر طی دو روز کاری پس از زمان قطعی، کندی و اختلال سرویس‌های سامانه، اعلام نماید.
2. شرکت موظف است پس از اعلام کارگزار از طریق سیستم Ticketing یا سایر شیوه‌های ارتباطی مورد توافق طرفین مبنی بر وجود اشكال یا نقص در سامانه، اشکال پیش‌آمده را بر اساس بند 23 این ماده رفع نماید. همچنین بابت رفع ایرادهای ناشی از تولید یا عملکرد نرم‌افزار، هیچ‌گونه هزینه‌ای توسط کارگزار به شرکت پرداخت نخواهد شد.
3. شرکت متعهد است پس از اعلام نیاز کتبی کارگزار مبنی بر اعمال تغییر در سامانه یا افزودن ویژگی جدید به آن، تغییرات را در صورت وجود الزام بالادستی در مهلت مشخص‌شده از سوی نهاد الزام‌کننده و در صورت عدم وجود الزام بالادستی، طبق توافق طرفین در سامانه اعمال نماید. در صورتی‌که این تغییرات هزینه‌ای را بر شرکت تحمیل نماید، کارگزار متعهد به پرداخت هزینه مزبور در حد متعارف خواهد بود.
4. در صورتي كه شرکت به نحوي عمل نمايد كه در زمان اجراي موضوع قرارداد در نتیجه عملکرد پرسنلِ شرکت یا سامانه موضوع قرارداد، خسارت یا آسیبی به دیگر سخت‌افزارها، نرم‌افزارها، داده‌ها و اطلاعات در سمت كارگزار وارد شود، مسئوليت جبران ضرر و زيان وارده بر عهده شرکت خواهد بود.
5. کلیه حقوق مادی و معنوی اطلاعات و داده‌های مرتبط با موضوع قرارداد، اعم از اینکه شرکت میزبانی تمامی یا بخشی از آن را بر عهده داشته باشد، متعلق به کارگزار است و رؤيت، بهره‌برداری، پردازش اطلاعات و داده‌ها به نفع خود یا دیگری یا واگذاری آنها به غیر به هر نحو توسط شرکت، در چارچوب قوانین و مقررات پس از کسب موافقت کتبی کارگزار مجاز خواهد بود.

**تبصره 9 :** چنانچه بنا به تشخیص سازمان ارائه هر گونه اطلاعات، ضروری دانسته شود، شرکت موظف است ضمن اعلام به کارگزار، نسبت به ارائه فوری اطلاعات مذکور به سازمان اقدام نماید. همچنین در صورت الزام سازمان به دریافت سوابق (Log)، شرکت متعهد است ضمن اطلاع­رسانی به کارگزار، سوابق مذکور را به سازمان ارسال نماید.

**تبصره 10 :** رویت داده‌ها و اطلاعات توسط شرکت صرفاً در صورتی مجاز خواهد بود که پشتیبانی از سامانه یا رفع باگ‌های احتمالی مستلزم بررسی و رویت داده‌ها و اطلاعات باشد.

1. شرکت باید تعهدنامه عدم افشای اطلاعات مطابق پیوست 4 این قرارداد را پذیرفته و امضا نماید. همچنین شرکت متعهد است از کلیه کارکنان خود که مشمول ماده ۳۰ دستورالعمل هستند نیز تعهدنامه عدم افشای اطلاعات را اخذ و در موارد مقتضی به رؤیت کارگزار برساند.
2. شرکت متعهد است از کلیه داده‌ها و فایل‌های اطلاعاتی کارگزار مطابق با الزامات ابلاغی سازمان، نسخه پشتیبان تهیه و نگهداری نموده و متناسب با درخواست کارگزار، کلیه داده‌ها و فایل‌های ذخیره‌شده را در قالب فرمت‌های رایج و متداول ارائه نماید.{طرفین می‌توانند با توافق یکدیگر در خصوص نقض مفاد این بند توسط متعهد، اقدام به تعیین جریمه یا سایر ضمانت­های اجرایی نمایند.}

**تبصره 11:** ارائه نسخه پشتيبان بيش از 2 بار در ماه، مستلزم پرداخت هزينه از سوي كارگزار است.

**تبصره 12:** شرکت موظف است حداکثر دو بار در سال بنا به درخواست کتبی کارگزار نسبت به انجام مانور ریکاوری در محیط تستی سامانه اقدام نماید.

1. در صورت درخواست کارگزار جهت انتقال تمام یا بخشی از خدمات یا داده‌ها، شرکت متعهد است همکاری‌های لازم را با کارگزار تا انتقال کامل اطلاعات و تأیید کارگزار مبنی بر اتمام فرآيند انتقال تمام یا بخشی از خدمات و داده‌ها داشته باشد و سرویس‌های مورد نیاز کارگزار در حيطه موضوع قرارداد را در اختیار وی قرار دهد. کارگزار نیز نسبت به تسویه حساب مالی با شرکت با توجه به توافق صورت پذیرفته، اقدام خواهد نمود.

**تبصره 13:** منظور از سرویس‌های مورد نیاز کارگزار در حیطه قرارداد؛ هر اقدام و امکانی از سوی شرکت است که جهت انجام کامل فرایند انتقال تمام یا بخشی از خدمات یا داده‌ها و پیاده‌سازی آن در سامانه جدید، بنا به درخواست کارگزار، لازم و ضروری است.

1. در صورتی که به واسطه تخلف شرکت از تعهدات ناشی از این قرارداد یا عدم رعایت الزامات مندرج در دستورالعمل یا سایر قوانین و مقررات مربوط یا به هر دلیل دیگر مرتبط با خدمات موضوع این قرارداد، دعوایی له یا علیه کارگزار مطرح شود، شرکت متعهد است در صورت درخواست کارگزار ضمن ارائه مستندات و دفاعیات مربوط به آن، در مراجع مربوطه حضور یافته و دفاعیات خود را نسبت به ادعای مطروحه ارائه دهد.
2. شرکت باید فهرست اشخاص موضوع ماده ۳۰ دستورالعمل و تغییرات ایشان را فوراً به سازمان اعلام نماید.
3. شرکت متعهد است به محض اطلاع از وجود آسیب‌پذیری در سامانه و زیرساخت‌های آن یا اشکالات (Bug) احتمالی در سامانه، مراتب را بلافاصله از طریق سیستم Ticketing یا سایر شیوه‌های ارتباطی مورد توافق طرفین به کارگزار اطلاع دهد. تعاریف اشکالات و آسیب‌پذیری‌های سامانه و زیرساخت مرتبط به شرح ذیل است:

**اشکالات و آسیب‌پذیری‌های سامانه و زیرساخت مرتبط**

|  |  |
| --- | --- |
| **عنوان شرایط** | **توصیف شرایط** |
| FATAL | 1. سیستم از کار افتاده است و امکان اجرای فرآیند/عملیات توسط کاربر استفاده‌کننده وجود ندارد.
2. همه یا بخش قابل توجهی از سیستم‌ها و یا داده‌های مهم یا سیستم‌های حیاتی در معرض خطر از دست رفتن هستند.
 |
| CRITICAL | 1. بخش قابل توجهی از سیستم‌ها از دست رفته و قابلیت‌های اصلی به شدت دچار اختلال شده است.
2. اختلال جدی در عملیات کسب و کار (از لحاظ سرعت و کارایی)
3. هر گونه اختلال در سیستم در زمان‌های حیاتی عملیات کسب و کار
 |
| MAJOR | 1. اجرای عملیات در حالت محدود میسر است لکن در دراز مدت اثر سوء بهره‌وری دارد.
2. خطر انحراف در مقادیر شاخص‌های زمانی و عملکردی (مثال بر اثر کندی سیستم)
3. یک راه حل موقت در دسترس است.
 |
| MINOR | 1. از دست دادن قابلیت‌های جزیی و غیر حیاتی نرم افزار (مثال: اختلال عملکرد برخی کامپوننت‌ها که مانع استفاده کاربر از نرم‌افزار نمی‌شود)
 |
| WARNING | 1. آلارم‌هایی که در صورت عدم توجه ممکن است منجر به هر یک از اختلالات فوق شود.
 |

1. شرکت متعهد به رعایت الزامات امنیت اطلاعات اعلام شده از نهادهای ذی‌صلاح بالادستی (مانند سازمان) است. شرکت متعهد است به محض اطلاع از وجود آسیب‌پذیری در سامانه و زیرساخت‌های آن یا اشکالات (Bug) احتمالی در سامانه موارد مذکور را در اسرع وقت رفع نماید.
2. شرکت متعهد است سوابق (Log) قابل استناد را در تمام سطوح شامل زیرساخت، وب سرور، پایگاه داده و سامانه مطابق با الزامات سازمان و طبق مدت زمان معین‌شده در الزامات بالادستی نگهداری نماید.
3. شرکت متعهد است در صورت درخواست کارگزار، سوابق (Log) مرتبط با موضوع قرارداد را در اختیار وی قرار دهد. در صورت درخواست کارگزار، شرکت باید اطلاعات مورد نیاز موضوع این ماده را در قالب پنل ادمین یا به هر شکل ممکن دیگر، در اختیار وی قرار دهد.
4. شرکت متعهد است قبل از اعمال هرگونه تغییر در نسخه عملیاتی سامانه یا زیرساخت‌های موضوع قرارداد، گزارش اعلام تغییر نسخه به همراه جزئیات آن را مطابق با الزامات سازمان تهیه و به کارگزار ارسال نماید.
5. در صورت خاتمه یا انحلال (فسخ، انفساخ، اقاله و ...) قرارداد، شرکت متعهد است تمام داده‌های مرتبط با موضوع قرارداد (از جمله پروفایل مشتریان، اطلاعات حسابداری، سوابق (Log) سامانه و زیرساخت‌های آن) را در فرمت و قالب متعارف متناسب با تکنولوژی روز به همراه مستندات راهنما جهت بهره‌برداری، حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ خاتمه یا انحلال در اختیار کارگزار قرار دهد.

**تبصره 14:** در خصوص مقادیر رمزنگاری شده، شرکت متعهد است کلید رمزنگاری، الگوریتم و روش رمزگشایی را در اختیار کارگزار قرار دهد. کلمه عبور کاربران نهایی (Password) از مقادیر رمزنگاری شده موضوع این تبصره مستثنی است.

**تبصره 15:** در خصوص مقادیر درهم‌سازی شده (Hash) شرکت متعهد است پارامترهای ورودی و الگوریتم درهم‌سازی را در اختیار کارگزار قرار دهد.

**تبصره 16:** ارایه مستندات راهنما، مندرج در این بند از طرف شرکت، به میزانی است که شامل افشاء دانش فنی شرکت نشود.

**تبصره 17 :** سوابق (Log) سامانه و زیرساخت‌های آن همان سوابق تولید و تغییر داده‌ها و اطلاعات مربوط به کارگزار است که در طی استفاده از سامانه، ایجاد و ثبت می‌گردد.

1. شرکت متعهد است محيط تستی آخرین نسخه اعمال‌شده در محیط عملیاتی یا آخرین نسخه تغییرات جهت انجام بررسی‌ها و تست‌های مقتضی و دریافت تأییدیه از سازمان را حسب درخواست کارگزار در اختیار وی قرار دهد.
2. در صورت الزام کارگزار به ارائه هر گونه توضیحات در خصوص سامانه به سازمان یا هر مرجع قانونی، شرکت موظف است نسبت به ارائه اطلاعات کامل و صحیح به کارگزار مبادرت نماید.
3. شرکت مکلف است حسب نیاز کارگزار ابزارهای مانیتورینگ لازم جهت پایش کیفیت کارکردهای سامانه، از جمله وضعیت ارتباط با هسته‌ی معاملاتی، وضعیت زمانی ارسال و دریافت پاسخ سفارشات، وضعیت ورود و خروج کاربران، تعداد تراکنش‌های معاملاتی و تعداد کاربران برخط همزمان را در اختیار کارگزار قرار دهد.{طرفین می‌توانند با توافق یکدیگر در خصوص نقض مفاد این بند توسط متعهد، اقدام به تعیین جریمه یا سایر ضمانت­های اجرایی نمایند.}
4. چنانچه شرکت جهت نگهداری اطلاعات متعلق به کارگزار، از خدمات اختصاصی مراکز داده (ديتا سنتر) استفاده می‌نماید (اعم از مرکز داده تحت تملک خود یا برون‌سپاری‌شده به شخص ثالث)، ملزم است نام و مشخصات عمومی این مراکز را به صورت کتبی به کارگزار اعلام نماید.
5. در صورت فسخ قرارداد، شرکت مکلف است آخرین نسخه پشتیبان تهیه‌‌شده بر اساس بند 18 این ماده را به کارگزار ارائه نماید.
6. استفاده از اشخاص ثالث در اجرای مفاد این قرارداد، به هیچ وجه از مسئولیت شرکت نمی‌کاهد.

**ماده 7) حقوق و تعهدات کارگزار**

کارگزار متعهد می‌گردد:

1. کلیه اطلاعات و اسناد مورد نیاز شرکت در راستای اجرای موضوع قرارداد که از طریق سیستم Ticketing یا از طریق مکاتبه با کارگزار اعلام شده است را به موقع در اختیار شرکت قرار دهد.
2. جهت دریافت خدمات آموزشی (برای پرسنل جدید یا آموزش مجدد پرسنل قبلی و یا خدمات ویژه دیگر) درخواست خود را در سیستم Ticketing به شرکت ارائه نماید.
3. در صورت لزوم، مکان فیزیکی مناسبی را جهت اجرای موضوع قرارداد در اختیار نماینده شرکت قرار دهد.
4. در صورت لزوم با لحاظ سیاست‌های فناوری اطلاعات خود، دسترسی لازم به نرم‌افزارها، سخت‌افزارها و اطلاعات موردنیاز در راستای اجرای موضوع قرارداد را برای شرکت فراهم نماید.
5. یک نفر از کارکنان خود را به عنوان نماینده و راهبر سیستم در طی مدت قرارداد، جهت تبادل‌نظر و انجام هماهنگی‌های لازم به صورت كتبی به شرکت معرفی نماید. کارگزار، نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را از طریق سیستمTicketing و توسط نماینده مذکور یا توسط مدیرعامل خود به شرکت اعلام می‌كند.
6. حق‌الزحمه شرکت را مطابق ماده 5 این قرارداد پرداخت نماید.
7. از استخدام پرسنل شرکت یا برقراری هرنوع همکاری مستقیم و غیرمستقیم با ایشان در طول مدت این قرارداد و تا دو سال بعد از قرارداد، خودداری نماید.
8. در صورتی که تجهیزات و نرم‌افزارهای دیگر را بدون هماهنگی و تأیید شرکت به سامانه وصل نماید و این اقدام موجب ایجاد اختلال در اجرای موضوع قرارداد گردد، مسئولیت‌های ناشی از آن را برعهده بگیرد.

**ماده 8) محرمانگی داده‌ها و اطلاعات**

1. شرکت و کارگزار متعهد می‌گردند كلیه داده‌ها و اطلاعات مشتریان و کارگزار، الگوریتم­ها، زیرساخت­های مرتبط و اسناد، مدارك و مدل­های تجاری مربوط به یکدیگر،‌ از جمله اطلاعاتی که در زمان عقد قرارداد و پس از آن و به منظور انجام تعهدات موضوع قرارداد در اختیار آنها قرار می‌گیرد (اعم از این که به صورت کتبی، شفاهی، الکترونیکی، چندرسانه‌ای و یا در قالب هر فناوری نوین دیگری باشد) را محرمانه و امانی تلقی نمایند.
2. تخلف از هر یک از تعهدات زیر، بدون اخذ مجوز کتبی از طرف مقابل، نقض مفاد قرارداد بوده، حسب مورد موجب مسئولیت حقوقی و کیفری برای نقض‌کننده خواهد بود. به موجب این بند طرفین متعهد می‌گردند که:
* فضای میزبانی یا ذخیره‌سازی داده‌ها در داخل کشور باشد و تمام اطلاعات به صورت محرمانه و در فضای میزبانی یا ذخیره‌سازی مطمئن و امن طبق آخرین نسخه سند الزامات امنیت اطلاعات بازار سرمایه نگهداری شود.
* از افشای هر گونه اطلاعات، اسناد و مدارک طرف مقابل به هر نحو خودداری کنند.
* از اطلاعات، اسناد و مدارک طرف مقابل به نفع خود یا اشخاص ثالث استفاده ننمایند.
* از اطلاعات، اسناد و مدارک طرف مقابل به نحو مطمئنی نگهداری نمایند و اقدامات لازم را جهت جلوگیری از دسترسی، استفاده یا افشای غیرمجاز این اطلاعات به عمل آورند.
* اطلاعات، اسناد و مدارک مربوط به طرف مقابل را در صورت اتمام مدت قرداد نابود کنند یا به وی بازگردانند و از آن نسخه دیگری تهیه ننمایند.
* اطلاعات متعلق به طرف مقابل را تنها در جهت انجام موضوع قرارداد استفاده نمایند.

**تبصره 18:** تعهدات موضوع این بند پس از انقضای مدت قرارداد نیز بدون محدودیت زمانی نافذ و معتبر خواهد بود.

**تبصره 19:** تعقیب کیفری هر گونه تخلف از تعهدات موضوع این ماده از سوی یکی از طرفین، مانع از مطالبه کلیه خسارات وارده، اعم از مادی و معنوی، از طریق مراجع ذی‌صلاح نخواهد بود.

**ماده 9) فورس ماژور (قوه قاهره)**

در صورتی که به واسطه یک امر خارجیِ غیرقابل رفع و غیرقابل پیش‌بینی، ادامه‌ی کار برای هر یک از دو طرف ناممکن شود، وي موظف است موضوع را بلافاصله با شرح كامل به طرف مقابل اطلاع دهد و در اين­صورت هیچ‌ یک از دو طرف مسئول خسارت‌های وارد شده به طرف دیگر در اثر این حوادث نیست. طرفین می‌تواند در صورتی که وضعیت به مدت بیش از دو ماه ادامه یابد قرارداد را بدون اعلام قبلی فسخ نماید.

**تبصره 20:** شرکت موظف است حداکثر کوشش خود را برای حفاظت از موضوع قرارداد و کارهای اجرا شده در وضعیت فورس‌ماژور به کار برد.

**ماده 10) انحلال قرارداد**

1. این قرارداد در موارد زیر قابل فسخ است:

الف- نقض هر یک از تعهدات قرارداد توسط طرفین

ب- عدم تمایل کارگزار به ادامه استفاده از خدمات شرکت

ج- وقوع شرایط مندرج در ماده 9 این قرارداد

1. در صورت عدم پرداخت مبلغ قرارداد توسط کارگزار حداکثر ظرف مدت زمان تعیین‌شده در پیوست شماره 2 این قرارداد، شرکت می‌تواند مبادرت به قطع سرویس و فسخ این قرارداد نماید.
2. در صورت ورشکستگی یا لغو مجوز فعالیت هر یک از طرفین، طرف مقابل اختیار فسخ قرارداد را خواهد داشت.

**تبصره 21:** در صورت فسخ قرارداد به استناد قسمت ب از بند 1 این ماده، کارگزار ملزم است حداقل دو ماه پیش از تاریخ فسخ قرارداد، مراتب را به صورت کتبی به شرکت اعلام نماید. در صورت فسخ قرارداد بر اساس بندهای الف یا ب بند 1 این ماده، هزینه آخرین ماه در زمان فسخ قرارداد به صورت ماه کامل محاسبه و توسط کارگزار به شرکت پرداخت می‌گردد لیکن شرکت باید حق‌الزحمه دریافتی مربوط به باقی‌مانده مدت قرارداد را به کارگزار مسترد نماید.

**تبصره 22:** در صورت فسخ قرارداد به استناد قسمت ج از بند 1 یا بند 3 این ماده، شرکت محق به دریافت صورت‌حساب‌هایی است که تا آن لحظه در ارتباط با عملیات موضوع قرارداد محاسبه گردیده است.

**ماده 11) نحوه حل و فصل اختلافات**

کلیه اختلافات و دعاوی ناشی از این قرارداد یا مرتبط با آن از جمله پیوست‌های آن، ابتدا از طریق مذاکره مبتنی بر حسن نیت حل و فصل می‌شود. در صورت عدم حصول نتیجه، موضوع اختلاف به هیأت داوری سه نفره با حضور یک نفر نماینده‌ی کارگزار، یک نفر نماینده شرکت و نفر سوم مورد توافق طرفین ارجاع خواهد شد. هیأت مزبور مطابق باب هفتم قانون آیین دادرسی مدنی نسبت به انشا و ابلاغ رأی داوری اقدام خواهد کرد. این شرط مستقل از قرارداد است.

**تبصره 23:** اخذ جرایم ناشی از SLA (موضوع پیوست شماره 3 این قرارداد) مشمول داوری تلقی نمی‌گردد و در صورت بروز هرگونه نقصی در اجرای مفاد قرارداد، شرکت مکلف به پرداخت جریمه خواهد بود.

**ماده 12) اقامتگاه قانونی و اطلاعات تماس طرفین**

نشانی و اطلاعات تماس طرفین همان است که در مقدمه قرارداد ذکر شده است. هر یک از طرفین در صورت تغییر نشانی و اطلاعات تماس موظف است نشانی و اطلاعات تماس جدید خود را ظرف مدت حداکثر 7 روز پس از تغییر کتباً به طرف دیگر اطلاع دهد. تا زمانی که نشانی و اطلاعات تماس جدید اعلام نشده، مکاتبات به نشانی قبلی ارسال و برقراری ارتباط از طریق اطلاعات تماس قبلی انجام می‌شود.

اين قرارداد در 12 ماده و 23 تبصره و 4 پیوست که جزء لاینفک این قرارداد تلقی می‌گردند، در دو نسخه که هر دو اعتبار واحد دارند، تنظیم شد و در تاریخ ........... به امضای طرفین رسید.

***مهر و امضای شرکت مهر و امضای کارگزار***

*{توضیح مهم:*

*1- حداقل مواردی که لازم است در قرارداد ارائه خدمات نرم‌افزاری به شرکت‌های کارگزاری در خصوص سامانه نرم‌افزاری کارگزار درج شود به شرح فوق است. کارگزار و شرکت می‌توانند موارد دیگری را که مغایر با مفاد این قرارداد و دستورالعمل نباشد، به قرارداد اضافه کنند.*

*2- مواردی که با رنگ قرمز مشخص شده‌اند صرفاً به منظور ارائه توضیحات بیشتر بوده و باید از قرارداد حذف شوند.}*

**« پیوست 3- جدول SLA سطح مطلوبيت سرويس- سطح 1 »**

**بر مبنای دو بازه‌ ساعت معاملات و خارج از ساعت معاملات طی 24 ساعت و 22 روز کاری در ماه**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | مدت زمان عدم ارائه سرویس (دقیقه) | درصد جریمه |
| بازه‌ی اول مربوط به:ساعت معاملات22روز در ماه | 0-09:59 | 0 |
| 10-29:59 | 5 |
| 30-59:59 | 10 |
| 60-89:59 | 20 |
| 90-139:59 | 45 |
| 140-239:59 | 75 |
| 240 به بالا | 100 |
|  |  |  |
| بازه‌ی دوم مربوط به:20 ساعت دیگر روز22 روز در ماه | 600-0 | 0 |
| 601-900 | 5 |
| 901-1200 | 10 |
| 1201-1800 | 20 |
| 1801-2700 | 35 |
| 2701-4500 | 50 |
| 4501-6600 | 70 |
| 6601 به بالا | 100 |

* مدت زمان عدم ارائه سرویس در هریک از شرایط مندرج در جدول فوق در هر ماه به صورت تجمیعی محاسبه می­گردد.
* جریمه‌ی محاسبه شده برای یک ماه معادل مجموع درصد جریمه‌های محاسبه شده در دو بازه‌ی فوق تا سقف 100% از صورتحساب ارسالی مربوط به همان ماه است.
* حداکثر مدت زمان مجاز عدم ارائه سرویس طی یک روز در هرکدام از بازه‌های اول (ساعت معاملات) و دوم (خارج از ساعت معاملات) 20% مجموع مدت زمان مجاز همان بازه است. در صورتی که مدت عدم ارائه سرویس در طول یک روز بیش از این زمان باشد، هر چند که مجموع مدت زمان عدم سرویس آن ماه بیش از 25 دقیقه در بازه‌ی اول و بیش از 10ساعت در بازه‌ی دوم نباشد، 50 درصد تعرفه ماهانه به عنوان جریمه دریافت خواهد شد.
* قطعی‌های زیر در صورتی که در سیستم Ticketing به کارگزار اعلام شده باشد مشمول جریمه نمی‌شوند:
* اختلالات ناشی از حوادث قهری و غیرمترقبه در شرایط فورس ماژور
* اختلالات ناشی از خطوط و تجهیزات ارتباطی (زیرساخت اینترنت کشور،MPLS ) که خارج از اختیار و کنترل شرکت ‌باشد
* اختلالات ناشی از خرابی تجهیزات کارگزار
* قطعی‌های ناشی از تخطی کارگزار از قوانین و یا مقررات مصوب سازمان یا قرارداد فی‌مابین
* قطعی­های ناشی از مشکلات سامانه­های معاملات و پس از معاملات
* قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورت‌حساب حق‌الزحمه شرکت
* قطعی‌های ناشی از درخواست مراجع ذیل از شرکت به منظور اعمال شرایطی خاص در سامانه به منظور تأمین آن شرایط:
* سازمان
* مراجع قضایی و امنیتی کشور
* چنانچه شرکت بر اساس مفاد این قرارداد مکلف به پرداخت جریمه به کارگزار باشد، کارگزار می‌تواند مبلغ جریمه را با حق‌الزحمه‌های تعلق‌یافته به شرکت تهاتر نماید.

{این پیوست به صورت پیشنهادی ارائه شده است و تمامی موارد مندرج در این پیوست با توافق طرفین قابل تغییر است.}

**« پیوست 3- جدول SLA سطح مطلوبيت سرويس پیشنهادی- سطح 2 »**

**بر مبنای دو بازه‌ ساعت معاملات و خارج از ساعت معاملات طی 24 ساعت و 22 روز کاری در ماه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **درصد جریمه** | **مدت زمان عدم ارائه سرویس (دقیقه)** | **شرایط** | بازه اول (ساعات معاملاتی) |
| 0 | 09:59-0 | FATAL |
| 25 | 29:59-10 |
| 35 | 59:59-30 |
| 50 | 89:59-60 |
| 70 | 139:59-90 |
| 85 | 239:59-140 |
| 100 | 240 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 29:59-0 | CRITICAL |
| 20 | 59:59-30 |
| 30 | 99:59-60 |
| 45 | 179:59-100 |
| 75 | 239:59-180 |
| 100 | 240 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 59:59-0 | MAJOR |
| 15 | 119:59-60 |
| 20 | 179:59-120 |
| 25 | 239:59-180 |
| 50 | 240 دقیقه و بیشتر |
| 0 | معادل مجموع ساعات معاملاتی در یک روز | MINOR |
| 20 | بیش از مجموع ساعات معاملاتی در یک روز |
| 0 | معادل مجموع ساعات معاملاتی در 2 روز | WARNING |
| 10 | بیش از مجموع ساعات معاملاتی در 2 روز |
| 0 | 29:59-0 | FATAL | بازه دوم (ساعات غیر معاملاتی) |
| 25 | 59:59-30 |
| 35 | 149:59-60 |
| 50 | 299:59-150 |
| 75 | 599:59-300 |
| 100 | 600 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 59:59-0 | CRITICAL |
| 20 | 119:59-60 |
| 30 | 299:59-120 |
| 50 | 599:59-300 |
| 100 | 600 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 119:59-0 | MAJOR |
| 20 | 599:59-120 |
| 30 | 600 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 299:59-0 | MINOR |
| 10 | 599:59-300 |
| 20 | 600 دقیقه و بیشتر |
| 0 | 599:59-0 | WARNING |
| 10 | 600 دقیقه و بیشتر |

* مدت زمان عدم ارائه سرویس در هریک از شرایط مندرج در جدول فوق در هر ماه به صورت تجمیعی محاسبه می­گردد.
* جریمه‌ی محاسبه شده برای یک ماه معادل مجموع درصد جریمه‌های محاسبه شده در دو بازه‌ی فوق تا سقف 100% از صورتحساب ارسالی مربوط به همان ماه است.
* حداکثر مدت زمان مجاز عدم ارائه سرویس طی یک روز در هرکدام از بازه‌های اول (ساعت معاملات) و دوم (خارج از ساعت معاملات) 20% مجموع مدت زمان مجاز همان بازه است. در صورتی که مدت عدم ارائه سرویس در طول یک روز بیش از این زمان باشد، هر چند که مجموع مدت زمان عدم سرویس آن ماه بیش از 25 دقیقه در بازه‌ی اول و بیش از 10 ساعت در بازه‌ی دوم نباشد، 50 درصد تعرفه ماهانه به عنوان جریمه دریافت خواهد شد.
* قطعی‌های زیر در صورتی که در سیستم Ticketing به کارگزار اعلام شده باشد مشمول جریمه نمی‌شوند:
* اختلالات ناشی از حوادث قهری و غیرمترقبه در شرایط فورس ماژور
* اختلالات ناشی از خطوط و تجهیزات ارتباطی (زیرساخت اینترنت کشور،MPLS ) که خارج از اختیار و کنترل شرکت ‌باشد
* اختلالات ناشی از خرابی تجهیزات کارگزار
* قطعی‌های ناشی از تخطی کارگزار از قوانین و یا مقررات مصوب سازمان یا قرارداد فی‌مابین
* قطعی­های ناشی از مشکلات سامانه­های معاملات و پس از معاملات
* قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورت‌حساب حق‌الزحمه شرکت
* قطعی‌های ناشی از درخواست مراجع ذیل از شرکت به منظور اعمال شرایطی خاص در سامانه به منظور تأمین آن شرایط:
* سازمان
* مراجع قضایی و امنیتی کشور
* چنانچه شرکت بر اساس مفاد این قرارداد مکلف به پرداخت جریمه به کارگزار باشد، کارگزار می‌تواند مبلغ جریمه را با حق‌الزحمه‌های تعلق‌یافته به شرکت تهاتر نماید.

{این پیوست به صورت پیشنهادی ارائه شده است و تمامی موارد مندرج در این پیوست با توافق طرفین قابل تغییر است.}

**« پیوست 4- تعهدنامه عدم افشای اطلاعات »**

**مقدمه)**

1. این تعهدنامه بین شركت کارگزاری ......................... با شماره ثبت ..................... و شناسه ملي .................. و كد اقتصادی ....................... به نشاني ....................... كدپستي .................... تلفن ...................... دورنگار ................. به نمايندگي آقای/خانم ................... به شماره ملي ................... به عنوان ................ و آقای/خانم ........................... با شماره ملي ..................... به عنوان ................... براساس روزنامه رسمي شماره .................. مورخ ....................، كه از این پس در این قرارداد «**کارگزار**» نامیده می‌شود از یك طرف، و شركت .............. با شماره ثبت ............ و شناسه ملي .................... و كد اقتصادي ......................... به نشانی .............................. كدپستي ................................. تلفکس ................ به نمایندگی آقای/ خانم .................... با شماره ملي ................ به عنوان .............. و آقای/خانم ...................... با شماره ملی .................. به عنوان .................. بر اساس روزنامه رسمي شماره .................. مورخ ....................... كه از این پس در این قرارداد «**شرکت**» نامیده می‌شود از طرف دیگر، به شرح مواد ذیل منعقد گردید.

2. در این قرارداد «دستورالعمل اجرایی معاملات برخط» اختصاراً «دستورالعمل» نامیده می‌شود و اصطلاحات تعریف‌شده در آن به همان مفاهیم در تعهد‌نامه حاضر به کار رفته‌اند.

3. زیرساخت برخطی که امور مربوط به پیش از انجام معامله، حین انجام معامله و پس از انجام معامله از طریق آن صورت می‌گیرد از قبیل «زیرساخت‌‌ برخط دريافت و ثبت سفارش»، «زيرساخت برخط ارسال سفارش بدون واسطه معامله‌گر» و «زيرساخت برخط ارسال سفارش با واسطه معامله گر (زيرساخت برخط گروهي)» موضوع بندهای 4، 5 و 6 ماده 1 دستورالعمل اجرایی معاملات برخط، در این تعهد‌نامه «سامانه» نامیده می‌شود.

**مادۀ 1. موضوع تعهد‌نامه**

موضوع این تعهدنامه عبارت است از الزام و تعهد شرکت مبنی بر حفظ امانت، رازداری و عدم افشای اطلاعات، مدارک، مستندات و اسرار فنی و تجاری فعلی و آتی مربوط به «کارگزار» و «هر یک از مشتریان و کابران کارگزار» (اعم از اینکه به صورت کتبی، شفاهی، الکترونیکی، چندرسانه‌ای و یا در قالب هر فناوری نوین دیگری باشد(که در اجرای مفاد دستورالعمل، شرکت حسب مورد از آنها مطلع می‌گردد یا به آنها دسترسی پیدا می‌کند.

**تبصره**: عدم افشای اطلاعات، مستلزم اعمال مراقبت‌های لازم جهت عدم افشای ناخواسته اطلاعات و اسرار تجاری نیز است.

**مادة 2. مصادیق مشمول تعهدنامه**

کلیه اسناد، آمار و اطلاعات، مستندات، فرآیندها، دانش و فنون خاص حرفه‌ای، اسرار و اطلاعات فنی و تخصصی و اطلاعات تجاری مربوط به "کارگزار" یا "کاربران و مشتریان کارگزار" شامل و نه محدود به اطلاعات هویتی مشتریان، دارایی‌ مشتریان، سفارش‌های خرید و فروش، گردش‌حساب‌ها، معاملات انجام‌شده یا اطلاعات مرتبط با مسائل امنیتی سامانه مورد استفاده کارگزار به نشانی تارنمای ...........، مشمول این تعهدنامه تلقی می‌گردد.

**تبصره:** موارد زیر مشمول این تعهدنامه تلقی نمی‌گردد:

1. اطلاعاتی که به موجب دستور مقامات قضایی ارائه آن ضروری باشد، که در این صورت "شرکت" باید مراتب را فوراً حتی الامکان پیش از ارائه اطلاعات یا همزمان با آن، به اطلاع کارگزار برساند.
2. ارائه اطلاعات با رضایت قبلی و کتبی کارگزار

**ماده 3. تعهدات شرکت**

1- از آنجایی که تمامی داده‌ها و اطلاعاتی که به هر شکل در دسترس "شرکت" قرار گرفته یا می‌گیرد، محرمانه محسوب می‌شود شرکت تعهد می‌نماید:

1. از افشای هرگونه اطلاعات محرمانه و اسرار تجاری به هر طریق اعم از زبانی، دیداری، کتبی و غیره خودداری نماید؛
2. از اطلاعات محرمانه و اسرار تجاری به نفع خود یا اشخاص ثالث حقیقی و حقوقی به هیچ طریقی استفاده ننماید؛
3. از اطلاعات محرمانه و اسرار تجاری نسخه‌برداری ننموده و یا مقدمات نسخه‌برداری از آن را فراهم نیاورد؛
4. از اطلاعات محرمانه و اسرار تجاری به نحو مطمئنی نگهداری نموده و اقدامات لازم را جهت جلوگیری از دسترسی، استفاده یا افشای این اطلاعات به عمل آورد؛
5. اقدامات لازم را جهت رعایت کامل مفاد این تعهدنامه توسط پرسنل و کارکنان مستقیم و غیرمستقیم خود به عمل آورد؛
6. تمامی داده‌ها، اطلاعات و مدارکی که در طی دوران همکاری بصورت مستقیم یا غیرمستقیم از کارگزار بدست آورده یا می‌آورد را در صورت درخواست کارگزار و ظرف مدت مقرر بازگرداند يا از بين بردن آن­ها را گواهی و اثبات نمايد.

**تبصره 1**: تخلف از مفاد این بند بدون اخذ مجوز کتبی از کارگزار، نقض مفاد این تعهدنامه بوده و حسب مورد موجب مسئولیت حقوقی در جبران خسارت‌ و مسئولیت کیفری از جمله خیانت در امانت می‌شود.

**تبصره 2:** تعقیب کیفری هرگونه تخلف از مفاد این تعهدنامه، مانع از مطالبه کلیه خسارات وارده اعم از مادی و معنوی، از سوی طرف متضرر از طریق مراجع ذی‌صلاح نخواهد بود.

**تبصره 3:** تعهدات موضوع این ماده مقید به زمان نیست و باید به صورت نامحدود توسط شرکت مورد رعایت قرار گیرد.

2- شرکت به محض کشف هرگونه استفاده یا افشای غيرمجاز اطلاعات محرمانه يا اسرار تجاری، يا اطلاع از نقض مفاد اين تعهدنامه به هر شکل توسط هر شخص ولو شخص خود، باید بلافاصله کارگزار را مطلع نماید و به هر روش معقولی از استفاده و افشای غیرمجاز داده‌ها و اطلاعات و تداوم نقض مفاد این تعهدنامه ممانعت به عمل آورد.

**مادة 4. حل و فصل اختلافات**

کلیه اختلافات در رابطه با تفسیر و اجرای مفاد این تعهدنامه، ابتدا از طریق مذاکره مبتنی بر حسن نیت حل و فصل می‌شود. در صورت عدم حصول نتیجه، موضوع اختلاف به هیأت داوری سه نفره با حضور یک نفر نماینده‌ی کارگزار، یک نفر نماینده شرکت و نفر سوم مورد توافق طرفین ارجاع خواهد شد.

***مهر و امضای شرکت مهر و امضای کارگزار***