

قرارداد طراحی، توسعه و تحویل

اپلیکیشن موبایل و سامانه‌های وابسته

نسخه حرفه‌ای قابل ویرایش برای پروژه‌های iOS، Android، وب‌اپ، API و پنل مدیریت

نام پروژه:

نام کارفرما:

نام مجری/پیمانکار:

تاریخ انعقاد: / /

سند قراردادی • محدوده کار • مالکیت کد • پذیرش • امنیت • پشتیبانی • خاتمه

صفحه مشخصات و متغیرهای اصلی قرارداد
پیش از امضا، موارد این صفحه با اطلاعات واقعی پروژه تکمیل یا اصلاح شود.

۱. مشخصات طرفین

کارفرما	شخص حقیقی/حقوقی:
شناسه/کد ملی	
نماینده مجاز	
نشانی و کدپستی	
تلفن و ایمیل رسمی	
مجری/پیمانکار	شخص حقیقی/حقوقی:
شناسه/کد ملی	
نماینده مجاز	
نشانی و کدپستی	
تلفن و ایمیل رسمی	

۲. خلاصه متغیرهای تجاری

مبلغ کل قرارداد	ریال/تومان
مدت اجرای پروژه	روز کاری/تقویمی
تاریخ شروع	 / /
دوره گارانتی رفع اشکال	۶۰ روز پس از پذیرش نهایی، مگر آنکه در پیوست ترتیب دیگری مقرر شود.
مهلت بررسی هر تحویل	۵ روز کاری از زمان اعلام تحویل
مخزن کد و مالک حساب	
دامنه/هاست/حساب مارکت	به نام و تحت کنترل کارفرما، مگر با توافق کتبی دیگر.

نکته مهم

هر عبارتی که در این سند با نقطه چین یا جای خالی مشخص شده است باید پیش از امضا تکمیل شود. در صورت تعارض میان متن اصلی و پیوست فنی امضا شده، حکم خاص پیوست فنی در همان موضوع مقدم خواهد بود.

ماده ۱ - مقدمه، اسناد قرارداد و تعاریف

این قرارداد با قصد ایجاد تعهدات روشن در زمینه تحلیل، طراحی، توسعه، آزمون، استقرار و تحویل اپلیکیشن و اجزای وابسته، میان کارفرما و مجری منعقد می‌شود. طرفین اقرار می‌کنند دارای اهلیت و اختیار لازم برای انعقاد و اجرای قرارداد هستند و اطلاعات هویتی و نمایندگی اعلام شده از سوی ایشان صحیح است.

۱-۱. اسناد تشکیل‌دهنده قرارداد

- متن حاضر و تمامی صفحات امضا شده آن.
- پیوست الف - شرح فنی، قابلیت‌ها، صفحات، نقش‌های کاربری و الزامات غیرعملکردی.
- پیوست ب - برنامه زمان‌بندی، نقاط عطف و جدول پرداخت.
- پیوست ج - معیارهای آزمون و پذیرش.
- هر صورتجلسه، درخواست تغییر یا الحاقیه‌ای که بعداً به امضای مجاز طرفین برسد.

۱-۲. تعاریف

محصول - اپلیکیشن موبایل، وب‌اپ، پنل مدیریت، سرویس سمت سرور، API، پایگاه داده، اسکریپت استقرار، فایل‌های طراحی و مستنداتی که طبق دامنه کار باید تولید یا تحویل شوند.

نسخه آزمایشی - نسخه‌ای که برای آزمون داخلی، UAT یا رفع اشکال ارائه می‌شود و لزوماً آماده انتشار عمومی نیست.

تحویل - ارائه خروجی قابل بررسی در محل یا بستر توافق شده، همراه با اطلاعات لازم برای نصب، اجرا یا دسترسی.

پذیرش - تأیید کتبی کارفرما یا تحقق شرایط پذیرش مقرر در ماده مربوط.

اشکال - رفتاری که با نیازمندی مکتوب و مورد تأیید مغایر باشد؛ درخواست قابلیت جدید یا تغییر سلیقه‌ای اشکال محسوب نمی‌شود.

درخواست تغییر - هر تغییر در دامنه، طراحی، منطق کسب‌وکار، رابط‌ها، گزارش‌ها، یکپارچه‌سازی یا محدودیت‌های فنی پس از تثبیت مبنای پروژه.

اصل کنترل دامنه

فقط مواردی جزء تعهد قطعی مجری محسوب می‌شوند که در متن قرارداد، پیوست فنی یا درخواست تغییر امضا شده به صراحت درج شده باشند. نمونه‌ها، مکالمات غیررسمی و ایده‌های مطرح شده بدون تأیید مکتوب، به‌تنهایی دامنه تعهد را توسعه نمی‌دهند.

ماده ۲ - موضوع قرارداد و دامنه خدمات

موضوع قرارداد عبارت است از ارائه خدمات حرفه‌ای برای طراحی و توسعه محصول نرم‌افزاری موضوع پروژه، مطابق معماری، فناوری‌ها، قابلیت‌ها، معیارهای کیفیت و برنامه تحویل مندرج در این قرارداد و پیوست‌های آن.

۲-۱. اجرای قابل انتخاب دامنه

- تحلیل نیازمندی‌ها و تدوین جریان‌های کاربری و سناریوهای اصلی.
- طراحی تجربه کاربری و رابط کاربری شامل وایرفریم، پروتوتایپ و فایل‌های قابل تحویل طراحی.
- توسعه اپلیکیشن Android و/یا iOS به صورت Native، Cross-platform یا فناوری توافق‌شده.
- توسعه وب‌اپ/PWA در صورت درج در پیوست فنی.
- توسعه Backend، API، پایگاه داده، پنل مدیریت و مدیریت نقش‌ها و دسترسی‌ها.
- یکپارچه‌سازی با درگاه پرداخت، پیامک، نقشه، پوش نوتیفیکیشن، ایمیل، سرویس احراز هویت و سرویس‌های ثالث مشخص‌شده.
- ثبت لاگ، مانیتورینگ پایه، مدیریت خطا و تهیه تنظیمات محیط‌های توسعه، آزمایش و تولید.
- آزمون عملکردی، آزمون رگرسیون ضروری، رفع اشکال و آماده‌سازی نسخه قابل انتشار.
- مستندسازی استقرار، متغیرهای محیطی، ساختار پروژه، API‌ها و راهنمای بهره‌برداری توافق‌شده.
- همکاری برای انتشار در مارکت‌ها یا تحویل بسته انتشار به حساب متعلق به کارفرما.

۲-۲. موارد خارج از دامنه مگر با تصریح کتبی

- تولید انبوه محتوا، ورود داده حجیم، عکاسی، فیلم‌برداری، طراحی هویت برند یا خرید رسانه.
- هزینه سرویس‌های ثالث، پیامک، نقشه، CDN، سرور، دامنه، SSL، پولی، حساب توسعه‌دهنده و هزینه انتشار مارکت‌ها.
- تضمین رتبه، تعداد نصب، درآمد، پذیرش قطعی توسط مارکت یا دسترس‌پذیری همیشگی سرویس‌های ثالث.
- پشتیبانی دائمی، توسعه قابلیت‌های جدید و نگهداری پس از دوره گارانتی، مگر با قرارداد پشتیبانی.

تکمیل پیوست الف

برای جلوگیری از اختلاف، فهرست دقیق صفحات، نقش‌های کاربری، قابلیت‌ها، گزارش‌ها، اتصال‌ها، محدودیت‌های فنی و معیارهای کارایی در پیوست الف درج و به امضای طرفین برسد.

ماده ۳ - روش اجرا، زمان‌بندی و مدیریت پروژه

اجرای پروژه بر مبنای نقاط عطف انجام می‌شود. تاریخ شروع عملیاتی زمانی است که قرارداد امضا شده، پیش‌پرداخت مقرر وصول شده و اطلاعات و دسترسی‌های اولیه‌ای که شروع کار به آن وابسته است از سوی کارفرما ارائه شده باشد.

۳-۱. نقاط عطف پیشنهادی

مدت/موعد	خروجی کلیدی	مرحله
..... روز کاری	شرح فنی، جریان‌ها و اولویت‌ها	تحلیل و تثبیت نیازمندی
..... روز کاری	وایرفریم و طراحی صفحات مصوب	UX/UI
..... روز کاری	قابلیت‌های اصلی قابل اجرا	توسعه نسخه آلفا
..... روز کاری	نسخه قابل آزمون کارفرما	نسخه بتا و UAT
..... روز کاری	نسخه کاندید انتشار	رفع اشکال و RC
..... روز کاری	سورس، بسته انتشار و مستندات	تحويل/انتشار

۳-۲. مدیریت ارتباطات و تصمیم‌ها

- هر طرف یک نماینده پروژه معرفی می‌کند. تصمیم‌های روزمره، تأییدها و درخواست‌ها از کانال رسمی توافق‌شده انجام می‌شوند.
- صورتجلسه‌ای که برای طرف مقابل ارسال شود و ظرف دو روز کاری نسبت به مفاد آن اعتراض مستدل نشود، صرفاً به عنوان سابقه اجرایی قابل استناد است؛ تغییر دامنه یا مبلغ نیازمند تأیید صریح کتبی است.
- تأخیر کارفرما در ارائه محتوا، دسترسی، پاسخ یا تأیید، به همان میزان و به اندازه اثر واقعی آن می‌تواند برنامه تحويل را جابه‌جا کند.
- مجری باید وابستگی‌های بحرانی و ریسک‌های اثرگذار بر زمان یا کیفیت را در اولین فرصت معقول به کارفرما اعلام کند.

۳-۳. محیط‌ها و مخزن کد

کد منبع باید در مخزن نسخه‌بندی‌شده نگهداری شود. در پروژه‌های با مدت بیش از یک ماه، دسترسی مشاهده یا دسترسی متناسب به مخزن مورد توافق، حسب سطح محرمانگی، برای کارفرما فراهم می‌شود. شاخه اصلی تولید صرفاً پس از آزمون و تأیید نسخه مربوط به روزرسانی خواهد شد.

ماده ۴ - مبلغ قرارداد، پرداخت‌ها و درخواست تغییر

مبلغ کل قرارداد برای دامنه اولیه برابر است با مبلغ مندرج در صفحه مشخصات. این مبلغ صرفاً خدمات و اقلامی را پوشش می‌دهد که در دامنه مصوب ذکر شده‌اند. مالیات، عوارض و کسورات قانونی حسب مقررات و وضعیت طرفین اعمال خواهد شد.

۴-۱. الگوی پرداخت پیشنهادی

شرط پرداخت	درصد پیشنهادی	مرحله پرداخت
پس از امضای قرارداد	۳۰٪	پیش‌پرداخت
پس از تأیید طراحی و دامنه تثبیت‌شده	۲۰٪	تأیید UX/UI و مبنای فنی

شرط پرداخت	درصد پیشنهادی	مرحله پرداخت
پس از ارائه نسخه قابل UAT	۲۵٪	تحویل نسخه بتا
پس از تأیید رفع اشکالات مانع	۱۵٪	پذیرش نهایی
پس از تحویل سورس و مستندات توافق شده	۱۰٪	تحویل کامل و انتشار/بسته انتشار

طرفین می‌توانند درصدهای فوق را پیش از امضا تغییر دهند. هر قسط پس از صدور صورت حساب/درخواست پرداخت و تحقق شرط مربوط، حداکثر ظرف روز کاری پرداخت می‌شود.

۴-۲. فرآیند درخواست تغییر

- (الف) درخواست تغییر باید شامل شرح تغییر، علت، اولویت و خروجی مورد انتظار باشد.
- (ب) مجری اثر تغییر بر هزینه، زمان، معماری، تست و وابستگی‌ها را برآورد و اعلام می‌کند.
- (پ) کار تا زمان تأیید کتبی اثرات تغییر و در صورت لزوم پیش‌پرداخت مربوط، جزء دامنه قطعی محسوب نمی‌شود.
- (ت) تغییرات کوچک که مجموع اثر آن‌ها ناچیز و در ظرفیت برنامه جاری باشد می‌تواند با توافق نمایندگان پروژه بدون الحاقیه مالی انجام شود؛ تشخیص این موضوع باید مکتوب باشد.

قاعده جلوگیری از Scope Creep

عبارت‌هایی مانند «فقط یک تغییر کوچک» یا «مشابه فلان اپلیکیشن» جایگزین تعریف فنی نیست. هر قابلیت جدیدی که نیازمند طراحی، توسعه، دیتابیس، تست یا تغییر معماری باشد باید از مسیر درخواست تغییر بررسی شود.

ماده ۵ - تعهدات مجری و تعهدات کارفرما

۵-۱. تعهدات مجری

- اجرای خدمات با استاندارد حرفه‌ای متعارف، استفاده از نیروهای دارای صلاحیت متناسب و رعایت معماری و فناوری مورد توافق.
- خودداری از تعبیه کد مخرب، دسترسی پنهان، حساب ناشناس، قفل فنی یا سازوکاری که بدون تصریح قرارداد مانع بهره‌برداری مشروع کارفرما شود.
- رعایت اصول مدیریت نسخه، نگهداری نسخه پشتیبان معقول از مخزن کد و کنترل دسترسی اعضای تیم.
- اعلام به‌موقع موانع، وابستگی‌ها و تصمیم‌هایی که نیازمند پاسخ کارفرما است.
- رفع اشکالاتی که مطابق معیارهای پذیرش ناشی از عدم انطباق خروجی با دامنه مصوب باشد.
- تحویل اقلام نهایی، دسترسی‌ها و مستندات در حدود قرارداد و همکاری معقول برای انتقال دانش.

۵-۲. تعهدات کارفرما

- پرداخت به‌موقع مبالغ و معرفی نماینده‌ای که اختیار ارائه بازخورد و تأییدهای اجرایی را داشته باشد.

- ارائه به موقع محتوا، لوگو، متن‌ها، داده‌های نمونه، دسترسی سرویس‌ها، اطلاعات تجاری و قواعد کسب‌وکار صحیح.
- اطمینان از داشتن حق قانونی استفاده از محتوا، علائم، تصاویر، داده‌ها و حساب‌هایی که برای استفاده در محصول در اختیار مجری قرار می‌دهد.
- انجام آزمون پذیرش در مهلت مقرر و ارائه بازخورد جمع‌شده، روشن و قابل تکرار.
- حفظ محرمانگی اطلاعات فنی و دسترسی‌هایی که متعلق به مجری یا اشخاص ثالث است.
- تهیه یا پرداخت هزینه زیرساخت‌ها و سرویس‌های ثالثی که طبق پیوست بر عهده کارفرما قرار گرفته است.

۵-۳. نیروهای همکار و پیمانکار فرعی

مجری می‌تواند برای بخش‌هایی از پروژه از همکار یا پیمانکار فرعی استفاده کند، مشروط بر آنکه مسئولیت نهایی کیفیت و محرمانگی در برابر کارفرما همچنان بر عهده مجری باشد و دسترسی اشخاص فرعی به اطلاعات محرمانه به حد نیاز محدود شود.

ماده ۶ - آزمون، پذیرش، تحویل و مدیریت اشکال

برای هر نقطه عطف قابل تحویل، مجری نسخه یا خروجی را همراه با توضیح لازم برای بررسی ارائه می‌کند. کارفرما حداکثر ظرف ۵ روز کاری نتیجه بررسی را به صورت تأیید یا فهرست اشکالات مستند اعلام می‌کند.

۶-۱. طبقه‌بندی اشکالات

سطح	تعریف	اثر بر پذیرش
بحرانی	از کار افتادن قابلیت اصلی، از دست رفتن داده یا ریسک امنیتی جدی بدون راه‌حل موقت قابل قبول	مانع پذیرش
بالا	اختلال جدی در سناریوی اصلی با امکان محدود ادامه کار	معمولاً مانع پذیرش همان مازول
متوسط	عدم انطباق قابل مشاهده با راه‌حل موقت و بدون توقف فرآیند اصلی	می‌تواند در برنامه رفع بعدی قرار گیرد
پایین	موضوع ظاهری جزئی یا بهبود غیرمانع	مانع پذیرش نیست

۶-۲. قواعد پذیرش

- هر گزارش اشکال باید شامل مسیر تکرار، نتیجه مورد انتظار، نتیجه فعلی و در صورت امکان تصویر یا ویدیو باشد.
- درخواست قابلیت جدید، تغییر تجربه کاربری مصوب یا تغییر قواعد کسب‌وکار، اشکال تلقی نمی‌شود و تابع فرآیند تغییر است.

- اگر کارفرما در مهلت بررسی هیچ اعلامی نکند، مجری یک یادآوری رسمی ارسال می‌کند. در صورت استمرار سکوت برای ۳ روز کاری دیگر، تحویل صرفاً برای ادامه برنامه پروژه «پذیرفته‌شده اجرایی» تلقی می‌شود؛ حقوق کارفرما نسبت به عیوب پنهان و دوره گارانتی محفوظ است.
- تحویل نهایی شامل نسخه قابل اجرا/انتشار، کد منبع در حدود قرارداد، فایل‌های طراحی نهایی، مستندات و فهرست دسترسی‌های لازم است.

پیشنهاد اجرایی

پیش از انتشار عمومی، یک جلسه UAT با سناریوهای واقعی کسب‌وکار برگزار و نتیجه آن در چک‌لیست پیوست ج ثبت شود. این کار اختلاف درباره «کامل بودن» محصول را به شکل محسوسی کاهش می‌دهد.

ماده ۷ - مالکیت فکری، سورس کد و مجوزهای ثالث

مالکیت حقوق مادی خروجی اختصاصی که مشخصاً برای موضوع این قرارداد ایجاد شده است، پس از تسویه کامل مطالبات مربوط به همان خروجی و در حدود قوانین آمره، به کارفرما تعلق خواهد گرفت؛ مگر آنکه در پیوست فنی برای بخشی از محصول، مدل مجوز متفاوتی تصریح شده باشد. حقوق معنوی پدیدآورندگان در حدود قانون محفوظ است.

۷-۱. اقسام اختصاصی و اقسام پیشین

- کد، طراحی و مستندات اختصاصی پروژه که از صفر برای این کار تولید شده‌اند، پس از تحقق شرایط انتقال، در اختیار کارفرما قرار می‌گیرند.
- کتابخانه‌ها، فریم‌ورک‌ها، قالب‌ها، ابزارها، اسنپت‌ها، ماژول‌های عمومی یا دانش فنی که پیش از قرارداد وجود داشته یا مستقل از اطلاعات محرمانه کارفرما توسعه یافته‌اند، متعلق به دارنده قبلی خود باقی می‌مانند.
- مجری موظف است در حد متعارف، وابستگی‌های متن‌باز و مجوزهای مهم آن‌ها را در فایل وابستگی‌ها یا مستندات پروژه مشخص کند.
- هیچ‌یک از طرفین نباید مجوز شخص ثالثی را طوری نقض کند که بهره‌برداری قانونی از محصول را مختل کند.

۷-۲. تحویل سورس و جلوگیری از قفل تأمین‌کننده

پس از تسویه مرحله نهایی، مجری دسترسی لازم به مخزن کد، کلیدها و تنظیماتی را که طبق قرارداد باید منتقل شوند تحویل می‌دهد. حساب‌های تجاری اصلی نظیر دامنه، سرور تولید، حساب توسعه‌دهنده مارکت‌ها، سرویس پیامک یا درگاه پرداخت تا حد امکان باید از ابتدا به نام و تحت کنترل کارفرما ایجاد شوند و مجری صرفاً دسترسی کاری دریافت کند.

۷-۳. حق نمونه‌کار

مجری تنها پس از انتشار عمومی محصول و با رعایت اطلاعات محرمانه می‌تواند نام و تصاویر عمومی پروژه را در رزومه یا نمونه‌کار معرفی کند؛ اگر پروژه محرمانه یا White-label باشد، این حق فقط با اجازه کتبی کارفرما قابل استفاده است.

مبنای حقوق نرم‌افزار

این بند با این منطق تنظیم شده که حقوق مادی خروجی سفارشی و حق توسعه/تغییر باید در قرارداد به‌روشنی تعیین شود و در عین حال حقوق معنوی و حقوق اجزای دارای مالک قبلی یا مجوز ثالث رعایت شود.

ماده ۸ - محرمانگی، داده‌ها و امنیت اطلاعات

۸-۱. اطلاعات محرمانه

اطلاعات محرمانه شامل اطلاعات فنی، کد غیرعمومی، طرح کسب‌وکار، اطلاعات مشتریان، داده‌های عملیاتی، کلیدها و رمزها، قیمت‌گذاری، اسناد داخلی و هر اطلاعاتی است که ماهیتاً محرمانه باشد یا هنگام افشا محرمانه اعلام شود. اطلاعات عمومی، اطلاعاتی که به طور مستقل و بدون نقض تعهد دریافت شده یا به حکم قانون باید افشا شود، از این تعریف خارج است.

۸-۲. تعهدات محرمانگی

- هر طرف اطلاعات محرمانه طرف مقابل را فقط برای اجرای قرارداد و به میزان نیاز استفاده می‌کند.
- دسترسی کارکنان و همکاران باید حداقلی و مبتنی بر نیاز باشد و ایشان نیز ملزم به محرمانگی باشند.
- در صورت پایان همکاری، اطلاعات و دسترسی‌هایی که نگهداری آن‌ها ضرورت قانونی یا عملی ندارد باید طبق درخواست معقول مالک آن بازگردانده یا حذف شود.
- تعهد محرمانگی از تاریخ دریافت اطلاعات آغاز و تا ۵ سال پس از خاتمه قرارداد ادامه دارد؛ اسرار تجاری تا زمانی که ماهیت محرمانه خود را حفظ کرده‌اند مشمول حفاظت خواهند بود.

۸-۳. امنیت و داده‌های کاربران

- مجری در حدود دامنه پروژه، اصول متعارف امنیت مانند عدم ذخیره رمز عبور به صورت متن ساده، استفاده از ارتباط امن برای محیط تولید، اعتبارسنجی ورودی، محدودسازی دسترسی و نگهداری امن اسرار نرم‌افزاری را رعایت می‌کند.
- رمزها، Tokenها و کلیدهای تولید نباید در مخزن عمومی یا فایل قابل انتشار قرار گیرند و تا حد امکان از متغیر محیطی یا ابزار مدیریت اسرار استفاده می‌شود.
- در صورت کشف رخداد امنیتی مرتبط با کد یا دسترسی‌های تحت کنترل مجری، موضوع در اولین فرصت معقول به کارفرما اطلاع داده می‌شود و طرفین برای مهار و اصلاح همکاری می‌کنند.
- سیاست حریم خصوصی، مبنای قانونی جمع‌آوری داده، متن رضایت‌ها و مدت نگهداری داده‌های کاربران از مسئولیت‌های تجاری/حقوقی کارفرما است، مگر آنکه تهمیه آن صراحتاً در دامنه مجری قرار گیرد.

ماده ۹ - زیرساخت، انتشار، حساب‌ها و سرویس‌های ثالث

۹-۱. زیرساخت و سرویس‌های ثالث

هزینه و تداوم سرویس‌های ثالث خارج از کنترل مستقیم مجری است. هرگونه تغییر تعرفه، سیاست، API، محدودیت جغرافیایی یا توقف سرویس ثالث که پس از مبنای طراحی رخ دهد، چنانچه مستلزم کار اضافی باشد، از طریق درخواست تغییر مدیریت می‌شود.

۹-۲. انتشار در مارکت‌ها

- مجری محصول را تا حد دامنه توافق‌شده برای انتشار آماده می‌کند و اطلاعات فنی لازم را ارائه می‌دهد.
- پذیرش یا رد اپلیکیشن توسط App Store، Google Play، بازارهای داخلی یا سایر پلتفرم‌ها تابع سیاست‌های همان پلتفرم است و مجری نمی‌تواند پذیرش را تضمین کند.
- اگر رد شدن مستقیماً ناشی از نقص فنی خروجی نسبت به الزام شناخته‌شده و مکتوب مارکت باشد، اصلاح در محدوده گارانتی انجام می‌شود. اگر سیاست جدید، محتوای کارفرما یا تغییر الزامات پلتفرم عامل باشد، کار اضافی می‌تواند مشمول هزینه شود.
- حساب Developer و مالکیت اپلیکیشن در مارکت باید ترجیحاً به نام کارفرما باشد تا انتقال یا ادامه همکاری با توسعه‌دهنده دیگر وابسته به حساب مجری نشود.

۹-۳. پشتیبان‌گیری و بازیابی

مسئولیت نسخه پشتیبان عملیاتی از داده‌های محیط تولید طبق پیوست زیرساخت تعیین می‌شود. اگر سرور تحت مدیریت کارفرما یا میزبان ثالث باشد، مجری فقط در صورتی مسئول اجرای Backup است که این خدمت صراحتاً در دامنه یا قرارداد پشتیبانی درج شده باشد.

حساب‌های کلیدی

حساب دامنه، DNS، سرور، مارکت، درگاه پرداخت، سرویس پیامک و ابزارهای تحلیلی بهتر است با ایمیل سازمانی کارفرما ساخته شود و مجری نقش Administrator/Developer مورد نیاز را دریافت کند.

ماده ۱۰ - گارانتی رفع اشکال، پشتیبانی و سطح خدمت

۱۰-۱. گارانتی

از تاریخ پذیرش نهایی، مجری به مدت ۶۰ روز اشکالاتی را که ناشی از عدم انطباق محصول تحویلی با دامنه مصوب باشد بدون دریافت هزینه توسعه جدید رفع می‌کند. گارانتی شامل قابلیت جدید، تغییر طراحی مصوب، تغییر سیستم‌عامل/مارکت پس از تحویل، تغییر API ثالث یا اشکال ناشی از دستکاری کد توسط اشخاص خارج از تیم مجری نیست.

۱۰-۲. نمونه SLA برای قرارداد پشتیبانی

هدف اقدام/راه‌حل موقت	زمان پاسخ اولیه	نمونه	شدت
شروع فوری؛ هدف راه‌حل موقت تا ۸ ساعت کاری	حداکثر ۲ ساعت در بازه پشتیبانی	سرویس اصلی از دسترس یا ریسک جدی داده	S1 بحرانی
هدف رفع/راه‌حل تا ۲ روز کاری	حداکثر ۴ ساعت کاری	اختلال جدی در قابلیت اصلی	S2 بالا
قرارگیری در نزدیک‌ترین انتشار نگهداری	۱ روز کاری	اشکال غیرمانع با راه‌حل جایگزین	S3 متوسط

هدف اقدام/راه حل موقت	زمان پاسخ اولیه	نمونه	شدت
برنامه ریزی توافقی	۲ روز کاری	ظاهر یا درخواست بهبود	S4 پایین

جدول فوق تنها در صورتی تعهد الزام‌آور پشتیبانی مستمر ایجاد می‌کند که مبلغ، ساعات پوشش، کانال اعلام رخداد و مدت قرارداد پشتیبانی در پیوست جداگانه یا الحاقیه مشخص شده باشد. در غیر این صورت، پس از پایان گارانتی، هر خدمت جدید با سفارش مجزا انجام می‌شود.

۱۰-۳. نگهداری نسخه‌ها

مجری در دوره گارانتی، نسخه‌های رفع اشکال را با شماره نسخه یا Release Note مختصر ارائه می‌کند. ارتقای عمده فریم‌ورک، بازنویسی معماری، سازگارسازی با تغییرات اساسی سیستم عامل یا SDK که بعد از تحویل رخ دهد، نگهداری توسعه‌ای محسوب می‌شود و خارج از گارانتی است مگر خلاف آن توافق شده باشد.

ماده ۱۱ - تأخیر، تعلیق، فورس مازور و خاتمه

۱۱-۱. تأخیر متناسب به مجری

اگر تأخیر در یک نقطه عطف صرفاً ناشی از قصور مجری باشد و کارفرما تعهدات و ورودی‌های لازم را به موقع انجام داده باشد، پس از مهلت ارفاق روز کاری، وجه التزام تأخیر به میزان ۰.۲٪ مبلغ همان مرحله به ازای هر روز، تا سقف ۱۰٪ مبلغ همان مرحله قابل اعمال است؛ مگر آنکه طرفین پیش از امضا ارقام دیگری درج کنند. اعمال وجه التزام مانع مطالبه اجرای اصل تعهد تا زمان خاتمه قرارداد نیست.

۱۱-۲. تأخیر متناسب به کارفرما

اگر پرداخت، تأیید، محتوا، دسترسی یا تصمیم ضروری کارفرما بیش از مهلت معقول به تعویق افتد، زمان بندی به اندازه اثر تأخیر تمدید می‌شود. اگر توقف بیش از ۱۵ روز کاری ادامه یابد، مجری می‌تواند پروژه را تعلیق و برای شروع مجدد، برنامه زمانی جدید اعلام کند.

۱۱-۳. فورس مازور

وقایعی خارج از کنترل متعارف طرف متأثر که اجرای تعهد را موقتاً یا دائماً ناممکن کند، از جمله اختلال سراسری و مؤثر زیرساختی، تصمیمات حاکمیتی، بلایای طبیعی، جنگ یا حوادث مشابه، در مدت اثر موجب تعلیق تعهدات متأثر می‌شود. طرف متأثر باید در اولین فرصت امکان پذیر وقوع و اثر آن را اطلاع دهد و برای کاهش خسارت تلاش معقول انجام دهد.

۱۱-۴. فسخ و خاتمه

- نقض اساسی قرارداد پس از اخطار کتبی و عدم اصلاح ظرف ۱۰ روز کاری، برای طرف مقابل حق خاتمه ایجاد می‌کند؛ مگر نقضی که ذاتاً غیرقابل جبران باشد.
- عدم پرداخت قطعی بیش از ۱۵ روز کاری پس از سررسید و اخطار کتبی می‌تواند موجب تعلیق خدمات و در صورت استمرار، خاتمه قرارداد شود.
- در خاتمه، کارفرما هزینه خدمات و خروجی‌های تکمیل شده و قابل استفاده تا تاریخ خاتمه را پرداخت می‌کند و مجری اقلامی را که بابت آن‌ها تسویه شده است در وضعیت موجود تحویل می‌دهد.
- بندهای محرمانگی، مالکیت فکری، تسویه، محدودیت مسئولیت و حل اختلاف به اندازه ماهیت خود پس از خاتمه باقی می‌مانند.

ماده ۱۲ - مسئولیت، حل اختلاف و شروط عمومی

۱۲-۱. مسئولیت و خسارت

هر طرف مسئول خسارت مستقیم و قابل اثباتی است که بر اثر نقض تعهدات قراردادی خود و در حدود رابطه سببیت ایجاد کرده باشد. مگر در موارد تقلب، سوءنیت، نقض محرمانگی، تعرض عمدی به حقوق مالکیت فکری یا مواردی که محدودکردن مسئولیت قانوناً ممکن نیست، مجموع مسئولیت قراردادی مجری از مبلغ کل دریافتی همان قرارداد فراتر نخواهد رفت. خسارت‌های غیرمستقیم، از دست رفتن سود احتمالی یا فرصت تجاری صرفاً در صورت تصریح خاص و قانونی قابل مطالبه خواهد بود.

۱۲-۲. حل اختلاف

طرفین متعهدند در صورت بروز اختلاف، ابتدا موضوع را از طریق نمایندگان پروژه و سپس مدیران مجاز طرف ۱۰ روز کاری بررسی و برای راه‌حل مکتوب مذاکره کنند. در صورت عدم حصول توافق، مرجع صالح قضایی طبق قوانین جاری و قواعد صلاحیت، رسیدگی خواهد کرد؛ مگر اینکه طرفین در الحاقیه‌ای دآوری مشخص و معتبر تعیین کنند.

۱۲-۳. سایر شروط

- عدم اعمال یک حق در یک مقطع به معنای اسقاط دائمی آن حق نیست.
- انتقال کلی قرارداد یا تعهدات اساسی به شخص ثالث بدون رضایت کتبی طرف مقابل مجاز نیست؛ استفاده مجری از نیروی همکار مطابق ماده ۵ انتقال قرارداد محسوب نمی‌شود.
- هر اصلاح یا الحاقیه باید به صورت مکتوب و با تأیید صاحبان امضای مجاز انجام شود.
- اگر بخشی از قرارداد غیرقابل اجرا تشخیص داده شود، سایر بخش‌ها تا حد امکان معتبر باقی می‌مانند و طرفین نزدیک‌ترین جایگزین قانونی به هدف اقتصادی بند را انتخاب می‌کنند.
- نشانی‌ها و ایمیل‌های درج‌شده در صفحه مشخصات، مسیر رسمی ابلاغات قراردادی هستند و تغییر آن باید کتبی اعلام شود.

۱۲-۴. تعداد نسخ و امضا

این قرارداد همراه با پیوست‌های امضا شده، در صفحه و نسخه متحدالمتن تنظیم شده و هر نسخه حکم واحد دارد. طرفین با امضا/مهر خود اعلام می‌کنند کلیه صفحات و پیوست‌ها را مطالعه و پذیرفته‌اند.

کارفرما	مجری/پیمانکار
نام و سمت:	نام و سمت:
تاریخ:	تاریخ:
امضا و مهر	امضا و مهر

پیوست الف - مشخصات فنی و دامنه دقیق محصول
این پیوست باید برای هر پروژه شخصی‌سازی شود و مبنای اصلی کنترل Scope است.

الف-۱. اطلاعات پایه

نام محصول	
پلتفرم‌ها	☐ PWA/Web ☐ iOS ☐ Android ☐ پنل مدیریت
فناوری توافق‌شده	
زبان‌های رابط	☐ فارسی ☐ انگلیسی ☐ عربی سایر:
مدل ورود	☐ موبایل/OTP ☐ ایمیل ☐ SSO ☐ مهمان
نقش‌های کاربری	

الف-۲. چک‌لیست قابلیت‌ها

قابلیت	انتخاب	جزئیات
ثبت نام و ورود	☐	توضیحات:
پروفایل و حساب کاربری	☐	
جستجو و فیلتر	☐	
پرداخت آنلاین/کیف پول	☐	
نقشه و موقعیت مکانی	☐	
اعلان Push/SMS/Email	☐	
چت/تیکت/پشتیبانی	☐	
پنل مدیریت و گزارش‌ها	☐	
سطوح دسترسی	☐	

جزئیات	انتخاب	قابلیت
....		
نام سرویس:	☐	اتصال به API ثالث
.....		
.....	☐	Analytics/Crash Reporting
....		

الف-۳. الزامات غیرعملکردی

- حداقل نسخه سیستم عامل و دستگاه‌های هدف:
- هدف زمان پاسخ API برای سناریوهای معمول:
- حداکثر کاربران همزمان/بار مورد انتظار:
- الزامات امنیتی، گزارش‌گیری، لاگ و نگهداری داده:
- سیاست نسخه پشتیبان و نگهداری محیط تولید:

پیوست ب - برنامه زمان‌بندی و صورت وضعیت پرداخت

وضعیت	مبلغ/درصد	تاریخ تحویل	تاریخ شروع	نقطه عطف	ردیف
.....				تحلیل و نیازمندی	۱
.....				UX/UI	۲
.....				نسخه آلفا	۳
.....				نسخه بتا/UAT	۴
.....				نسخه نهایی	۵
.....				انتشار/تحویل سورس	۶

وابستگی‌های کارفرما به تفکیک مرحله

مهلت ارائه	ورودی مورد نیاز از کارفرما	مرحله
.....	برند، لوگو، دسترسی، محتوای اولیه و قواعد کسب و کار	شروع
.....	بازخورد جمع‌شده و تأیید صفحات کلیدی	طراحی

مهلت ارائه	ورودی مورد نیاز از کارفرما	مرحله
.....	API/دسترسی سرویس‌های ثالث و داده نمونه	توسعه
.....	کاربران تست، سناریوهای واقعی و بازخورد مستند	UAT
.....	حساب مارکت، متن‌ها، تصاویر و سیاست‌های لازم	انتشار

ثبت تغییر برنامه

هر جابه‌جایی مهم در تاریخ‌های این پیوست باید علت و اثر آن را مشخص کند. تغییر موعد ناشی از درخواست تغییر یا تأخیر ورودی‌های کارفرما، «تأخیر مجری» محسوب نمی‌شود.

پیوست ج - چک‌لیست پذیرش و فرم درخواست تغییر

ج-۱. چک‌لیست تحویل نهایی

- نسخه نهایی روی دستگاه/محیط هدف نصب و سناریوهای بحرانی اجرا شده است.
- اشکالات بحرانی و بالا مطابق توافق بسته یا دارای برنامه رفع مورد قبول هستند.
- کد منبع و تاریخچه/نسخه نهایی مخزن تحویل یا دسترسی آن برقرار شده است.
- فایل‌های طراحی، Assetها و فونت/آیکن‌های دارای مجوز لازم تحویل شده‌اند.
- فهرست متغیرهای محیطی و سرویس‌های ثالث مستند شده است.
- اطلاعات استقرار/Build و روش تولید نسخه Release ارائه شده است.
- حساب‌ها و Credentialهای قابل انتقال به مالک تعیین‌شده منتقل شده‌اند.
- نسخه پشتیبان اولیه/روش Backup طبق دامنه تحویل شده است.
- صورتجلسه پذیرش نهایی امضا شده است.

ج-۲. فرم یک صفحه‌ای درخواست تغییر

شماره درخواست	-CR
تاریخ	 / /
درخواست‌کننده	
شرح تغییر	
دلیل/ارزش تجاری	

افزایش/کاهش روز	اثر بر زمان
.....	اثر بر مبلغ
.....	اثر فنی/ریسک
تأیید ☐ رد ☐ نیازمند بررسی ☐	تصمیم

تأیید نهایی پیوست

نام/..... امضا:	نماینده کارفرما
نام/..... امضا:	نماینده مجری

پایان سند

پیشنهاد می‌شود پس از تکمیل همه جاهای خالی، شماره نسخه نهایی روی تمام پیوست‌ها یکسان شود و هر صفحه توسط طرفین پاراف یا به روش امضای مورد توافق تأیید شود.