WPN-CTR-SAMPLE

قرارداد پشتیبانی ماهانه وب‌سایت وردپرس

مقدمه و مبنای حقوقی

این قرارداد در تاریخ ..... ، بر مبنای اصل آزادی اراده و بر اساس **مواد ۱۰، ۱۹۰، ۲۱۹ و ۲۲۰ قانون مدنی جمهوری اسلامی ایران** و مقررات **قانون تجارت الکترونیکی**، با قصد و رضایت کامل طرفین و در کمال صحت عقل و بلوغ، فی‌مابین طرفین ذیل به منظور ارائه خدمات پشتیبانی ماهانه وب‌سایت وردپرس با شرایط و ضوابط مندرج منعقد می‌گردد و برای طرفین و قائم‌مقام قانونی آنان لازم‌الاجرا و لازم‌الاتباع است:

ماده ۱: مشخصات طرفین قرارداد

۱-۱- مجری: آقای **امین زاهد** به شماره ملی: ..... و نشانی قانونی: ..... ، به نمایندگی از برند **وردپرس نیاز (WP-Needs.com)** که از این پس در این قرارداد اختصاراً «**مجری**» نامیده می‌شود.

۱-۲- کارفرما: ..... (شخص حقیقی یا شرکت) به شماره ملی یا شناسه ثبت: ..... به نشانی ..... و شماره تماس ..... و پست الکترونیکی ..... که از این پس در این قرارداد اختصاراً «**کارفرما**» نامیده می‌شود.

> **تبصره ۱:** نشانی‌های فوق و همچنین شماره‌های تماس و پیام‌رسان‌های مورد توافق، اقامتگاه قانونی طرفین تلقی شده و کلیه مکاتبات، ارائه‌ها و اعلامیه‌ها به این مراجع، ابلاغ قانونی محسوب می‌گردد. هرگونه تغییر در نشانی باید ظرف مدت ..... ساعت کتباً به طرف دیگر اطلاع داده شود.

ماده ۲: موضوع قرارداد و پلن انتخابی

۲-۱- موضوع قرارداد عبارت است از **ارائه خدمات پشتیبانی فنی ماهانه وب‌سایت وردپرس کارفرما** به نشانی ..... شامل کارهای روتین هر ماه و رسیدگی به درخواست‌های کارفرما در سقف سهمیه پلن انتخابی، بر اساس شرح خدمات همین قرارداد.

۲-۲- پلن انتخابی (فقط یک مورد علامت زده می‌شود):

☐ شرکتی	☐ فروشگاهی (پیشنهاد ویژه)	☐ VIP پلاس
۸٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان در ماه	۱۵٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان در ماه	۲۵٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان در ماه
تا ۱۰ رفع باگ، ۵ تغییر چیدمان و ۲ مشاوره در ماه.	۱۵ مورد باگ یا طراحی و ۱۰ مشاوره فروش در ماه.	توسعه اختصاصی و بازبینی عمیق با توسعه‌دهنده ارشد اختصاصی.

۲-۳- شماره پروپوزال: ..... · تاریخ شروع خدمات: .....

ماده ۳: مدت قرارداد و تمدید

۳-۱- مدت قرارداد ..... ماه از تاریخ شروع خدمات است. حداقل مدت همکاری: ..... (در پروپوزال)

۳-۲- مبدأ آغاز خدمات مشروط به تحقق همزمان سه شرط است: پرداخت مبلغ ماه اول (ماده ۱۱)، تحویل دسترسی‌های لازم از سوی کارفرما (ماده ۷) و امضای قرارداد عدم افشا یا NDA (ماده ۹).

۳-۳- تمدید قرارداد در پایان مدت (خودکار یا با توافق مکتوب طرفین): ..... (در پروپوزال)

> **تبصره ۲ (تأخیرهای مجاز ناشی از کارفرما):** روزهای کاری مجری طبق ماده ۶ است. در صورت تأخیر کارفرما در ارائه دسترسی، پاسخ به پرسش‌ها یا تأیید مراحل کار، همان میزان تأخیر به مهلت‌ها افزوده می‌شود و بر عهده مجری نخواهد بود.

ماده ۴: تعهدات مجری و خدمات روتین ماهانه

۴-۱- مجری متعهد است هر ماه کارهای روتین جدول زیر را متناسب با پلن انتخابی کارفرما انجام دهد و در پایان هر ماه نتیجه را در «گزارش کار ماهانه» به کارفرما ارائه کند.

خدمت روتین هر ماه	شرکتی ۸٬۰۰۰٬۰۰۰	فروشگاهی ۱۵٬۰۰۰٬۰۰۰	VIP پلاس ۲۵٬۰۰۰٬۰۰۰
کارهای روتین هر ماه			
به‌روزرسانی هسته، قالب و افزونه‌ها؛ ابتدا روی نسخه آزمایشی (staging) و سپس روی سایت اصلی	✓	✓	✓
بررسی امنیت (اسکن بدافزار، کاربران مدیر، تغییرات فایل‌ها)	✓	✓	✓
بکاپ	ماهانه	هفتگی	هفتگی
بررسی سرعت (Core Web Vitals آزمایشگاهی) و یادداشت	✓	✓	✓ و پیشنهادهای بهینه‌سازی
بررسی سلامت درگاه پرداخت و سفارش آزمایشی	—	✓	✓
بررسی هم‌گام‌سازی موجودی و سفارش‌ها	—	✓	✓
چک‌لیست آمادگی فصل فروش	—	✓	✓
گزارش کار ماهانه (مطابق نمونه گزارش پیوست)	✓	✓	✓
سهمیه ماهانه درخواست‌ها			
رفع باگ و تغییر طراحی	تا ۱۰ باگ + ۵ تغییر چیدمان	تا ۱۵ مورد	تا ۲۵ مورد
مشاوره	۲ مشاوره	۱۰ مشاوره فروش	۱۰ مشاوره
توسعه اختصاصی	—	—	تا ۱۰ ساعت
اجرا و پاسخ‌گویی			
مجری انجام کار	کارشناس وردپرس + بازبینی کارشناس	کارشناس وردپرس + بازبینی ارشد	توسعه‌دهنده ارشد اختصاصی
زمان اولین پاسخ (داخل ساعت کاری)	زیر ۲ ساعت	زیر ۲ ساعت	زیر ۲ ساعت

۴-۲- گزارش کار ماهانه شامل درخواست‌ها و اقدام‌های انجام‌شده (یافته، اقدام و نتیجه)، میزان مصرف سهمیه، زمان اولین پاسخ به هر درخواست، به‌روزرسانی‌ها، بکاپ‌ها، بررسی امنیت و درگاه پرداخت و پیشنهادهای ماه بعد است.

۴-۳- اجرای تعهدات قائم به تخصص تیم مجری است و مجری حق واگذاری کل کار به پیمانکار شخص ثالث ناشناس را بدون اطلاع کارفرما ندارد.

ماده ۵: سهمیه و کار خارج از سهمیه

۵-۱- سهمیه ماهانه هر پلن در جدول ماده ۴ تعیین شده است. هر درخواست باگ، تغییر طراحی یا مشاوره از سهمیه همان ماه کسر می‌شود.

۵-۲- تعریف «یک مورد» در سهمیه: ..... (در پروپوزال) · انتقال سهمیه مصرف‌نشده به ماه بعد: ..... (در پروپوزال)

۵-۳- کار بیشتر از سهمیه موردبه‌مورد تعیین می‌شود: کارهای سبک معمولاً بدون فاکتور جدا انجام می‌شود؛ تسک یا تغییر سنگین، به تشخیص کارشناس مجری، با برآورد و فاکتور جدا و خارج از پلن ماهانه انجام می‌شود و فقط پس از تأیید کارفرما آغاز می‌گردد.

> **تبصره ۳ (کار سبک و کار سنگین):** تشخیص سبک یا سنگین بودن هر کار با کارشناس مجری است. برآورد کار سنگین پیش از شروع، مکتوب به کارفرما اعلام می‌شود و تا زمان تأیید کارفرما، هیچ هزینه‌ای از بابت آن محاسبه و هیچ کاری آغاز نمی‌گردد.

۵-۴- هرگونه درخواست تغییر خارج از موضوع قرارداد (Scope Creep)، نظیر طراحی صفحات یا امکانات جدید، مستلزم توافق کتبی مجزا و پرداخت هزینه آن طبق برآورد همان کار است.

ماده ۶: زمان پاسخ‌گویی و ساعت کاری

۶-۱- زمان اولین پاسخ به درخواست‌های کارفرما، به‌تفکیک رده خدمت، به‌شرح جدول زیر است:

رده خدمت	زمان اولین پاسخ	توضیح
پلن‌های ماهانه (شرکتی، فروشگاهی و VIP پلاس)	**زیر ۲ ساعت**	فقط داخل ساعت کاری شمرده می‌شود
خدمات VIP تک‌سفارش	**زیر ۲ ساعت**	فقط داخل ساعت کاری شمرده می‌شود
خدمات پایه تک‌سفارش (خارج از پلن ماهانه)	**۲۴ تا ۴۸ ساعت**	سفارش جداگانه

۶-۲- ساعت کاری به وقت تهران:

روز	شروع	پایان
شنبه تا چهارشنبه	۸:۰۰	۱۸:۰۰
پنجشنبه	۸:۰۰	۱۳:۰۰
جمعه و تعطیلات رسمی	تعطیل	

۶-۳- تعریف «زیر ۲ ساعت»: یعنی نخستین پاسخ انسانی یک کارشناس مجری داخل ساعت کاری؛ نه تکمیل کار. پیام خودکار «درخواست دریافت شد» پاسخ محسوب نمی‌شود.

۶-۴- درخواستی که خارج از ساعت کاری ثبت شود، از ساعت ۸:۰۰ روز کاری بعد شمرده می‌شود؛ مثلاً درخواست ثبت‌شده در پنجشنبه ساعت ۱۴:۳۰ از شنبه ساعت ۸:۰۰ محاسبه می‌شود.

> **تبصره ۴:** زمان پاسخ‌گویی، زمان تکمیل کار نیست؛ مدت انجام هر کار پس از بررسی کارشناس به کارفرما اعلام می‌شود.

ماده ۷: دسترسی و مالکیت

پیش‌نویس – منوط به تأیید نهایی

۷-۱- سایت، محتوا، داده‌ها، دامنه و هاست متعلق به کارفرماست و حساب‌های مربوط به نام کارفرما باقی می‌ماند.

۷-۲- قالب‌ها و افزونه‌هایی که مجری در طول قرارداد تحویل می‌دهد، همراه لایسنس آن‌ها در اختیار کارفرما می‌ماند؛ لایسنس قالب و افزونه‌های وردپرس نیاز بدون محدودیت تعداد و بدون هزینه اضافه واگذار می‌شود.

۷-۳- دسترسی‌ها فقط برای انجام خدمات این قرارداد به کار می‌رود و پس از پایان همکاری به‌طور کامل به کارفرما بازگردانده یا حذف می‌شود.

ماده ۸: بکاپ و بازیابی

۸-۱- دوره بکاپ مطابق جدول ماده ۴ است: ماهانه در پلن شرکتی و هفتگی در پلن‌های فروشگاهی و VIP پلاس.

۸-۲- محل و مدت نگهداری نسخه‌های بکاپ: ..... (در پروپوزال)

۸-۳- نحوه محاسبه بازیابی سایت از بکاپ (داخل سهمیه یا جدا): ..... (در پروپوزال)

ماده ۹: محرمانگی

۹-۱- قرارداد عدم افشا (NDA) همراه پروپوزال تنظیم و پیش از دریافت هرگونه دسترسی امضا می‌شود.

۹-۲- مجری متعهد به رعایت کامل **محرمانگی (NDA)** در خصوص کلیه اسرار تجاری، اسناد، دسترسی‌ها و اطلاعات سایت، مشتریان و سفارش‌های کارفرما بوده و حق افشای آن به غیر را ندارد؛ این اطلاعات فقط برای انجام خدمات این قرارداد به کار می‌رود.

۹-۳- تعهد محرمانگی پس از پایان قرارداد نیز به قوت خود باقی است.

ماده ۱۰: تعهدات و وظایف کارفرما

۱۰-۱- کارفرما متعهد به پرداخت مبالغ قرارداد طبق زمان‌بندی ماده ۱۱ می‌باشد.

۱۰-۲- کارفرما متعهد است دسترسی‌های لازم (پیشخوان وردپرس، هاست و در صورت نیاز دامنه) و اطلاعات مورد نیاز را به‌موقع تحویل دهد و در پاسخ به پرسش‌ها و تأیید مراحل کار همکاری کند.

۱۰-۳- مسئولیت محتوایی: کلیه حقوق، اصالت و مسئولیت‌های قانونی متن، تصاویر، محصولات و خدماتی که در وب‌سایت بارگذاری شده است، منحصراً بر عهده کارفرماست.

۱۰-۴- عدم دستکاری: کارفرما متعهد است در طول قرارداد و دوره گارانتی، بدون هماهنگی با مجری نسبت به نصب افزونه‌های متفرقه ناشناخته یا تغییر کدها و تنظیمات ساختاری اقدام ننماید.

۱۰-۵- هزینه‌های زیرساختی و شخص ثالث: وظیفه مجری صرفاً ارائه خدمات این قرارداد است. لذا تهیه، تمدید و کلیه هزینه‌های هاستینگ، دامنه، پنل پیامکی، درگاه پرداخت و لایسنس افزونه‌های اختصاصی شخص ثالث (غیر از قالب و افزونه‌های وردپرس نیاز) به دلیل حفظ مالکیت حقوقی و داده‌ای بر عهده کارفرما می‌باشد.

ماده ۱۱: مبلغ قرارداد و شرایط پرداخت

۱۱-۱- هزینه هر پلن ماهانه **در ابتدای هر ماه** پرداخت می‌شود: پلن شرکتی ۸٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان، پلن فروشگاهی ۱۵٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان و پلن VIP پلاس ۲۵٬۰۰۰٬۰۰۰ تومان در ماه.

۱۱-۲- روش و مهلت پرداخت: ..... (در پروپوزال) · فاکتور رسمی و مالیات بر ارزش افزوده: ..... (در پروپوزال)

۱۱-۳- اطلاعات حساب بانکی مجری: کلیه پرداخت‌ها صرفاً به حساب مجری به مشخصات زیر واریز و فیش آن ارسال می‌گردد:

- **بانک:** ..... **شماره شبا:** ..... **به نام:** .....

۱۱-۴- کار خارج از سهمیه جداگانه فاکتور می‌شود (ماده ۵). روش پرداخت آن (پیش از انجام کار، پس از انجام کار یا بیعانه): ..... (در پروپوزال)

> **تبصره ۵:** در صورت عدم پرداخت مبلغ ماه در موعد مقرر، مجری می‌تواند پس از اطلاع مکتوب به کارفرما، ارائه خدمات را تا تسویه متوقف کند. مهلت اطلاع: ..... (در پروپوزال)

ماده ۱۲: گارانتی کار

> **یک ماه گارانتی کار.** اگر همان مشکلِ رفع‌شده تا یک ماه پس از تاریخ تحویل دوباره بروز کند، رایگان رفع می‌شود.

۱۲-۱- تعریف «همان مشکل»: مشکلی است که نشانه و علت آن با موردی که تحویل شده یکسان باشد.

۱۲-۲- موارد خارج از شمول گارانتی:

- مشکلات ناشی از سرور، قطعی یا افت کیفیت هاستینگ شخص ثالث.
- دستکاری یا تغییر کدها و تنظیمات سایت توسط کارفرما یا افراد غیرمجاز.
- نصب افزونه ناسازگار توسط کارفرما بدون مشاوره با مجری.
- درخواست جدید، تغییر جدید یا مشکلی با علت متفاوت؛ این موارد در سهمیه پلن یا به‌صورت خارج از سهمیه (ماده ۵) انجام می‌شود.

ماده ۱۳: خاتمه قرارداد

۱۳-۱- در صورت خاتمه یا خروج از قرارداد پیش از پایان مدت، موارد زیر اجرا می‌شود:

1. کارفرما **مبلغ کامل قرارداد را تسویه** می‌کند.
2. مجری **کارهای متعهدشده را تکمیل** می‌کند.
3. مجری **گزارش نهایی** را به کارفرما ارائه می‌دهد.

۱۳-۲- در پایان همکاری، مجری همه دسترسی‌ها را به کارفرما بازمی‌گرداند یا حذف می‌کند (ماده ۷).

۱۳-۳- نحوه و مهلت اعلام خاتمه توسط هر یک از طرفین: ..... (در پروپوزال)

> **تبصره ۶:** در صورت عدم همکاری کارفرما در تحویل دسترسی‌ها و اطلاعات یا عدم پرداخت مبلغ ماه به مدت بیش از ..... روز کاری پس از اطلاع مکتوب، مجری حق توقف خدمات و فسخ قرارداد را دارد و مبلغ پرداخت‌شده بر اساس خدمات انجام‌شده محاسبه می‌شود.

ماده ۱۴: فورس ماژور (قوه قهریه)

در صورت بروز حوادث غیرمترقبه خارج از حیطه کنترل و اراده طرفین (نظیر سیل، زلزله، جنگ، آتش‌سوزی، و همچنین قطعی سراسری یا منطقه‌ای اینترنت و اختلالات بین‌المللی دیتاسنترها)، زمان بروز اختلال به مدت قرارداد و مهلت‌های اجرای تعهدات اضافه می‌گردد و هیچ‌یک از طرفین مقصر شناخته نمی‌شوند. در صورت تداوم این شرایط بیش از ..... روز، طرفین می‌توانند با مذاکره و تصفیه کارهای انجام‌شده، قرارداد را تعیین تکلیف نمایند.

ماده ۱۵: حل اختلاف و داوری مرضی‌الطرفین

کلیه اختلافات ناشی از تفسیر، اجرا، فسخ یا خسارات این قرارداد، ابتدا از طریق مذاکره مسالمت‌آمیز و حسن‌نیت ظرف مدت ..... روز حل‌وفصل خواهد شد. در صورت عدم حصول توافق، موضوع به **یک نفر داور مرضی‌الطرفین دارای تخصص و صلاحیت فنی در حوزه وب و نرم‌افزار** ارجاع می‌گردد. رأی داور مرضی‌الطرفین برای هر دو طرف قاطع، نهایی و لازم‌الاجرا خواهد بود. در صورت عدم توافق طرفین بر سر شخص داور، اختلاف از طریق مراجع قضایی صالح ذی‌ربط پیگیری خواهد گردید.

ماده ۱۶: نسخ قرارداد

این قرارداد در **۱۶ ماده و ۶ تبصره**، در ۲ نسخه یکسان با اعتبار و سندیت واحد تنظیم، امضا و مبادله گردید و از تاریخ امضا برای طرفین لازم‌الاتباع است.

امضاء و اثر انگشت مجری:	**امضاء و اثر انگشت کارفرما:**
امین زاهد (وردپرس نیاز)	.....
تاریخ:	تاریخ: .....
امضاء:	امضاء:

بند «دسترسی و مالکیت» (ماده ۷) پیش‌نویس است و پیش از نسخه نهایی تأیید می‌شود. این نمونه، قرارداد حقوقی آماده امضا نیست؛ پیش از امضا متن را با مشاور حقوقی خود بررسی کنید.