



سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور  
استان تهران

# واژگان قراردادهای فروش و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری آماده

۱	نسخه
اردیبهشت ۱۴۰۱	تاریخ انتشار
نسخه نهایی	شرح
در این سند واژگان و عبارات استفاده شده در قراردادهای نمونه برای فروش مجوز بهره‌برداری و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری آمده است.	خلاصه

## توضیحات

پیش از استفاده از این سند، توجه به موارد زیر ضروری است:

(۱) این سند به همراه دو سند «قرارداد فروش حق بهره‌برداری (مجوز) بسته نرم‌افزاری آماده» و «قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی و راهبری نرم‌افزار و خدمات مرتبط با آن» که توسط سازمان نظام‌سنجی رایانه‌ای استان تهران تدوین شده، استفاده می‌شود.

در این سند از منابع زیر استفاده شده است:

(۱) ISO/IEC 24765: 2017

(۲) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، شماره ۱۳/۳۶۹۶۵ مصوب ۱۳۸۸/۰۸/۰۲ شمسی

(۳) قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای، مصوب ۱۳۷۹ شمسی

(۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۲) و (۱۷) قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای، مصوب ۱۳۸۳ شمسی  
هئیت وزیران

## فهرست مطالب

۴	..... (Software Package) بسته/پکیج نرم‌افزاری	ماده (۱)
۴	..... (License) مجوز	ماده (۲)
۴	..... (Platform) بستر	ماده (۳)
۴	..... (Generation) نسل	ماده (۴)
۴	..... (Version) نسخه	ماده (۵)
۴	..... (Update) به‌روزرسانی	ماده (۶)
۴	..... (Patch) پیچ یا وصله	ماده (۷)
۴	..... (Hotfix) هات‌فیکس	ماده (۸)
۵	..... (Service Pack) سرویس‌پک	ماده (۹)
۵	..... (Release) نشر	ماده (۱۰)
۵	..... (Feature List) فهرست امکانات	ماده (۱۱)
۵	..... (Design) طراحی	ماده (۱۲)
۵	..... (User Interface Design) طراحی رابط گرافیکی	ماده (۱۳)
۵	..... (Installation) نصب	ماده (۱۴)
۵	..... (Implementation) پیاده‌سازی	ماده (۱۵)
۵	..... (Deployment) استقرار	ماده (۱۶)
۶	..... (Modification or Change Request) درخواست تغییرات یا اصلاح	ماده (۱۷)
۶	..... (Development) توسعه	ماده (۱۸)
۶	..... (Customization) سفارشی‌سازی	ماده (۱۹)
۶	..... (Bug) عیب	ماده (۲۰)
۶	..... (Error) خطا یا اشکال	ماده (۲۱)
۶	..... (Defect) نقص	ماده (۲۲)
۶	..... (Guarantee) گارانتی	ماده (۲۳)
۷	..... (Support) پشتیبانی	ماده (۲۴)
۷	..... (Software package training) آموزش بسته نرم‌افزاری	ماده (۲۵)
۷	..... (Copyright) حق مالکیت	ماده (۲۶)
۷	..... (Source code) کد منبع	ماده (۲۷)
۷	..... (Delivery) تحویل	ماده (۲۸)
۷	..... (SLA) تفاهم‌نامه سطح خدمات	ماده (۲۹)
۸	..... (Scope) محدوده	ماده (۳۰)
۸	..... تأخیر	ماده (۳۱)

ماده (۳۲) جریمه ..... ۸

ماده (۳۳) خسارت ..... ۸

## ماده (۱) بسته/پکیج نرم‌افزاری (Software Package)

مجموعه نرم‌افزاری کامل و مدون که به منظور کاربرد (استفاده) یا عملیات خاصی ارائه شده است.

## ماده (۲) مجوز (License)

در قراردادهای پکیج‌های نرم‌افزاری، به معنی مجوز استفاده یا حق بهره‌برداری از نرم‌افزار است که تعداد محصول مورد معامله در قرارداد، با مشخصات توافق شده که از سمت فروشنده به خریدار به صورت دائم یا موقت اعطا می‌شود را مشخص می‌کند.

## ماده (۳) بستر (Platform)

مجموعه‌ای از سخت‌افزار و نرم‌افزار که محیطی را برای تولید، توسعه و اجرای (استقرار) بسته نرم‌افزاری فراهم می‌سازد. بن‌سازه هم اطلاق می‌شود.

## ماده (۴) نسل (Generation)

گونه جدیدی از محصول نرم‌افزاری، که با استفاده از معماری، فناوری‌ها، روش‌ها یا رویکردهای کاملاً جدید و متفاوتی توسعه یافته است. محصول جدیدی متناسب با شرایط جدید به بازار ارائه می‌شود. (با نسخه یا ورژن متفاوت است)

## ماده (۵) نسخه (Version)

نشانه تغییرات (کارکردی/غیرکارکردی) در محصول نرم‌افزاری و وضعیت مشخصی از آن است. نسخه دارای شرح و ویژگی‌های خاص خود است و معمولاً با شماره‌گذاری توسط پدیدآورنده مشخص می‌شود. نگارش هم نامیده شده است.

## ماده (۶) به‌روزرسانی (Update)

به معنی اعمال تغییرات ارائه شده طی نسخه یا وصله (Patch) جدید روی نسخه موجود به منظور بهبود قابلیت‌های کارکردی و غیرکارکردی است.

## ماده (۷) پیچ یا وصله (Patch)

مجموعه‌ای از تغییرات در یک یا چند بخش از نرم‌افزار یا برنامه، با هدف رفع اشکال و بهبود و بهینه‌سازی عملکرد آن است که ممکن است بدون تغییر در متن برنامه، مستقیماً بر روی یک قسمت از برنامه و بدون تغییر در شماره نسخه اصلی برنامه یا تغییرات در سایر مولفه‌های مرتبط اعمال شود.

## ماده (۸) هات‌فیکس (Hotfix)

وصله‌ای است برای رفع سریع خطا و اشکال در نرم‌افزار که به صورت دستی یا خودکار اعمال می‌شود.

## ماده ۹) سرویس پک (Service Pack)

مجموعه‌ای از هات‌فیکس‌ها و وصله‌ها است که در قالب یک مجموعه به صورت خودکار بر روی نرم‌افزار اعمال می‌شود. اجرای سرویس پک ممکن است تغییر در شماره نسخه اصلی برنامه ایجاد نکند.

## ماده ۱۰) نشر (Release)

نسخه یا نگارش اجرایی جدید یک نرم‌افزار است که به طور رسمی در محیط اجرایی (عملیاتی) معرفی، مستقر یا منتشر شده است. هر نشر بر اساس فرآیند کنترل کیفیت داخلی شرکت پدیدآورنده یا ارائه‌کننده، آزمون و تایید شده است.

## ماده ۱۱) فهرست امکانات (Feature List)

فهرستی از خصوصیات کارکردی (عملیاتی) یا غیر کارکردی (غیر عملیاتی) یک سامانه نرم‌افزاری است.

## ماده ۱۲) طراحی (Design)

فرآیند تعریف و تدوین معماری نرم‌افزار، اجزاء، ماژول‌ها، رابط‌های کاربری (UI)، اطلاعاتی و ... پایگاه‌داده یک سامانه نرم‌افزاری، با هدف پاسخگویی به نیازمندی‌های تعریف شده است.

## ماده ۱۳) طراحی رابط گرافیکی (User Interface Design)

طراحی قالب گرافیکی در قراردادهای بسته نرم‌افزاری به معنی طراحی رابط کاربری یا UI است و به معنی تولید، معماری و راه‌اندازی نیست.

## ماده ۱۴) نصب (Installation)

انتقال یا پیکربندی بسته نرم‌افزاری و انجام تنظیمات برای اجرا و ارائه مجوز (License) نرم‌افزار بر روی محیط عملیاتی معرفی شده از سوی خریدار در زمان قرارداد (خرید) است. این کار بسته به نوع نرم‌افزار، بستر و زیرساخت مورد نیاز نرم‌افزار و پیشنهاد فروشنده ممکن است متفاوت باشد.

## ماده ۱۵) پیاده‌سازی (Implementation)

فرآیند حرکت از طراحی در مسیر رسیدن به یک سامانه نرم‌افزاری یا فرآیند نصب و سفارشی‌سازی بسته نرم‌افزاری است.

## ماده ۱۶) استقرار (Deployment)

مجموعه عملیاتی است که بعد از نصب و پیاده‌سازی بسته به منظور تطابق آن با نیازهای بهره‌بردار انجام می‌شود. این مجموعه می‌تواند شامل تنظیمات و تغییرات یا فرآیند مورد نیاز در بسته باشد که می‌تواند در قالب قرارداد مجزایی فی‌مابین ارائه‌دهنده خدمات و گیرنده خدمات منعقد شود.

### ماده ۱۷) درخواست تغییرات یا اصلاح (Modification or Change Request)

درخواست‌هایی است که پس از استقرار و تحویل بسته و در بازه پشتیبانی برای بهبود یا تطبیق بیشتر بسته با نیاز خریدار به فروشنده اعلام شده که فروشنده در رد یا قبول آن مختار است.

### ماده ۱۸) توسعه (Development)

به معنی تحلیل و طراحی و ساخت ابزار یا ماژول یا امکان جدیدی در بسته است که مستلزم تغییر ماژول‌های فعلی یا کدنویسی جدید بر روی آن است.

### ماده ۱۹) سفارشی‌سازی (Customization)

انطباق بسته نرم‌افزاری یا مستندات آن با نیازهای مشتری یا مخاطبان خاص، که می‌تواند در کلیه مراحل مد نظر قرار گیرد.

### ماده ۲۰) عیب (Bug)

خطای برنامه‌نویسی که بر روی هر سامانه سالم عاری از هرگونه ویروس و تداخل با سایر نرم‌افزارها و مشکلات سخت‌افزاری، قابل شناسایی و آشکار باشد.

**نکته:** عیب: منظور از عیب مطابق بند ۴ ماده ۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان عبارت است از: زیاده، نقیصه یا تغییرحالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد. (قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - شماره ۱۳/۳۶۹۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۰۸/۰۲ شمسی)

### ماده ۲۱) خطا یا اشکال (Error)

به معنی عدم عملکرد صحیح بخش یا کل نرم‌افزار است که می‌تواند ناشی از خطا یا عملکرد نادرست کاربری و یا مشکلات زیرساختی و بستر اجرایی آن باشد.

### ماده ۲۲) نقص (Defect)

کمبود در یک محصول، ماژول یا بخشی از نرم‌افزار، به طوری که محصول نتواند ویژگی‌ها و نیازمندی‌هایی که توسط ارائه‌کننده در فهرست مشخصات ادعا شده را به درستی محقق کرده و بسته نیازمند تعمیر، تکمیل و یا تغییر باشد.

### ماده ۲۳) گارانتی (Guarantee)

به معنی تعهد صحت عملکرد امکانات نرم‌افزار ارائه شده و برطرف سازی خطاها و عیوب برنامه‌نویسی در مدت زمان مورد تعهد ارائه‌کننده است.

**ضمانت‌نامه کالا یا خدمات:** سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه‌کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش‌دهنده کالا و خدمات می‌دهد تا چنانچه ظرف مدت معین عیب یا نقص فنی در کالای فروخته شده یا خدماتی که

انجام گردیده مشاهده شود، نسبت به رفع عیب، یا تعویض قطعه یا قطعات معیوب و یا دستگاه بدون اخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام نماید. (قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - شماره ۱۳/۳۶۹۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۰۸/۰۲ شمسی)

#### ماده ۲۴) پشتیبانی (Support)

مجموعه‌ای از خدمات (فعالیت‌ها) و تعهدات مشخص توافق شده در راستای حصول اطمینان از کارکرد صحیح نرم‌افزار در حال استفاده بر اساس امکانات تعهد شده آن است که طی مدت مشخص توافق شده، به مشتریان ارائه می‌شود.

#### ماده ۲۵) آموزش بسته نرم‌افزاری (Software package training)

به معنی انتقال مهارت استفاده از ابزارها و امکانات و قابلیت‌های بسته نرم‌افزاری با هدف استفاده بهینه از آن است. آموزش نرم‌افزارهای تخصصی و دانش پایه را شامل نمی‌شود. نرم‌افزارهای تخصصی مانند منابع انسانی، مالی و ... و (دانش پایه مانند SQL، HTML، زبان‌های برنامه‌نویسی و ...)

#### ماده ۲۶) حق مالکیت (Copyright)

حقی است که در هر یک از حوزه‌های تولید مجدد، نشر، استفاده و یا فروش نرم‌افزار به صورت انحصاری به مالک آن اعطا می‌شود. (در جمهوری اسلامی ایران مفهوم حقوق مالکیت مادی و معنوی نرم‌افزار در قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای و آیین‌نامه اجرایی مواد (۲) و (۱۷) آن بیان شده است.

#### ماده ۲۷) کد منبع (Source code)

به معنی مجموعه‌ای از داده‌ها و دستورالعمل‌های رایانه‌ای به زبان‌های مشخص برنامه‌نویسی است که به عنوان ورودی اسمبلرها و (مترجم‌ها (Compilers) و مفسرها (Interpreters) رایانه‌ای به منظور تولید فایل‌های اجرایی یا راهبری و نگهداری نرم‌افزار ایجاد شده و مالکیت مادی و معنوی آن بر اساس قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای و آیین‌نامه اجرایی آن متعلق به پدیدآورنده (فروشنده) است.

#### ماده ۲۸) تحویل (Delivery)

واگذاری یک بسته نرم‌افزاری یا بخشی از آن از طرف فروشنده به خریدار است که پس از نصب یا استقرار یا راه‌اندازی بر اساس شرایط قرارداد یا توافقات بین خریدار و فروشنده، قابل انجام است.

#### ماده ۲۹) تفاهم‌نامه سطح خدمات (SLA)

سند مدونی است که بین ارائه‌دهنده خدمات و مشتری که شرح خدمات و اهداف نهایی و توافقات انجام شده در راستای چگونگی ارائه خدمات را دقیقاً مشخص می‌کند. مواردی از قبیل تاخیر مجاز در پاسخگویی، میزان پایداری، توقف خدمت و ... می‌تواند در این سند ذکر شود.



### ماده ۳۰) محدوده (Scope)

حوزه، وسعت و یا دامنه اثر هر یک از محصولات، خدمات یا نتایج مشخص پروژه است. (مانند محدوده جغرافیایی، زمانی، کاربری و ...)

### ماده ۳۱) تأخیر

منظور مدت قصور در زمان انجام تعهدات از سمت فروشنده یا خریدار است.

### ماده ۳۲) جریمه

مبلغی است که ممکن است در قرارداد فروش بسته نرم‌افزاری بین طرفین بابت تأخیر در انجام تعهدات، بین فروشنده و خریدار توافق می‌شود. این مبلغ وفق شرایط توافق شده در حین انجام تعهدات قرارداد محاسبه و لحاظ می‌شود.

### ماده ۳۳) خسارت

ضرر و زیانی است که از به دلیل عملکرد نادرست نرم‌افزار، به خریدار وارد می‌شود. تشخیص برآورد میزان و دامنه این خسارت با مرجع حل اختلافی است که در قرارداد تعیین و توافق شده است. پیشنهاد می‌شود در قراردادهای منعقد، شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای به عنوان داور در ماده حل اختلاف تعیین شود.

(پایان متن)