



آیین نامه سفارشات پورسن



فهرست

۲ مراحل انجام پروژه
۴ قوانین کلی
۶ تعهدات مشتری
۶ مشتری نمی تواند :
۷ تعهدات برنامه نویس :
۸ برنامه نویس نمی تواند :
۸ قوانین کلی پروژه :
۹ قوانین انجام پروژه :
۹ قوانین مالی
۱۰ قوانین تکمیل پروژه

مرحله اول) دریافت مستندات پروژه از مشتری

در این مرحله مشتری از طریق پر نمودن فرم سفارش مندرج در سایت، کلیه ی خواسته های خود از موضوع سفارش را به همراه جزئیات آن مشخص نموده و به همراه فرم مزبور، تمامی اطلاعات و مستنداتی که جزئی از موضوع سفارش محسوب می شود را ارسال می نماید.

توجه: کلیه ی خواسته ها و انتظارات مشتری از تیم پورسن در این مرحله مشخص گردیده و پیش فاکتور ارسالی در مرحله ی بعد، صرفاً موضوعات مشخص شده در این فرم را شامل می شود. بدیهی است خواسته های آتی مشتری که مازاد بر مندرجات موضوع سفارش باشد، مستلزم طی کردن مجدد مراحل گانه ی ثبت پروژه بوده و پرداخت هزینه جداگانه را طلب می نماید.

مرحله دوم) بررسی و پردازش موضوع سفارش

در این مرحله، واحد اخذ سفارشات گروه پورسن به بررسی موضوع سفارش پرداخته و در صورت وجود هرگونه ابهام، پرسش یا مشکلی ضمن تماس تلفنی یا الکترونیکی با مشتری، در صدد رفع موانع مزبور برآمده و مستندات آن را ضمیمه سفارش می کند. در صورتی که رفع ابهامات از طریق تماس تلفنی باشد، خلاصه مذاکرات صورت گرفته بصورت مکتوب (از طریق ایمیل، فکس یا صورتجلسه حضوری) باستحضار مشتری رسیده و مراتب موافقت خود با مفاد آن را تایید می نماید.

مرحله سوم) صدور پیش فاکتور و پرداخت بیعانه

در این مرحله، واحد مالی گروه نرم افزاری پورسن اقدام به صدور پیش فاکتور و زمانبندی اجرای پروژه نموده و مستندات ثبت سفارش را به پیوست آن برای مشتری ارسال می نماید. مشتری در صورت موافقت، بصورت مکتوب (از طریق ایمیل، فکس یا امضاء ذیل پیش فاکتور) مراتب تایید خود را اعلام نموده و ۵۰٪ از هزینه ی سفارش را پرداخت و مستندات پرداخت را تا زمان تسویه حساب کامل حفظ می نماید.

مرحله چهارم) فاز طراحی

طراحی اولیه ای بر اساس اطلاعات دریافتی در مرحله اول و دوم صورت پذیرفته و سپس طرح مزبور برای مشتری ارسال می شود تا توسط وی بررسی گردد. مشتری موظف است ظرف یک هفته

کاری تمامی جوانب کار را بررسی نموده و اصلاحات مد نظر خود را کتباً به گروه نرم افزاری پورسن اعلام نماید.

مرحله پنجم) اصلاحات فاز طراحی

در این مرحله تمامی مشکلات مد نظر مشتری مرتفع شده و طرح اصلاحی برای وی ارسال می شود. مرحله چهارم و پنجم حداکثر تا سه مرتبه تکرار می گردد تا طرح نهایی شده و خروجی کامل مرحله طراحی حاصل گردد.

توجه: مدت انجام سفارش با احتساب یک دوره اصلاحات برآورد گردیده است. در صورتیکه مرحله چهارم و پنجم بیش از یک بار تکرار شود، زمان سپری شده در این مرحله به مدت سفارش افزوده خواهد گردید.

مرحله ششم) فاز برنامه نویسی

در این فاز، برنامه نویس اقدام به انجام برنامه نویسی برای طرح نهایی شده در مرحله پیش خواهد پرداخت. لازم به ذکر است که با توجه به گذر از فاز طراحی، در این مرحله امکان انجام هیچگونه تغییری در طراحی وجود نداشته و اگر مشتری موردی را جا انداخته باشد، بایستی تا مرحله هفتم (اصلاحات فاز برنامه نویسی) صبر نموده و در صورت جزیی بودن مورد و عدم خروج از موضوع سفارش، منتظر اصلاح آن بماند. در ادامه، نسخه آزمایشی موضوع سفارش برای مشاهده مشتری آنلاین می شود تا ضمن مشاهده خروجی سفارش، ظرف یک هفته کاری کلیه ایرادات مرحله برنامه نویسی و ایرادات جزئی مرحله طراحی را فهرست و بصورت کتبی به گروه نرم افزاری پورسن اعلام نماید.

مرحله هفتم) اصلاحات فاز برنامه نویسی

پس از اعلام ایرادات، نواقص موجود در برنامه نویسی توسط برنامه نویس اصلاح و بر روی نسخه آنلاین اعمال می گردد.

مرحله ششم و هفتم حداکثر تا سه مرتبه تکرار می گردد تا سفارش نهایی گردد.

توجه: مدت انجام سفارش با احتساب یک دوره اصلاحات برآورد گردیده است. در صورتیکه مرحله ششم و هفتم بیش از یک بار تکرار شود، زمان سپری شده در این مرحله به مدت سفارش افزوده خواهد

گردید.

مرحله هشتم) تحویل موضوع سفارش

پس از طی مراحل بالا و تایید نهایی کتبی مشتری و یا طی شدن کلیه ی مراحل اصلاحات، در صورتی که مشتری هزینه را تماماً پرداخت نموده باشد، فایل نهایی به مشتری تحویل می گردد. لازم به ذکر است که تحویل فایل های پروژه صرفاً در صورت تسویه حساب کامل انجام می شود و در غیر اینصورت، فایل ها تا زمان تسویه حساب نزد گروه نرم افزاری پورسن به امانت خواهد ماند. نکته: مشتری می تواند تقاضا نماید تا نسخه نهایی سفارش بر روی وب سایت وی بارگزاری و یا در خصوص نرم افزارهای اندروید، اپلیکیشن بر روی تلفن همراه وی نصب گردد.

مرحله نهم) نظرسنجی

مشتری در این مرحله می تواند نظر و تجربه ی خود از همکاری با گروه پورسن برای اعلام در سایت بیان نماید. گروه پورسن تضمین می نماید که نظرات مشتریان خود را، جز در موارد توهین آمیز و ممنوع بموجب قوانینی و مقررات کشور، بدون هیچ گونه تغییر در سایت منعکس نماید.

قوانین کلی

۱. مسئولیت آموزش کار با سیستم های مدیریت محتوا مثل وردپرس ، جوملا و غیره با برنامه نویسی نیست و مشتری باید خودش برای یاد گیری اقدام کند . در صورتی که مشتری در خواست آموزش شخصی از برنامه نویسی را داشته باشد پس از توافق باید هزینه های مربوط را پرداخت کند و برنامه نویسی حداکثر ۱ جلسه ۳ ساعته می تواند به مشتری آموزش دهد .
۲. مسئولیت ارسال مطالب ، ویرایش ، به روزرسانی مطالب و تنظیمات سیستم و بک آپ گیری بر عهده مشتری می باشد .
۳. اگر مشتری در سیستم تغییراتی اعمال کند که موجب خراب، نقص در سیستم شود برنامه نویسی و طراح فقط موظف است بک اپ قبلی سیستم را برای مشتری بازگردانی کند .
۴. مشتری وظیفه دارد که از اطلاعات حیاتی سیستم مراقبت کند . در صورت سهل انگاری عواقب آن

مربوط به مشتری می باشد. مانند رمز هاستینگ

۵. نیازمندی های هر سفارش باید توسط مشتری برای برنامه نویس یا طراح فراهم شود و طراح و برنامه نویس وظیفه ای در این مورد بر عهده ندارند .

مثال : برای سفارش های مربوط به سیستم های پیام کوتاه مشتری باید پنل پیامکی را خودش تهیه کند یا برای سفارش های وبسایت مشتری باید خودش هاست و دامنه را تهیه کند .

۶. مشتری باید در طی مراحل سفارش همکاری های لازم را با برنامه نویس داشته باشد مانند راه ارتباطی مستقیم ، جواب دادن تماس ها و ..

۷. پشتیبانی برنامه نویس از پروژه شامل رفع مشکلات سفارش می باشد و شامل برنامه نویسی و طراحی و یا افزودن امکانات نمی باشد .

۸. هرگونه بی احترامی ، رفتار های هیجانی ، عدم تعادل روانی و اینجاد مزاحمت برای برنامه نویس یا طراح باعث کنسل شدن پروژه به صورت یک طرفه می شود .

۹. تمامی مکالمات تلفنی یا پیامکی و چت بین مشتری و گروه طراحی و برنامه نویسی ضبط می شود و مطالبی که از طریق این مکالمات تصویب یا تصحیح می شود در پروژه اعمال می شود هر چند با کلیت سفارش هم خوانی نداشته باشد .

۱۰. درخواست های خارج از پروژه ، پافشاری بر انجام تغییراتی که در مستندات موجود نمی باشد و موارد مشابه هر کدام اگر با بند ۸ قوانین عمومی همخوانی پیدا کند باعث کنسل شدن یک طرفه پروژه می شود .

۱۱. در صورت درخواست مشتری حداکثر دوبار به مستندات شامل ایمیل ها ، مکالمات و ... مراجعه می شود و در صورت تایید اشتباه مشتری در بار دوم پروژه یک طرفه کنسل می شود .

۱۲. شروع انجام هر سفارش منوط به ارسال فتوکپی شناسنامه و کارت ملی و همچنین ادرس و شماره تلفن معتبر و همچنین امضای کپی قوانین انجام پروژه است تا ضمیمه پرونده شود .

۱۳. در صورت درخواست مشتری و یا ناتوانایی مشتری در برقراری ارتباط و بیان خواسته های خود از طریق راه های ارتباطی معمول حداکثر یک بار طراح یا برنامه نویس می تواند حضوری به شهر محل سکونت مشتری مراجعه کند

هزینه رفت و برگشت و اقامت با مشتری می باشد .

تعهدات مشتری

۱. مشتری متعهد می شود کلیه ی اطلاعات و مصالح لازم جهت آشنایی و انجام موضوع پروژه در اختیار طراح و برنامه نویس قرارداد دهد.
۲. چنانچه چند نمونه ی اولیه ی طراحی توسط طراح یا برنامه نویس جهت بررسی به مشتری ارائه شود، مشتری پس از انتخاب نمونه ی اولیه ی مناسب، ملزم به بازگرداندن تمام نمونه های دیگر به طراح یا برنامه نویس بوده و هیچ گونه حق مالکیتی نسبت به سایر نمونه ها ندارد .
۳. چنانچه بعد از تایید نمونه ی اولیه که به امضاء طرفین قرارداد رسیده است، مشتری انجام تغییراتی را در نمونه ی اولیه درخواست نماید، ملزم به پرداخت هزینه هایی است که توسط طراح یا برنامه نویس اعلام می شود.
۴. در صورتی که مشتری در حین انجام کار، بدون اطلاع طراح، به صورت موازی، موضوع سفارش را به شخص یا اشخاص دیگری واگذار نماید، و یا پیش طرح های تایید نشده را با طراح دیگری در میان بگذارد، طراح یا برنامه نویس مختار است در هر مرحله از قرارداد، آن را یک طرفه فسخ نماید. بدیهی است که به دلیل صرف وقت و هزینه توسط طراح، مشتری ملزم به پرداخت حق الزحمه ی طراح تا آن مرحله خواهد بود.
۵. چنانچه پس از تایید نمونه ی اولیه، مشتری به هر دلیلی اعم از منتفی شدن موضوع سفارش یا دلایل شخصی دیگر، از ادامه ی کار منصرف شود، ملزم به پرداخت حق الزحمه ی طراح تا آن مرحله خواهد بود.

مشتری نمی تواند

۱. محتویات مستندات سفارش را در حین کار تغییر دهد .
۲. از طراح یا برنامه نویس در خواست های نامعقول و خارج از مستندات سفارش داشته باشد .
۳. به کار های انجام شده در سفارش بدون دلیل موجه اعتراض کند .

در صورتی که مشتری بگوید از طرح خوشم نمیاید باید دقیقا اشاره کند از چه بخش و چه چیزی خوشش نمی آید و چه چیزی نیازمند تغییر است .

۴. در مرحله نهایی سفارش از ادامه پروژه انصراف دهد و موظف است تمام هزینه ها را در این مرحله پرداخت کند .

۵. در کار جزئیات درونی برنامه نویسی یا طراحی دخالت بی جا کند .

به عنوان مثال در مورد روش نوشتن کد ها و یا فرایند طراحی با پرسنل بحث کند و مزاحم انجام مراحل کار شود در صورتی که جزئیات مربوط به این درخواست ها در سفارش نیامده باشد .

۶. در روز های تعطیل یا ساعات غیر کاری برای کار های مربوط به پروژه با برنامه نویس تماس بگیرد و یا در مورد انجام کاری در آن روز اصرار کند .

تعهدات برنامه نویسی

۱. طراح موظف است اطلاعات ارائه شده توسط مشتری را به دقت مطالعه و بررسی نماید تا در ارائه ی طرح های خود بتواند به درستی عمل کند

۲. طراح متعهد است برای هر موضوع سفارش چند (۱ تا ۳) نمونه طرح اولیه ارائه نماید تا مشتری بتواند از میان آن ها بهترین را انتخاب کند.

۳. تعداد نمونه اولیه باید در سفارش درج شود .

۴. طراح متعهد است طرح اولیه ی انتخاب شده را با اصلاحاتی که با مشتری به توافق می رسد به اتمام رسانده و طرح نهایی را تحویل دهد.

۵. کلیه ی اطلاعاتی که توسط مشتری در اختیار طراح قرار می گیرد محرمانه است، طراح موظف به حفظ و نگهداری اطلاعات داده شده بوده و حق انتقال به غیر را ندارد.

۶. طراح حق دارد طراحی و اجرای اثر خود را در محل مناسب به طریقی که به اصل طرح آسیب وارد نشود امضاء نماید

۷. به کاربردن نشانی، تلفن و یا سایر اطلاعات توسط طراح در کنار امضاء نیاز به تایید مشتری در متن قرارداد دارد.

برنامه نویسی نمی تواند

۱. پروژه شما را بدون دلیل کنسل یا طولانی تر کند.
۲. هزینه پروژه را در حین کار افزایش دهد .
۳. به مشتری بی احترامی کند و یا برای وی مزاحمت ایجاد کند ..

قوانین کلی پروژه

۱. شروع اجرای قرارداد منوط به پرداخت پیش پرداخت از سوی مشتری به طراح و نیز تحویل اطلاعات و مدارک مورد نیاز جهت اجرای موضوع قرارداد می باشد. بدیهی است هرگونه تاخیر در موارد مذکور به همان میزان موجب تاخیر در زمان اجرای قرارداد توسط طراح می شود که به عنوان تاخیر طراح محسوب نمی شود.
۲. اگر در زمان تعیین شده در قرارداد، پیشنهادات طراح مورد قبول مشتری قرار نگیرد، با توافق طرفین مدت قرارداد قابل تمدید است
۱. پروژه باید کاملاً مستند شده باشد .
۲. هدف کلی پروژه شما و مسیر حرکت آن باید تابع قوانین جمهوری اسلامی ایران باشد اگر این مسائله از برنامه نویسی مخفی شود یا به درستی به برنامه نویسی بیان نشود مسئولیت قانونی آن با مشتری است و برنامه نویسی موظف است پروژه را تاجایی که انجام شده رها کند و مراتب قانونی را به دستگاه های مربوطه اعلام نماید .
۳. کاربرد کلی پروژه باید از قبل مشخص باشد .
۴. اشخاص حقیقی یا حقوقی سفارش دهنده به صورت مشخص اعلام گردند .
۵. پروژه باید در خواست های معقول و قابل پیاده سازی داشته باشد .
۶. پروژه نباید عین سازی سایت اینترنتی یا پروژه دیگری باشد .
۷. سفارش دهنده باید در ایران حضور داشته باشد .

قوانین انجام پروژه

۱. مشتری می تواند در بازه های زمانی مختلف از طریق برنامه نویس از پیشرفت پروژه اطلاع کسب کند.
- تبصره : مشتری نمی تواند برای اطلاع از وضعیت انجام کار هر روز به برنامه نویس تماس بگیرد و باعث مزاحمت وی گردد .
۲. زمان انجام پروژه مشخص است و نباید مشتری زودتر از موقع درخواست تحویل پروژه را داشته باشد .
۳. مشتری باید تا پایان پروژه در دسترس باشد .

قوانین مالی

۱. مشتری باید ۵۰ درصد از هزینه پروژه را ابتدای کار به صورت کامل پرداخت کند . ۳۰٪ را در زمان تایید طرح اولیه و ۲۰٪ را در زمان تحویل نهایی پرداخت کند .
۲. در صورت ناتوانایی مالی مشتری در پرداخت هزینه ها پروژه های بیش از ۳ میلیون تومان در صورت توافق با برنامه نویس می توان ۳۰٪ هزینه ها را دریافت و بقیه را به صورت چک حداکثر ۳ ماهه و نهایتا در ۴ فقره اقدام به انجام پروژه کرد .
۳. امکان عقد قرار داد در پروژه های کمتر از ۲ میلیون تومان وجود ندارد.
۴. برای پروژه های زیر ۷۰۰۰۰۰ تومان تمام مبلغ پروژه قبل از شروع پروژه دریافت میشود.
۵. در صورت لغو پروژه بر اساس مرحله ای که مشتری در آن حضور دارد فقط ۱۰٪ از مبلغ آن مرحله قابل برگشت است و مبالغ مراحل قبلی و اولیه قابل برگشت نیست. همچنین در صورت لغو پروژه تمام کار های انجام شده تا آن مرحله حتی در صورت عدم درخواست از طریق مشتری به وی ارسال می شود . اگر پروژه در مرحله ای قبل از مرحله طراحی لغو شود تمامی مبلغ پیش پرداخت به مشتری تحویل داده می شود .

۶. برای دریافت سورس برنامه های موبایل یا ویندوز مشتری باید ۵۰ درصد هزینه پروژه را اضافه به برنامه نویس پرداخت کند.

۷. مبلغ قرارداد، مبلغ خالص دریافتی طراح از مشتری می باشد و پرداخت هرگونه کسورات قانونی مربوط به پروژه به عهده ی مشتری است.

قوانین تکمیل پروژه

۱. اگر مشتری امکان جدیدی را در خواست کرد باید در قالب سفارش جدیدی ارسال نمایید تا برآورد هزینه شود و برای وی اعمال گردد .

۲. مشتری برای تحویل پروژه موظف است ابتدا تمامی هزینه ها را به صورت کامل تسویه کند

نام و امضای مشتری