

ضوابط خدمات پس از فروش سیستم مالی یکپارچه نوسا نسخه ۳

به منظور تبیین ضوابط و قواعد پشتیبانی در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر به همراه پیوست های مربوطه، به عنوان ضوابط و تعهدات پشتیبانی شرکت نوسا تقدیم می گردد.

شرح و مدت زمان خدمات پشتیبانی رایگان سیستم مالی یکپارچه نوسا از تاریخ صورتحساب خرید

رفع اشکال	ارائه نسخه جدید	نصب و آموزش	
سه سال	سه سال	شش ماه	خرید اولین نسخه نرم افزار پایه حسابداری
یک سال	یک سال	سه ماه	خرید دیگر نرم افزارهای پایه جدید
شش ماه	-	یک ماه	ارتقای مدل مورد استفاده نرم افزار
-	-	یک ماه	خرید ابزارها و لیسانس کاربر ورود اطلاعات نرم افزار

جزئیات ضوابط و تعهدات پشتیبانی به شرح ذیل می باشد

خدمات پشتیبانی سیستم در پنج گروه قابل ارائه خواهد بود:

۱- نصب و آموزش

مدت زمان خدمات رایگان نصب و آموزش، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۸، در خصوص خرید اولین نسخه نرم افزار پایه حسابداری، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت شش ماه و در خصوص خرید دیگر نرم افزارهای پایه جدید، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت سه ماه و در خصوص ارتقای مدل مورد استفاده نرم افزارها از تاریخ صورتحساب خرید به مدت یک ماه می باشد.

تبصره ۱: در مورد نرم افزار دستمزد، تنها در طول مدت خدمات رایگان نصب و آموزش اولیه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۸، تغییرات ساختاری این سیستم ها نیز به صورت رایگان انجام خواهد شد. شایان ذکر است در مدت نصب و آموزش رایگان حاصل از خرید لیسانس کاربر دستمزد و یا ارتقای مدل، اعمال تغییرات ساختاری رایگان نبوده و هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت اخذ خواهد شد.

۲- ارائه نسخه های جدید

مدت زمان ارائه رایگان نسخه های جدید، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۸، در خصوص خرید اولین نسخه نرم افزار پایه حسابداری، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت سه سال و در زمان خرید دیگر نرم افزارهای پایه جدید، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت یک سال می باشد.

تبصره ۲: ارائه نسخه بروز شده، در برگیرنده بهبود امکانات و رفع خطاهای بسته نرم افزاری آماده و اگذار شده می باشد، لذا ارائه سایر نرم افزارها شامل آن نمی باشد و چنانچه در تکنولوژی استفاده شده در طراحی و تولید نرم افزار تغییر ساختاری و اساسی از قبیل تغییر سیستم عامل، تغییر پلتفرم (Platform) و یا تغییرات اساسی در نحوه ارتباط با کاربر صورت پذیرد، به نحوی که نسل جدیدی از نرم افزار تولید و توسط فروشنده به بازار عرضه گردد، آن نرم افزار نسل جدید عرضه شده به بازار تلقی می گردد و نسخه بروز شده نرم افزار قبلی محسوب نمی شود.

تبصره ۳: ویژگی های خاص که به عنوان Option های جداگانه به نرم افزارهای فعلی اضافه و به ازای دریافت وجه و اگذار می شوند، به عنوان نسخه بروز شده محسوب نمی شوند.

ضوابط خدمات پس از فروش سیستم مالی یکپارچه نوسا نسخه ۳

۳ - رفع اشکال

۳-۱ - رفع اشکال کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا

مدت زمان رفع اشکال رایگان کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۸، در خصوص خرید اولین نسخه نرم افزار پایه حسابداری، از تاریخ صورت حساب خرید به مدت سه سال، در خصوص خرید دیگر نرم افزارهای پایه جدید، از تاریخ صورت حساب خرید به مدت یک سال و در خصوص ارتقای مدل مورد استفاده نرم افزارها از تاریخ صورت حساب خرید به مدت شش ماه می باشد.

تبصره ۴: شایان ذکر است که پشتیبانی فقط در خصوص بسته نرم افزاری آماده فروخته شده می باشد. مشکلات ناشی از ارتباط شبکه، تجهیزات شبکه، بستر ارتباطی، تنظیم روترها و سوئیچ ها، سخت افزارها، ویروس و اختلالات ایجاد شده در صورت نصب دیگر نرم افزارها شامل خدمات پشتیبانی نمی شوند. خریدار می تواند از شرکت نوسا رفع این گونه مشکلات را درخواست نماید که در این صورت خریدار موظف است هزینه مربوط به این قبیل امور را مطابق صورت حساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

تبصره ۵: استفاده از آخرین نسخه های بروز شده نرم افزار توسط خریدار الزامی است. با توجه به اینکه با ارائه هر نسخه جدید از نرم افزار توسط شرکت نوسا، عملاً source و ساختار اطلاعاتی تغییر می کند، لذا پشتیبانی نسخه های قبلی نرم افزار غیرممکن می گردد و در صورت عدم استفاده خریدار از آخرین نسخه بروز شده نرم افزار، این شرکت هیچگونه مسئولیتی در خصوص رفع اشکال نرم افزارهای فروخته شده ندارد.

۳-۲ - رفع اشکال کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در سایر زیر ساخت های نرم افزاری، سخت افزاری و شبکه

رفع اینگونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی رایگان نمی باشد و در صورت میسر بودن رفع مشکل، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ پایه خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

۳-۳ - رفع اشکال کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشتباهات کاربری و یا دسترسی افراد غیرمسئول و غیر مجاز به نرم افزار و داده های مربوطه

رفع اینگونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی رایگان نمی باشد و در صورت میسر بودن رفع مشکل، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ پایه خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

تبصره ۶: ایجاد هرگونه تغییرات در ساختار پایگاه های اطلاعاتی به صورت مستقیم از طریق MS SQL Server و یا اعمال تغییرات از طریق سایر نرم افزارها، پایگاه مربوطه را از حیطه پشتیبانی رایگان خارج می کند. در صورت بروز مشکل برای این پایگاه ها، خریدار می تواند از شرکت نوسا رفع این گونه مشکلات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن رفع اشکال، خریدار موظف است هزینه مربوط به این قبیل امور را مطابق صورت حساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

۴ - خدمات تبدیل اطلاعات مالی از سایر نرم افزارها

تبدیل اطلاعات از سایر پایگاه های اطلاعاتی به نرم افزارهای خریداری شده و همچنین اصلاح ساختارهای اطلاعاتی و محاسباتی جزو خدمات پشتیبانی محسوب نمی شود. خریدار می تواند از شرکت نوسا این گونه خدمات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن انجام خدمات درخواستی، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ پایه خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

تبصره ۷: تبدیل اطلاعات از سایر نرم افزارها به نرم افزار نوسا صرفاً شامل محدوده ای از اطلاعات پایه بوده که توسط تیم فنی شرکت نوسا قابل تبدیل تشخیص داده شود. این اطلاعات به شکلی که در سیستم مبدا بوده تبدیل شده و هیچگونه اصلاح ساختار در اطلاعات توسط شرکت نوسا انجام نخواهد گرفت. کنترل و صحت اطلاعات تبدیل شده به عهده خریدار می باشد.

ضوابط خدمات پس از فروش سیستم مالی یکپارچه نوسا نسخه ۳

۵ - خدمات سیستم صدور متمرکز اطلاعات به اکسل

سیستم صدور متمرکز اطلاعات به اکسل در واقع یک محیط پیشرفته تولید گزارشات پیچیده است، که در قالب Template های اکسل عرضه می شوند. به منظور پشتیبانی از هر گزارش، یک نمونه استاندارد تولید و عرضه می شود. به عنوان مثال در مورد گزارش صورت های مالی به همراه یادداشت های توضیحی، یک Template استاندارد (منطبق با صورت های مالی نمونه ذکر شده در استاندارد شماره یک) در اختیار استفاده کننده قرار خواهد گرفت. در زمان خرید سیستم متمرکز صدور اطلاعات به اکسل، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۸، آموزش نحوه استفاده از سیستم به مدت یک ماه، جزو خدمات نصب و آموزش می باشد. در صورت نیاز به اعمال تغییرات در فایل نمونه خریداری شده، در صورت میسر بودن اعمال تغییرات درخواستی، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ پایه خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان صنایع رایانه ای اخذ خواهد شد.

تبصره ۸: سیستم صدور متمرکز اطلاعات به اکسل، به منظور اخذ گزارشات خاصی مانند صورت های مالی اساسی به همراه یادداشت های توضیحی، گزارش سامانه نظارت آبی دیوان محاسبات (سنا)، گزارش سنما و ... در اختیار مشتری قرار خواهد گرفت. شایان ذکر است مشتری تنها امکان اخذ گزارشات خریداری شده را داشته و در مورد سایر گزارشات، این شرکت هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

تبصره ۹: از آنجا که اخذ گزارشات مانند صورت های مالی، وابستگی زیادی به ساختار مالی مورد استفاده و نحوه ثبت رویدادها دارد، رفع مشکلات مربوط به محتوای داده ها، که اخذ گزارش صحیح را با مشکل مواجه می نماید، به عهده تیم مالی استفاده کننده بوده و کارشناسان پشتیبانی شرکت نوسا، هیچ گونه مسئولیتی در این مورد نخواهند داشت.

یادداشت ۱: در زمان خرید ابزارها (ابزار اتصال از راه دور SOAP و ...) و لیسانس کاربر ورود اطلاعات نرم افزارها، صرفا خدمات مربوط به نصب و آموزش از تاریخ صورتحساب خرید به مدت یک ماه می باشد و مدت زمان مربوط به سایر خدمات تغییری نخواهد کرد.

یادداشت ۲: کلیه خدمات رایانه ای فوق الذکر، به سه شیوه حضوری، تلفنی و آنلاین قابل انجام هستند. تشخیص نوع ارائه خدمات، به عهده کارشناسان پشتیبانی شرکت نوسا خواهد بود. شایان ذکر است پشتیبانی صرفا در مرکز نصب نرم افزار، مندرج در صورتحساب فروش، قابل انجام خواهد بود.

یادداشت ۳: ارائه هر گونه راهکار اجرایی و اعمال هرگونه تغییرات در ساختار مالی مشتری، اعم از ساختار کدینگ، الگوها و قوانین عملیاتی و همچنین ارائه هر گونه خدمات خارج از ساعات کاری شرکت، توسط کارشناسان بخش پشتیبانی نوسا مجاز نمی باشد.

یادداشت ۴: مسئولیت صحت اطلاعات، تهیه پشتیبان، نگهداری اطلاعات، ورود و یا اصلاح اطلاعات و هر گونه تغییر در اطلاعات به عهده خریدار می باشد و شرکت نوسا به هیچ عنوان وارد مقوله اطلاعات نمی شود و هیچ گونه مسئولیتی در خصوص اطلاعات و صحت آنها ندارد.

یادداشت ۵: در زمان ارائه خدمات پشتیبانی حضوری در مراکزی که فاصله آنها از دفتر شرکت نوسا بیش از ۵۰ کیلومتر باشد، هزینه ایاب و ذهاب و اقامت همکاران پشتیبانی، بر اساس تعرفه های شرکت به صورت جداگانه اخذ می گردد.

یادداشت ۶: مواردی مانند فراخوانی اطلاعات از فایل اکسل و هر گونه فرآیند ورود اطلاعات به سیستم بجز از درگاه های استاندارد سیستم و برقراری اتصال و ارتباط به لحظه سیستم با سایر نرم افزارها، جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد.

یادداشت ۷: مشتری حق برقراری هرگونه رابطه مستقیم کاری و یا استخدای با همکاران واحد پشتیبانی را ندارد و در صورت برقراری این رابطه، خدمات پشتیبانی مشتری قطع خواهد شد.

یادداشت ۸: پس از گذشت مدت خدمات بندهای ۱ و ۲ و ۳-، برای خدمات نصب و آموزش، ارائه نسخه جدید و رفع اشکال رایگان، هزینه پشتیبانی سالانه معادل ۱۵٪ قیمت روز نرم افزار اخذ خواهد شد.