

ضوابط خدمات پس از فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مالی نوسا نسخه ۴

به منظور تبیین ضوابط و قواعد خدمات پس از فروش قابل دریافت پس از پرداخت کامل صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مالی نوسا، و در راستای ارائه هرچه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر در ۲ ماده، ۵ تبصره، و ۱۲ یادداشت به همراه پیوست های مرتبط، به عنوان ضوابط و تعهدات پشتیبانی بروزرسانی نسخه تقدیم می گردد. این ضوابط تا پایان مدت درج شده در صورتحساب بروزرسانی نرم افزارهای آماده مالی نوسا معتبر است.

۱ - ارائه، نصب، و آموزش نسخه جدید

ارائه، تحویل و نصب آخرین نسخه بروز شده و حداکثر یک جلسه پشتیبانی رایگان بابت هر نرم افزار مورد اشاره در صورتحساب پیوست این نامه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، تا پایان مدت درج شده در صورتحساب، جزو خدمات پس از فروش این نسخه می باشد. **تبصره ۱:** 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 گردد. 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 عرضه شده نسخه بروز شده نرم افزار قبلی محسوب نمی شود. همچنین ویژگی های خاص که به عنوان Option یا ابزار به نرم افزارهای فعلی اضافه و به ازای دریافت وجه واگذار می شوند، به عنوان نسخه بروز شده محسوب نمی شوند.

تبصره ۲: با توجه به ماهیت نیمه سفارشی نرم افزار پرسنلی و حقوق و دستمزد، تغییر نسخه نیازی برای تغییر ساختار در این نرم افزار بوجود نمی آورد، چنانچه مشتری درخواست تغییرات در ساختار پیاده سازی شده را از شرکت نوسا داشته باشد و اعمال این تغییرات میسر باشد، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت اخذ خواهد شد. از آنجا که نرم افزار دستمزد به سفارش مشتری تغییر می کند و قابل تغییر توسط مشتری نیز می باشد، کنترل صحت و قانونی بودن تمامی ساختارها، محاسبات، پرداخت ها، گزارشات، اطلاعات ثبتی و ارسالی همواره به عهده مشتری می باشد.

تبصره ۳: در صورت وجود ابزار تولید گزارشات خاص در بسته نرم افزاری بروز شده، ساختار Template های اکسل عرضه شده (مانند صورت های مالی، سنا، سناما، ...) نیازی به تغییر نخواهند داشت، در صورت درخواست اعمال تغییرات از سمت مشتری و میسر بودن اعمال تغییرات درخواستی، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد. از آنجا که اخذ گزارشات متمرکز 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، همواره به عهده تیم مالی استفاده کننده بوده و کارشناسان پشتیبانی شرکت نوسا، هیچ گونه مسئولیتی در این مورد نخواهند داشت. شایان ذکر است که کنترل و صحت تغییرات درخواستی در قالب های ساخته شده به عهده مشتری می باشد، و در مورد سایر گزارشات، به جز Template خریداری شده، این شرکت هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

تبصره ۴: تبدیل اطلاعات از سایر پایگاه های اطلاعاتی و همچنین اصلاح ساختارهای اطلاعاتی و محاسباتی جزو خدمات پشتیبانی محسوب نمی شود. خریدار می تواند از شرکت نوسا همکاری در این گونه خدمات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن انجام خدمات درخواستی، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

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

رفع کلیه خطاهای احتمالی موجود و حادث شده در نرم افزارهای آماده مورد اشاره در پیوست این نامه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، طی تماس با پشتیبانی، یا در نسخه های آتی انجام خواهد شد. در صورت وجود نسخه های جدیدتر تا پایان مدت درج شده در صورتحساب بروزرسانی نرم افزارهای آماده مالی نوسا، آن نسخه نیز بصورت رایگان ارائه می گردد.

تبصره ۵: 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 خارج می کند. در صورت بروز مشکل برای این پایگاه ها، خریدار می تواند از شرکت نوسا همکاری برای رفع این گونه مشکلات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن، خریدار موظف است هزینه مربوط به این قبیل امور را مطابق صورتحساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

ضوابط خدمات پس از فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مالی نوسا نسخه ۴

یادداشت ۱: استفاده از آخرین نسخه بروز شده تمامی نرم افزارها 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 هیچ گونه مسئولیتی در خصوص ارائه خدمات پشتیبانی و یا رفع اشکال نسخه های قبلی نرم افزارهای فروخته شده ندارد.

یادداشت ۲: وجود زیرساخت سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز نسبت به گستردگی استفاده مؤسسات جهت دریافت خدمات از نوسا توسط مشتری الزامی است. آخرین نسخه نیازمندی های سخت افزاری و نرم افزاری همواره در بخش پشتیبانی و آموزش نرم افزارهای یکپارچه مالی نوسا به آدرس www.nosa.com قابل دریافت می باشند.

یادداشت ۳: خدمات پس از فروش نوسا فقط در خصوص نرم افزارهای آماده این شرکت، مطابق با امکانات مندرج در بروشورها در زمان خریداری، می باشد. مشکلات حادث شده به دلیل اشتباهات کاربری، دسترسی غیر مجاز، عدم مسئولیت استفاده کننده، و یا زیرساخت های نرم افزاری، سخت افزاری، ویندوز، بستر ارتباطی، شبکه، تجهیزات، پایگاه داده، تنظیمات، روترها، سوئیچ ها، وایروس، و اختلالات ایجاد شده در صورت نصب دیگر نرم افزارها شامل خدمات پشتیبانی نمی شوند. مشتری می تواند از شرکت نوسا در رفع این گونه مشکلات درخواست همکاری نماید که در این صورت خریدار موظف است هزینه مربوط به این قبیل امور را مطابق صورتحساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

یادداشت ۴: مسئولیت صحت اطلاعات، تهیه پشتیبان، نگهداری، ورود، اصلاح و هرگونه تغییر در اطلاعات به عهده خریدار می باشد و شرکت نوسا به هیچ عنوان وارد مقوله نگهداری یا صحت داده و اطلاعات مشتری نمی شود و هیچ گونه مسئولیتی در خصوص اطلاعات ندارد. چنانچه در حین انجام خدمات توسط شرکت نوسا، اطلاعات مربوط به سیستم های مشتری دچار اشکال یا تخریب گردد، مشتری ملزم و متعهد است که نسخه به روز پشتیبان اطلاعات سالم (Backup اطلاعات سالم) خود را داشته باشد و شرکت نوسا ملزم و متعهد است در صورت وجود نسخه پشتیبان سالم (Backup اطلاعات سالم) در صورت نیاز در بازیابی فایل پشتیبان مشتری همکاری نموده و آموزش های لازم را انجام دهد.

یادداشت ۵: 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. شرکت نوسا متعهد می گردد که تا تعداد مجاز، کلیه سرویس های حضوری مورد نیاز مشتری جهت انجام خدمات پس از فروش در تهران را ظرف مدت ۴۸ ساعت و در شهرستان ها نهایتاً طی ۱ هفته (در صورت امکان تهیه بلیط و محل اقامت مناسب) ارائه داده و به منظور حل مشکلات مشتری اقدام نماید.

یادداشت ۶: ارائه هرگونه راهکار اجرایی و اعمال هرگونه تغییرات در ساختار مالی مشتری، اعم از ساختار کدینگ، الگوها، قوانین، ... و همچنین ارائه هرگونه خدمات خارج از ساعات کاری شرکت نوسا، توسط کارشناسان پشتیبانی غیرمجاز بوده و قابل تایید شرکت نوسا نمی باشد.

یادداشت ۷: منظور از لغت جلسه در این مستند، حداکثر ۳ ساعت خدمات توسط تیم پشتیبانی یا فنی نوسا است که در محل مشتری به صورت حضوری و یا در شرکت نوسا قابل ارائه می باشد.

یادداشت ۸: در زمان ارائه خدمات پشتیبانی حضوری در مراکزی که فاصله آنها از دفتر شرکت نوسا بیش از ۵۰ کیلومتر باشد، هزینه ایاب و ذهاب، اقامت و ماموریت پرسنل پشتیبانی، بر اساس تعرفه های شرکت به صورت جداگانه اخذ می گردد.

یادداشت ۹: مواردی مانند فراخوانی اطلاعات از فایل اکسل و هرگونه فرآیند ورود اطلاعات به سیستم به جز از درگاه های استاندارد سیستم و برقراری اتصال و ارتباط به لحظه سیستم با سایر نرم افزارها، قابل تأیید نوسا نبوده، سیستم را از پشتیبانی خارج کرده و جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد.

یادداشت ۱۰: لیسانس نرم افزارهای آماده نوسا و خدمات مرتبط با آن فقط برای استفاده به مشتری و اگذار گردیده و خریدار حق کپی برداری، تکثیر، انتقال، بهره برداری غیر مجاز و یا واگذاری آن به شخص ثالث اعم از حقیقی و حقوقی را تحت هیچ عنوانی ندارد. با دریافت نسل و یا نسخه های بروزرسانی شده نرم افزارها، برگشت تمامی نسخه های قبلی و قفل های مربوطه الزامی است.

یادداشت ۱۱: مشتری حق برقراری هرگونه رابطه مستقیم مشاوره، کاری و یا استخدامی با همکاران نوسا را بدون مجوز کتبی صادر شده توسط افراد دارای حق امضاء نداشته و در صورت برقراری این گونه روابط، تمامی خدمات مشتری قطع می گردد.

یادداشت ۱۲: از آنجا که این ضوابط برای تمامی مشتریان یکسان بوده و در اسناد فروش ثبت می گردد، هرگونه گواهی کتبی و یا تعهدات شفاهی ارائه شده توسط پرسنل شرکت نوسا به جز موارد مندرج در این ضوابط فاقد اعتبار می باشند.