

ضوابط فروش و خدمات پس از فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای مالی نوسا

به منظور تبیین ضوابط و قواعد فروش و خدمات پس از فروش قابل دریافت به شرط پرداخت کامل صورتحساب اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای مالی نوسا، و در راستای ارائه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر در ۴ ماده، ۴ تبصره، و ۱۲ یادداشت به همراه پیوست‌های مرتبط، به عنوان ضوابط فروش و خدمات پس از فروش اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای نوسا تقدیم می‌گردد.

۱. تعریف از اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای مالی نوسا

با توجه به رشد روز افزون شبکه‌های کامپیوتری و ارتقای سطح کمی و کیفی شبکه‌های گسترده مانند اینترنت، استفاده از محصولات نرم افزاری به صورت ابری به دلیل صرفه جویی قابل توجه در هزینه‌های تهیه و نگهداری نرم افزار و سرور، و قابلیت دسترسی به لحظه به نرم افزار از هر نقطه جغرافیایی، مورد استقبال قرار گرفته است.

شرکت نرم افزار و سخت افزار ایران (نوسا) نیز همگام با رشد تکنولوژی، در سال ۱۳۸۸ امکان استفاده از نرم افزار مالی یکپارچه را به صورت ابری بر روی سرورهای شرکت به منظور معرفی و نمایش امکانات راه اندازی نمود. با توجه به استقبال مخاطبین به سرویس های ابری و بهبود زیرساخت‌های شبکه در ایران، شرکت نوسا از سال ۱۳۹۵ سرویس ابری نرم افزارهای مالی یکپارچه نوسا را برای ارائه به مشتریان به صورت رسمی آغاز نمود. در این شیوه، مشتریان از طریق اینترنت به پایگاه مربوطه در سرورهای شرکت نوسا متصل شده و بر اساس موارد و مدت زمان خریداری شده، از سیستم استفاده می‌کنند.

۲. شیوه فروش اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای نوسا

تقریباً تمامی اجزای نرم افزارهای مالی یکپارچه نوسا، به صورت ابری قابل استفاده است. با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۲، مشتری می‌تواند حق امتیاز استفاده از آخرین نسخه هر یک از نرم افزارهای و یا ابزارها را برای مدت معین و با تعداد کاربر همزمان دلخواه خریداری و در صورت نیاز نسبت به تمدید در سال‌های بعد اقدام نماید. همچنین تعداد کاربران مورد استفاده تا پایان دوره خریداری شده قابل افزایش خواهند بود. تعرفه‌های مربوط به حق امتیاز سال اول، تمدید حق امتیاز سال‌های بعد و هزینه کاربران همزمان و همچنین هزینه تغییرات، تعریف کاربران و سایر هزینه‌های مرتبط همواره بر اساس آخرین تعرفه‌های شرکت نوسا تهیه و توسط واحد فروش شرکت نوسا قابل دریافت می‌باشند.

همانند شیوه فروش لیسانس نرم افزار مالی یکپارچه نوسا، در سرویس ابری نیز تعداد کاربران همزمان مبنای اصلی محاسبه است. ولیکن پس از خرید کاربر همزمان، برای هر مشتری به تعداد کاربران همزمان خریداری شده، کاربر نرم افزار در سرور نوسا نیز تعریف می‌گردد. در صورت نیاز به تعریف کاربران مازاد غیر همزمان، تغییر در اطلاعات کاربران، برگشت پشتیبان، و یا هرگونه سرویس پشت سرور ابری نوسا، هزینه سرویس بصورت موردی دریافت می‌گردد. همچنین بر خلاف شیوه فروش لیسانس، در مدل ابری، مشتری تنها یک پایگاه اطلاعاتی در اختیار خواهد داشت و در صورت نیاز به پایگاه‌های بیشتر، می‌بایست حق امتیاز استفاده از پایگاه‌های دیگر را نیز خریداری نماید.

تبصره ۱: سرویس ابری نرم افزار حسابداری تنها بصورت سالانه قابل ارائه می‌باشد، سایر نرم افزارها و کاربران با واحد ماه و صرفاً بر اساس ماه‌های باقی‌مانده سرویس ابری حسابداری قابل فروش می‌باشد. در صورتی که نرم افزارها برای دوره‌ی طولانی تری از نرم افزار حسابداری پایه فاکتور گردد، در صورت عدم خرید آتی سرویس حسابداری، قابلیت استفاده از تمامی نرم افزارها و کاربران نیز امکان‌پذیر نمی‌باشد.

تبصره ۲: بهای سیستم مدیریت هزینه بر اساس مجموع تعداد کاربران همزمان حسابداری و دریافت و پرداخت محاسبه گردیده است. در صورت افزایش تعداد کاربران این نرم افزارها توسط خریدار و عبور از بازه‌ی مربوطه، هزینه ماهانه این سیستم در بازه جدید اخذ خواهد شد.

تبصره ۳: در سیستم حقوق و دستمزد، تنها فیلدها، فرمول‌ها و فرم‌های استاندارد به صورت ابری در اختیار خواهند بود و در صورت نیاز به تغییرات در ساختار پایه، در صورت میسر بودن تغییرات درخواستی، هزینه مربوطه بر اساس تعرفه‌های شرکت اخذ خواهد شد.

۳. خدمات رفع اشکال و آموزش

در زمان خریداری اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای مالی یکپارچه نوسا، تا زمان اتمام مدت استفاده، رفع اشکال و آموزش تلفنی و آنلاین، با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۲، به صورت رایگان انجام خواهد شد. استفاده از انجمن‌های پشتیبانی، راهنماهای نرم افزارها و ویدیوهای آموزشی موجود نیز در این دوره همواره رایگان می‌باشد. خدمات و جلسات آموزش حضوری بخشی از خدمات پشتیبانی سرویس ابری نبوده و در صورت نیاز به جلسات حضوری، هزینه این جلسات مطابق با تعرفه‌های شرکت و استانداردهای انجمن صنفی رایانه‌ای کشور دریافت می‌گردد.

ضوابط فروش و خدمات پس از فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب اشتراک سرویس ابری نرم افزارهای مالی نوسا

۴. حفاظت از اطلاعات

از آنجا که در این شیوه استفاده از نرم افزار (به صورت ابری)، اطلاعات مشتری بر روی سرورهای شرکت نوسا ذخیره و نگهداری می شود، شرکت نوسا به منظور حفظ اطلاعات مشتریان تلاش خود را جهت تهیه پشتیبان از پایگاه های اطلاعاتی مشتریان به صورت هفتگی می نماید. به همین جهت، در صورت بروز مشکل برای اطلاعات مشتری، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، امکان بازگرداندن آخرین پشتیبان سالم موجود، میسر خواهد بود. برای اطمینان خاطر، گرفتن XML حاوی تمام اطلاعات از سیستم نیز همواره به مشتری توصیه می گردد.

تبصره ۴: در پایان مدت زمان استفاده از سرویس ابری، در صورت درخواست کتبی تا ۱ ماه پس از پایان دوره اشتراک، شرکت نوسا اطلاعات مشتریان را به انتخاب مشتری در یکی از قالب های "پشتیبان نوسا"، "پشتیبان بانک اطلاعاتی SQL" و یا "با فرمت XML" در اختیار وی قرار خواهد داد.

یادداشت ۱: وجود زیرساخت مورد نیاز برای استفاده از کلاینت ابری نوسا توسط مشتری الزامی است. آخرین نسخه نیازمندی های شبکه، 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 ۲: 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، باج افزارها، ویروس ها 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 های مربوط به این قبیل امور را مطابق با صورتحساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

یادداشت ۳: مسئولیت صحت اطلاعات، نگهداری، ورود، اصلاح و هرگونه تغییر در اطلاعات به عهده خریدار می باشد و شرکت نوسا به هیچ عنوان وارد مقوله 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، شرکت نوسا ملزم و متعهد است در صورت وجود نسخه پشتیبان سالم، در بازبازی فایل پشتیبان همکاری نماید.

یادداشت ۴: ارائه هرگونه راهکار اجرایی و اعمال هرگونه تغییرات در ساختار مالی مشتری، اعم از ساختار کدینگ، الگوه، قوانین، ... و همچنین ارائه هرگونه خدمات خارج از ساعات کاری شرکت نوسا، توسط کارشناسان پشتیبانی در قالب این ضوابط غیرمجاز بوده و قابل تایید شرکت نوسا نمی باشد.

یادداشت ۵: منظور از لغت جلسه در این مستند، حداکثر ۳ ساعت خدمات توسط یکی از پرسنل نوسا است که در محل مشتری و یا در شرکت نوسا قابل ارائه می باشد.

یادداشت ۶: در زمان ارائه خدمات پشتیبانی حضوری در مراکزی که فاصله آنها از دفاتر 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 ۷: مواردی مانند فراخوانی اطلاعات از فایل اکسل و هر گونه 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 تایید نوسا نبوده، سیستم را از پشتیبانی خارج کرده و جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد.

یادداشت ۸: حق امتیاز استفاده از سرویس ابری 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.

یادداشت ۹: این مستند تنها شامل ضوابط مرتبط با اشتراک نرم افزارهای مالی نوسا می باشد، در مواردی که خریدار از سایر محصولات و خدمات شرکت نوسا نیز بهره برداری می نماید، تمامی ضوابط مربوطه بصورت جداگانه قابل دریافت می باشند. چنانچه مشتری در اجرای ضوابط و یا پرداخت هزینه های خرید و یا بروزسانی بخشی از محصولات و خدمات خود اقدام ننماید، تمامی تعهدات شرکت نوسا به مشتری در خصوص تمامی محصولات و خدمات قطع خواهد گشت.

یادداشت ۱۰: 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 شرکت نوسا نداشته و در صورت برقراری این گونه روابط، تمامی تعهدات و خدمات به مشتری قطع می گردد. در صورت خرابی داده و یا بروز مشکلات در نتیجه همکاری شخصی با همکاران فعلی و یا قبلی نوسا و دیگر اشخاص در پشتیبانی نرم افزارها و راهکارها، تمامی خسارات وارده به عهده مشتری خواهد بود.

یادداشت ۱۱: شرکت نوسا مسئولیت پرداخت هرگونه خسارت احتمالی را به عهده نخواهد گرفت و در صورت نیاز به دریافت انواع خسارت توسط مشتری، تمامی هزینه های بیمه مسئولیت خسارت های درخواست شده با سقف درخواستی نزد یکی از شرکت های بیمه و هزینه های سربار مرتبط به عهده مشتری می باشد.

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. در صورت اعلام پرسنل به مواردی خارج از این ضوابط و یا درخواست همکاری شخصی پرسنل با خریدار، لطفاً این موضوع را به مدیریت نوسا گزارش دهید تا در ارائه یکسان خدمات خوب و برخورد یکنواخت پرسنل با مشتریان کوشا باشیم.