

ضوابط فروش نرم افزارهای آماده نوسا

به منظور تبیین ضوابط و قواعد فروش و خدمات پس از فروش، مستند حاضر در ۴ ماده، ۱۲ تبصره و ۱۲ یادداشت به همراه آخرین نیازمندی‌های سخت‌افزاری نرم‌افزارها و پیوست‌های مرتبط، به عنوان ضوابط و تعهدات خرید نرم‌افزارهای آماده نوسا تقدیم می‌گردد. تمامی تعهدات از جانب شرکت نوسا در این ضوابط به شرط پرداخت کامل و عدم وجود بدهی معتبر است. همچنین صورت‌حساب‌های مشتری همواره مرجع تشخیص نرم‌افزارها و ابزارهای خریداری شده می‌باشند.

شرح و مدت زمان خدمات پشتیبانی و دریافت نسخ رایگان نرم‌افزارهای نوسا از تاریخ صورت‌حساب

نصب و آموزش	رفع اشکال	ارائه نسخه جدید
شش ماه	یک سال	یک سال
سه ماه	یک سال (مشروط)*	-
دو جلسه طی ۱ ماه	-	-

* مشروط به وجود آخرین نسخه از نرم‌افزارها

جزئیات ضوابط و تعهدات نرم‌افزارهای آماده نوسا به شرط پرداخت کامل وجه صورت‌حساب، در ۴ ماده، ۱۲ تبصره و ۱۲ یادداشت به شرح ذیل قابل ارائه خواهد بود:

ماده ۱. نصب و آموزش

مدت زمان خدمات رایگان نصب و آموزش، با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۲، از تاریخ صورت‌حساب خرید، در خصوص خرید اولین لایسنس نرم‌افزاری به مدت ۶ ماه، در خصوص خرید مجدد لایسنس نرم‌افزار از قبل خریداری شده و یا خرید اولیه و یا مجدد لایسنس سایر نرم‌افزارها به مدت ۳ ماه، و در خصوص ارتقای مدل نرم‌افزارها، خرید ابزارها، افزایش کاربرها و یا امکانات نرم‌افزارها تا دو جلسه طی حداکثر یک ماه می‌باشد.

تبصره ۱: نصب و آموزش صرفاً شامل نصب نرم‌افزارهای خریداری شده از نوسا و ارائه آموزش‌های کاربردی این نرم‌افزارها می‌باشد. بدیهی است که نصب سایر نرم‌افزارهای زیرساخت مانند ویندوز یا SQL و یا انجام هرگونه کار اجرایی از قبیل تعریف و یا تغییر در فرم‌ها، گزارش‌ها، شرایط، کدینگ، داده و یا ساختار، بخشی از خدمات پشتیبانی نمی‌باشد. در صورت نیاز به همکاری در این‌گونه خدمات اجرایی و میسر بودن آن‌ها توسط این شرکت، هزینه‌های مربوطه مطابق با تعرفه‌های نوسا و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اخذ خواهد شد.

تبصره ۲: با توجه به ماهیت نرم‌افزار پرستلی و حقوق و دستمزد، تنها در طول مدت خدمات رایگان نصب و آموزش اولیه، تغییرات ساختاری این سیستم نیز تا یک مورد به صورت رایگان انجام خواهد شد. شایان ذکر است در جلسات نصب و آموزش رایگان حاصل از خرید لایسنس کاربر دستمزد و یا ارتقای مدل، اعمال تغییرات ساختاری رایگان نبوده و در صورت نیاز به تغییرات ساختاری، هزینه مربوطه مطابق تعرفه‌های شرکت اخذ خواهد شد. از آنجا که نرم‌افزار دستمزد به سفارش مشتری تغییر می‌کند و قابل تغییر توسط مشتری نیز می‌باشد، کنترل صحت و قانونی بودن تمامی ساختارها، محاسبات، پرداخت‌ها، گزارش‌ها، اطلاعات ثبتی و ارسالی همواره به عهده مشتری می‌باشد.

تبصره ۳: ابزار متمرکز تولید گزارشات خاص یک محیط پیشرفته تولید گزارش‌هایی مانند صورت‌های مالی، گزارش سامانه نظارت آبی دیوان محاسبات (سنا)، گزارش سنما و ... بوده که در قالب Template های استاندارد اکسل عرضه می‌گردند. از آنجا که اخذ گزارش‌های استاندارد وابستگی زیادی به ساختار مالی مشتری و نحوه ثبت رویدادها دارد، کنترل و صحت داده و قالب‌ها و همچنین رفع مشکلات مربوط به محتوای داده و ساختار که اخذ گزارش‌های استاندارد را با مشکل مواجه می‌نماید همواره به عهده مشتری می‌باشد. در صورت نیاز به اعمال تغییرات در قالب نمونه خریداری شده، در صورت میسر بودن اعمال تغییرات درخواستی، هزینه‌های مربوطه مطابق با تعرفه‌های شرکت و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اخذ خواهد شد. شایان ذکر است مشتری تنها امکان اخذ گزارش‌های خریداری شده با استاندارد نوسا را داشته و در مورد سایر گزارش‌ها، تغییرات و یا نسخ آتی این گزارش‌ها، شرکت نوسا هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

تبصره ۴: نرم‌افزار مدیریت فرآیندها و اتوماسیون کسب و کار، یک نرم‌افزار خام بدون هرگونه فرآیند از پیش تعریف شده می‌باشد. تعریف، تغییر، و کنترل صحت فرآیندهای گوناگون در این نرم‌افزار همواره به عهده مشتری است. در صورت موجود بودن فرآیند از پیش تعریف شده مورد نیاز مشتری، خرید آن بصورت جداگانه امکان پذیر بوده و در صورت نیاز به مشاوره در راه اندازی فرآیندها و یا اجرا، طراحی و تغییر در فرآیندها و زیرساخت جاوا اسکریپت جهت پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده، هزینه مشاوره و اجرای این ساختار بصورت جداگانه مطابق با تعرفه‌های نوسا دریافت می‌گردد.

تبصره ۵: نرم‌افزارهای مدیریت اطلاعات کتابشناختی سیم‌رغ و مدیریت میراث فرهنگی ققنوس شامل پایگاه‌های استاندارد با تعاریف عام می‌باشند، این پایگاه‌ها برای مشتریان آخرین نسخه از نرم‌افزارها از طریق سایت شرکت نوسا به نشانی www.nosa.com قابل دریافت می‌باشند. چنانچه مشتری درخواست تعریف پایگاه جدید و یا تغییرات در این پایگاه‌ها را از شرکت نوسا نماید و اعمال این تغییرات میسر باشد، هزینه‌های مربوطه مطابق با تعرفه‌های نوسا و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اخذ خواهد شد.

ضوابط فروش نرم افزارهای آماده نوسا

تبصره ۶: همراه با بروزسانی نسخه پورتال نوسا و سیمرغ، این ابزار مطابق با پیش فرض نوسا ارائه می گردد. چنانچه مشتری درخواست آموزش یا تغییرات در پورتال (ها) را از شرکت نوسا نماید و این امر میسر باشد، هزینه های مربوطه مطابق با آخرین تعرفه های نوسا اخذ خواهد شد.

تبصره ۷: تبدیل اطلاعات از سایر پایگاه های اطلاعاتی به نرم افزارهای نوسا و همچنین اصلاح ساختارهای اطلاعاتی و محاسباتی جزو خدمات پیش از فروش و پشتیبانی محسوب نمی شود. مشتری می تواند از شرکت نوسا همکاری در این گونه خدمات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن انجام خدمات درخواستی، هزینه های مربوطه مطابق با تعرفه های شرکت و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد. تبدیل اطلاعات صرفاً شامل محدوده ای از اطلاعات پایه می باشد که توسط شرکت نوسا قابل تبدیل تشخیص داده شود. این اطلاعات همواره به شکلی که در سیستم مبدأ بوده و بدون اصلاحات تبدیل می گردد. صحت اطلاعات تبدیل شده همواره به عهده خریدار می باشد.

ماده ۲. ارائه نسخه های جدید

مدت زمان ارائه رایگان نسخه های جدید، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، در خصوص خرید اولین لایسنس نرم افزاری، از تاریخ صورت حساب خرید به مدت ۱ سال می باشد. در خصوص خرید مجدد لایسنس نرم افزار از قبل خریداری شده و یا خرید اولیه و یا مجدد لایسنس سایر نرم افزارها، ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها، افزایش کاربرها، امکانات نرم افزارها، و یا سایر موارد، نسخه جدید بصورت رایگان ارائه نمی گردد.

تبصره ۸: نسخ بروز شده در برگزیده بهبود امکانات و رفع خطاهای بسته نرم افزاری آماده واگذار شده می باشد، لذا ارائه سایر ابزار و نرم افزارهای خریداری نشده شامل آن نمی گردد. چنانچه در تکنولوژی استفاده شده در طراحی و تولید نرم افزارها تغییر ساختاری و اساسی از قبیل تغییر زبان زیرساخت، سیستم عامل، پلتفرم (Platform) و یا تغییرات در نحوه ارتباط با کاربران صورت پذیرد، به نحوی که نسل جدیدی از نرم افزارها توسط شرکت نوسا تولید و به بازار عرضه گردد، نرم افزارهای عرضه شده، نسخه بروز شده نرم افزارهای فعلی محسوب نخواهند شد. همچنین همواره ویژگی های خاص که به عنوان Option یا ابزار به نرم افزارهای فعلی اضافه و به ازای دریافت وجه واگذار می شوند، به عنوان امکانات نسخه بروز شده محسوب نمی شوند.

ماده ۳. رفع اشکال خطاهای موجود و حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا

رفع کلیه خطاهای موجود و یا حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا مشروط به تهیه و وجود آخرین نسخه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۲، از تاریخ صورت حساب خرید در خصوص خرید اولیه و یا مجدد لایسنس نرم افزارها به مدت ۱ سال می باشد. ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها، افزایش کاربرها، امکانات نرم افزارها، و یا سایر موارد شامل افزایش زمان خدمات رفع اشکال نمی گردد.

تبصره ۹: ایجاد هرگونه تغییرات در ساختار پایگاه های اطلاعاتی به صورت مستقیم از طریق SQL Server و یا اعمال تغییرات از طریق سایر نرم افزارها و یا مواردی مانند فراخوانی اطلاعات از فایل اکسل و هر گونه فرآیند ورود اطلاعات به جز از درگاه های استاندارد نرم افزارها و برقراری اتصال و ارتباط به لحظه نرم افزارها با سایر سیستم ها بدون استفاده از API سرور نوسا قابل تأیید نبوده و نرم افزارها را از 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، مشتری موظف است هزینه های مربوط به این قبیل امور را مطابق با صورت حساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

ماده ۴. لایسنس استفاده از نرم افزارها و شرایط استفاده از قفل های سخت افزاری

نسخه اجرایی از لایسنس نرم افزارهای آماده نوسا و خدمات مرتبط با آن فقط برای استفاده به مشتری واگذار گردیده و مشتری حق کپی برداری، تکثیر، انتقال، بهره برداری غیرمجاز و یا واگذاری آن به شخص ثالث اعم از حقیقی و حقوقی را تحت هیچ عنوانی ندارد. با دریافت نسل و یا نسخ جدید نرم افزار، برگشت تمامی نسخه های قبلی و قفل های مربوطه الزامی است. قفل های سخت افزاری همراه با نرم افزار (های) پایه، ابزاری برای کنترل و نگهداری لایسنس نرم افزارها بوده و برای جلوگیری از استفاده و کپی غیرمجاز آن ها تعبیه گردیده است. اطلاعات مشتری در این قفل ها هرگز ذخیره نمی شود و مسئولیت نگهداری و سلامت آن ها همواره به عهده خریدار می باشد. وجود قفل های سخت افزاری USB بروز شده برای استفاده از نسخ جدید نرم افزارها الزامی است.

تبصره ۱۰: به دلایل امنیتی، کنترل کپی برداری غیر مجاز، کنترل پرداخت های غیر نقدی، قابلیت ارائه کاربر و یا امکانات اجاره ای و همچنین جهت همکاری بهتر در شرایط مفقودی یا سرقت قفل ها، یک سیستم امنیتی درون قفل های سخت افزاری تعبیه گردیده که در مواقع مختلف بین چند ماه تا چند سال و یا همراه با نوسانات سیگنال و همچنین تلاش به شکستن قفل ها فعال می گردد. پس از فعال شدن این سیستم، قفل های سخت افزاری نیاز به برنامه ریزی مجدد خواهند داشت. برای قفل های USB این امر هیچ گونه هزینه ای دربر نداشته و وابسته به وجود پشتیبانی یا آخرین نسخه نخواهد بود. برنامه ریزی قفل های USB در هر یک از دفاتر شرکت نوسا تا زمان رایج بودن این نوع تکنولوژی در سطح کشور قابل انجام می باشد.

تبصره ۱۱: سرویس های مازاد برخی از نرم افزارها مانند شبکه سیمرغ، گنجینه کتاب نوسا، ابر ققنوس، سرویس فراخوانی آنلاین اطلاعات کتابخانه ملی و سرویس فراخوانی آنلاین کتابخانه کنگره آمریکا بخشی از نرم افزارهای خریداری شده یا بروز شده نبوده و بصورت ارزش افزوده تنها تا زمانی که در استراتژی شرکت نوسا معنا دار و امکان پذیر باشد به مشتریان آخرین نسخه از نرم افزارهای آماده مربوطه ارائه می گردد.

ضوابط فروش نرم افزارهای آماده نوسا

تبصره ۱۲: خرید لایسنس نرم افزارها و یا نسخ جدید آن هرگز شامل Source نرم افزار و دیگر مستندات فنی و طراحی نمی باشد و به هیچ عنوان هیچ یک از موارد مذکور در هیچ مقطعی از زمان در اختیار مشتری قرار نخواهد گرفت. تمامی بروشورها و مستندات موجود نحوه نصب و کار با نرم افزارها از طریق سایت نوسا (www.nosa.com) در اختیار خریداران آخرین نسخ نرم افزارها قرار دارد. مالکیت و کلیه حق و حقوق مادی و معنوی ناشی از تمامی نسخ لایسنس نرم افزارهای فروخته شده و مستندات مربوطه برای همیشه و از هر جهت برای شرکت نرم افزار و سخت افزار ایران (نوسا) محفوظ است.

یادداشت ۱: استفاده از آخرین نسخه بروز شده تمامی نرم افزارهای نوسا 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 کامل 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 مجموعه جهت دریافت خدمات از نوسا توسط مشتری الزامی است. آخرین نسخ نیازمندی ها همواره در سایت نوسا به آدرس www.nosa.com قابل دریافت می باشد. استفاده از سرورهای مجازی در کارکرد مناسب قفل USB مشکل ساز بوده و بدون ابزار USB Over IP پیشنهاد نمی گردد، همچنین وجود اینترنت مناسب و IP Static برای استفاده از SOAP و API سرور الزامیست.

یادداشت ۳: خدمات پس از فروش نوسا فقط در خصوص نرم افزارهای آماده خریداری شده از این شرکت، مطابق با امکانات مندرج در بروشورها و مستندات امکانات نسخه در زمان خریداری می باشد. مشکلات حادث شده به دلیل اشتباهات کاربری، دسترسی غیر مجاز، عدم مسئولیت استفاده کننده، تغییرات نسخه 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 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 کنترل صحت داده و اطلاعات مشتری نمی شود و هیچ گونه مسئولیتی در خصوص اطلاعات مشتری ندارد. چنانچه در حین انجام خدمات توسط شرکت نوسا، اطلاعات مربوط به نرم افزارهای مشتری دچار اشکال یا تخریب گردد، مشتری ملزم و متعهد است که نسخه به روز پشتیبان کنترل شده پس از آزمایش صحت پایگاه اطلاعاتی کامل و سالم (Backup اطلاعات سالم) پایگاه (های) خود را داشته باشد و شرکت نوسا ملزم و متعهد است در صورت وجود نسخه پشتیبان سالم پایگاه (ها) (Backup اطلاعات سالم) در صورت نیاز در بازبازی فایل پشتیبان مشتری همکاری نموده و آموزش های لازم را انجام دهد.

یادداشت ۵: کلیه خدمات به سه شیوه حضوری، تلفنی و آنلاین قابل انجام هستند. تشخیص نوع ارائه خدمات همواره به عهده کارشناسان شرکت نوسا می باشد. شایان ذکر است پشتیبانی صرفاً در مرکز نصب نرم افزار، مندرج در صورتحساب فروش، قابل انجام است.

یادداشت ۶: منظور از لغت جلسه حداکثر ۳ ساعت خدمات توسط یکی از پرسنل نوسا است که در محل مشتری و یا در شرکت نوسا قابل ارائه می باشد. در زمان ارائه خدمات پشتیبانی حضوری در مراکزی که فاصله آن ها از دفتر شرکت نوسا بیش از ۵۰ کیلومتر باشد، هزینه ایاب و ذهاب، ماموریت و اقامت پرسنل پشتیبانی، بر اساس تعرفه های شرکت نوسا به صورت جداگانه اخذ می گردد.

یادداشت ۷: ارائه هرگونه راهکار اجرایی و اعمال هرگونه تغییرات در ساختار اطلاعات مشتری، اعم از ساختار کدینگ، الگوها، 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 ۸: پس از گذشت مدت خدمات نصب، آموزش و ارائه نسخ جدید رایگان، هزینه تهیه نسخه های جدید و پشتیبانی نرم افزارها مطابق با آخرین تعرفه های نوسا و منطبق با فرمول های خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

یادداشت ۹: این مستند تنها شامل ضوابط مرتبط با فروش نرم افزارهای آماده نوسا می باشد، در مواردی که خریدار از سایر محصولات و خدمات شرکت نوسا مانند راهکارهای RFID، سایر نرم افزارها، سخت افزارها و ... نیز بهره برداری می نماید، تمامی ضوابط مربوطه بصورت جداگانه قابل دریافت می باشند. چنانچه مشتری در اجرای ضوابط و یا پرداخت کامل هزینه های خرید و یا بروزرسانی بخشی از محصولات و خدمات خود اقدام ننماید، و یا هرگونه بدهی خود را بصورت کامل تسویه نکرده باشد، 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 قبلی و فعلی 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 نوسا 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 غیر مجاز در پشتیبانی نرم افزارها و راهکارها، این شرکت هیچگونه مسئولیتی در خصوص تبعات وارده نخواهد داشت و رفع اینگونه خرابی ها بخشی از تعهدات پشتیبانی شرکت نوسا نمی باشد.

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 نزدیکی از شرکت های بیمه و هزینه های سربار مرتبط با آن 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 شرکت نوسا گزارش دهید تا در ارائه یکسان خدمات مطلوب و برخورد یکنواخت پرسنل با مشتریان کوشا باشیم.