

## ضوابط خدمات پس از فروش نرم افزارهای مالی نوسا

نسخه ۵

به منظور تبیین ضوابط و قواعد خدمات پس از فروش در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر در ۵ ماده، ۷ تبصره و ۱۴ یادداشت به همراه پیوست های مرتبط، به عنوان ضوابط و تعهدات پشتیبانی شرکت نوسا تقدیم می گردد. در این مستند، صورتحساب های خرید مرجع تشخیص نرم افزارها و ابزارهای خریداری شده می باشد

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

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

جزئیات ضوابط و تعهدات پشتیبانی به شرح ذیل می باشد

خدمات پشتیبانی نرم افزارهای مالی نوسا به شرط پرداخت کامل وجه توسط خریدار، در پنج ماده قابل ارائه خواهد بود:

#### ۱- نصب و آموزش

مدت زمان خدمات رایگان نصب و آموزش، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۴، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار حسابداری، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۶ ماه، و در خصوص خرید لیسانس مجدد نرم افزار حسابداری و دیگر نرم افزارها، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۳ ماه، و در خصوص ارتقای مدل نرم افزارها یا خرید ابزارها و لیسانس کاربر ورود اطلاعات نرم افزارها، پس از پرداخت کامل صورتحساب، تا ۲ جلسه طی حداکثر یک ماه می باشد.

**تبصره ۱:** با توجه به ماهیت نرم افزار پرسنلی و حقوق و دستمزد، تنها در طول مدت خدمات رایگان نصب و آموزش اولیه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۴، 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 لیسانس کاربر دستمزد و یا ارتقای مدل، اعمال تغییرات ساختاری رایگان نبوده و در صورت نیاز به تغییرات ساختاری، 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.

#### ۲- ارائه نسخه های جدید

مدت زمان ارائه رایگان نسخه های جدید، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۴، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار حسابداری، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۳ سال و در خصوص خرید لیسانس مجدد نرم افزار حسابداری و دیگر نرم افزارها، ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها و یا افزایش لیسانس کاربر نرم افزارها، نسخه جدید ارائه نمی گردد.

**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 گردد 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 عرضه شده نسخه بروز شده نرم افزار قبلی محسوب نمی شود.

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

## ضوابط خدمات پس از فروش نرم افزارهای مالی نوسا

نسخه ۵

### 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 ۱۴، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار حسابداری، از تاریخ صورت حساب خرید به مدت ۳ سال، در خصوص خرید لیسانس مجدد نرم افزار حسابداری و دیگر نرم افزارها، از تاریخ صورت حساب خرید به مدت ۱ سال برای نرم افزارهای خریداری شده می باشد. ارتقای مدل نرم افزارها یا خرید ابزارها و یا افزایش لیسانس کاربر نرم افزارها شامل خدمات رفع اشکال نمی گردد.

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

رفع این گونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد و در صورت اعلام نیاز به همکاری نوسا و میسر بودن رفع این گونه مشکلات، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ 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 غیرمجاز به نرم افزار و داده های مربوطه

رفع این گونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد و در صورت اعلام نیاز به همکاری نوسا و میسر بودن رفع این گونه مشکلات، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

**تبصره ۴:** 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 حیث 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 مربوطه 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 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.

**تبصره ۵:** 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 مبدأ بوده تبدیل شده و هیچ گونه اصلاح ساختار در اطلاعات توسط شرکت نوسا انجام نخواهد گرفت. کنترل و صحت اطلاعات تبدیل شده به عهده خریدار می باشد.

### ۵- خدمات ابزار متمرکز تولید گزارشات خاص

ابزار متمرکز تولید گزارشات خاص 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 ۱۴، آموزش نحوه استفاده از سیستم تا حداکثر دو جلسه طی 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 خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد. کنترل و صحت قالب های ساخته شده به عهده خریدار می باشد.

**تبصره ۶:** ابزار تولید گزارشات خاص، به منظور اخذ گزارشات خاصی مانند صورت های مالی اساسی به همراه یادداشت های توضیحی، گزارش سامانه نظارت آنی 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 ۷:** از آنجا که اخذ گزارشاتی 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.

## ضوابط خدمات پس از فروش نرم افزارهای مالی نوسا نسخه ۵

**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](http://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 بازبازی فایل پشتیبان مشتری همکاری نموده و آموزش های لازم را انجام دهد.

**یادداشت ۵:** در زمان خرید ابزارها (ابزار اتصال از راه دور SOAP، ابزار گزارشات خاص و ...) و لیسانس کاربر نرم افزارها، صرفاً خدمات مربوط به نصب و آموزش پس از پرداخت کامل صورتحساب حداکثر ۲ جلسه طی یک ماه می باشد و مدت زمان مربوط به سایر خدمات تغییری نخواهد کرد.

**یادداشت ۶:** کلیه خدمات رایانه ای فوق الذکر به سه شیوه حضوری، تلفنی و آنلاین قابل انجام هستند. تشخیص نوع ارائه خدمات 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 ۷:** 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 ۸:** 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 ۹:** 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 ۱۰:** 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 تایید نوسا نبوده، سیستم را از پشتیبانی خارج کرده و جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد.

**یادداشت ۱۱:** 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 نسخ جدید نرم افزار، برگشت تمامی نسخه های قبلی و قفل های مربوطه الزامی است.

**یادداشت ۱۲:** پس از گذشت مدت خدمات نصب و آموزش، ارائه نسخه جدید و رفع اشکال رایگان، هزینه تهیه نسخه های جدید و پشتیبانی های سالیانه نرم افزارها بر اساس آخرین نرخ ها و فرمول های مصوب سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور می باشد.

**یادداشت ۱۳:** 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 ۱۴:** 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.