

ضوابط فروش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا

به منظور تبیین ضوابط و قواعد فروش و خدمات پس از فروش در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر در ۷ ماده، ۷ تبصره و ۱۴ یادداشت به همراه پیوست‌های مرتبط، به عنوان ضوابط و تعهدات شرکت نوسا تقدیم می‌گردد. در این مستند، صورتحساب‌های مشتری همواره مرجع تشخیص نرم افزارها و ابزارهای خریداری شده می‌باشد.

شرح و مدت زمان خدمات پشتیبانی رایگان نرم افزارهای مدیریت اطلاعات 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	-	-
دو جلسه طی ۱ ماه	-	-

*مشروط به وجود آخرین نسخه از نرم افزارها

جزئیات ضوابط و تعهدات پشتیبانی نرم افزارهای مدیریت اطلاعات به شرط پرداخت کامل وجه توسط خریدار، در شش ماده 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 ۱۴، از تاریخ صورتحساب خرید، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات به مدت ۶ ماه، در خصوص خرید مجدد لیسانس همان نرم افزار مدیریت اطلاعات و خرید اولیه و یا مجدد لیسانس سایر نرم افزارها به مدت ۳ ماه، و در خصوص ارتقای مدل نرم افزارها یا خرید ابزارها و لیسانس کاربر ورود اطلاعات نرم افزارها تا دو جلسه طی حداکثر یک ماه می‌باشد.

تبصره ۱: خدمات نصب و آموزش صرفاً شامل نصب نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا و ارائه آموزش‌های کاربردی و مدیریتی این نرم افزارها می‌باشد. بدیهی است که نصب سایر نرم افزارهای زیرساخت و یا انجام هرگونه کار اجرایی از قبیل تعریف و یا تغییر در فرم‌ها، گزارش‌ها، شرایط، و یا ساختار، بخشی از خدمات پشتیبانی نوسا نمی‌باشد. در صورت نیاز به همکاری نوسا در این گونه خدمات اجرایی و میسر بودن اجرای آن توسط 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: نرم افزارهای مدیریت اطلاعات کتابشناختی سیمرغ و مدیریت مراکز ققنوس شامل پایگاه‌های استاندارد با تعاریف عام می‌باشند، این پایگاه‌ها برای مشتریان آخرین نسخه از نرم افزارها 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 داشته باشد 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.

ماده ۲. ارائه نسخه‌های جدید

مدت زمان ارائه رایگان نسخه‌های جدید، با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۴، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۱ سال می‌باشد. در خصوص خرید مجدد لیسانس همان نرم افزار مدیریت اطلاعات و یا خرید اولیه و یا مجدد لیسانس سایر نرم افزارها، ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها، و یا افزایش لیسانس کاربر نرم افزارها، نسخه جدید ارائه نمی‌گردد.

تبصره ۳: ارائه نسخه بروز شده، در برگیرنده بهبود امکانات و رفع خطاهای بسته نرم افزاری آماده و گذار شده می‌باشد، لذا ارائه سایر نرم افزارها شامل آن نمی‌گردد. همچنین 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 در نحوه ارتباط با کاربران صورت پذیرد، به نحوی که نسل جدیدی از نرم افزار توسط شرکت نوسا تولید و به بازار عرضه گردد، نرم افزارهای عرضه شده، نسخه بروز شده نرم افزارهای فعلی محسوب نخواهد شد. همچنین ویژگی‌های خاص که به عنوان Option یا ابزار به نرم افزارهای فعلی اضافه و به ازای دریافت وجه واگذار می‌شوند، به عنوان نسخه بروز شده محسوب نمی‌شوند.

ضوابط فروش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا

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

مدت زمان رفع کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا مشروط به تهیه آخرین نسخه، با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۴، از تاریخ صورتحساب خرید در خصوص خرید لیسانس تمامی نرم افزارهای مدیریت اطلاعات به مدت ۱ سال می‌باشد. ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها و یا افزایش کاربر نرم افزارهای مدیریت اطلاعات شامل افزایش زمان خدمات رفع اشکال نمی‌گردد.

تبصره ۴: ایجاد هرگونه تغییرات در ساختار پایگاه‌های 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 درگاه‌های استاندارد نرم افزارها و برقراری اتصال و ارتباط به لحظه نرم افزارها با سایر سیستم‌ها قابل تأیید نبوده، نرم افزارهای خریدار را از پشتیبانی خارج کرده و جزو خدمات پشتیبانی نمی‌باشد. در صورت بروز مشکل برای این پایگاه‌ها، خریدار می‌تواند از شرکت نوسا همکاری برای رفع این گونه مشکلات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن، خریدار موظف است هزینه‌های مربوط به این قبیل امور را مطابق با صورتحساب جداگانه صادر شده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

ماده ۴. لیسانس استفاده از نرم افزارها و شرایط استفاده از قفل‌های سخت‌افزاری

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، بهره‌برداری 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 نسخه‌های قبلی و قفل‌های مربوطه الزامی است. قفل‌های سخت‌افزاری همراه با نرم افزار پایه، ابزاری برای کنترل و نگهداری لیسانس نرم افزارها بوده و برای جلوگیری از کپی غیرمجاز آن‌ها استفاده می‌گردد. اطلاعات مشتری در این قفل‌ها هرگز ذخیره نمی‌شود و مسئولیت نگهداری و سلامت آن‌ها همواره به عهده خریدار می‌باشد. وجود قفل‌های سخت‌افزاری USB بروز شده برای استفاده از نسخ جدید نرم افزارها الزامی است.

تبصره ۵: به دلایل امنیتی، کنترل کپی برداری غیر مجاز، کنترل پرداخت‌های غیر نقدی، قابلیت ارائه کاربر و یا امکانات اجاره‌ای و همچنین جهت همکاری بهتر در شرایط مفقودی یا سرقت قفل‌ها، یک سیستم امنیتی درون قفل‌های سخت‌افزاری تعبیه گردیده که در مواقع مختلف بین چند ماه تا چند سال و یا همراه با نوسانات سیگنال و همچنین تلاش به شکستن قفل‌ها فعال می‌گردد. پس از فعال شدن این سیستم، قفل‌های سخت‌افزاری نیاز به برنامه‌ریزی مجدد خواهند داشت. برای قفل‌های USB این امر هیچ گونه هزینه‌ای در بر نداشته و وابسته به وجود پشتیبانی یا آخرین نسخه نخواهد بود. برنامه‌ریزی قفل‌های USB در هر یک از دفاتر شرکت نوسا تا زمان رایج بودن این نوع تکنولوژی در سطح کشور قابل انجام می‌باشد.

ماده ۵. تبدیل اطلاعات از سایر نرم افزارها

تبدیل اطلاعات از سایر پایگاه‌های اطلاعاتی به نرم افزارهای خریداری شده نوسا و همچنین اصلاح ساختارهای اطلاعاتی و محاسباتی جزو خدمات پشتیبانی محسوب نمی‌شود. خریدار می‌تواند از شرکت نوسا همکاری در این گونه خدمات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن انجام خدمات درخواستی، هزینه‌های مربوطه مطابق با تعرفه‌های شرکت و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اخذ خواهد شد.

تبصره ۶: تبدیل اطلاعات صرفاً شامل محدوده‌ای از اطلاعات پایه می‌باشد که توسط شرکت نوسا قابل تبدیل تشخیص داده شود. این اطلاعات به شکلی که در سیستم مبدأ بوده و بدون هیچ گونه تغییر یا اصلاحات تبدیل می‌گردد. صحت اطلاعات تبدیل شده همواره به عهده خریدار می‌باشد.

ماده ۶. پورتال‌های نوسا و سیمرغ

پورتال‌های نوسا و سیمرغ نسخه بومی شده و توسعه یافته‌ای از سیستم مدیریت محتوای دات نت نیوک (DNN) است که به منظور پوشش نیازهای کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و آرشیوها بهینه و مازول‌های خاص نرم افزارهای نوسا برای آن‌ها تهیه شده است. با خرید این ابزار نسخه تحویلی مطابق با پیش‌فرض نوسا می‌باشد. چنانچه مشتری درخواست آموزش یا تغییرات در این ابزار را از شرکت نوسا داشته باشد و ارائه این آموزش و یا 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.

ماده ۷. سرویس‌های مازاد نرم افزارهای مدیریت اطلاعات

همزمان با خرید برخی از نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا، مشتری به سرویس‌های مازاد این نرم افزارها مانند شبکه سیمرغ، گنجینه کتاب نوسا، سرویس فراخوانی آنلاین اطلاعات کتابخانه ملی و سرویس فراخوانی آنلاین کتابخانه کنگره آمریکا نیز دسترسی خواهد داشت. این سرویس‌ها بخشی از نرم افزارهای خریداری شده نبوده و بصورت ارزش افزوده تا زمانی که در استراتژی این شرکت معنا دار باشد به مشتریان آخرین نسخه از نرم افزارها ارائه می‌گردد.

ضوابط فروش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا

تبصره ۷: در صورت عدم استفاده مشتری از آخرین نسخه نرم افزارهای مدیریت اطلاعات، قابلیت استفاده از این سرویس ها نیز قطع می گردد.

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 مجموعه جهت دریافت خدمات از نوسا توسط مشتری الزامی است. آخرین نسخه نیازمندی ها همواره در بخش پشتیبانی و آموزش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات 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، 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 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 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: در زمان خرید ابزارها (مدیریت هزینه، ابزار اتصال 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 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 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: 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 ۹: 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 ۱۰: 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 ۱۱: این مستند تنها شامل ضوابط مرتبط با فروش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا می باشد، در مواردی که خریدار از سایر محصولات و خدمات شرکت نوسا مانند نرم افزارهای مالی، راهکارهای RFID و ... 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 بروزرسانی بخشی از محصولات و خدمات خود اقدام ننماید، تمامی تعهدات شرکت نوسا به مشتری در خصوص تمامی محصولات و خدمات قطع خواهد گشت.

یادداشت ۱۲: 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 ۱۳: 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 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. 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.