

## ضوابط فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مدیریت اطلاعات نوسا

به منظور تبیین ضوابط و قواعد خدمات پس از فروش قابل دریافت به شرط پرداخت کامل صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مدیریت اطلاعات نوسا، و در راستای ارائه هرچه بهتر خدمات نرم افزاری، مستند حاضر در ۲ ماده، ۸ تبصره، و ۱۴ یادداشت به همراه پیوسته های مرتبط، به عنوان ضوابط و تعهدات بروزرسانی نسخه تقدیم می گردد. این ضوابط به شرط پرداخت کامل از تاریخ صورتحساب تا پایان مدت درج شده در صورتحساب بروزرسانی مربوطه 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 مدیریت اطلاعات مورد استفاده مشتری، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۴، 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 واکتار شده می باشد، لذا ارائه سایر نرم افزارها شامل آن نمی گردد. 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 ویژگی های خاص که به عنوان Option یا ابزار به نرم افزارهای فعلی اضافه و به ازای دریافت وجه واکتار می شوند، به عنوان نسخه بروز شده محسوب نمی شوند.

**تبصره ۲:** خدمات نصب و آموزش صرفاً شامل نصب نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا و ارائه آموزش های کاربردی و مدیریتی این نرم افزارها می باشد. بدیهی است که نصب سایر نرم افزارهای زیرساخت و یا انجام هرگونه کار اجرایی از قبیل تعریف و یا تغییر در فرمها، گزارش ها، شرایط، و یا ساختار، بخشی از خدمات پشتیبانی نوسا نمی باشد. در صورت نیاز به همکاری نوسا در این گونه خدمات اجرایی و میسر بودن اجرای آن توسط شرکت، هزینه های مربوطه مطابق با تعرفه های نوسا و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

**تبصره ۳:** در صورت عدم پرداخت کامل هزینه بروزرسانی نسخه نرم افزارها توسط مشتری، از آنجا که پایگاه داده نرم افزار قابلیت برگشت به نسخ قدیمی را پس از بروزرسانی نخواهد داشت، همراه با برگشت نسخه جدید، مشتری قابلیت کارکرد با نرم افزارها را از دست خواهد داد.

**تبصره ۴:** در صورت عدم وجود تاریخ در شرح نسخه ارائه شده (مانند شرح تا پایان سال ...) این نسخه بدون هیچ گونه خدمات آتی ارائه گردیده است.

**تبصره ۵:** نرم افزارهای مدیریت اطلاعات کتابشناختی سیمرغ و مدیریت مراکز قفوس شامل پایگاه های استاندارد با تعاریف عام می باشند، این پایگاه ها برای مشتریان آخرین نسخه از نرم افزارها از طریق سایت شرکت نوسا به نشانی [www.nosa.com](http://www.nosa.com) قابل دریافت می باشند. چنانچه مشتری درخواست تعریف پایگاه جدید و یا تغییرات در این پایگاه ها را از شرکت نوسا داشته باشد و اعمال این تغییرات میسر باشد، هزینه های مربوطه مطابق با تعرفه های نوسا و منطبق با آخرین نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

**تبصره ۶:** همراه با بروزرسانی 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 داشته باشد و این عمر میسر باشد، هزینه های مربوطه مطابق با آخرین تعرفه های نوسا اخذ خواهد شد.

**تبصره ۷:** سرویس های مازاد برخی از نرم افزارهای مدیریت اطلاعات مانند شبکه سیمرغ، گنجینه کتاب نوسا، سرویس فراخوانی آنلاین اطلاعات کتابخانه ملی و سرویس فراخوانی آنلاین کتابخانه کنگره بخشی از نرم افزارهای خریداری شده یا بروز شده نبوده و بصورت ارزش افزوده تا زمانی که در استراتژی شرکت نوسا معنا دار باشد به مشتریان آخرین نسخه از نرم افزارها ارائه می گردد.

**تبصره ۸:** تبدیل اطلاعات از سایر پایگاه های اطلاعاتی به نرم افزارهای نوسا 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 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 به شکلی که در سیستم مبدأ بوده و بدون هیچ گونه تغییر یا اصلاحات تبدیل می گردد. صحت اطلاعات تبدیل شده همواره به عهده خریدار می باشد.

### ۲. رفع اشکال خطاهای موجود و حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا

رفع کلیه خطاهای احتمالی موجود و حادث شده در نرم افزارهای آماده مدیریت اطلاعات خریداری و بروز شده پس از نصب آخرین نسخه، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۴، 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 مدیریت اطلاعات نوسا، آن نسخه نیز بصورت رایگان ارائه می گردد.

## ضوابط فروش قابل ارائه با پرداخت صورتحساب بروزرسانی نسخه نرم افزارهای آماده مدیریت اطلاعات نوسا

**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](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، 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 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 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:** 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 ۷:** 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 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:** ایجاد هرگونه تغییرات در ساختار پایگاه های اطلاعاتی به صورت مستقیم 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 قابل تایید نبوده، نرم افزارهای خریدار را از پشتیبانی خارج کرده و جزو خدمات پشتیبانی نمی باشد. 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 های مربوطه را جداگانه پرداخت نماید.

**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 نسخ جدید نرم افزار، برگشت تمامی نسخه های قبلی و قفل های مربوطه الزامی است. وجود قفل های سخت افزاری USB بروز شده برای استفاده از نسخ جدید نرم افزارها الزامی است.

**یادداشت ۱۱:** این مستند تنها شامل ضوابط بروزرسانی 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.