

## 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 ۴ ماده، ۶ تبصره و ۱۵ 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 مدیریت اطلاعات یکپارچه نوسا از تاریخ صورتحساب خرید

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

جزئیات ضوابط و تعهدات خدمات پشتیبانی نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا به شرط پرداخت کامل وجه توسط خریدار، در پنج ماده به شرح ذیل قابل ارائه خواهد بود:

### ماده ۱. نصب و آموزش

مدت زمان خدمات رایگان نصب و آموزش، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۵، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۶ ماه، و در خصوص خرید مجدد لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات و خرید اولیه و یا مجدد لیسانس سایر 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.

### ماده ۲. ارائه نسخه های جدید

مدت زمان ارائه رایگان نسخه های جدید، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۵، در خصوص خرید اولین لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات، از تاریخ صورتحساب خرید به مدت ۱ سال و در خصوص خرید مجدد لیسانس نرم افزار مدیریت اطلاعات و 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 نمی گردد.

**تبصره ۱:** ارائه نسخه بروز شده، در برگیرنده بهبود امکانات و رفع خطاها و اشکالات 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 ۲:** 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.

**تبصره ۳:** تغییر نسخه نیازی برای تغییر ساختار در پایگاه های اطلاعاتی پیش فرض نرم افزار مدیریت اطلاعات کتابشناختی سیمرغ بوجود نمی آورد. چنانچه مشتری درخواست تغییرات ساختاری در این پایگاه ها را از شرکت نوسا داشته باشد و اعمال این تغییرات میسر باشد، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۵، هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت اخذ خواهد شد.

**تبصره ۴:** در زمان تغییر نسخه نرم افزار مدیریت اطلاعات کتابشناختی سیمرغ هیچگونه پایگاه اطلاعات جدیدی اضافه نخواهد شد. در صورت نیاز و درخواست مشتری به تعریف پایگاه اطلاعات جدید و میسر بودن ایجاد پایگاه درخواستی، با در نظر گرفتن یادداشت های ۱ الی ۱۵ هزینه مربوطه مطابق تعرفه های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه ای اخذ خواهد شد.

## ضوابط فروش نرم افزارهای مدیریت اطلاعات نوسا

### ماده ۳. رفع اشکال

#### ۳-۱. رفع اشکال کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا

مدت زمان رفع کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در نرم افزارهای نوسا در صورت تهیه آخرین نسخه، با در نظر گرفتن یادداشت‌های ۱ الی ۱۵، در خصوص خرید لیسانس هر یک از نرم افزارها از تاریخ صورت‌حساب خرید به مدت ۱ سال می‌باشد. ارتقای مدل نرم افزارها، خرید ابزارها و یا افزایش لیسانس کاربر نرم افزارها شامل خدمات رفع اشکال نمی‌گردد.

#### ۳-۲. رفع اشکال کلیه خطاهای حادث شده به دلیل اشکال در سایر زیر ساخت‌های نرم افزاری، سخت‌افزاری و شبکه

رفع این‌گونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی نمی‌باشد و در صورت اعلام نیاز به همکاری نوسا و میسر بودن رفع این‌گونه مشکلات، هزینه مربوطه مطابق تعرفه‌های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای 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 داده‌های مربوطه

رفع این‌گونه مشکلات جزو خدمات پشتیبانی نمی‌باشد و در صورت اعلام نیاز به همکاری نوسا و میسر بودن رفع این‌گونه مشکلات، هزینه مربوطه مطابق تعرفه‌های شرکت و منطبق با نرخ خدمات فنی تخصصی انفورماتیک سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اخذ خواهد شد.

**تبصره ۵:** ایجاد هرگونه تغییرات در ساختار پایگاه‌های اطلاعاتی به صورت مستقیم از طریق MS SQL Server و با اعمال تغییرات از طریق سایر نرم افزارها، پایگاه مربوطه را از حیطه پشتیبانی خارج می‌کند. در صورت بروز مشکل برای این پایگاه‌ها، خریدار می‌تواند از شرکت نوسا همکاری برای رفع این‌گونه مشکلات را درخواست نماید که در صورت میسر بودن، خریدار موظف است هزینه مربوط به این قبیل امور را مطابق صورت‌حساب جداگانه صادرشده توسط شرکت نوسا، پرداخت نماید.

### ماده ۴. خدمات تبدیل اطلاعات از سایر نرم افزارها

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

**تبصره ۶:** تبدیل اطلاعات از سایر نرم افزارها به نرم افزار نوسا صرفاً شامل محدوده‌ای 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 هیچ‌گونه اصلاح ساختار در اطلاعات توسط شرکت نوسا انجام نخواهد گرفت. کنترل و صحت اطلاعات تبدیل شده به عهده خریدار می‌باشد.

## ضوابط فروش نرم افزارهای 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 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 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، 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 صورت حساب 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 (ابزار اتصال از راه دور SOAP، و ...) و لیسانس کاربر نرم افزارها، صرفاً خدمات مربوط به نصب و آموزش پس از پرداخت کامل صورت حساب 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 صورت حساب فروش، قابل انجام است. شرکت نوسا متعهد می گردد که تا تعداد مجاز، کلیه سرویس های حضوری مورد نیاز مشتری جهت انجام خدمات پس از فروش در تهران را ظرف مدت ۴۸ ساعت و در شهرستان ها نهایتاً طی ۱ هفته (در صورت امکان تهیه بلیط و محل اقامت مناسب) ارائه داده و به منظور حل مشکلات مشتری اقدام نماید.

**یادداشت ۷:** ارائه هرگونه راهکار اجرایی و اعمال هرگونه تغییرات در اطلاعات 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 تأیید 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 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:** 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 تأیید 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 واگذار 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:** شرکت نوسا مسئولیت پرداخت هرگونه خسارت احتمالی را بعهدہ نخواهد گرفت و در صورت نیاز به دریافت انواع خسارت توسط مشتری، تمامی هزینه های بیمه مسئولیت خسارت های درخواست شده نزد یکی از شرکت های بیمه و هزینه های سربار مرتبط بعهدہ مشتری می باشد.

**یادداشت ۱۵:** 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.