



ضمانت پشتیبانی نرم افزار

شرایط ضمانت پشتیبانی

- مدت این ضمانتنامه یکسال و از تاریخ الی خواهد بود.
- پشتیبانی نرم افزار تلفنی و اینترنتی است.
- نرم افزار با قفل سخت افزاری آن کار کرده و فاقد محدودیت یا خطای ثبت زمانی یا رکوردی قبل یا بعد از مدت پشتیبانی است.
- پس از اتمام مدت این ضمانت نامه در صورت تمایل مشتری، خدمات پشتیبانی یکساله نرم افزار به همراه نسخه جدید نرم افزار فاکتور می شود. هزینه تمدید پشتیبانی یکساله جدید، قبل از اتمام سررسید ۲۰٪ مبلغ نرم افزار در سال جدید خواهد بود. تمدید پس از اتمام دوره پشتیبانی ۲۳٪ و در صورتی که فاصله بین تمدید پشتیبانی ها بیش از یکسال شود مبلغ پشتیبانی ۲۸٪ است.
- هزینه خدمات پشتیبانی سال های آتی، اول دوره پشتیبانی دریافت می گردد.

آیتم های شامل پشتیبانی

- گارانتی برنامه نرم افزاری بوده و شامل ضمانت و پشتیبانی از عملکرد صحیح آیتم های فعلی نرم افزار می باشد.
- در مدت ضمانت و پشتیبانی، هر اشکال و خطای نرم افزاری که گزارش داده شود، چاپار سیستم متعهد است آن خطا یا اشکال را اصلاح نموده و نسخه اصلاح شده نرم افزار را به ایمیل پشتیبانی مشتری ارسال نماید.
- در مدت ضمانت و پشتیبانی، چاپار سیستم پاسخگو و راهنمای سوالات پیرامون نرم افزار خواهد بود.
- در مدت پشتیبانی، در صورتی که نسخه ی جدید نرم افزار تهیه و آماده شود، به ایمیل پشتیبانی مشتری ارسال می گردد.
- قبل یا بعد از اتمام پشتیبانی، نرم افزار با قفل سخت افزاری آن بر روی هر کامپیوتر با سیستم عامل ویندوز قابل نصب مجدد است.
- اگر قفل سخت افزاری خراب شود، در صورتی تعویض می گردد که شکل ظاهری آن عوض نشده باشد و نیز اطلاعات حافظه آن قابل بازیابی باشد (یعنی مشخص شود که تنظیمات اصلی قفل مربوط به چاپار سیستم است). هزینه تعویض قفل ۷۵۰,۰۰۰ ریال است.

مواردی که شامل پشتیبانی نمی شود

- ایجاد فایل های پشتیبانی و حفاظت و نگهداری از آنها از اختیار چاپار سیستم و خدمات پشتیبانی خارج است و این مهم بر عهده مشتری است.
- درخواست تغییرات در نرم افزار، آیتم ها، فرم ها و گزارشات سفارشی جزو پشتیبانی نمی باشد. این موارد پس از بررسی و در صورت امکانپذیر بودن شامل هزینه جداگانه می شود.
- خدمات حضوری مجدد مانند نصب و آموزش مجدد، بازیابی بانک اطلاعاتی و ... جزو پشتیبانی نیست و هزینه آن فاکتور می شود.
- نگهداری و حفاظت از قفل سخت افزاری نرم افزار بر عهده مشتری می باشد. قفل های مفقود شده یا قفل هایی که به دلیل تغییر فیزیکی قابل استفاده نباشد (مثلا شکسته شده) جزو گارانتی تعویض نمی باشد. در اینصورت برای دریافت قفل جدید بایستی هزینه نسخه نرم افزار مرتبط با آن قفل پرداخت شود
- رفع اشکال ویندوز و اشکال شبکه، تنظیمات شبکه، مشکلات سخت افزاری، نصب و راه اندازی هرگونه نرم افزار و قطعات سخت افزاری و تجهیزات جانبی نظیر اسکنر و پرینتر و ... جزو موضوع این ضمانتنامه نمی باشد و چاپار سیستم مسئولیتی در این موارد ندارد.

