

این توافق نامه، محدوده خدمات پشتیبانی فنی ارائه شده توسط شرکت سپیدار و ضوابط مربوطه را مشخص می نماید.

۱. خدمات مشمول پشتیبانی :

پشتیبانی فنی سپیدار شامل موارد زیر است :

- * راهنمایی و عیب یابی خطاهای نرم افزاری در حین کار با سیستم.
 - * رفع خطاهای پایگاه داده، مشروط به عدم ایجاد تغییرات غیرمجاز توسط کاربر.
 - * راهنمایی جهت استفاده از مستندات آموزشی الکترونیک، ویدیوها و راهنماهای مکتوب موجود.
 - * ارائه راهنمایی در خصوص عملکرد استاندارد سیستم.
- توجه :** این پشتیبانی شامل آموزش اولیه یا پیشرفته کار با سیستم نمی شود.

۲. خدمات خارج از دامنه پشتیبانی :

موارد زیر جزو خدمات پشتیبانی فنی محسوب نمی شوند :

- خدمات فرآیندی، مشاوره های مالی، حقوقی و انجام عملیات کاربری.
- انجام فرآیندهای تخصصی و زمان بر مانند عملیات پایان سال مالی، استقرار سیستم، ایمپورت داده های گسترده و طراحی گزارش های سفارشی.
- راهنمایی در خصوص ثبت اسناد حسابداری، انتخاب معین ها یا تعیین درصدهای مالیاتی و عوارض.
- هرگونه تغییر در پایگاه داده که منجر به خروج از پوشش گارانتی بررسی آن می گردد.
- حفظ، نگهداشت و بازیابی (Restore) پایگاه داده و همچنین نگهداری قفل سخت افزاری.
- عیب یابی مشکلات زیرساختی (ویندوز، شبکه، سخت افزار، پرینتر) یا آلودگی های ویروسی.
- خدمات نصب و راه اندازی و آموزش اولیه

۲.۱. توضیح تکمیلی: بازیابی پشتیبان (Backup) :

مسئولیت اصلی ایجاد و نگهداری پشتیبان های منظم بر عهده مشتری است. در مورد مشتریان سامانه "مودیان سپیدار"، بازیابی داده ها به وضعیتی قبل از آخرین ارسال به سامانه مالیاتی، به عهده مشتری بوده و شرکت سپیدار در قبال آن تعهدی ندارد.

۳. قواعد ثبت و پیگیری درخواست ها (تیکت) :

- پشتیبانی عادی: روزهای شنبه تا چهارشنبه، از ساعت ۸:۰۰ لغایت ۱۶:۴۵
- ثبت خارج از ساعت کاری: امکان پذیر است. این درخواست ها در اولین روز کاری بعد، رأس ساعت ۸:۰۰ اولویت بندی و رسیدگی می شوند.
- تعهد زمانی پاسخ : اولین پاسخ کارشناسان پشتیبانی حداکثر ۱۵ دقیقه پس از ثبت تیکت ارسال می گردد.
- تعهد رفع مشکل : ما متعهد به حل مشکل در اولین تیکت هستیم. پس از ثبت، پیگیری وضعیت تا حصول نتیجه نهایی توسط تیم پشتیبانی انجام می شود و نیاز به ثبت تیکت مجدد توسط مشتری نمی باشد.

۴. سایر شرایط :

- * در حفظ و نگهداری قفل سخت افزاری کوشا باشید. در صورت مفقود شدن امکان صدور قفل المثنی وجود ندارد.
- * در حفظ و نگهداری کارت باشگاه مشتریان کوشا باشید. در صورت مفقود شدن نام کاربری و پسورد ، با ارائه کارت ملی صاحب نرم افزار امکان صدور رمز جدید وجود دارد.
- * عودت نرم افزار بعد از صدور فاکتور فروش به هیچ وجه امکان پذیر نمی باشد.

پشتیبانی سال اول خرید (رایگان) : روزهای شنبه تا پنج شنبه از ساعت ۸:۰۰ لغایت ۱۷:۰۰