



تعارف اشتراک پشتیبانی شرکت مهندسی رایین سیستم

سال ۸۸

لطفاً توجه فرمایید :

مفهوم گارانتی و پشتیبانی در تعریفها و اشتراکهای پشتیبانی و فروش به شرح زیر می باشد :

پشتیبانی : خدماتی است برای رفع مشکلات پیش آمده کاربری و محیطی که کارکرد نرم افزار را مختل نماید و همچنین حمایت و هدایت کاربران برای رفع اشکالات کاربری خود . خدمات نصب و عیب یابی و بندوز و عیب یابی سخت افزار و شبکه و ویروسیابی نیز شامل این تعریف می باشند و کسانی که اشتراک دارند می توانند از این خدمات استفاده نمایند .

* بدیهی است شرکت مسئولیتی در قبال صدمات ناشی از ویروس و تگرفتن **backup** و حذف کردن اطلاعات نخواهد داشت .

گارانتی : به مشکلات صرفاً نرم افزاری اطلاق می شود که شرایط محیطی کاربر ، مانند مشکلات و قطعی شبکه ، نارساییهای سخت افزار ، صدمات کاربری و محیطی مثل نوسانات شدید برق و حذف یا صدمه دیدن کردن بانک اطلاعات و اشتباهات کاربری ، مشکلات نارساییهای و بندوز و صدمات ناشی از ویروس ، بر روی پدید آمدن آن اثر نگذاشته باشد .

شرکت مهندسی رایین سیستم چهار نوع اشتراک خدمات پشتیبانی زیر را برای کاربران خود ارائه می نماید:

۱- اشتراک حداقل

الف - در این نوع از اشتراک ، هزینه ثابت نگهداری نرم افزار اول ماهانه ۱۲۰/۰۰۰ ریال می باشد که بازا هر نرم افزار اضافه بر آن ، شامل ۵٪ تخفیف خواهد بود - طبق جدول زیر:

تعداد سیستمها	هزینه ماهیانه
سیستم اول	ریال ۱۲۰/۰۰۰
سیستم دوم با ۵٪ تخفیف	ریال ۱۱۴/۰۰۰
سیستم سوم با ۱۰٪ تخفیف	ریال ۱۰۸/۰۰۰
سیستم چهارم با ۱۵٪ تخفیف	ریال ۱۰۲/۰۰۰
سیستم پنجم با ۲۰٪ تخفیف	ریال ۹۶/۰۰۰
سیستم ششم به بعد هر کدام با ۲۵٪ تخفیف	ریال ۹۰/۰۰۰
جمع نهایی	جمع ارقام سطرهای فوق

ب- به ازای هر کاربر همزمان در شبکه ۵٪ به بهای اشتراک ثابت فوق اضافه می گردد .

پ- در این نوع از اشتراک ، علاوه بر هزینه ثابت ماهیانه فوق ، هزینه های هر کدام از خدمات قابل ارائه ، طبق جداول ضمیمه و طبق ستون اول این جداول ، جداگانه محاسبه و فاکتور میگردد.





شرکت مهندسی رایین سیستم

طراحی ، پیاده سازی و تهیه سیستمهای نرم افزاری

۲- اشتراک عادی :

الف - در این نوع از اشتراک ، هزینه ثابت نگهداری نرم افزار اول ماهانه ۲۴۰/۰۰۰ ریال می باشد که بازا هر نرم افزار اضافه بر آن ، شامل ۱۰٪ تخفیف خواهد بود - طبق جدول زیر:

تعداد سیستمها	هزینه ماهیانه
سیستم اول	۲۴۰/۰۰۰ ریال
سیستم دوم با ۱۰٪ تخفیف	۲۱۶/۰۰۰ ریال
سیستم سوم با ۲۰٪ تخفیف	۱۹۲/۰۰۰ ریال
سیستم چهارم با ۳۰٪ تخفیف	۱۶۸/۰۰۰ ریال
سیستم پنجم با ۴۰٪ تخفیف	۱۴۴/۰۰۰ ریال
سیستم ششم به بعد هر کدام با ۵۰٪ تخفیف	۱۲۰/۰۰۰ ریال
جمع نهایی	جمع ارقام سطرهای فوق

ب- به ازای هر کاربر همزمان در شبکه ۵٪ به بهای اشتراک ثابت فوق اضافه می گردد .

پ - در این نوع از اشتراک ، علاوه بر هزینه ثابت ماهیانه فوق ، هزینه های هر کدام از خدمات قابل ارائه ، طبق جداول ضمیمه و طبق ستون دوم این جداول ، جداگانه محاسبه و فاکتور میگردد.

۳- اشتراک ویژه :

الف - در این نوع از اشتراک ، هزینه ثابت نگهداری نرم افزار اول ماهانه ۷۰۰/۰۰۰ ریال می باشد که بازا هر نرم افزار اضافه بر آن ، شامل ۲۵٪ تخفیف خواهد بود - طبق جدول زیر:

تعداد سیستمها	هزینه ماهیانه
سیستم اول	۷۰۰/۰۰۰ ریال
سیستم دوم با ۲۵٪ تخفیف	۵۲۵/۰۰۰ ریال
سیستم سوم با ۵۰٪ تخفیف	۳۵۰/۰۰۰ ریال
سیستم چهارم با ۷۵٪ تخفیف	۱۷۵/۰۰۰ ریال
سیستم پنجم به بعد هر کدام با ۸۵٪ تخفیف	۱۰۵/۰۰۰ ریال
جمع نهایی	جمع ارقام سطرهای فوق

ب- به ازای هر کاربر همزمان در شبکه ۵٪ به بهای اشتراک ثابت فوق اضافه می گردد .

پ - در این نوع از اشتراک ، اکثر خدمات قابل ارائه رایگان می باشد که طبق جداول ضمیمه و طبق ستون سوم این جداول ، قابل مشاهده است. موارد نرخ دار در ستون سوم جدول ضمیمه ، جداگانه محاسبه و فاکتور میگردد.
ضمناً خدمات اختصاصی دیگری از جمله بازدیدهای دوره ای سیستمها و ویروس یابی در محل مشتری ارائه خواهد شد.





شرکت مهندسی رایین سیستم

طراحی ، پیاده سازی و تهیه سیستمهای نرم افزاری

۴- اشتراک طلایی فروش :

- الف - کلیه سیستمها دارای دوره یکساله خدمات پشتیبانی طلایی (با حق اشتراک ثابت رایگان مربوط به اشتراک نوع عادی) می باشند . در این نوع اشتراک هزینه ثابت ماهیانه به مدت یکسال پس از نصب سیستم رایگان می باشد و فقط در صورت نیاز به حضور ، طبق جدول ضمیمه و ستون اشتراک عادی/طلایی شارژ می گردد.
- ب - این اشتراک فقط در هنگام خرید نرم افزار جدید و برای مشتریان جدید که تاکنون هیچ اشتراکی نداشته اند و جدیداً به خانواده استفاده کنندگان از محصولات رایین پیوسته اند می باشد .
- پ - پس از یکسال ، داشتن یکی از انواع اشتراکهای پشتیبانی برای تداوم ارائه خدمات و سرویسها الزامی است.
- ت - مشتریان قدیمی که نرم افزار جدیدی خریداری کرده اند مشمول این اشتراک نمی باشند . این مشتریان اگر اشتراک داشته باشند ، حق اشتراک ثابتشان تا پایان انقضای اشتراک فعلی تغییر نخواهد کرد.
- ث - مشتریان قدیمی که اشتراک ندارند ملزم به تهیه اشتراک خواهند بود .
- ج - آموزشهای مجدد و نصب مجدد ، شامل پشتیبانی رایگان طلایی نیوده و طبق تعرفه رسمی شرکت ، دارای هزینه می باشد . خدمات عیب یابی ویندوز ، خدمات سخت افزار و شبکه ، ویروسیابی و نصب ویروسیاب شامل این اشتراک می باشد و فقط در صورت نیاز به حضور ، طبق جدول ضمیمه و ستون اشتراک عادی/طلایی شارژ می گردد.

۵- گارانتی نرم افزارها

- کلیه نرم افزارها طبق تعریف فوق الذکر گارانتی دو ساله هستند .
- رفع مشکل نرم افزار - Bug (طبق تعریف فوق الذکر از گارانتی) ، در محل شرکت رایین ، کاملاً رایگان بوده و در صورت رفع آن در محیط کاربر فقط مشمول هزینه حضور و ایاب و ذهاب طبق نوع اشتراک منعقد شده می باشد (طبق جدول شماره ۵) .
- مجری به شرط انعقاد قرارداد پشتیبانی سالانه و تمدید آن در هر سال و یا پرداخت موردی هزینه های پشتیبانی توسط کارفرما ، متعهد به ارائه خدمات پشتیبانی ۵ ساله از سیستمهای نصب شده است و در غیر اینصورت تعهدی نخواهد داشت.
- (در صورتیکه پس از ۵ سال کارفرما تمایلی به ارتقاء نرم افزارها نداشته باشد ، مجری تعهدی به انعقاد قرارداد پشتیبانی یا ارائه خدمات پشتیبانی نخواهد بود)





شرکت مهندسی رایین سیستم

طراحی ، پیاده سازی و تهیه سیستمهای نرم افزاری

جداول ضمیمه

نرخ خدمات و هزینه انواع مختلف اشتراکهای نرم افزاری شرکت مهندسی رایین سیستم - سال ۸۸

۱- خدمات پشتیبانی نرم افزار (رفع مشکلات محیطی کاربر)				
ردیف	شرح خدمات	اشتراک حداقل	اشتراک طلایی/ عادی	اشتراک ویژه
۱	حداقل یک ساعت خدمات کارشناسی - روز عادی از ساعت ۸ الی ۱۷ (در محل شرکت رایین)	۳۰۰,۰۰۰	۱۸۰,۰۰۰	رایگان
۲	حداقل یک ساعت خدمات کارشناسی - روز عادی از ساعت ۱۷ الی ۲۰ (در محل شرکت رایین)	۳۶۰,۰۰۰	۲۲۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰
۳	حداقل یک ساعت خدمات کارشناسی - روز تعطیل یا بعد از ساعت ۲۰ روز عادی (در محل شرکت رایین)	۵۰۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰	۲۰۰,۰۰۰
+	هر ساعت خدمات کارشناسی بعدی پیش از یکساعت اولیه - برای همه حالات فوق	۱۰۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰
۴	خدمات تلفنی و رفع اشکال از راه دور	رایگان	رایگان	رایگان

* تعرفه فوق برای رفع اشکال در اجرای نرم افزارها در اثر مشکلات ایجاد شده توسط کاربر و همچنین رفع اشکالات بانک اطلاعاتی است که در اثر عوامل محیطی ایجاد می گردد.

۲- خدمات پشتیبانی نرم افزار با تعرفه				
ردیف	شرح خدمات	اشتراک حداقل	اشتراک طلایی/ عادی	اشتراک ویژه
۵	ارتقاء (Upgrade) نرم افزارها به ویرایش جدید (طبق جدول Upgrade) برای دوره مالی اول	۱۰٪ تخفیف	۲۵٪ تخفیف	۵۰٪ تخفیف
+	ارتقاء (Upgrade) نرم افزارها به ویرایش جدید (طبق جدول Upgrade) برای دوره مالیهای بعدی	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰
۶	اجرت افزودن کاربرهمزمان به سیستم های نرم افزاری (این مبلغ علاوه بر هزینه License کاربران باشد)	۱۲۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰	رایگان
۷	تهیه و بازخوانی نسخه پشتیبان (Backup)	۱۵۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰	رایگان
۸	تعویض قفل معیوب	۲۰۰,۰۰۰	۱۲۰,۰۰۰	رایگان
۹	اجرت نصب بانک اطلاعاتی اضافه (شرکت جدید)	۱۵۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰	رایگان
۱۰	ارتقاء بانک اطلاعاتی از ACCESS به SQL SERVER - اولین سال مالی	۱,۵۰۰,۰۰۰	۹۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰
+	ارتقاء بانک اطلاعاتی از ACCESS به SQL SERVER - هر سال مالی بعدی	۲۰۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰	رایگان
۱۱	هزینه نصب مجدد هر نسخه از برنامه ها	۳۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰	رایگان





شرکت مهندسی رایین سیستم

طراحی ، پیاده سازی و تهیه سیستمهای نرم افزاری

۳- خدمات پشتیبانی نرم افزاری

علاوه بر خدمات مربوط به نرم افزارهای رایین

ردیف	شرح خدمات اضافه بر حق اشتراک ثابت مطرح شده در صفحات قبل	اشتراک حداقل	اشتراک طلایی / عادی	اشتراک ویژه
۱۲	تبدیل (Convert) اطلاعات بدنبال جایگزینی نرم افزار دیگر شرکتها(هر دوره مالی)	اعلام پس از بررسی	اعلام پس از بررسی	اعلام پس از بررسی با ۲۰٪ تخفیف
۱۳	باز یابی و ساماندهی اطلاعات (Data Recovery) ساختار فایلها سالم باشد .	اعلام پس از بررسی	اعلام پس از بررسی	اعلام پس از بررسی
۱۴	باز یابی و ساماندهی اطلاعات (Data Recovery) ساختار فایلها سالم نباشد)	۵۰۰/۰۰۰	۵۰۰/۰۰۰	۵۰۰/۰۰۰
۱۵	نصب سیستم عامل ایستگاه کاری	۲۵۰/۰۰۰	۲۰۰/۰۰۰	رایگان
۱۶	نصب سیستم عامل سرور	۴۵۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰	۲۰۰,۰۰۰
۱۷	نصب ویروس یاب Mcafee با مجوز رسمی - دستگاه اول	۳۰۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰	۲۰۰,۰۰۰
+	نصب ویروس یاب Mcafee با مجوز رسمی - دستگاه دوم به بالا	۱۵۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰
۱۸	نصب ویروس یاب Mcafee با مجوز رسمی - شبکه	۱,۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰,۱	۱,۰۰۰,۰۰۰

۴- خدمات پشتیبانی سخت افزاری و شبکه

علاوه بر تعهدات نرم افزاری

ردیف	شرح خدمات اضافه بر حق اشتراک ثابت مطرح شده در صفحات قبل	اشتراک حداقل	اشتراک طلایی / عادی	اشتراک ویژه
۱۹	افزودن اتصال (پرینز) جدید به شبکه	۲۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰
۲۰	افزودن ایستگاه کاری به شبکه	۱۰۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰	رایگان
۲۱	افزودن سرویس دهنده (Server) جدید و تنظیمات سرور DHCP-DNS-Active Dir و...	۱,۵۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰
۲۲	تعویض قطعه بدون نیاز به راه اندازی نرم افزاری	۱۵۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰
۲۳	تعویض قطعه و راه اندازی نرم افزاری	۲۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰





شرکت مهندسی رایین سیستم

طراحی ، پیاده سازی و تهیه سیستمهای نرم افزاری

۵ - جدول نرخ حضور کارشناسان در محل کارفرما

اشتراک ویژه	اشتراک طلایی / عادی	اشتراک حداقل	شرح خدمات اضافه بر حق اشتراک ثابت مطرح شده در صفحات قبل (تهران و حومه)
رایگان	۸۰,۰۰۰	۱۲۰,۰۰۰	هر بار مراجعه در تهران (این مبلغ به مبلغ نهایی فاکتور حاصل از خدمات جداول فوق الذکر اضافه می گردد)
رایگان	۱۵۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰	هر بار مراجعه در حومه تهران (این مبلغ به مبلغ نهایی فاکتور حاصل از خدمات جداول فوق الذکر اضافه می گردد)
۷۰,۰۰۰	۷۰,۰۰۰	۷۰,۰۰۰	ایاب و ذهاب در تهران (این مبلغ به مبلغ نهایی فاکتور حاصل از خدمات جداول فوق الذکر اضافه می گردد)
موردی	موردی	موردی	ایاب و ذهاب حومه تهران (این مبلغ به مبلغ نهایی فاکتور حاصل از خدمات جداول فوق الذکر اضافه می گردد)

ارائه خدمات در شهرستانهای دارای نمایندگی با تعرفه و جداول فوق و در شهرستانهای فاقد نمایندگی با تعرفه زیر امکان پذیر است :

اشتراک ویژه	اشتراک طلایی / عادی	اشتراک حداقل	شرح خدمات اضافه بر حق اشتراک ثابت مطرح شده در صفحات قبل (شهرستانها) حق اشتراک ثابت برای شهرستانهای فاقد نمایندگی (نسبت به جداول متناظر فوق برای تهران)
مساوی	یک برابر و نیم	دو برابر	هر بار مراجعه به شهرستانها از تهران
۴۰۰,۰۰۰	۹۰۰,۰۰۰	۱,۲۰۰,۰۰۰	ایاب و ذهاب شهرستانها (این مبلغ به مبلغ نهایی فاکتور حاصل از خدمات ستون فوق اضافه می گردد)
موردی	موردی	موردی	

تذکرات مهم :

- الف** - انجام خدمات بعد از ساعت ۲۰ روزهای عادی و نیز روزهای تعطیل مستلزم هماهنگی قبلی با شرکت است.
- ب** - هزینه خدمات پشتیبانی با توجه به نوع اشتراک و تعداد خدمات ارائه شده در محل شرکت رایین سیستم از جدول شماره ۱ و ۲ محاسبه می گردد.
- پ** - در صورت انجام خدمات پشتیبانی در محل مشتری، هزینه نهایی، با احتساب هزینه مراجعه به محل مشتری محاسبه میگردد. هزینه ایاب و ذهاب حسب مورد جداگانه دریافت خواهد شد. (جدول شماره ۵)
- ت** - در مواقعی که خدمات ارائه شده خارج از محدوده ردیفهای ۵ تا ۲۳ جدول ۲ تا ۴ باشد، هزینه مربوطه با لحاظ نمودن نرخ (جدول شماره) محاسبه خواهد شد.

لازم به ذکر است که ارائه خدمات پشتیبانی توسط این شرکت تنها در قالب یکی از حالتها ممکن اشتراک امکانپذیر بوده در موارد استثنائی ارائه خدمات فقط در محل شرکت رایین سیستم و هزینه خدمات ۵۰٪ بالاتر از نرخ خدمات در حالت اشتراک حد اقل خواهد بود.

