

خدمات پشتیبانی رایان پرسیس

جلب رضایت مشتریان از مهمترین وظایف گروه پشتیبانی داده پردازی رایان پرسیس می باشد لذا برای رسیدن به این هدف بزرگ با بکارگیری نیروی کارآمد اقدام به تشکیل واحد پشتیبانی نموده است امروزه تنها فروش نرم افزار به معنای اتمام کار نمیباشد بلکه شروع یک راه است.

تلاش کرده ایم خدمات خود را در متنوع ترین شکل ممکن و با کیفیت و سرعت بالا ارائه دهیم و با هوشمندسازی خدمات زمینه رضایت بیش تر شما را فراهم کنیم تا بتوانید استفاده ای بهینه از محصولات نرم افزاری رایان پرسیس را داشته باشید. شما میتوانید بر اساس حجم کسب و کار، پیچیدگی فعالیت ها و تعداد سیستم ها ، سبد مناسبی از خدمات را از کانال هایی مانند پرتال مشتریان، چت آنلاین ، شبکه های اجتماعی، پشتیبانی راه دور (Remote)، تلفن و حضوری انتخاب نمایید.

با پشتیبانی ۶ بعدی رایان پرسیس ما همیشه حواسمان به شما هست.

افزون بر خدمات پشتیبانی، با بهره مندی از آخرین نگارش (نسخه) و فایل های بروزرسانی نرم افزارهای رادیکال، تنظیمات لازم برای هماهنگی با این تغییرات در سیستم های شما اعمال می شود و کارشناسان پشتیبانی رایان پرسیس برای پیاده سازی این تغییرات همراه شما هستند.

بسته های ارائه خدمات پشتیبانی

مدت زمان اعتبار پشتیبانی (ماه)	بازه زمانی ارائه خدمات			شیوه ارائه خدمات پشتیبانی				بسته	
	جمعه ها و روزهای تعطیل ساعت ۱۰ الی ۱۴	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۱۵ الی ۱۹	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ الی ۱۶ پنج شنبه ها ساعت ۱۳ الی ۱۸	حضوری (در محل شرکت)	پشتیبانی راه دور (Remote)	تلفن	شبکه های اجتماعی (تلگرام و ...)		پرتال و چت آنلاین
			*			*	*	*	سطح ۲
			*	*	*	*	*	*	سطح ۳
	*	*	*	*	*	*	*	*	ویژه

مشتریان گرامی میتوانند برای تمدید پشتیبانی نرم افزارهای خود با شماره های ۰۵۱۳۸۶۹۷۹۴۰ و

۰۹۱۵۲۴۵۱۵۴۱ در تماس باشند و یا به پرتال مشتریان رایان پرسیس به آدرس Customers.RayanPersis.com

مراجعه نمایند.

خدمات قابل ارائه در دوره پشتیبانی

پشتیبانی سطح ۳	پشتیبانی سطح ۲	خدمات قابل ارائه
۱ بار در طول دوره	x	نصب مجدد نرم افزار یا انتقال بانک های اطلاعاتی سال های قبل
تلفنی - چت - ریموت	تلفنی - چت	کمک به حل مشکل ناشی از کاربر در قسمت های مختلف نرم افزارها
✓	✓	دریافت کد فعالسازی / اصلاح قفل سخت افزاری (در صورت ایراد نرم افزاری)
۱ بار در طول دوره	x	آموزش کار با نرم افزار در محل شرکت یا نمایندگی های فروش و خدمات
✓	✓	دریافت درخواست های توسعه، سفارشی سازی، طراحی گزارش ها و فرم های مورد نیاز مشتریان
✓	✓	بروز رسانی نرم افزار
تلفنی - چت - ریموت	تلفنی - چت	رفع اشکال کاربر در طول دوره
✓	✓	دسترسی به ورژن جدید نرم افزار و فایل های بروز شده در پرتال
✓	✓	دسترسی به کدهای فعالسازی و فایل های نصبی در پرتال

لازم به ذکر است :

- کلیه محصولات نرم افزاری رایان پرسیس دارای ۶ ماه خدمات سطح ۳ می باشند.
- ارائه خدمات (پرتال مشتریان، چت آنلاین و ...) به شرط داشتن تمدید پشتیبانی و بر اساس بسته پشتیبانی و با ارائه کد مشتری ، شماره همراه ثبت شده در سیستم معتبر انجام میگردد.
- ارائه خدمات پس از اتمام تاریخ پشتیبانی ، طبق تعرفه شرکت امکان پذیر میباشد.
- خدمات پشتیبانی راه دور (Remote) و حضوری در صورت تائید کارشناسان پشتیبانی داده پردازی رایان پرسیس ارائه می گردد.
- برای خدمات خارج از شرکت هزینه ایاب و ذهاب و اقامت به عهده مشتری می باشد و هزینه تعرفه هر نفر ساعت خدمات در محل مشتری بر اساس لیست قیمت شرکت خواهد بود.
- قفل ارائه شده معادل کل قیمت نرم افزار بوده و در صورت خراب، مفقود و یا ربهود شدن آن، مسئولیتی متوجه شرکت نمی باشد.
- در صورت عدم تسویه حساب کامل با شرکت، خدمات ارائه نمی گردد .
- گرفتن پشتیبانی از اطلاعات نرم افزار الزامی و بر عهده مشتری محترم می باشد، در غیر اینصورت تعهدی متوجه شرکت نیست.
- تعهد شرکت تنها در قبال امکانات موجود در نرم افزار می باشد و بروزرسانی های جدیدی محصولات در پورتال خدمات پشتیبانی شرکت ارائه می گردد لذا بسته ارائه شده قابل عودت نیست، خواهشمندیم قبل از خرید، از امکانات بسته موجود اطلاع حاصل نمایید.
- مشتری موظف است یک کاربر با دانش کافی کامپیوتر جهت آموزش نرم افزار به شرکت معرفی نماید. در غیر اینصورت شرکت تعهدی در قبال کاربر سمت مشتری و خطاهای احتمالی پس از آموزش نخواهد داشت.

آسودگی خاطر و رضایت مندی مشتریان از محصولات خریداری شده همواره از اولویت های رایان پرسیس بوده است و رایان پرسیس در این راستا می کوشد تا هر سفارش در شرایط مطلوب و مورد انتظار به دست مشتری برسد. با وجود این ممکن است مشتریان محترم پس از خرید، با مسایلی روبرو شوند که درچنین مواردی در چارچوب خدمات پس از فروش در نظر گرفته شده است. بدین منظور کلیه محصولات نرم افزاری خریداری شده توسط مشتریان از تاریخ خرید به مدت ۳۰ روز شامل گارانتی تست و بازگشت مشروط میباشند.

استفاده از ۳۰ روز ضمانت بازگشت چه شرایطی دارد؟

اگر محصول خریداری شده با قفل سخت افزاری باشد :

برای این محصولات رایان پرسیس ۳۰ روز فرصت برای بازگشت در نظر گرفته است حتی اگر نرم افزار نصب و راه اندازی شده باشد. لازم به ذکر است استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که محصول و قفل سخت افزاری در کارتن یا جعبه اصلی خود به رایان پرسیس بازگردانده شود. برچسب زدن یا نوشتن توضیحات، آدرس یا هر مورد دیگری روی کارتن یا جعبه اصلی کالا و یا پاره و مخدوش کردن آن، امکان استفاده از ضمانت بازگشت را از بین خواهد برد.

اگر محصول خریداری شده با قفل نرم افزاری باشد :

برای این محصولات رایان پرسیس ۳۰ روز فرصت برای بازگشت در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که مشتری از کدهای فعالسازی در پرتال مشتریان خود استفاده نکرده باشد.

اگر محصول خریداری شده عنوان هدیه در فاکتور درج شده باشد :

این محصولات مشمول ضمانت بازگشت کالا نیستند.

نکات و تبصره ها :

- اگر هنوز سفارش ارسال نشده باشد، باید هر چه سریع تر به واحد پیگیری سفارشات رایان پرسیس اطلاع داده شود.
- اگر پس از دریافت کالا مشتری از خرید خود منصرف شود، حداکثر تا ۳۰ روز، باید انصراف خود را به واحد خدمات پس از فروش اطلاع دهد.
- حق استرداد کالا طبق شرایط صرفا متعلق به مشتری یا همان مصرف کننده است (سفارش یک کالا به تعداد، مغایر با هدف مصرف خریدار است و شامل حق استرداد نمی شود).
- در صورت انصراف از خرید، هزینه ارسال کالا برای شرکت رایان پرسیس به عهده مشتری خواهد بود.
- در صورت انصراف از خرید، ۲۰ درصد مبلغ فاکتور در بازگشت وجه از مبلغ نهایی بابت هزینه های پستی، خدمات پشتیبانی و ... کسر و باقیمانده به حساب بانکی مشتری واریز خواهد گردید.
- مدت زمان بررسی و تایید یا رد علت عودت محصول خریداری شده ۷ روز کاری پس از تکمیل فرم استرداد محصولات خواهد بود. شرکت رایان پرسیس در رد یا قبول علت بازگشت کالا مختار می باشد.

- مدت زمان واریز مبلغ به حساب بانکی مشتریان ۳۰ روز کاری پس از تایید علت استرداد محصولات خواهد بود.

جدول تعرفه های خدمات پشتیبانی

نام خدمات	قیمت خدمات (تومان)	شرایط
آموزش اولیه نرم افزار	۲ جلسه رایگان در اولین دوره پشتیبانی پس از خرید	آموزش طی ۲ جلسه تعیین شده برای هر نرم افزار بصورت حضوری انجام می شود. مدت هر جلسه ۱ ساعت و بنا به درخواست مشترک در طول مدت پشتیبانی اولیه (برای یک نفر) تشکیل می شود و در محیط شرکت یا نمایندگی ها رایگان میباشد.
کلمه عبور نرم افزار	۳۰٪ قیمت نرم افزار	نگهداری از رمز عبور به عهده مشتری می باشد و مسئولیتی متوجه شرکت نمی باشد. برای ارائه رمز دسترسی فراموش شده ارائه نامه رسمی مهر و امضاء شده شرکت متقاضی الزامی است.
رفع ایراد نرم افزار (باگ) و خطا در قسمتهای مختلف نرم افزار)	رایگان (در دوره پشتیبانی)	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد. رفع باگ و خطا در بروز رسانی های آینده ارایه شده برای نرم افزار خواهد بود.
برنامه ریزی مجدد قفل سخت افزاری	رایگان (در دوره پشتیبانی)	قفل سخت افزاری باید از لحاظ ظاهری فاقد آسیب باشد و توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد. همچنین هزینه ارسال پستی مجدد قفل بر عهده مشتری خواهد بود.
جایگزین سی دی مفقود شده (ارائه مجدد سی دی)	۸۰,۰۰۰	هزینه ارسال بسته پستی بر عهده مشتری خواهد بود.
مشکل ناشی از کاربری در قسمتهای مختلف نرم افزار	از ۸۰,۰۰۰ تا ۳۰۰,۰۰۰	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد. در خصوص مشکلات تخصصی حسابداری و سخت افزاری (شبکه و امنیت اطلاعات) بدلیل هزینه بالاتر، طبق توافق طرفین قابل انجام می گردد.

نصب اولیه نرم افزار	واحد (Single)	رایگان (در محل شرکت یا نماینده گی و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote))	نصب اولیه نرم افزار صرفا تا یک ماه پس از خرید در محل شرکت یا نماینده گی های فروش و خدمات و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote) رایگان می باشد و پس از آن هزینه ای برابر هزینه نصب مجدد دریافت می گردد. در مورد شبکه هایی که (بنا به هر دلیل امنیتی ، ساختار سازمان و ...) امکان دسترسی به آنها از راه دور وجود نداشته باشد ، در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب در محل هزینه آن بر اساس محل اعزام کارشناس محاسبه می گردد.
	شبکه	رایگان (در محل شرکت یا نماینده گی و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote))	
نصب مجدد نرم افزار	واحد (Single)	۱۰ درصد قیمت خرید نرم افزار (حداقل ۴۰,۰۰۰)	نصب نرم افزار در محل شرکت یا نماینده گی های فروش و خدمات و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote) می باشد. در مورد شبکه هایی که (بنا به هر دلیل امنیتی ، ساختار سازمان و ...) امکان دسترسی به آنها از راه دور وجود نداشته باشد ، در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب در محل هزینه آن بر اساس محل اعزام کارشناس محاسبه می گردد.
نصب یا بازیابی بانک های اطلاعاتی قبلی	واحد (Single)	۹۰,۰۰۰	نصب اولیه پس از خرید رایگان می باشد.
	شبکه	۱۲۰,۰۰۰	
اول دوره نمودن اطلاعات		۹۰,۰۰۰	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد.
ایجاد / بستن سال مالی		۹۰,۰۰۰	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد.

ریموت روی سیستم مشتری	۳۰,۰۰۰	در صورت نداشتن پشتیبانی سطح ۳
تعویض قفل سخت افزاری	طبق تعرفه شرکت	قفل سخت افزاری توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد.
قفل سرقت شده / مفقود شده	قیمت قفل جدید	بر اساس تعرفه لیست قیمت شرکت می باشد.
کد فعالسازی جدید	طبق تعرفه شرکت	بر اساس تعرفه کد فعالسازی جدید نرم افزار می باشد.
قفل سخت افزاری جدید	طبق تعرفه شرکت	بر اساس تعرفه قفل سخت افزاری جدید نرم افزار میباشد.
افزایش کاربر / کاربر جدید	طبق تعرفه شرکت	بر اساس تعرفه کاربر اضافه/کاربر جدید نرم افزار میباشد.
افزایش ماژول و امکانات	طبق تعرفه فروش	درخواست مشتریان به واحد فروش ارجاع داده خواهد شد و سپس مدت زمان و هزینه آن به مشتریان اعلام میگردد.
ارتقاء یا بروز رسانی نرم افزار	تا ۳ ورژن ۴۰,۰۰۰ بیش از ۳ نگارش، هر نگارش ۲۰,۰۰۰	دسترسی به فایل های بروز شده نرم افزار از طریق پرتال مشتریان خواهد بود. (در صورت داشتن پشتیبانی تا ۳ نگارش رایگان می باشد)
طراحی چاپ فرمها و سایر گزارشات	۱۰۰,۰۰۰	مبلغ پایه به ازای طراحی هر چاپ میباشد دسترسی به فایل های طراحی شده نرم افزار از طریق پرتال مشتریان خواهد بود.
ورود اطلاعات (استقرار نرم افزار)	۲۰۰	قیمت خدمات به ازاء هر رکورد می باشد
رفع مغایرت و مشکل در گزارشات نرم افزار ناشی از اشتباه کاربر	۹۰,۰۰۰	تعرفه های فوق به ازای هر ساعت ارائه خدمات می باشند

نصب سیستم عامل Microsoft و درایورها	۳۰۰,۰۰۰	به ازای هر سیستم / دستگاه
نصب نرم افزارهای جانبی عمومی و کاربردی	۴۰,۰۰۰	به ازای هر سیستم / دستگاه
تنظیمات شبکه نرم افزارهای Access	۴۰,۰۰۰	این تعرفه به ازاء هر سیستم سرور و کلاینت می باشد. برای ۱ بار در دوره پشتیبانی رایگان می باشد.
تعرفه هر نفر ساعت خدمات / آموزش	۹۰,۰۰۰ (حداقل ۱۵۰,۰۰۰)	آموزش نرم افزار در محل شرکت یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote) می باشد. در مورد شبکه‌هایی که (بنا به هر دلیل امنیتی، ساختار سازمان و...) امکان دسترسی به آنها از راه دور وجود نداشته باشد، در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب در محل هزینه آن بر اساس محل اعزام کارشناس محاسبه می گردد. آموزش حداقل ۲ ساعت می باشد و بعد از آن ساعتی محاسبه می گردد.
نصب و تنظیمات IIS	۹۰,۰۰۰	فقط ۱ مرتبه نصب اولیه رایگان می باشد

قوانین مرتبط با اتصال پشتیبانی راه دور Remote

- شرکت رایان پرسیس متعهد می گردد که اشکالاتی که از طریق راهنمایی تلفنی قابل برطرف سازی نباشند ولی امکان برطرف سازی آن از طریق پشتیبانی راه دور (Remote) فراهم باشد را از این طریق برطرف نماید. بدیهی است چنانچه مشکل ظرف مدت کوتاهی از این طریق قابل برطرف سازی نباشند و به تشخیص شرکت نیاز به مراجعه حضوری کارشناس شرکت باشد طبق توافقات جداگانه ای که با متقاضی انجام خواهد شد متقاضی متعهد است مبلغ حق الزحمه و هزینه ایاب و ذهاب کارشناس را طبق تعرفه های مصوب شرکت به ایشان پرداخت نماید.
- متقاضی باید امکانات دسترسی آنلاین (Adsl / Wimax / ...) را داشته باشد. (در اختیار داشتن اینترنت با حداقل با سرعت ۵۱۲KB جهت متقاضی سرویس راه دور الزامی است)
- سرویس ارائه خدمات از راه دور خاصیت دریافت و ارسال فایل را نیز داراست و شرکت بنا بر ضرورت می تواند فایل‌هایی را جهت ارائه خدمات لازم از این طریق برای متقاضی ارسال یا از متقاضی دریافت نماید.
- جهت ارائه کامل خدمت می بایستی سطح دسترسی کارشناس فنی شرکت در سیستم متقاضی به حالت Administrator باشد.

- در خصوص نرم افزارهای تحت شبکه می بایستی سرور و تمامی کلاینتهای متقاضی در حالت Remote بوده و نباید به هیچ عنوان خاصیت Remote از روی کلاینتهای متقاضی غیرفعال شود .
- متقاضی جهت ایجاد امکان دسترسی از راه دور به منظور انجام خدمات متعهد می گردد نرم افزار Remote مورد تأیید شرکت را بر روی دستگاه مورد نظر نصب نماید و نام کاربری و رمز عبور را جهت برقراری ارتباط به شرکت اعلام نماید؛ همچنین پیشنهاد می گردد جهت حفظ امنیت اطلاعات خود پس از اتمام فرآیند ارائه خدمت ، رمز عبور توسط کاربر تعویض گردد .
- مسئولیت حفظ و حراست از اطلاعات مالی به عهده مشتری بوده لذا متقاضی موظف می باشد تا قبل از شروع ارائه خدمات اقدام به بکاپ گیری از اطلاعات نموده و از صحت فایل مربوطه اطمینان حاصل نماید و مسئولیت عواقب ناشی از عدم انجام این امر به عهده متقاضی می باشد.
- در صورتی که بنا به دلایل و مشکلات فنی و قطع ارتباط اینترنت امکان ارائه خدمات از راه دور میسر نباشد شرکت میتواند از ارائه خدمات تا رفع مشکل خودداری نماید .
- شرکت می تواند در صورت صلاحدید از انجام خدمات به روی سیستم رایانه ای متقاضی که دچار آلودگی ویروسی گردیده خودداری نماید.
- لازم به ذکر است که این امکان جهت سهولت ارائه خدمات به متقاضی و صرفاً از سوی شرکت می باشد بدیهی است در صورت دریافت خدمت از هر مرجعی به جز این شرکت و بروز هر گونه مشکل در سیستم متقاضی شرکت هیچگونه مسئولیتی نخواهد داشت .