

## 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 نمی باشد 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.

## خدمات رایگان در مدت زمان اعتبار پشتیبانی

- نصب نرم افزار و آموزش اولیه کار با نرم افزار صرفا جهت خرید اولیه و بسته به نوع نرم افزار خریداری شده
- دریافت فایل های نصبی، بروزرسانی و آخرین نگارش نرم افزارها از پرتال مشتریان
- پاسخ به نیازهای کاربردی - سیستمی و آموزشی مشتریان در ارتباط با نرم افزارها و بانک های اطلاعاتی
- رفع مشکلات احتمالی مشتریان در قسمت های مختلف نرم افزار
- دریافت مجدد کد فعال سازی / تعویض قفل سخت افزاری (شرایط خاص)
- جایگزینی سی دی مفقود شده (ارائه سی دی مجدد سی دی)
- ارسال درخواست و پاسخگویی به سوالات در پرتال مشتریان
- دسترسی به بانک سوالات متداول به همراه پاسخ (FAQ)
- اطلاع از وضعیت فایل های پشتیبان (Backup) ارسالی مورد بررسی در شرکت
- دسترسی به فایل های بروز شده نرم افزار بر اساس فایل های پشتیبان ارسال شده به شرکت
- دسترسی آنلاین به آخرین فایل های آموزشی در پرتال مشتریان
- آموزش سه جلسه (شامل یک جلسه نصب و دو جلسه آموزش) محصولات در محل شرکت یا نمایندگی ها

## خدمات قابل ارائه با پرداخت هزینه در زمان اعتبار پشتیبانی

- نصب مجدد نرم افزار یا انتقال بانک های اطلاعاتی سال های قبل
- کلیه خدماتی است که به نرم افزار شرکت ارتباط مستقیمی ندارد همچون خدمات مرتبط با آنتی ویروس؛ تنظیمات ویندوز؛ خدمات شبکه ای و ...
- کمک به حل مشکل ناشی از کاربرد در قسمت های مختلف نرم افزارها
- ارائه ی رمز دسترسی به برنامه (در صورت فراموشی)
- افزودن ماژول و امکانات به نرم افزار
- کد فعالسازی / قفل سخت افزاری جدید
- آموزش کار با نرم افزار در محل مشتری یا نمایندگی های فروش و خدمات
- دریافت درخواست های توسعه، سفارشی سازی، طراحی گزارش ها و فرم های مورد نیاز مشتریان
- مشاوره برای سیستم های سفارشی و درخواستی مشتریان

## 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 تا ۱۴	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۱۵ تا ۱۹	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۵ پنج شنبه ها ساعت ۸ تا ۱۳	حضور (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 ۰۹۱۵۲۴۵۴۸۴۷ - ۰۹۱۵۲۴۵۱۵۴۱ در تماس باشند و یا به پرتال مشتریان رایان پرسیس به آدرس [Customers.RayanPersis.com](http://Customers.RayanPersis.com) مراجعه نمایند.

## لازم به ذکر است :

- کلیه مشتریان محصولات نرم افزاری رایان پرسیس دارای حداقل ۶ ماه خدمات سطح ۲ می باشند.
- ارائه خدمات ( پرتال مشتریان، چت آنلاین و ... ) به شرط داشتن تمدید پشتیبانی و بر اساس بسته پشتیبانی و با ارائه شناسنامه ، قفل و سریال 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 تأیید 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.

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 خدماتی 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 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 واریز مبلغ به حساب بانکی مشتریان ۲۰ روز کاری پس از تکمیل فرم استرداد محصولات خواهد بود.

## جدول تعرفه های خدمات ارائه شده در زمان اعتبار پشتیبانی

نام خدمات	قیمت خدمات (تومان)	شرایط
آموزش اولیه نرم افزار	۲ جلسه رایگان	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 (برای یک نفر) تشکیل می شود و در محیط شرکت یا نمایندگی ها رایگان میباشد. در صورت نیاز مشترک به تشکیل جلسات آموزشی مازاد، برگزاری هر جلسه با پرداخت تعرفه شرکت انجام پذیر خواهد بود. بدیهی است برای برگزاری جلسات خارج از محیط شرکت هزینه ایاب و ذهاب محاسبه میگردد.
کلمه عبور نرم افزار	۲۰.۰۰۰	برای ارائه رمز دسترسی فراموشی شده ارائه اصل نامه رسمی مهر و امضاء شده شرکت متقاضی الزامی است باید در نامه نام، تلفن ثابت و همراه شخصی که باید کلمه عبور به ایشان داده شود درج شده باشد.
رفع ایراد نرم افزار (باگ و خطا در قسمتهای مختلف نرم افزار)	رایگان	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	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)	رایگان	برای مشتریان نسخه های قبلی اگر در آرشیو تکثیر وجود داشته باشد ارائه میگردد در غیر این صورت شرکت تعهدی برای ارائه ندارد. هزینه ارسال بسته پستی بر عهده مشتری خواهد بود.
راهنمایی مربوط به نرم افزارها	رایگان	
مشکل ناشی از کاربر در قسمتهای مختلف نرم افزار	از ۵۰.۰۰۰ تا ۲۰۰.۰۰۰	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 نمایندگی و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote))	نصب اولیه نرم افزار صرفا تا یک ماه پس از خرید در محل شرکت یا نمایندگی 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 نمایندگی و یا از طریق پشتیبانی راه دور (Remote))	
نصب مجدد نرم افزار	واحد (Single)	۱۰ درصد قیمت خرید نرم افزار	نصب نرم افزار در محل شرکت یا نمایندگی 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.
	شبکه روی کلاینت (client)	۲۰ درصد قیمت خرید نرم افزار	
	شبکه روی سرور	۳۰ درصد قیمت خرید نرم افزار	
نصب یا بازیابی بانکهای اطلاعاتی قبلی / ایجاد سال مالی جدید	واحد (Single)	۴۰.۰۰۰۰	
	شبکه	۷۰.۰۰۰۰	
اول دوره نمودن اطلاعات		۷۰.۰۰۰۰	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد.
ایجاد / بستن سال مالی		۷۰.۰۰۰۰	در صورت نیاز فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد.
تعویض قفل سخت افزاری		۸۰.۰۰۰۰	قفل سخت افزاری باید توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد. در صورتیکه قفل آسیب فیزیکی نداشته باشد در سطح پشتیبانی ۲ و ۳ بصورت رایگان تعویض میگردد
قفل سرقت شده / مفقود شده		قیمت قفل جدید	

کد فعالسازی جدید	۴۰ درصد مبلغ نرم افزار	
قفل سخت افزاری جدید	۶۰ درصد مبلغ نرم افزار	
افزایش کاربر / کاربر جدید	۳۰ درصد مبلغ نرم افزار	
افزایش مازول 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	رایگان	دسترسی به فایل های بروز شده نرم افزار از طریق پرتال مشتریان خواهد بود. <b>سطح ۲ پشتیبانی</b> : دانلود فایل ها رایگان <b>سطح ۳ پشتیبانی</b> : دانلود فایل ها رایگان + بروز رسانی رایگان توسط شرکت (فایل پشتیبان (Backup) توسط مشتری باید برای شرکت ارسال گردد).
طراحی چاپ فرمها و سایر گزارشات	۶۰.۰۰۰+	مبلغ پایه به ازای طراحی هر چاپ میباشد
ورود اطلاعات (استقرار نرم افزار)	۴۰.۰۰۰+	تعرفه های فوق به ازای هر ساعت ارائه خدمات می باشند
رفع مغایرت و مشکل در گزارشات نرم افزار ناشی از اشتباه کاربر	۴۰.۰۰۰+	تعرفه های فوق به ازای هر ساعت ارائه خدمات می باشند
نصب سیستم عامل Microsoft و درایورها	۳۵.۰۰۰+	به ازای هر سیستم / دستگاه
نصب نرم افزارهای جانبی عمومی و کاربردی	۱۵.۰۰۰+	به ازای هر سیستم / دستگاه
نصب بانک اطلاعاتی SQL Server	۲۰.۰۰۰+	به ازای هر سیستم / دستگاه
نصب سخت افزار / خدمات شبکه	۴۵.۰۰۰+	این قیمت ها صرفا مربوط به ارائه خدمات بوده و شامل هزینه قطعه نمی باشد. مبلغ ذکر شده به ازای هر نفر ساعت میباشد و در صورت نیاز به اعزام کارشناس هزینه های ناشی از آن نیز به تعرفه های ذکر شده اضافه خواهد شد.
تعرفه هر نفر ساعت خدمات / آموزش در محل مشتری	۷۰.۰۰۰+	

## 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 فایل هایی 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 صرفا 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 .