

## ضمیمه ۱- آئین نامه و شرایط خدمات پس از فروش مراکز و نمایندگی های خدمات

### ۱- تعاریف

#### ۱-۱ - مرکز خدمات پس از فروش

به مراکزی گفته می شود که اقدام به انجام خدمات پس از فروش نموده و مستقیماً پاسخگوی گارانتی قطعات می باشد و در اینجا به اختصار مرکز خدمات نامیده میشود.

#### ۱-۲ - نمایندگی خدمات پس از فروش

به مراکزی گفته می شود که با مجوز رسمی از جانب مراکز خدمات مبادرت به انجام خدمات پس از فروش کالا نموده و در اینجا به اختصار نمایندگی خدمات نامیده میشوند.

#### ۱-۳ - قطعه یا دستگاه گارانتی دار

قطعه یا دستگاهی است که دارای شناسنامه مشخص از خدمات پس از فروش شامل نوع خدمات/شرایط/مدت زمان و تاریخ انقضا گارانتی/آدرس و شماره تلفن مراکز یا نمایندگی های خدمات بوده و مشمول هیچیک از موارد ابطال گارانتی نگردد.

### ۲- شرایط عمومی

۲-۱ - مراکز یا نمایندگی های خدمات به هیچ عنوان مجاز به اخذ وجوهی جهت انجام خدمات پس از فروش قطعات مشمول گارانتی نمی باشند.

۲-۲ - زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات حداکثر ۱۵ روز کاری بوده و پس از این مدت مراکز یا نمایندگی های خدمات با موافقت صاحب قطعه موظف به تعویض قطعه با مدل بالا تر در قبال اخذ ما به التفاوت یا تحویل دادن قطعه جایگزین به صورت موقت تا رسیدن اصل قطعه به صاحب آن می باشند.

۲-۳ - در صورت مفقود شدن کارت گارانتی /المثنی تنها در صورتیکه کارت گارانتی صادره از مراکز خدمات استان مربوط باشد/تحت شرایط خاص صادر می شود.

۲-۴ - کلیه مراکز و نمایندگی های خدمات موظفند در زمان تحویل گرفتن قطعه معیوب آنرا از نظر ظاهری کاملاً بازدید نموده و در صورت مشاهده هر یک از موارد ابطال گارانتی آنرا به صاحب قطعه ابلاغ نماید.

۲-۵ - در مورد قطعاتی که دارای شناسنامه مشخصی شامل شرایط ابطال گارانتی نباشد/معیار تشخیص ابطال گارانتی موارد ذکر شده در این آئین نامه خواهد بود.

۲-۶ - حمل و تحویل کالای معیوب به مراکز یا نمایندگی های خدمات به عهده صاحب قطعه می باشد.

۲-۷ - در مورد قطعاتی که دارای کارت گارانتی می باشند/ارائه کارت گارانتی جهت انجام خدمات پس از فروش الزامی است.

۲-۱ - زمان انقضا گارانتی براساس تاریخ ثبت شده در کارت گارانتی یا برچسب گارانتی محاسبه می گردد. بدیهی است که فروشندگانی که اقدام به درج مدت زمان گارانتی بیشتری درفاکتور فروش می نمایند پاسخگوی خریداران بوده و مراکز یا نمایندگی های خدمات دراین مورد مسئولیتی ندارند.

۲-۹ - مراکز و نمایندگی های خدمات در قبال موارد نرم افزاری از جمله حفظ اطلاعات هارد دیسک ها مسئولیتی ندارند.

۲-۱۰ - کلیه قطعات معیوب حتی در صورتیکه قبل ۲۴ ساعت مهلت تست به مراکز یا نمایندگی های خدمات ارجاع شوند/درروند عادی خدمات پس از فروش قرار می گیرند. بدیهی است که مسئولیت قطعات معیوب(به استثنای هارد دیسک و سی پی یوها)،قبل از اتمام مهلت تست/در صورت رعایت کامل شرایط تست به عهده فروشنده می باشد قطعات بایستی به صورت مجزا و خارج از سیستم به مراکز یا نمایندگی های خدمات ارجاع شوند.

۲-۱۱ - عدم سازگاری قطعه با سایر قطعات سیستم به منزله معیوب بودن آن نبوده و در صورت گذراندن مراحل تست و حصول اطمینان از سالم بودن قطعه توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات /به صاحب قطعه عودت داده میشود.

۲-۱۲ - در صورتیکه پس از تست قطعه یا دستگاه جانبی در زمان انجام خدمات پس از فروش / از سالم بودن آن اطمینان حاصل شود هزینه تست طبق تعرفه اتحادیه از صاحب قطعه دریافت میگردد.

۲-۱۳ - صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کارپرداز / پیک موتوری یا غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد ابطال گارانتی میباشد / در غیر این صورت پس از تحویل هیچ گونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده فروشنده / نمایندگی فروش / مرکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمیباشد.

۲-۱۴ - نحوه خدمات پس از فروش دستگاههای جانبی / در صورتیکه در کارت گارانتی یا فاکتور فروش قید نشده باشد تابع شرایط این آئین نامه خواهد بود.

### ۳ - موارد ابطال گارانتی

جابجایی / مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هر یک از برچسب های سریال هولوگرام / بارکد و امثالهم / استفاده از مواد مصرفی نامرغوب / دیسکت های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در رایوها میگردد/صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه/آتش/مواد شیمیایی/آب گرفتنی/نوسانات برق/استفاده نا صحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد میگرددند.

## ضمیمه ۲- آئین نامه و شرایط گارانتی سیستم

### ۱- تعاریف

#### ۱-۱ - سیستم

عبارت است از رایانه کاملی شامل CASE و قطعات داخل آن/مانیتور/صفحه کلید/ماوس و/بلند گوکه سیستم عامل و نرم افزارهای متعارف بر روی آن نصب شده است.

#### ۱-۲ - فروشنده سیستم

عبارتند از فروشندگان که پس از خرید قطعات و مونتاژ و نصب آنان/سیستم را به طور کامل و با حداقل یکسال گارانتی به مصرف می فروشند.

#### ۱-۳ - گارانتی

عبارتست از ضمانت انجام خدماتی معین در مدت زمانی مشخص که پس از فروش کالا به خریدار ارائه می گردد.

#### ۱-۴ - دستگاههای جانبی

عبارتند از دستگاههایی مانند چاپگر/اسکنر/پلاتر/ودیو پروژکتور/دوربین های دیجیتالی و امثالهم که جزء سیستم نبوده اما در کنار سیستم مورد استفاده قرار می گیرند.

## ۲- شرایط عمومی

۲-۱ - فروشندگان سیستم در هنگام تحویل موظف به تست کامل سیستم در حضور خریدار می باشند.

۲-۲ - فروشندگان سیستم موظف به درج مدت زمان دقیق گارانتی سیستم در برگه فروش می باشند.

۲-۳ - فروشنده سیستم موظف به نصب بر چسب پلمپ در پشت Case بوده و خریدار موظف به حفظ و نگهداری آن می باشد.

۲-۴ - بدیهی است که مخدوش شدن برچسب پلمپ به منزله دستکاری افراد غیر مجاز محسوب شده و موجب ابطال گارانتی می گردد.

۲-۵ - کلیه خدمات پس از فروش / در محل مراکز فروش سیستم انجام می پذیرد.

۲-۶ - فروشنده سیستم مجاز به ارسال قطعات معیوب توسط صاحب سیستم به مراکز یا نمایندگی های خدمات نمیشد.

۲-۷ - در صورت عدم تطابق تاریخ انقضاء گارانتی سیستم و هر یک از قطعات داخلی / زمان قید شده در برگه فروش یا قرار داد معیار بوده و مسئولیت کلیه مشکلات سخت افزاری متوجه فروشنده سیستم میباشد .

۲-۱ - زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز فروش سیستم حداکثر ۷ روز کاری بوده و پس از این مدت در صورت عدم تعویض و یا تعمیر قطعه معیوب / فروشنده سیستم موظف به تعویض موقت قطعه و تحویل موقت سیستم به خریدار می باشد. بدیهی است فروشنده در قبال قطعاتی که شامل موارد ابطال گارانتی شده اند ملزم به نصب جایگزین موقت نمیباشد.

۲-۹ - فروشنده سیستم موظف به بازگرداندن قطعه اصلی / حداکثر یک ماه پس از اولین مراجعه بوده و خریدار نیز موظف به برگرداندن قطعه جایگزین به فروشنده می باشد. در صورت اعلام فروشنده و عدم مراجعه خریدار / نگهداری قطعه اصلی پس از یک ماه از اولین مراجعه مشمول هزینه های انبارداری شده که طبق تعرفه از صاحب سیستم اخذ میگردد کلیه اجزاء سختافزاری سیستم از تاریخ فاکتور و یا قرار داد حداقل به مدت یک سال دارای گارانتی از جانب فروشنده سیستم میباشد. هارد دیسک / فلاپی درایو و انواع ODD که در اثر استفاده ناصحیح مصرف کننده معیوب میگردد / در صورتی که طبق نظر مراکز یا نمایندگی های خدمات فاقد گارانتی تشخیص داده شوند / مشمول پرداخت هزینه تعمیر یا تعویض توسط صاحب سیستم خواهند گردید.

۲-۱۰ - در صورتی که فروشنده سیستم اقدام به ارائه گارانتی نرمافزاری نمایند / موظف به درج در فاکتور یا قرارداد فروش بوده و در صورت اخذ هرگونه وجهی بابت خدمات مذکور علاوه بر درج در فاکتور یا قرارداد / بایستی به سمع نظر خریدار نیز برساند. هر گونه تبلیغات در این زمینه اعم از آگهی روزنامه / توزیع تراکت و غیره بایستی با هماهنگی و نظارت کامل نظام استانی صورت پذیرد.

۲-۱۱ - هد چاپگر و موارد مصرفی شامل خدمات پس از فروش نمیگردد.

### ۳- موارد ابطال گارانتی

جابجایی / مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هر یک برچسب های سریال / هولوگرام / بارکد و امثالهم / استفاده از مواد مصرفی نامرغوب / دیسکت و سی دی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایو ها میگردد / صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه / آتش / مواد شیمیایی / آب گرفتگی / نوسانات برق / استفاده ناصحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد میگرددند

## ضمیمه ۳- آئین نامه و شرایط گارانتی قطعات رایانه

### ۱- تعاریف

#### ۱-۱- گارانتی

عبارتست از ضمانت انجام خدمات مشخص در مدت زمانی مشخص که پس از فروش کالا به خریدار ارائه می گردد .

#### ۱-۲- قطعه یا دستگاه گارانتی دار

قطعه یا دستگاهی است که دارای شناسنامه مشخص از خدمات پس از فروش شامل نوع خدمات/ شرایط /مدت زمان و تاریخ انقضاء گارانتی/آدرس و شماره تلفن مراکز یا نمایندگی های خدمات بوده و مشمول هیچ یک از موارد ابطال گارانتی نگردد.

#### ۱-۳- مراکز خدمات پس از فروش

به مراکزی گفته می شود که به انجام خدمات پس از فروش نموده و مستقیماً پاسخگوی گارانتی قطعات می باشد و در اینجا به اختصار مرکز خدمات نامیده می شود.

#### ۱-۴- نمایندگی خدمات پس از فروش

به مراکزی گفته می شود که با مجوز رسمی از جانب مراکز خدمات مبادرت به انجام پس از فروش کالا نموده و در اینجا به اختصار نمایندگی خدمات نامیده می شوند.

#### ۱-۵- نمایندگی فروش

به مراکزی گفته می شود که با مجوز رسمی از جانب کارخانجات تولیدی یا واردکنندگان مجاز کالا مبادرت به فروش قطعات می نمایند.

#### ۱-۶- تست

عبارتست از آزمایش دقیق و فنی قطعه در شرایطی که نو بودن ظاهر آن حفظ گردد/برروی سیستم نصب نشود و موارد ابطال گارانتی در آن وجود نیاید.

### ۲- شرایط عمومی

۲-۱- مسئولیت گارانتی قطعات به عهده مراکز و نمایندگی های خدمات بوده و فروشندگان یا نمایندگی فروش ملزم به انجام خدمات پس از فروش نمی باشند.

۲-۲- در صورت عدم درج مدت گارانتی در فاکتور فروش/زمان قید شده در کارت گارانتی یا برچسب گارانتی به عنوان مدت گارانتی قلمداد می گردد.

۲-۳- کنترل میزان کیفیت/قیمت و وضعیت گارانتی بر عهده خریدار بوده و فروشنده موظف به اطلاع رسانی کامل و شفاف در این موارد به خریدار می باشد.

۲-۴ - کلیه فروشندگان و مراکز فروش در صورت رعایت شرایط تست از جانب خریدار/تأسیسات ۲۴ساعت پس از تحویل کالا موظف به پاسخ گویی مشکلات قطعات (به استثنای هارد دیسک و سی پی یوها میباشند).

در صورت تمایل خریدار/فروشندگان در زمان تحویل /موظف به تست هارد دیسک در حد پارتیشن بندی میباشند.

۲-۵ - در مورد قطعاتی که فاقد شناسنامه گارانتی اعم از کارت یا چسب می باشند/فروشنده ملزم به درج جمله (گارانتی ندارد) در فاکتور فروش می باشد در غیر این صورت این صورت گارانتی قطعه طبق تعرفه قطعات مشابه به عهده فروشنده می باشد.

۲-۶ - عدم سازگاری قطعه با سایر قطعات سیستم به منزله معیوب بودن آن نبوده و در صورت گذراندن مراحل تست و حصول اطمینان از سالم بودن قطعه توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات/به صاحب عودت داده میشود.

۲-۷ - صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کار پرداز/پیک موتوری و غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد گارانتی می باشند/در غیر این صورت پس از تحویل هیچگونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده فروشنده/نمایندگی فروش/مرکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمی باشند .

### ۳- موارد ابطال گارانتی

جابجایی/مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هریک از بر چسب های سریال/هولوگرام/بارکد و امثالهم/استفاده از مواد مصرفی نامرغوب /دیسکت و سی دی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایو ها میگردند/صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه/آتش/مواد شیمیایی/آب گرفتگی/نوسانات برق/استفاده نا صحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد میگردند.

## ضمیمه ۴- آئین‌نامه اجرایی تولید، فروش و مصرف بسته‌های نرم‌افزاری

### مقدمه

نرم‌افزار و بسته‌های نرم‌افزاری در کشور ایران از معدود کالاهای تولیدی است که بیشتر ارزش آن در نیروی فکر و خلاقیت‌ها نهفته است. از آنجا که همگان اعتراف بر این نکته دارند که ما صاحب استعدادهای درخشانی در این رشته هستیم بدون تردید توجه بیشتر به این رشته و ایجاد انگیزه‌های لازم جهت جذب سرمایه‌گذاری‌ها در این بخش می‌تواند اثرات بسیار سودمندی در شکوفایی این صنعت خصوصاً در زمینه صادرات آن داشته باشد. آنچه در این بخش از فعالیت کمیسیون نرم‌افزار سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور بررسی قرار گرفته است وضع آئین‌نامه بازاریابی، تولید، فروش و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری در کشور و رعایت استانداردهای اولیه تولید است. لازمه اجرای قوانین در هر زمینه ابتدا ایجاد بستر مناسب و فضای سالم و عادلانه در آن محیط است. به همین منظور سعی در ایجاد این فضا برای اجرای مقررات بسیار حایز اهمیت است. فضای سالم و عادلانه در این مبحث از دو بعد قابل بررسی است:

- ۱ - توجه به حقوق منطقی مصرف‌کنندگان - در این آئین‌نامه تلاش بسیار شده است تا حقوق مصرف‌کنندگان به نحو مطلوبی مدنظر قرار گیرد تا حدی که برخی از همکاران گرامی این آئین‌نامه را به نفع مصرف‌کنندگان دانسته‌اند. اگرچه این مطالب بسیار عمیق است و جای بحث فراوان دارد و اما به ذکر این نکته اکتفا می‌کنیم که در تئوریهای جدید مدیریت که براساس تجارب بسیار اتحادیه‌های صنفی در دنیا کسب شده است، حقوق صنفی اعضای یک اتحادیه از حقوق مصرف‌کنندگان آن اتحادیه نباید و نمی‌تواند جدا باشد زیرا رضایت مصرف‌کنندگان و خرید بیشتر آنان است که شکوفایی یک صنف را به ارمغان می‌آورد.
- ۲ - با توجه به حقوق منطقی تولیدکنندگان - به طور قطع اگر خواسته‌های برحق تولیدکنندگان «بسته‌های نرم‌افزاری» برآورده نشود در عمل، تحقق مقررات وضع شده جای سوال دارد. در یک جامعه نرم‌افزاری که قانون عدم نسخه برداری (Copy Right) رعایت نشود نمی‌توان به اجرای هر مقررات دیگری در این جامعه خوشبین بود و یا در جامعه‌ای که ماهیت «بسته‌های نرم‌افزاری» حتی برای قانون‌گذاران کشور کاملاً مشخص نیست نمی‌توان برنامه ریزی بلندمدت نمود.

سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور معتقد است آئین‌نامه «بسته‌های نرم‌افزاری» باید به صورت کامل از جانب همه عوامل ذینفع رعایت گردد و شورای عالی انفورماتیک کشور وزارت بازرگانی و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در پاسخ به این حسن نیت در جهت تحقق خواسته‌های منطقی تولیدکنندگان بسته‌های نرم‌افزاری و حمایت‌های لازم گام‌های اساسی بردارد. آخرین نکته این است که آئین‌نامه وضع شده براساس واقعیات موجود کشور تدوین گردیده است و به همین منظور

استانداردهای پیش بینی شده در حال حاضر به صورت حداقل می باشد و به موازات پیشرفت و توان شرکتهای کامپیوتری می بایست به تدریج تکامل یابد.

آئین نامه حاضر با توجه به تجربیات گوناگون شرکتهای کامپیوتری و کارهای انجام شده قبل از ۱۳۷۶ و همین طور باز نگری و بروز رسانی مجدد در سال ۱۳۸۵ و تصحیحات اولیه تیرماه ۸۸ انجام گرفته است و امیدواریم با یاری خداوند با اجرای مقررات این آئین نامه تحول جدیدی در تولید و عرضه بسته های نرم افزاری کشور آغاز شود.

## ماده ۱- تعاریف اولیه

- ۱-۱- **تعریف بسته نرم افزاری:** یک فرآورده نرم افزاری که برای عملکرد مشخص تعریف شده طراحی و تولید شده باشد به نحوی که توسط کاربر قابل نصب بوده و متغیرهای برنامه قابل تعریف و تغییر و دارای مستندات کاربر و مستندات نصب و راه اندازی و بسته بندی مناسب باشد، بسته نرم افزاری نامیده می شود.
- ۲-۱- **عرضه محصول:** عبارت است از عرضه بسته نرم افزاری به مصرف کننده به صورت فیزیکی و یا الکترونیکی
- ۳-۱- **مصرف کننده:** عبارت است از هر شخص مجاز که یک بسته نرم افزاری را تهیه و سپس از آن استفاده می کند.
- ۴-۱- **شخص مجاز:** ضوابط مربوط به اجازه فعالیت اشخاص، تعریف مجاز بودن آنها اعم از حقیقی یا حقوقی به وسیله سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور تعیین می شود.
- ۵-۱- **تولید کننده:** شخص مجاز که بسته نرم افزاری را تولید می کند و عهده دار ضمانت و پشتیبانی آن است.
- ۶-۱- **نماینده:** عبارت است از هر شخصی مجاز که بسته نرم افزاری را به مصرف کننده می فروشد و توانایی انجام خدمات پشتیبانی اولیه بسته نرم افزاری را دارا می باشد.
- ۷-۱- **عرضه کننده:** عبارت است از هر شخصی که بسته نرم افزاری را به مصرف کننده می فروشد.
- ۸-۱- **شرح فرآورده:** یک سند خاص که مشخصات بسته نرم افزاری را معین می کند با این هدف که به خریداران قبل از خرید امکان ارزیابی میزان تناسب آن را با نیازهایشان بدهد.
- ۹-۱- **مستندات کاربر:** یک سری کامل از اسناد چاپی یا الکترونیکی که برای کاربر بسته نرم افزاری جهت کاربرد آن تهیه شده و جزء لاینفکی از بسته نرم افزاری است.
- ۱۰-۱- **کاربر:** شخص حقیقی که از نرم افزار در جریان وظایف کاری خود استفاده می کند.
- ۱۱-۱- **عملکرد:** پیاده سازی یک الگوریتم در یک برنامه که به وسیله آن کاربر یا برنامه یا هر دو قادر بیه انجام تمام یا بخشی از یک وظیفه کاری هستند.
- ۱۲-۱- **عیب:** هر نوع عیب موجود در برنامه نرم افزاری، اعم از فیزیکی و یا غیرفیزیکی.

۱-۱۳- عیب فیزیکی: هر نوع عیب و نقص موجود در مواد و وسایل یک بسته نرم‌افزاری از جمله دیسکت‌ها، اسناد چاپی، قفل سخت‌افزاری و غیره.

۱-۱۴- عیب غیر فیزیکی: عیوب موجود در برنامه‌ها یا داده‌های نرم‌افزاری که ربطی به جسم و یا واسطه‌ای که روی آن ذخیره یا چاپ شده‌اند ندارد.

۱-۱۵- **بستر:** پیکربندی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری که نرم‌افزار در چهارچوب آن عمل کند.

۱-۱۶- **عمر نرم‌افزار:** عمر یک بسته نرم‌افزاری از نظر استهلاک قانونی و الزام خدمات پشتیبانی با توجه به پیشرفت سریع فناوری ساخت نرم‌افزار ۳ سال از تاریخ فروش آخرین نسخه تعیین می‌گردد.

۱-۱۷- **پیمان نامه فروش:** پیمان نامه فروش سند توافق نامه‌ای است میان خریدار و تولید کننده نرم‌افزار که شرایط کلی فروش در آن قید می‌گردد.

## ماده ۲- حداقل شرایط بسته نرم‌افزاری

۲-۱- قابلیت نصب و استفاده توسط کاربر و بدون نیاز به حضور تولیدکننده را به جز مقاصد آموزش و خدمات دارا باشد.

۲-۲- نام بسته نرم‌افزاری به همراه شماره نسخه، محیط اجرا و نام مالکیت حقوقی و یا عرضه کننده انحصاری محصول مشخص باشد.

۲-۳- اصول اولیه استانداردهای اجباری مندرج در ماده ۲۰ این آئین‌نامه در بسته نرم‌افزار رعایت شده باشد.

۲-۴- از امکان ضمانت و پشتیبانی مطابق با تعریف مندرج در این آئین‌نامه برخوردار باشد.

## ماده ۳- شرایط تولیدکننده

۳-۱- از طرف سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور تأیید صلاحیت شده باشد.

۳-۲- بسته نرم‌افزاری را تولید کرده، عهده دار پشتیبانی و ضمانت آن باشد.

## ماده ۴- شرایط عرضه کننده و نماینده

۴-۱- عرضه کننده می‌بایست از اطلاعات اولیه نرم‌افزار و مکان مناسب جهت ارائه نرم‌افزار برخوردار باشد.

۴-۲- نماینده می‌بایست از تخصص لازم جهت پشتیبانی‌های اولیه نرم‌افزار و مکان مناسب برخوردار باشد.

## ماده ۵- حداقل شرایط کاربر

۵-۱- آشنایی مختصر با کامپیوتر (در حد اپراتوری).

۵-۲- آشنایی با حرفه موردنظر.

## ماده ۶- حقوق مصرف کنندگان بسته نرم‌افزاری

- ۶-۱- حق دریافت فرآورده سالم:
- ۶-۱-۱- کلیه واسطه‌های ذخیره سازی برنامه و داده ها، شرح فرآورده و مستندات آن سالم و بدون هرگونه عیب باشد.
- ۶-۱-۲- عملکردهای ادعا شده توسط تولیدکننده می بایست قابل اجرا باشد.
- ۶-۲- برخورداری از حق ضمانت نرم‌افزار (مطابق تعریف ضمانت).
- ۶-۳- حق انتقال نرم‌افزار به شخص دیگر با رعایت شرایط قانونی تدوین شده با مفاد ماده ۱۵ همین آئین‌نامه.
- ۶-۴- حق برخورداری از اطلاعات لازم در مورد:
- ۶-۴-۱- شرایط ومدت ونحوه ضمانت و پشتیبانی بسته نرم‌افزاری
- ۶-۴-۲- نام تولیدکننده یا عرضه کننده انحصاری بسته نرم‌افزاری.
- ۶-۴-۳- محیط اجرایی.
- ۶-۴-۴- محدودیتهای زمانی و یا تعداد رکورد و قابلیت‌های کلی بسته نرم‌افزاری.

## ماده ۷- مقررات بازاریابی بسته نرم‌افزاری

- ۷-۱- تبلیغات در مورد مشخصات و امکانات نرم‌افزارها گمراه کننده و دور از واقعیت نباشد.
- ۷-۲- هرگونه مقایسه نرم‌افزار با یک یا چند نرم‌افزار مشخص جهت تبلیغات می بایست براساس مستندات رسمی مراجع انفورماتیک باشد.

## ماده ۸- ضمانت

- ۸-۱- تعریف: ضمانت یک بسته نرم‌افزاری عبارت است از تعهد عرضه بسته نرم‌افزاری به خریدار به نحوری که قابل نصب بر روی کامپیوتر سالمی که حداقل مشخصات موردنیاز آن اعلام شده باشد و کلیه قابلیت‌هایی که در شرح فرآورده نرم افزار عنوان گردیده است و خروجیهای موردنظر اعلام شده را ارایه نماید:
- تبصره ۱- آسیب‌هایی که به قفل برنامه ها و واسطه‌های ذخیره سازی از طرف خریدار وارد شده باشد خرج از این ضمانت می باشد.
- ۸-۲- مدت ضمانت : تولید کننده موظف است مدت زمان ضمانت را اعلام کند و در صورت وجود هرگونه عیب از نظر عملکرد امکانات اعلام شده نسبت به رفع عیوب به صورت رایگان اقدام نماید .

## ماده ۹- نصب و راه اندازی

- به دلیل اینکه مستندات راهنمای نصب و راه اندازی نرم‌افزار به همراه بسته ارایه شده، نصب و راه اندازی در محل خریدار الزامی نیست ولیکن می تواند به عنوان قسمتی از خدمات پس از فروش از جانب تولیدکننده ارایه گردد.

## ماده ۱۰- پیاده سازی و تطبیق روشهای دستی مصرف کننده با بسته نرم‌افزاری

مسئولیت پیاده سازی و تطبیق روشهای دستی مصرف کننده با بسته نرم‌افزاری بر عهده تولیدکننده یا فروشنده نرم‌افزار نیست مگر طی قرارداد جداگانه (قرارداد راهبری). مصرف کننده قبل از خرید یک بسته نرم‌افزاری موظف است کاملاً نرم‌افزار موردنظر را از نظر تطبیق با سازمان خود مورد ارزیابی قرار داده سپس با توجه به قبول امکانات سیستم مزبور نسبت به خرید اقدام نماید.

## ماده ۱۱- پشتیبانی نرم‌افزاری

۱-۱۱- تعریف: رفع هرگونه اشکال ناشی از عدم کاربری صحیح بسته نرم‌افزاری پشتیبانی نامیده می‌شود.

تبصره ۲: رفع هرگونه اشکالی که ناشی از بسته نرم‌افزاری نباشد لیکن باعث عدم بهره برداری کاربر از سیستم گردد طبق سیاستهای پشتیبانی هر شرکت و با توافق قابل انجام است لیکن در تعهد تولیدکننده نمی باشد. (مانند ویروس زدایی، اشکالات سخت‌افزاری و غیره).

۱۱-۲- روشهای پشتیبانی

۱۱-۲-۱- آموزش

۱۱-۲-۲- پشتیبانی از طریق تلفن یا نمابر یا مکاتبه پستی یا ارتباطات الکترونیکی

۱۱-۲-۳- پشتیبانی از طریق اعزام کارشناس به محل مصرف کننده یا حضور کاربر در محل پشتیبانی کننده.

۱۱-۲-۴- دیگر انواع پشتیبانی براساس سیاست های تولیدکننده یا نمایندگان.

## ماده ۱۲- مقررات پشتیبانی

۱۲-۱- تولیدکننده یا نماینده وی موظف می باشد پس از فروش، پشتیبانی نرم‌افزارها را به یکی از روشهای مذکور برعهده بگیرند و در صورت تمایل مصرف کننده و ارسال کارت اشتراک بسته نرم‌افزاری اقدام به عقد قرارداد پشتیبانی نمایند.

۱۲-۲- مدت پشتیبانی می بایست تا عمر نرم‌افزار از جانب تولیدکننده قابل ارایه باشد.

۱۲-۳- محدوده مکانی ارایه خدمات و پشتیبانی: به طور پیش فرض محدوده مکانی ارایه خدمات پشتیبانی به صورت اعزام کارشناس، محدوده شهری مکان تولیدکننده یا نماینده انحصاری است. مگر آنکه تولیدکننده یا نماینده به طور صریح محدوده ارایه خدمات پشتیبانی نرم‌افزار را قید نماید که در آن صورت محدوده قیدشده معیار خواهد بود. در هر حال هزینه اعزام کارشناس به محل مشتری براساس عرف و به عهده مشتری خواهد بود

۱۲-۴- مسوولیت پشتیبانی: تولیدکننده مسوول مستقیم ضمانت و ارایه خدمات پشتیبانی به مصرف کننده می باشد. مگر آنکه کلیه امتیازات و حقوق مادی بسته نرم‌افزاری طبق اسناد رسمی به شخص ثالث واگذار شده باشد که در آن صورت کلیه مسوولیت ها و تعهدات مندرج در این قوانین بر عهده شخص ثالث می باشد. تولیدکننده یا شخص ثالث می توانند

این مسوولیت را طبق قراردادهای گوناگون به دیگر اشخاص واگذار نمایند که در آن صورت مصرف کننده ابتدا بایستی از نماینده منطقه درخواست پشتیبانی نماید لیکن در صورت عدم ارایه خدمات از جانی نماینده، تولیدکننده یا شخص ثالث خود این مسوولیت را برعهده خواهد گرفت و مصرف کننده متحمل اختلافات تولیدکننده یا شخص ثالث یا نماینده نخواهد بود.

### ماده ۱۳- درخواست تغییرات

تولیدکننده بسته نرم‌افزاری ملزم به ایجاد تغییرات درخواستی مصرف کننده نمی باشد. لیکن این درخواست می تواند به صورت توافقی با هزینه اضافی یا رایگان از جانب تولیدکننده اعمال شود مگر آنکه خرید بسته نرم‌افزاری مشروط به انجام تغییرات بدون هزینه باشد که در آن صورت این شرط صریحا باید در برگه ضمیمه پیمان نامه فروش ذکر گردد.

### ماده ۱۴- راهبری و نظارت بر راهبری

۱-۱۴- تعریف راهبری: اجرای نظامهای درخواستی کارفرما توسط کارگزار به گونه ای که بعد از مدت زمان مشخص نظامهای مربوط عملیاتی شده و به مرحله خوداجرایی (خودکنترلی) برسند که شامل فعالیت های زیر می تواند باشد:

۱- مشاوره و ارایه نظرات کارشناسی و چگونگی شناسایی و یا کدگذاری اطلاعات جهت ثبت در سیستم.

۲- مشاوره در چگونگی جمع آوری اطلاعات موردنیاز سیستم.

۳- مشاوره در بهینه سازی روشهای دستی.

۴- کنترل و مقایسه خروجیهای سیستم دستی یا بسته نرم‌افزاری و یافتن مغایرت‌های احتمالی.

۵- مطالعه و بررسی نیازهای پرسنلی و یا کنترل عملکرد پرسنل شاغل.

۱۴-۲- قرارداد راهبری مطابق با قوانین نظام مهندسی نرم‌افزار بوده و جزو تعهدات تولیدکننده یا نماینده فروش بسته نرم‌افزاری نمی باشد.

### ماده ۱۵- انتقال نرم‌افزار به شخص ثالث

هر مصرف کننده حقیقی و یا حقوقی که یک بسته نرم‌افزاری را خریداری نموده است و فاکتور فروش نرم‌افزار به نام او صادر شده است مجاز است نرم‌افزار خود را به شخص ثالث واگذار نماید. لیکن تولیدکننده یا نماینده در صورتی به مصرف کننده شخص ثالث تعهد خدمات پشتیبانی خواهند داشت که این نقل و انتقال با اطلاع و یا توافق تولیدکننده و یا نماینده باشد. بدیهی است تعهدات تولیدکننده، نماینده و مصرف کننده تابع پیمان نامه فروش نرم‌افزار خواهد بود.

## ماده ۱۶- قوانین مرتبط با فروش بسته‌های نرم‌افزاری

۱-۱۶- فروش یک بسته نرم‌افزاری به مانند دیگر محصولات تولیدی فروش کالا تلقی می‌گردد و شامل کلیه قوانین کشوری در مورد فروش قطعی کالا می‌باشد. انعقاد هرگونه قرارداد دیگری که جنبه خدماتی داشته باشد ارتباطی با فروش بسته‌های نرم‌افزاری ندارد و با فروش یک بسته نرم‌افزاری کلیه مقررات تصویب شده در مورد بسته‌های نرم‌افزاری به طور پیش فرض در تعهد تولیدکننده، نماینده و مصرف کننده می‌باشد.

۲-۱۶- فروش بسته‌های نرم‌افزاری شامل قوانین بیمه در مورد «قرارداد انجام خدمات» نمی‌باشد.  
۳-۱۶- مالیات فروش بسته‌های نرم‌افزاری شامل قوانین «تولید و فروش نرم‌افزار کامپیوتر» می‌باشد و ارتباطی با نوع فعالیت «مدیریت اداری و اجرام سیستم نرم‌افزاری» در قوانین مالیاتی ندارد.

## ماده ۱۷- مقررات نام گذاری محصولات نرم‌افزاری

۱-۱۷- هر بسته نرم‌افزاری می‌بایست دارای «نام محصول» بوده و مراحل قانونی ثبت محصول باید در شورای عالی انفورماتیک به انجام رسیده باشد  
۲-۱۷- نام بسته نرم‌افزاری باید یک نام ایرانی باشد. مگر برنامه های خارجی فارسی شده.

## ماده ۱۸- تعهدات مصرف کننده

۱-۱۸- هر مصرف کننده و کاربری باید اطلاع از قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم‌افزاری رایانه مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۱۳۷۹/۱۰/۴ را در هنگام نصب نرم‌افزار اعلام نماید. ( بدین منظور تولید کننده موظف است تمهیدات لازم جهت تائید کاربر را در هنگام نصب فراهم آورد )

۲-۱۸- مصرف کننده موظف است طبق شرایط مشخص شده جهت فروش توسط تولید کننده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام نماید و در صورت انجام تسویه مالی، کلیه تعهدات مندرج در این قوانین برعهده تولیدکننده و نماینده می‌باشد.

## ماده ۱۹- استانداردهای اجباری

۱-۱۹- استانداردهای فیزیکی:

۱-۱-۱۹- محیط ذخیره اطلاعات - واسطه های ذخیره سازی برنامه باید با کیفیت خوب و برچسب چاپی نام و مشخصات نرم‌افزار باشد.

۲-۱-۱۹- مستندات راهنمای نصب و استفاده از سیستم - هر بسته نرم‌افزاری باید همراه با مستندات راهنمای نصب و استفاده از سیستم باشد به نحوی که کاربر قادر باشد مراحل مختلف نرم‌افزار را گام به گام به کمک این مستندات اجرا نماید. راهنمای رفع اشکال عمومی و راهنمای تخصصی توصیه می‌شود.

- ۱۹-۱-۳- کلیه محتویات یک بسته نرم‌افزاری می بایست درون پوشش مناسبی قرار داشته باشد. این پوشش می تواند از نوع جعبه - سلفون - کلاسور و غیره باشد.
- ۱۹-۱-۴- سیستم عامل - شماره نسخه نرم‌افزار و محیط های خروجی هر بسته نرم‌افزاری می بایست شامل محتویات زیر باشد:
- ۱- محیط واسطه ذخیره سازی برنامه به صورت کاملاً سالم.
  - ۲- مستندات راهنما.
  - ۳- شرح فرآورده - سیستم عامل - شماره نسخه نرم‌افزار و محیط های خروجی
  - ۴- پیمان نامه فروش.
  - ۵- کارت اشتراک محصول (کارت مشخصات فرستنده).
  - ۶- قفل برنامه (در صورت وجود).
- ۱۹-۱-۵- تعیین حداقل نیازهای سخت‌افزاری جهت اجرای برنامه
- ۱۹-۲-۱- استانداردهای غیرفیزیکی:
- ۱۹-۲-۱- عملکرد: بسته نرم‌افزاری می بایست کلیه عملکردهای قیدشده در شرح فرآورده و یا مستندات کاربر را به همان صورت قیده شده اجرا نماید.
- ۱۹-۲-۲- امکان تعریف دستگاههای جانبی مرتبط را در داخل برنامه دارا باشد.
- ۱۹-۲-۳- قابلیت تهیه نسخه های پشتیبان و برگردان در برنامه را دارا باشد.
- ۱۹-۲-۴- رعایت استانداردهای ملی - رعایت کلیه استانداردهای تصویب شده ملی در نرم‌افزارها ضروری می باشد.

#### ماده ۲۰- پیمان نامه فروش

- ۲۰-۱- محتویات پیمان نامه: پیمان نامه فروش حداقل باید شامل اطلاعات زیر باشد:
- ۲۰-۱-۱- حقوق مادی عرضه کننده یا تولیدکننده شامل حق تکثیر.
- ۲۰-۱-۲- حقوق مصرف کننده شامل مدت ضمانت، پشتیبانی و آموزش
- ۲۰-۱-۳- شرایط استرداد و نحوه آن کاملاً باید مشخص گردد. (در صورت وجود)
- ۲۰-۱-۴- مساله ارتقا نرم‌افزار و نحوه آن باید کاملاً مشخص گردد. (در صورت وجود)
- ۲۰-۱-۵- ایجاد هرگونه محدودیت توسط تولیدکننده که باعث عدم استفاده از قابلیت های ذکرشده در شرح فرآورده گردد باید صریحاً مشخص گردد. (در صورت وجود)
- ۲۰-۱-۶- نام تولیدکننده یا نماینده انحصاری باید به همراه آدرس کامل قید گردد.
- ۲۰-۱-۷- محیط اجرایی مشخص باشد.
- ۲۰-۲- شرایط پیمان نامه فروش باید به نحوی به اطلاع خریدار برسد که قبل از بازکردن کامل بسته به آن دسترسی داشته باشد.