



آیین نامه خدمات رایانه ای

سال ۸۹

نسخه ۱.۰.۱

آئین نامه ها

آئین نامه ها

۱-۱- آئین نامه و شرایط گارانتی قطعات رایانه

۱-۱-۱- گارانتی :

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

۱-۱-۲- 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 انقضای گارانتی / آدرس و شماره تلفن ماکز یا نمایندگی های خدمات بوده و مشمول هیچ یک از موارد ابطال گارانتی نگردد.

۱-۱-۳- 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 می شوند.

۱-۱-۴- 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 می شوند.

نمایندگی فروش:

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

۱-۴-۱- تست: عبارتست از آزمایش دقیق و فنی قطعه در شرایطی که نو بودن ظاهراً آن حفظ گردد/برروی سیستم نصب نشود و موارد ابطال در آن وجود نیابد.

۱-۴-۲- مسئولیت گارانتی قطعات به عهده مراکز و نمایندگی های خدمات بوده و فروشندگان یا نمایندگان فروش ملزم به انجام خدمات پس از فروش نمی باشند.

۱-۴-۳- 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.

۱-۴-۴- کنترل میزان کیفیت / قیمت و وضعیت گارانتی به عهده خریدار بوده و فروشنده موظف به اطلاع رسانی کامل و شفاف در این موارد به خریدار می باشد.

۱-۴-۵- کلیه فروشندگان و مراکز فروش در صورت رعایت شرایط تست از جانب خریدار / تا ۲۴ ساعت پس از تحویل کالا موظف به پاسخگویی مشکلات قطعات «به استثنای هاردیسک و سی پی یو...» می باشند.

در صورت تمایل خریدار / فروشندگان در زمان تحویل / موظف به تست هاردیسک در حد پارتیشن بندی می باشند.

۱-۴-۶- 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 گارانتی قطعه طبق تعرفه قطعات مشابه به عهده فروشنده می باشد.

۱-۴-۷- 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 می شود.

آئین نامه ها

۱-۴-۸- صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کارپرداز/ پیک موتوری و غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد ابطال گارانتی می باشند / در غیر این صورت پس از تحویل هیچ گونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجودآمده به عهده فروشنده / نمایندگی فروش / مرکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمی باشد.

۱-۱-۵- موارد ابطال گارانتی

جابجایی/مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هریک از برچسب های سریال / هولوگرام /بارکد وامثالهم / استفاده از مواد مصرفی نامرغوب / دیسکت و سی دی ، دی وی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایوها می گردند/ صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه /آتش/مواد شیمیایی /آب گرفتگی/ نوسانات برق/ استفاده ناصحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد می گردند.

۱-۲- آیین نامه و شرایط مراکز پس از فروش

۱-۲-۱- آیین نامه و شرایط گارانتی سیستم

۱-۲-۱-۱- سیستم :

عبارتست از رایانه کاملی شامل CASE و قطعات داخل آن/مانیتور/صفحه کلید/ماوس/بلندگو که سیستم عامل و نرم افزار متعارف برروی آن نصب شده باشد.

۱-۲-۱-۲- فروشنده سیستم :

عبارتند از فروشندگانی که پس از خرید قطعات و مونتاژ و نصب آنان / سیستم را به صورت کامل و با حداقل یک سال گارانتی به مصرف کننده می فروشند.

- فروشندگان سیستم در هنگام تحویل موظف به تست کامل سیستم در حضور خریدار می باشد
- فروشندگان سیستم موظف به درج مدت زمان دقیق گارانتی سیستم در برگه فروش می باشد
- فروشنده سیستم موظف به نصب برچسب پلمب در پشت CASE بوده و خریدارموظف به حفظ و نگهداری آن می باشد
- بدیهی است که مخلوش شدن برچسب پلمب به منزله دستکاری افراد غیر مجاز محسوب شده و موجب ابطال گارانتی می گردد
- کلیه خدمات پس از فروش / درمحل مراکز فروش سیستم انجام می پذیرد
- فروشنده سیستم مجازبه ارسال قطعات معیوب توسط صاحب سیستم به مراکز یا نمایندگی های خدمات نمی باشد
- در صورت عدم تطابق تاریخ انتضای گارانتی سیستم و هر یک از قطعات داخلی/ زمان قید شده در برگه فروش یا قرارداد معیار بوده و مسئولیت کلیه مشکلات سخت افزار متوجه فروشنده سیستم می باشد.
- زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز فروش سیستم حداکثر ۷ روزکاری بوده و پس از این مدت در صورت عدم تعویض 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 نمی باشد.

آئین نامه ها

- فروشنده سیستم موظف به باز گرداندن 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 کلیه اجزای سخت افزاری سیستم از تاریخ فاکتور یا قرارداد حداقل به مدت یکسال دارای گارانتی از جانب فروشنده سیستم می باشند. هاردیسک / فلاپی درایو و انواع ODD که در اثر استفاده نا صحیح مصرف کننده معیوب می گردند/ در صورتیکه طبق نظر مراکز یا نمایندگی های خدمات فاقد گارانتی تشخیص داده شوند/ مشمول پرداخت هزینه تعمیر یا تعویض توسط صاحب سیستم خواهند گردید.

- در صورتیکه فروشنده سیستم اقدام به ارائه گارانتی نرم افزار نماید/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 و نظر خریدار نیز برساند هرگونه تبلیغات در این زمینه اعم از آگهی روزنامه/توزیع تراکت و غیره بایستی با هماهنگی و نظارت کامل اتحادیه صورت پذیرد.
- هد چاپگر و مواد مصرفی شامل خدمات پس از فروش نمی گردند.

۱-۲-۱-۳- گارانتی :

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

۱-۲-۱-۴- دستگاههای جانبی :

عبارتند از دستگاههایی مانند چاپگر/اسکنر/پلاتر/ ویدئوپروژکتور/دوربین و امثالهم که جز سیستم نبوده اما در کنار سیستم و متصل به آن مورد استفاده قرار میگیرند

۱-۲-۱-۵- موارد ابطال گارانتی

جابجایی/ مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هر یک از برجسب 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 درایوها می گردند/ 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 می گردند.

۱-۲-۲- آئین نامه و شرایط خدمات پس از فروش مراکز و نمایندگی های خدمات

۱-۲-۲-۱- 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 می شود.

- مراکز یا نمایندگی های خدمات به هیچ عنوان مجاز به اخذ وجوهی جهت انجام خدمات پس از فروش قطعات مشمول گارانتی نمی باشد.
- 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 بالاتر در قبال اخذ مابه التفاوت یا تحویل دادن قطعه جایگزین به صورت موقت تا رسیدن اصل قطعه به صاحب آن می باشند .

- در صورت صدور و تحویل کارت گارانتی هنگام خرید ، ملاک ارائه گارانتی ، وجود کارت گارانتی می باشد .

- 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

آئین نامه ها

- در مورد قطعاتی که دارای شناسنامه مشخصی شامل شرایط ابطال گارانتی نباشند/ معیار تشخیص ابطال گارانتی موارد ذکر شده در این آیین نامه خواهد بود.
- حمل و تحویل کالای معیوب به مراکز یا نمایندگی های خدمات به عهده صاحب قطعه می باشد.
- در مورد قطعاتی که دارای کارت گارانتی می باشند / ارائه کارت گارانتی جهت انجام خدمات پس از فروش الزامی است.
- زمان انقضاء گارانتی براساس تاریخ ثبت شده در کارت گارانتی یا بر چسب گارانتی محاسبه می گردد. بدیهی است فروشندگانی که اقدام به درج مدت زمان گارانتی بیشتری در فاکتور فروش می نمایند پاسخگوی خریداران بوده و مراکز یا نمایندگی های خدمات در این مورد مسئولیتی ندارند.
- مراکز و نمایندگی های خدمات در قبال موارد نرم افزاری از جمله حفظ اطلاعات هارد دیسک ها مسئولیتی ندارند
- کلیه قطعات معیوب حتی در صورتیکه قبل ۲۴ ساعت مهلت تست به مراکز یا نمایندگی های خدمات ارجاع شوند / در روند عادی خدمات پس از فروش قرار می گیرند. بدیهی است که مسئولیت قطعات معیوب « به استثنای هارد دیسک و سی پی یو های ...» قبل از اتمام 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.
- 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 می شود.
- در صورتیکه پس از تست قطعه یا دستگاه جانبی در زمان انجام خدمات پس از فروش / از سالم بودن آن اطمینان حاصل شد هزینه تست طبق تعرفه اتحادیه از صاحب قطعه دریافت می گردد.
- 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 مورد ابطال گارانتی می باشند/ در غیر این صورت پس از تحویل هیچگونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده فروشنده / نمایندگی فروش / مراکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمی باشد.
- نحوه خدمات پس از فروش دستگاه های جانبی / در صورتیکه در کارت گارانتی یا فاکتور فروش قید نشده باشد تابع شرایط این آیین نامه خواهد بود.

۱-۲-۲-۲-۱- 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 می شود.

۱-۲-۲-۳-۱- 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.

۱-۲-۲-۴-۱- موارد ابطال گارانتی

جابجایی/مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هریک از برچسب های سریال / هولوگرام /بارکد وامثالهم / استفاده از مواد مصرفی نا مرغوب / دیسکت و سی دی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایوها می گردند/ صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه /آتش/مواد شیمیایی /آب گرفتگی/ نوسانات برق/ استفاده ناصحیح و درستکاری افراد غیر مجاز ایجاد می گردند

آئین نامه ها

۱-۳- آئین نامه فروشندگان نوت بوک

تعاریف و قوانین عام :

- **کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون سخت افزار سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مرجع صدور :** سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا اتحادیه صنفی مربوطه
- **مجوز صنفی :** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه . **(هر دو مجوز)**
- **مرجع شکایت :** شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مربوطه.
- هرگونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی، تبلیغ در جراید محلی قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از مرجع صدور می باشد.
- هرگونه جابجایی، ترک فعالیت، تعلیق در کار، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود.
- عرضه هرگونه محصول به صورت فروش فوق العاده، حراج، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود. (با مدت معلوم، حداکثر پانزده روز قابل تمدید)

۱-۳-۱- نوت بوک چیست؟

به هر نوع دستگاه کامپیوتر قابل حمل (کیفی) که به صورت کامل با کلیه متعلقات و ملزومات موجود در بسته بندی کارخانه ای مورد نیاز که توانایی استفاده از سیستم عامل های متعارف را داشته باشد نوت بوک می گویند.

۱-۳-۲- فروشنده نوت بوک کیست؟

کلیه کسانی که مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان محل کسب و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه را داشته باشند . (هر دو مجوز)

۱-۳-۳- کارانتی:

عبارت است از ضمانت انجام خدماتی معین در مدت زمانی مشخص که پس از تحویل نوت بوک به خریدار به صورت مستند با کارت ضمانت و شرایط مندرج در کارت به خریدار ارائه می گردد.

۱-۳-۴- نحوه اطلاع رسانی فروشندگان نوت بوک:

- در صورت ارائه لیست قیمت نوت بوک از ناحیه فروشندگان به خریداران بایستی موجود کالا در موسسه با لیست قیمت یکسان باشد.

- قید تاریخ اعتبار و مشخصات کامل نوت بوک در لیست قیمت الزامیست.

آئین نامه ها

- لیست قیمت بایستی دارای نام فروشگاه یا شرکت ، شماره تلفن و آدرس کامل باشد.
- هر گونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی یا فروش فوق العاده یا تبلیغ در جراید محلی قبل از چاپ و توزیع ملزم به دریافت مجوز از اتحادیه صنفی یا سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه می باشد.
- کلیه فروشندگان نوت بوک ملزم به رعایت ضریب حداکثر ۷٪ سود بدون احتساب گارانتی می باشند.
- علاوه بر گرانشان ، با فروشندگانی که قیمت متعارف بازار را رعایت نکرده (زیر فروشی) و منجر به ایجاد تشنج در بین واحدهای صنفی و خریداران گردند برابر مقررات برخورد قانونی خواهد شد.

۱-۳-۵- نحوه تحویل نوت بوک به خریدار:

- فروشندگان نوت بوک در هنگام تحویل موظف به تست کامل نوت بوک در حضور خریدار می باشند مگر اینکه به درخواست خریدار و تأیید کتبی این موضوع از طرف وی دستگاه بصورت پلمپ تحویل گردد.
- در صورتیکه دستگاه به صورت پلمپ تحویل خریدار گردد مسئولیت کلیه عیوب دستگاه به عهده خریدار می باشد.
- فروشنده موظف به درج کامل مشخصات سخت افزاری و نرم افزاری به طور کامل در فاکتور فروش می باشد.
- ارائه کارت گارانتی دستگاه به خریدار با تأییدیه کتبی الزامی می باشد. در مورد نوت بوک های با گارانتی خاص ملاک تاریخ مندرج در کارت گارانتی می باشد
- اطلاع رسانی جهت تهیه دیسک های ریکاوری و نسخه پشتیبان به عهده فروشنده می باشد و در صورت تمایل خریدار جهت تهیه دیسک های فوق هزینه آن به عهده ایشان می باشد.
- تحویل نوت بوک بایستی به صورت حضوری صورت گیرد در غیر اینصورت بنا به درخواست کتبی خریدار مسئولیت کلیه عیوب ناشی از ارسال به عهده خریدار می باشد.

۱-۳-۶- شرایط گارانتی نوت بوک:

- فروشندگان نوت بوک در صورتی که تمایل به گارانتی کردن دستگاه فروخته شده توسط خودشان را داشته باشند بایستی شرایط بند ۱ و ۲ و ۳ آئین نامه خدمات گارانتی را داشته باشند.
- فروشندگان نوت بوک موظف به درج مدت زمان دقیق گارانتی نوت بوک (در صورت دارا بودن گارانتی) در برگه فروش می باشند.

آئین نامه ها

- فروشنده نوت بوک موظف به نصب برچسب پلمپ در پشت نوت بوک بوده و خریدار موظف به حفظ و نگهداری آن می باشد.
- در مورد دستگاههای فروخته شده در نقاط مختلف کشور مسئولیت پیگیری گارانتی با فروشنده محلی با اخذ هزینه رفت و برگشت (طبق برنامه) از خریدار می باشد.
- زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز گارانتی کننده حداکثر ۳۰ روز کاری پس از تحویل دستگاه توسط خریدار به فروشنده یا مرکز گارانتی کننده بوده و بیشتر از این مدت فروشنده یا مراکز گارانتی کننده موظف به تحویل لپ تاپ جایگزین به خریدار می باشد. بدیهی است در صورت اعلام فروشنده یا مرکز گارانتی کننده به خریدار و عدم مراجعه وی برای تحویل گرفتن دستگاه اصلی پس از ۳۰ روز کاری خریدار مشمول هزینه های انبار داری شده که طبق تعرفه مصوبه از صاحب لپ تاپ اخذ می گردد.
- لپ تاپ جایگزین بایستی حداکثر تا ۵۰٪ معادل سخت افزاری لپ تاپ اصلی بدون در نظر گرفتن مدل و مارک توسط فروشنده یا مرکز گارانتی کننده به خریدار تحویل داده شود. قابل ذکر است که مسئولیت حفظ و نگهداری لپ تاپ جایگزین به عهده شخص خریدار می باشد.
- مدت زمان گارانتی از تاریخ تحویل نوت بوک به خریدار یکسال می باشد و در صورت افزایش مدت گارانتی در ازای هر سال افزایش مدت گارانتی بر اساس تعرفه اتحادیه عمل می گردد. در ضمن شرایط گارانتی پس از دوره یکساله در سال های بعد عیناً مشابه سال اول می باشد.
- نرم افزار نوت بوک شامل گارانتی نمی باشد.
- شارژر، باتری و ODD نوت بوک شامل گارانتی نمی باشد.
- دستگاه یا قطعه غیر قابل تعمیر به شرط دارا بودن کالای مشابه با همان مارک تعویض و اختلاف قیمت مربوط محاسبه می گردد.

۱-۳-۷- شرایطی که دستگاه از گارانتی خارج می شود:

- هر گونه صدمات ناشی از ضربه - نفوذ مایعات - حرارت - مواد شیمیایی - تحت فشار قرار گرفتن دستگاه - نوسانات الکتریکی - استفاده از لوازم جانبی غیر استاندارد و همچنین ایجاد شرایط غیر استاندارد حمل و نقل که باعث صدمه به نوت بوک شود و به طور کلی عدم استفاده صحیح از نوت بوک.
- هر گونه دستکاری که باعث مخدوش شدن برچسب گارانتی یا سریال دستگاه شود.
- در صورتی که صفحه نمایش نوت بوک کمتر از ۵ پیکسل سوخته متصل بهم باشد.
- فقدان یا مخدوش شدن کارت گارانتی.
- باز شدن بدنه دستگاه به هر دلیل.
- ایراد های و عیوب ناشی از نرم افزارهای متفرقه و ویروس ها و سیستم عامل غیر منطبق که منجر به ایراد سخت افزاری می گردد.

آئین نامه ها

۱-۳-۸- مواردی که باید در کارت گارانتی رعایت گردد:

- تاریخ شروع و اتمام گارانتی

- سریال و یا سرویس تگ

- مدل دستگاه

- کارت گارانتی بایستی ممهور به امضاء و مهر فروشنده و مرکز گارانتی باشد.

- کارت گارانتی بایستی دارای آدرس و شماره تلفن فروشنده و واحد گارانتی کننده باشد.

- مواردی که باعث نقض گارانتی می گردد (طبق آئین نامه) در پشت گارانتی درج گردد.

- درج تعداد لیبل گارانتی در کارت.

- مسئول حل اختلاف و رسیدگی به شکایات و در واقع حکم میان خریدار و فروشنده، شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون فنی اتحادیه مربوطه می باشد.

۱-۳-۳- آیین نامه مراکز خدمات پس از فروش نوت بوک

تعاریف و قوانین عام :

- **کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون سخت افزار سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مرجع صدور :** سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا اتحادیه صنفی مربوطه
- **مجوز صنفی :** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه . **(هر دو مجوز)**
- **مرجع شکایت :** شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مربوطه.
- هرگونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی، تبلیغ در جراید محلی قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از مرجع صدور می باشد.
- هرگونه جابجایی، ترک فعالیت، تعلیق در کار، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود.
- عرضه هرگونه محصول به صورت فروش فوق العاده، حراج، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود. (با مدت معلوم، حداکثر پانزده روز قابل تمدید)

۱-۳-۳-۱- شرایط احراز صلاحیت مراکز خدمات پس از فروش

آئین نامه ها

- دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی الکترونیک جهت درخواست کننده

- گرفتن تأیید صلاحیت فنی (تست فنی) از کمیسیون مربوطه

- دریافت مجوز صنفی

۱-۳-۲- شرایط «مکانی» خدمات پس از فروش

- حداقل ۴۰ متر مربع متراژ جهت پذیرش، انبار و تعمیرگاه با پارتیشن بندی و طبقه بندی مورد نیاز که به تأیید کمیسیون مربوطه رسیده باشد.

۱-۳-۳-۱- حداقل امکانات ابزار آلات و وسایل مورد نیاز در یک مرکز خدمات پس از فروش

- تهیه حداقل ابزار آلات زیر در بخش تعمیرات تا اطلاع ثانوی.

۱- اسیلوسکوپ 250 MHZ دو کاناله

۲- مولتی متر

۳- هویه با توان متغیر

۴- لوپ (رومیزی)

۵- هویه مادون قرمز

۶- هویه هوای گرم

۷- کیف ابزار (ابزار تعمیر گاهی)

۸- نرم افزارهای مربوطه

۹- بانک اطلاعاتی مورد نیاز (فلشها- با یاسها و ... و امکانات مربوطه برای راه اندازی)

۱۰- ایپرام پروگرامر

۱۱- تسترهای مربوطه

۱۲- میز کارگاهی

۱۳- دستگاه برداشت و نصب چیپ BGA Reworker Station , Repart

۱-۳-۴- نیروی انسانی مورد نیاز «مرکز خدمات پس از فروش»

- در صورت تعمیر کار بودن فرد صاحب امتیاز، ایشان می بایست حداقل دو نفر نیروی کمکی یکی بعنوان حسابدار و یکی امور اداری بعنوان منشی بخش

تعمیرات اختیار نمایند.

آئین نامه ها

- در صورتی که صاحب امتیاز تعمیر کار نباشد، می بایست پرسنل یا مابشری با مشخصات مندرج در (بند ۱-۳-۳-۱ فوق) طبق ضوابط صنفی اضافه شود.

۱-۳-۳-۵- چگونگی تحویل گرفتن و تعمیر و تحویل دادن دستگاه

- دریافت دستگاه می بایست بر روی پیش خوان مرکز خدمات صورت گیرد.

- صدور قبض با مشخصات صاحب دستگاه، مشخصات سیستم، سریال، لوازم همراه، شرح خرابی، گارانتی بودن یا نبودن مدت زمان پاسخگویی، بصورت سه نسخه ای که می بایست قطعاً فرد تحویل دهنده دستگاه شناسایی شده و پس از صدور قبض، مشخصات وارد شده در رسید تحویلی به تأیید مشتری برسد.

- برای دستگاه های دارای گارانتی زمان تحویل ۳۰ روز می باشد و پس از آن دستگاه جایگزینی تا ۳۰ روز به مشتری تحویل می گردد و در انتها در صورت عدم راه اندازی دستگاه باید دستگاه معادل به مشتری با همان مدت گارانتی تحویل دهند.

- دستگاه در مرکز خدمات بصورت استاندارد باید نگهداری شود و عیوب بوجود آمده در تعمیر گاه و یا احیاناً انجام عملیات اضافی بر روی کالای تعمیر ی مسئولیت به عهده تعمیر گاه است.

- تعمیر گاه درباره دستگاه های خارج از گارانتی پس از رفع عیب و تحویل سالم به مشتری ۷۲ ساعت در قبال همان عیب متعهد است.

- در زمان تحویل به مشتری، دستگاه در اختیار مشتری قرار گیرد. بر روی پیش خوان به هر اندازه وقت می خواهند فرصت دهند تا سالم تحویل گردد. نسبت به سلامت دستگاه از مشتری تأییدیه کتبی بگیرند.

- درصد گارانتی برای هر دستگاه نوت بوک به شرح زیر می باشد:

زیر پانصد هزار تومان (۹٪)

پانصد هزار تا یک میلیون تومان (۸٪)

یک میلیون تا یک میلیون و پانصد هزار تومان (۷٪)

از یک میلیون و پانصد هزار تومان به بالا (۶٪)

انعقاد قرار داد گارانتی فی ما بین شرکتها با حداقل ضرایب بالا بصورت توافقی می باشد.

تبصره: مراکز خدمات نوت بوک مجوز فروش نوت بوک بصورت خرده و ویتروینی را ندارد

آئین نامه ها

۱-۴-آئین نامه دفاتر اینترنت

تعاریف:

- **کمیسیون مربوطه:** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون سخت افزار سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مجوز صنفی:** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه. **(هر دو مجوز)**

۱-۴-۱-۱- دفتر خدمات دسترسی حضوری به شبکه های اطلاع رسانی و اینترنت (کافی نت) محلی برای دسترسی حضوری مشتریان و کاربران به شبکه اطلاع رسانی (اینترنت و اینترنت) می باشد.

۱-۴-۲- این دفتر، ضمن رعایت ضوابط مندرج در این آیین نامه، بایستی دارای مجوز صنفی باشند.

تبصره - تصویر مجوز صادره به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز ارسال میگردد.

۱-۴-۳- اشخاص متقاضی باید دارای شرایط عمومی ذیل باشند:

- تابعیت جمهوری اسلامی ایران
- اعتقاد به دین مبین اسلام و یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- پایبندی به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- عدم اشتغال به فساد اخلاقی و نداشتن سوء پیشینه کیفری و عدم اعتیاد به مواد مخدر
- داشتن برگه پایان خدمت و یا معافیت دائم از خدمت نظام وظیفه برای آقایان
- داشتن حداقل ۲۰ سال سن

۱-۴-۴- این محل باید قوانین اماکن عمومی را رعایت نماید.

۱-۴-۵- ارتباط اینترنتی این دفاتر فقط از طریق موسسات شرکتهای رسا ISP و PAP مجاز می باشد.

۱-۴-۶- رعایت ضوابط مندرج در ماده (۶) آیین نامه موسسات و شرکتهای رسا ISP الزامی است.

تبصره - آیین نامه اجرایی این ماده توسط اتحادیه صنفی تهیه و به تصویب کمیسیون راهبردی شورای عالی اطلاع رسانی می رسد.

۱-۴-۷- مجوز صنفی و مرجع خط ارتباطی از رسا ISP مربوط به صاحب مجوز، هر یک به طور جداگانه در منظر عموم در دفتر نصب شود.

۱-۴-۸- به منظور پاسخگو بودن قانونی و حفظ حقوق افراد در مقابل اقدامات انجام شده خود، مشخصات هویتی، آدرس کاربر، ساعت شروع و خاتمه کار کاربر و IP تخصیصی را در دفتر روزانه ثبت و در صورت حساب کاربر نیز ذکر نماید.

آئین نامه ها

- ۱-۴-۹-دفاتر و کاربران برای محتوایی که خود تولید و عرضه می نمایند مطابق مقررات و ضوابط قانونی موجود کشور از جمله رعایت قوانین و مقررات حق مالکیت معنوی ، مسئول و پاسخگو می باشند.
- ۱-۴-۱۰-تولید و عرضه موارد زیر توسط شبکه های انتقال اطلاعات رایانه ای ممنوع می باشد :
- نشر مطالب الحادی و مخالف موازین اسلامی
 - اهانت به دین اسلام و مقدسات آن
 - ضدیت با قانون اساسی و هرگونه مطلبی که استقلال و تمامیت ارضی کشور را خدشه دار کند.
 - اهانت به رهبری و مراجع مسلم تقلید
 - تحریف یا تحقیر مقدسات دینی ، احکام مسلم اسلام ، ارزشهای انقلاب اسلامی و مبانی تفکر سیاسی امام خمینی (ره)
 - اخلال در وحدت و وفاق ملی
 - القای بدبینی و ناامیدی در مردم نسبت به مشروعیت و کارآمدی نظام اسلامی
 - اشاعه و تبلیغ گروه ها و احزاب غیر قانونی
 - انتشار اسناد و اطلاعات طبقه بندی شده دولتی و امور مربوط به مسائل امنیتی ، نظامی و انتظامی
 - اشاعه فحشا و منکرات و انتشار عکسها و تصاویر و مطالب خلاف اخلاق و عفت عمومی
 - ترویج ترور ، خشونت و آموزش ساخت مواد تخریبی از قبیل مواد محترقه و یا منفجره
 - ترویج مصرف سیگار و مواد مخدر
 - ایجاد هرگونه شبکه و برنامه رادیویی و تلویزیونی بدون هدایت و نظارت سازمان صدا و سیما
 - ایراد افترا به مقامات و هر یک از افراد کشور و توهین به اشخاص حقیقی و حقوقی
 - افشای روابط خصوصی افراد و تجاوز به حریم اطلاعات شخصی آنان
 - انتشار اطلاعات حاوی کلیدهای رمز بانکهای اطلاعاتی ، نرم افزارهای خاص ، صندوقهای پست الکترونیکی و یا روش شکستن آنها
 - فعالیت‌های تجاری و مالی غیر قانونی و غیر مجاز از طریق شبکه اطلاع رسانی و اینترنت از قبیل جعل ، اختلاس ، قمار و ...
 - خرید ، فروش و تبلیغات در شبکه اطلاع رسانی و اینترنت از کالاهایی که منع قانونی دارند.
 - هرگونه نفوذ غیر مجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش برای شکستن قفل رمز سیستمها

آئین نامه ها

- هرگونه حمله به مراکز اطلاع رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آنها.

- هرگونه تلاش برای شنود و بررسی بسته های اطلاعاتی در حال گذر در شبکه که به دیگران تعلق دارد.

- ترویج مصرف سیگار

تبصره ۱- بر اساس قوانین منجر به تعطیلی واحد مذکور خواهد شد.

تبصره ۲- نظر کمیسیون راهبردی و کمیته های استانی در خصوص جرایم و مجازاتهای فوق ، لازم الاجرا و قطعی است لکن مانع شکایت و اقامه دعوی

افراد ذی نفع در محاکم نخواهد بود.

از تاریخ تصویب این آیین نامه ، کلیه دفاتر موجود در کشور موظف اند ، حداکثر ظرف مدت ۲ ماه نسبت به تقاضای اخذ مجوز لازم مطابق مفاد این آیین نامه اقدام نمایند.

۱-۴-۱۱- ساعات کاری کافی نت ۶ ماه اول سال ۸ صبح الی ۱۰ شب و ۶ ماه دوم سال ۸ صبح الی ۹ شب بوده و در صورت نیاز منطقه ای سازمان نظام صنفی و اتحادیه مربوطه مرکز استان آنرا مشخص می نمایند .

۱-۴-۱۲- نحوه قرار گرفتن سیستمها باید طوری باشد که کاربرها دید به مانیتورهای یکدیگر نداشته باشند.

۱-۴-۱۳- نحوه قرار گرفتن میزها باید به صورتی باشد که رفت و آمد کاربران و همچنین نشستن شخص همراه کاربر استفاده از اینترنت به آسانی صورت گیرد.

۱-۴-۱۴- حداقل سالن کافی نت ۳۰ متر ، ۲X۲ برای هر کامپیوتر ، حداقل کامپیوتر ۵ عدد و حداقل پهنای باند در ازای هر ۵ کامپیوتر ۵۱۲ Kbps باشد.

۱-۴-۱۵- نرم افزار کنترل مانیتور و مانیتورینگ و میزان استفاده از اینترنت بر روی سیستمها نصب شود.

۱-۴-۱۶- سیستمهای کافی نت باید دارای همدست ، وب کم باشد و وجود آب سردکن و سرویس بهداشتی در کافی نت ضروریست.

۱-۴-۱۷- رایتر، پرینتر ، اسکنر از لوازم اصلی کافی نت می باشد و فقط رایت CD و DVD مطالبی که از اینترنت گرفته شده و یا دانلود می شود مجاز می باشد.

۱-۴-۱۸- سایر شرایط:

- دریافت اطلاعات شخصی کاربر و ثبت در دفتر و زمان آن و مشخص کردن شماره کامپیوتر یا IP مورد استفاده قرار گرفته شده کاربر.

- متصدی کافی نت باید دارای سابقه کاری حداقل ۲ سال با تایید سنوات از محل قبلی و حداقل مدرک دیپلم باشد.

- در صورتیکه فرد دارای شرایط فنی نباشد باید نماینده ای (مباشر یا پرسنل فنی شرکتی) با شرایط ذکر شده معرفی نماید.

- ساعات کافی نت با گیم نت بایستی متغیر باشد تا ایجاد تداخل در کار یکدیگر ننمایند.

آئین نامه ها

- واحدهایی که منجر به تشنج در بازار از طریق عدم رعایت قیمت مصوب کنند (زیرفروشی) با آنها برخورد قانونی خواهد شد.

۱-۵-۱ آئین نامه فروشندگان نرم افزار

تعاریف و قوانین عام :

- **کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون نرم افزار سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مرجع صدور :** سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا اتحادیه صنفی مربوطه
- **مجوز صنفی :** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه . **(هر دو مجوز)**
- **مرجع شکایت :** شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مربوطه.
- هرگونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی، تبلیغ در جراید محلی قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از مرجع صدور می باشد.
- هرگونه جابجایی، ترک فعالیت، تعلیق در کار، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود.
- عرضه هرگونه محصول به صورت فروش فوق العاده، حراج، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود. (با مدت معلوم، حداکثر پانزده روز قابل تمدید)

۱-۵-۱-۱-۱ نرم افزار:

یک برنامه کامپیوتری شامل مجموعه ای از دستورالعملها که با هدفمندی خاصی در کنار یکدیگر قرار گرفته اند تا نمایانگر خواسته های مورد نظر باشد که با در اختیار گرفتن مجموعه ای از منابع سخت افزاری سعی در تحقق اهداف از قبل تعیین شده دارند.

۱-۵-۱-۲-۱ نصب نرم افزار:

پیاده سازی نرم افزار بر روی سیستم های کامپیوتری

۱-۵-۱-۳-۱ فروشنده نرم افزار:

شخص حقیقی یا حقوقی که مطابق با قوانین جاری در قانون نظام صنفی صرف فقط در رسته نرم افزار فعالیت نماید و اقدام به فروش و عرضه نرم افزار و ارائه خدمات اقدام مینماید و دارای مجوز صنفی باشد.

۱-۴-۱-۴-۱ نرم افزارهای آموزشی و کاربردی به زبان فارسی :

آئین نامه ها

- این محصولات دارای کد ثبت محصول از وزارت ارشاد میباشند که در این سازمان نوع محصول ، تولید و منتشر کننده و مشخصات کلی نرم افزار ثبت میگردد، لذا قیمت آن نیز در کل کشور ثابت بوده و تغییر در قیمت تخلف محسوب میشود. میزان تخفیف قیمت این محصولات برای فروشندگان ، بر مبنای هزینه تولید، عدم ارائه خدمات حضوری دور از مبدا ، محدود بودن زمان استفاده و در برخی موارد غیر قابل برگشت بودن محصول اعمال میشوند.

- این محصولات به دلیل وجود شرکت پشتیبانی کننده و ثبت قانونی مطابق قوانین کشوری غیر قابل کپی برداری بوده و کپی برداری از آنها سواستفاده تلقی شده و پیگرد قانونی دارد.

- تولید کننده نرم افزارها در قبال قدیمی شدن یا عدم کارکرد بر روی برخی از سیستم های کامپیوتری خود را از انجام خدمات پشتیبانی میرا دانسته و هیچ گونه تعهدی در قبال تعویض یا مرجوع از خرید را متقبل نمیشوند، لذا فروشندگان در صورت عدم تعهد تولید کننده هیچ گونه مسئولیتی نخواهند داشت.

تبصره:

- الف- مدت زمان خدمات پس از فروش و گارانتی اینگونه نرم افزارها باید از ناحیه تولید کننده اعلام شود.
- ب- در صورتی که مدت زمان خدمات و ارایه اینگونه نرم افزارها تمام شده باشد از ناحیه فروشندگان هم سلب میشود.
- ج- میزان درصدهای تخفیفی توسط تولیدکنندگان که جهت توزیع کنندگان ارایه میشود، تعیین میشود.

۱-۵-۱-۵- مجموعه نرم افزارها:

مجموعه نرم افزارها به مجموعه لوح یا لوح هایی گفته میشود که حاوی تعداد بیش از یک برنامه در هر لوح میشوند داخل کشور با اخذ مجوز از مراجع ذیصلاح بسته بندی و عرضه میشوند و قیمت فروش آنها در کل کشور ثابت بوده (در پشت بسته بندی قیمت درج شده است)

۱-۵-۱-۶- نرم افزارهای اصلی (Licensed):

قیمت این دسته از نرم افزارها به صورت جهانی بوده و بر اساس میزان ارزش محاسبه میشود. قیمت این کالا همواره در یک برهه زمانی در تمام جهان ثابت بوده و زیر فروشی یا گران فروشی در صورت داشتن نمایندگی رسمی تخلف محسوب میشود.

آن دسته از نرم افزارهای اورجینال که در کشور دارای نماینده رسمی نیستند، بصورت توافقی با مشتری شامل هزینه خرید با ارزش رایج، هزینه ارسال و سود خرید محاسبه میشود که به قیمت توافقی عرضه میشود

۱-۵-۲- شرایط و آئین نامه

آئین نامه ها

- فروشندگان موظف هستند که محصول نرم افزاری را برای محصولات بسته بندی دارای مجوز (اورجینال) مطابق با قیمت درج شده روی بسته بندی عرضه کنند. هرگونه تغییر در قیمت تخلف محسوب میشود. (حق تغییر در قیمت پکیج را ندارند)
- فروشندگان موظف هستند مشتری را پیش از فروش کالا از نوع محصول و نوع خدمات پشتیبانی آگاه کنند.
- فروشندگان موظف هستند در قبال فروش نرم افزار، به مشتری فاکتور مطابق با قوانین صدور فاکتور مندرج در سرفصل اطلاع رسانی آیین نامه ارائه کنند.
- فروشندگان موظف هستند در قبال دریافت هزینه خدمات اعم از هزینه نصب و غیره به مشتری (در صورت مطابقت این خدمات با قوانین این آیین نامه) خدمات ارائه نمایند.
- فروشندگان موظف هستند در صورت معیوب بودن نرم افزار مطابق با قوانین سرفصل شرایط تعویض آیین نامه نسبت به تعویض آن اقدام نمایند.
- مرجع رسیدگی کننده به هرگونه عدم توافق بین مشتری و فروشنده مرجع شکایت می باشد.
- با فروشنده‌گانی که قیمت و نرخ نامه مصوب را رعایت نکرده و منجر به ایجاد تشنج در بازار و فروشندگان شوند، برابر مقررات برخورد خواهد شد.
- نصب مفاد آیین نامه مربوط به گارانتی و خدمات در محل ارائه خدمات و فروش الزامی است.
- فاکتور خرید: برگه ممه‌ور به مهر فروشگاه با امضا فروشنده که در قبال خرید یا ارائه خدمات به مشتری داده میشود و نسخه دوم آن در محل ارائه خدمات و فروش نگهداری میشود.
- فاکتور خرید باید مشمول موارد زیر باشد:
- نام و نام خانوادگی مشتری
- مشخصات کالا
- تاریخ عرضه محصولات یا خدمات.
- شرایط فیزیکی هنگام عرضه
- شرایط خدمات پس از فروش
- تایید کتبی مشتری در قبال خدمات با عبارت درج شده " کالای فروخته شده پس از رویت خریدار، صحیح و سالم تحویل گردیده و پس گرفته نمیشود" در فاکتور خرید.

۱-۲-۵-۱- شرایط صلاحیت جهت فعالیت در رسته نرم افزار :

آئین نامه ها

- ۱- آشنایی با نرم افزارهای عمومی و مهارت در استفاده از آنها و احراز تاییدیه از کمیسیون مربوطه .
 - ۲- دارا بودن حداقل دیپلم فنی (IT) یا معادل آن
 - ۳- حداقل فضا برای فعالیت ۱۲ متر مربع.
 - ۴- عدم هرگونه فعالیت در رسته های دیگر کامپیوتر یا غیر آن در مکان فعالیت (فروشگاه یا شرکت).
 - تبصره : تداخل هرگونه فعالیت در رسته نرم افزار در یک مکان ممنوع میباشد. مگر براساس قوانین
 - ۵- رعایت کلیه مفاد مندرج در این آیین نامه و قوانین نظام صنفی.
 - ۶- نصب آیین نامه مرتبط در محل فروشگاه به شکلی که به رویت مشتری برسد.
 - ۷- اشخاصی که قبل از اجرای این آیین نامه، مجوز دریافت کرده اند، برای تمدید آن موظف به اخذ تاییدیه از کمیسیون مربوطه میباشند.
- تبصره:** کلیه خدمات نرم افزاری که در فروشگاههای سخت افزاری در حال انجام است از لحاظ تداخل شغلی ممنوع میباشد. مگر اینکه جهت فروش

قطعات سخت افزاری که آن فروشگاه اقدام می نماید بایستی نرم افزارهای مورد استفاده جهت مشتری نصب گردد.

۱-۵-۲-۲- شرح خدمات:

- نصب نرم افزارهای عمومی و تخصصی.
- نصب نرم افزارهای ویژه مانند نرم افزارهای صنایع.
- ویروس زدایی.
- نصب هر نوع سیستم عامل شامل گروه ویندوز و غیر ویندوز.
- فروش سیستم عامل های مخصوص سرور خانواده ویندوز.
- فروش سیستم عامل های مخصوص سرور خانواده یونیکس، لینوکس، یونیکس و مکینتاش.
- فروش نرم افزارهای سرویس های ویژه برای سیستم عامل های سرور، شامل خانواده ویندوز و دیگر خانواده ها.
- فروش نرم افزارهای مرتبط با شبکه.
- نصب درایورها.
- نصب بازی ها.
- آماده سازی هارد دیسک.

آئین نامه ها

ارتقا نرم افزاری.

تهیه نسخه پشتیبان و با درخواست کتبی مشتری از کامپیوترهای شخصی.

ثبت سفارش توسط مشتری جهت تهیه و ارائه نرم افزارهای خاص

۱-۵-۲-۳-ایاب و ذهاب: در مواردی که خدمات در خارج از محل انجام میپذیرد بابت هزینه ایاب و ذهاب، نرخ خدمات و استفاده از لوازم جانبی

به صورت زیر محاسبه میگردد:

هزینه وسیله نقلیه+هزینه نفرساعت صرف شده در مسیر ایاب و ذهاب (حداقل یک ساعت)+نرخ خدمات=نرخ خدمات.

هزینه نفر-ساعت برابر است با: میزان نرخ فنی پایه تقسیم بر تعداد روزهای ماه تقسیم بر هشت ساعت کار روزانه.

تبصره: هزینه های فوق مشمول آموزش نصب و اجرای نرم افزار نمیشود.

۱-۵-۳-شرایط گارانتی و پشتیبانی محصول:

چنانچه نرم افزار خریداری شده بعد از مهلت تست دچار ایراد و اشکال یا تقاضای ارتقا توسط خریدار داشته باشد به شرط اینکه دارای شرایط گارانتی و

ارتقا محسوب گردد، بایستی خریداران به نشانی واحد خدمات و گارانتی که در پکیج نرم افزار میباشد مراجعه یا ارسال نمایند.

تبصره: در صورتی که پکیج نرم افزار فاقد هرگونه نشانی خدمات و گارانتی باشد در صورتی که فروشنده نرم افزار را با گارانتی ارائه کرده باشد،

مسئولیت ناشی از خرابی و ایراد نرم افزاری به فروشنده باز میگردد.

. ارتقاء، خدمات پس از فروش و پشتیبانی نرم افزارهای ایرانی تنها به عهده شرکت تولید کننده میباشد. ارتقاء، خدمات پس از فروش و پشتیبانی نرم

افزارهای اورجینال به عهده نمایندگی اصلی میباشد.

تبصره: در صورت ادعای خرابی نرم افزار از سوی مشتری، نصب برنامه جهت تعیین خرابی محصول بر روی سیستم های فروشگاه ملاک بوده و در

صورت سالم بودن نرم افزار مشمول هزینه میباشد.

لوح های حاوی مجموعه برنامه مشمول گارانتی تعویض نمیشوند. و مشمول مهلت تست هم نمیشوند(مگر اینکه سی دی بصورت کلی خراب باشد)

هزینه های مرتبط با انتقال، حمل و نقل تا محل فروشگاه بر عهده مشتری میباشد.

در مورد سیستم های مشتری که جهت نصب برنامه به فروشگاه انتقال می یابند، مشتری موظف است از اطلاعات روی سیستم خود قبلاً نسخه پشتیبان

تهیه کرده باشد. فروشگاه در قبال اطلاعات موجود روی سیستم مشتری مسئولیتی نخواهد داشت. (ولی اطلاع رسانی در این موضوع توسط

فروشنده انجام شود و از مشتری نامه کتبی گرفته شود.)

آئین نامه ها

- مسئولیت حفظ و نگهداری اطلاعات شخصی در هنگام ارایه دستگاه به فروشگاه، تنها به عهده مشتری میباشد.
- ** هزینه ارسال به محل خارج از فروشگاه اعم از محدوده شهری یا کشوری بر عهده مشتری میباشد.
- ** نرم افزار عرضه شده که به صورت غیر حضوری خریداری شده است، مورد تایید مشتری از لحاظ شرایط گارانتی و خدمات تلقی میشود.

شرایط تعویض بسته نرم افزاری:

- عدم تغییر در شکل ظاهری محصول (در بسته و نرم افزار)
- خریداری شدن محصول در کمتر از ۴۸ ساعت (مهلت تست)
- ارائه فاکتور خرید

شرایطی که نرم افزار از ارایه خدمات تعویض یا مرجوع از فروش خارج میشود:

- تغییر در شکل ظاهری محصول (در بسته و نرم افزار)
- برگشت از فروش پس از سپری شدن مهلت تست.
- فعال سازی قفل نرم افزاری (کد فعال سازی) یا قفل سخت افزاری.
- ثبت یا رجیستر نرم افزار به هرگونه توسط مشتری. که به هیچ عنوان تعویض و پس گرفته نمیشود.
- نرم افزارهایی که دارای قفل نرم افزاری یا سخت افزاری میباشدند، در صورتی که نرم افزار فوق دارای هیچگونه ایرادی نباشد، تعویض نمیگردد.
- استفاده از برچسب مجوز (لایسنس) و یا مخدوش نمودن آن. (فقط در صورت خرابی تعویض میشود)
- فک پلمب بسته اعم از پارگی یا برداشتن چسب و امثال آن. (فقط در صورت خرابی تعویض میشود)
- تبصره:** در صورتی که نرم افزارهای یاد شده دارای ایراد باشند، باید از طریق واحد پشتیبانی همان تولید کننده تعویض گردند

۷- آئین نامه مراکز خدمات «چابگرچابگرهای لیزری، سوزنی جوهرافشان و چندکاره ها» تعاریف و قوانین عام :

- **کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون سخت افزار سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مرجع صدور :** سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا اتحادیه صنفی مربوطه
- **مجوز صنفی :** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه. (هر دو مجوز)

آئین نامه ها

- **مرجع شکایت:** شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مربوطه.
- هرگونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی، تبلیغ در جراید محلی قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از مرجع صدور می باشد.
- هرگونه جابجایی، ترک فعالیت، تعلیق در کار، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود.
- عرضه هرگونه محصول به صورت فروش فوق العاده، حراج، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود. (با مدت معلوم، حداکثر پانزده روز قابل تمدید)

۱-۷-۱- شرایط احراز صلاحیت مراکز خدمات پس از فروش

- دارا بودن حداقل مدرک فوق دیپلم الکترونیک جهت درخواست کننده
- گرفتن تأیید صلاحیت فنی (تست فنی) از کمیسیون مربوطه
- دریافت مجوز صنفی

۱-۷-۲- شرایط «مکانی» خدمات پس از فروش

- حداقل ۴۰ متر مربع متراژ جهت پذیرش، انبار و تعمیرگاه با پارتیشن بندی و طبقه بندی مورد نیاز که به تأیید کمیسیون مربوطه رسیده باشد.

۱-۷-۳- حداقل امکانات ابزار آلات و وسایل مورد نیاز در یک مرکز خدمات پس از فروش

الف) تهیه حداقل ابزار آلات زیر در بخش تعمیرات تا اطلاع ثانوی. «به روز»

- مولتی متر
- هویه با توان متغیر
- لوپ (رومیزی)
- هویه هوای گرم
- کیف ابزار (ابزار تعمیر گاهی)
- نرم افزارهای مربوطه فریم ورها و درایورها و...
- اپیرام پروگرامر

آئین نامه ها

- میز کارگاهی میز پیشخوان میز انتقال دستگاه

- جایگاه نگهداری قطعات و لوازم مورد نیاز

۱-۷-۴- نیروی انسانی مورد نیاز «مرکز خدمات»

- در صورت تعمیر کار بودن فرد (مدیرعامل شرکت یا دارنده پروانه کسب) ، ایشان می بایست حداقل دو نفر نیروی کمکی یکی بعنوان حسابدار و یکی امور اداری بعنوان منشی بخش تعمیرات اختیار نمایند.

- در صورتی که صاحب امتیاز تعمیر کار نباشد، می بایست مباشر یا پرسنلی با مشخصات مندرج در (بند ۱-۷-۱) طبق ضوابط مرجع صدور معرفی نماید.

۱-۷-۵- شرایط تعمیرات چاپگر و دستگاه چند کاره :

۱- تعمیر کار موظف است در زمان تحویل گرفتن دستگاه تعمیری آن را بررسی و آزمایش کرده عیوب و مشخصات دستگاه را در حضور مشتری در قبض رسید دو نسخه ای ثبت و به تأیید و امضاء مشتری رسانده و یک نسخه رسید را به مشتری تحویل نماید.

۲- گارانتی تعمیر انجام شده طبق جدول نرخ نامه تعمیرات و گارانتی های ذیربط است مشروط به اینکه موارد خرابی دقیقاً همان مورد اولیه باشد.

۳- در صورت اعزام تعمیر کار به خارج از شهر علاوه بر تعرفه تعمیرات و هزینه ایاب و ذهاب (کرایه وسیله نقلیه عمومی) هزینه ای بابت وقت تلف شده تعمیر کار در بین راه طبق توافق طرفین به مبالغ تعرفه افزوده می شود.

۴- در صورت نیاز حمل دستگاه به تعمیرگاه، نقل و انتقال و هزینه های مربوط به عهده مشتری می باشد.

۵- در صورت اعزام تعمیر کار و سپس صرف نظر کردن مشتری از انجام عملیات (به هر دلیل)، هزینه ایاب و ذهاب (کرایه وسیله نقلیه عمومی) باضافه وقت تلف شده تعمیر کار طبق نرخ تشخیص عیب دریافت خواهد شد.

۶- در مواردی که هزینه خدمات در تعرفه پیش بینی نشده است هزینه بر اساس توافق مشتری و تعمیرگاه محاسبه خواهد شد.

۷- تعمیرگاه موظف است به ارائه صورتحساب به مشتری با قید تاریخ، شماره، آدرس و تلفن فروشگاه و ذکر کلیه تعمیرات و خدمات انجام شده و مشخصات خریدار و قطعات یدکی مصرف شده به همراه مدل، سریال و احیاناً کنتور دستگاه است. همچنین ممهور نمودن صورتحساب و اخذ رسید (بدون نسخه دوم) از مشتری از وظایف تعمیرگاه است.

۸- در صورتیکه کارشناس چه در محل خود و چه در محل مشتری، موفق به تشخیص عیب نشود هیچگونه هزینه ای متوجه صاحب دستگاه نمی شود.

۹- تعمیر کار موظف است در موقع تحویل کالای تعمیر شده همراه با داغی قطعات مصرفی، تأیید کتبی سلامت وسیله و تحویل داغی را از مشتری اخذ نماید.

۱۰- آورنده رسید بعنوان نماینده ذی صلاح مشتری تلقی می گردد.

آئین نامه ها

۱۱- در صورتی که به تشخیص تعمیر کار نیاز به ارسال دستگاه یا قسمتی از آن به شهری دیگر باشد هزینه تعمیر و حمل به شهری دیگر برابر فاکتور و بارنامه بعهدہ مشتری است.

۱۲- در صورت انصراف مشتری پس از تشخیص عیب هزینه عیب یابی به عهده مشتری است.

۱۳- هزینه تشخیص عیب ماشینهای اداری در صورت انصراف مشتری ۲۰٪ اجرت کاری که مورد تقاضای مشتری بوده می باشد.

تعمیر و سرویس عبارت است از: تعمیر و سرویس ساده دستگاه عبارتند از رفع عیب الکترونیکی - مکانیکی با تنظیم یا تعمیر قطعات، که کلیه هزینه ی قطعات مصرفی و ایاب و ذهاب (کرایه وسیله نقلیه عمومی) با نرخ جمع می گردد.

جنرال سرویس عبارت است از: باز کردن دستگاه بطور کامل تا رسیدن به شاسی اصلی شامل: کلیه یونیت های مربوطه بردها - اجزا مکانیکی و الکترونیکی - شستشوی کامل قطعه به قطعه موتناژ مجدد دستگاه رفع عیب در کلیه ی قسمتهای موجود که هزینه ی قطعات مصرف - ایاب و ذهاب (کرایه وسیله ی نقلیه) با نرخ جمع می گردد

۱-۸- آئین نامه فروشندگان و خدمات دهندگان شبکه های کامپیوتر

تعاریف و قوانین عام :

- **کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه یا کمیسیون شبکه سازمان نظام صنفی رایانه ای استان مربوطه و نه هر دو آنها.
- **مرجع صدور :** سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا اتحادیه صنفی مربوطه
- **مجوز صنفی :** مجوز فعالیت از سازمان نظام صنفی رایانه ای استان و پروانه کسب از اتحادیه صنفی مربوطه . **(هر دو مجوز)**
- **مرجع شکایت :** شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای استان یا کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مربوطه.
- هرگونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی، تبلیغ در جراید محلی قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از مرجع صدور می باشد.
- هرگونه جابجایی، ترک فعالیت، تعلیق در کار، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روزدر محل فعالیت باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود.
- عرضه هرگونه محصول به صورت فروش فوق العاده، حراج، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به اطلاع مرجع صدور رسیده و از طریق جراید محلی اطلاع رسانی شود. (با مدت معلوم، حداکثر پانزده روز قابل تمدید)

آئین نامه ها

۱-۸-۱ شبکه چیست: اتصال دویاچند کامپیوترتر ابه هم به منظور تبادل اطلاعات یا به اشتراک گذاشتن دپتا،سخت افزار و یا نرم افزارهای مورداستفاده را شبکه گویند.

۱-۸-۲ شبکه کار کیست: به شخص حقوقی یا حقیقی گفته می شود که در یک یا چندزمینه ذیل بتواند خدمات ارائه دهد.

A- فروش تجهیزات و اقلام شبکه

B- ایجاد بستر و اجرای شبکه های کامپیوتر

C- ارائه خدمات تخصصی مبتنی بر شبکه

D- پشتیبانی شبکه های کامپیوتر

بطور کلی خدمات شبکه را می توان به دسته های زیر تقسیم نمود:

زمینه	نوع خدمات
A	ارائه تجهیزات شبکه شامل اقلام پسیو و اکتیو
B	خدمات اجرای شبکه جدید
B	خدمات بهینه سازی شبکه های موجود
B	خدمات گسترش شبکه های موجود
B+C	ایجاد ارتباط PTP یا PTM جهت ارتباط دو چند شبکه
C	تنظیم شبکه های درون شهری
C	تنظیم شبکه های بین شهری (VPN مخابراتی ، INTERANET)
B+C	رفع ایراد شبکه های موجود پسیو یا اکتیو
C	راه اندازی سرورها و امکانات در روی شبکه های موجود
B	بسترسازی جهت تجهیزات خاص مانند دوربین های آنالوگ
C	تنظیمات تجهیزات متصل به شبکه مانند NAS, BACKUP و.....
C	تنظیمات تجهیزات ارتباط بین شبکه ای مانند روتر، فایروال و
C	راه اندازی سرویس های مبتنی بر شبکه مانند VOIP, FTP و
C	بازیابی اطلاعات شبکه DAITA RECOVERY
C	نگهداری MAIN FRAME و مشابه
D	پشتیبانی شبکه های کامپیوتر شامل پشتیبانی سخت افزاری، نرم افزاری، ایستگاه های کاری، SERVER ROOM, DATA CENTER
B+C	خدمات تست شبکه ها شامل تست کابلی، OTDR و.....
C	نصب سیستم عامل بر روی سرور و تنظیمات اولیه

حداقل امکانات جهت انجام کار در زمینه های A,B,C,D

آئین نامه ها

۱-۸-۳ شرایط عمومی

الف- فروش تجهیزات و اقلام شبکه: A

- حداقل متراژ ۱۲ متر
- ابزار مورد نیاز: وسائل تست جهت تست سلامت اقلام فروخته شده شامل یک جعبه ابزار کامل (پیچ کوردهای مورد نیاز، آچارهای CRIMP, STRIPPER, LINK-TESTER و...)

ب- ایجاد بستر و اجرای شبکه های کامپیوتری: B

- حداقل متراژ فقط جهت اجرا (بدون فروش) ۹ متر
- حداقل متراژ جهت اجرا و فروش ۲۱ متر
- یکی از پرسنل دارای حداقل مدرک فوق دیپلم کامپیوتر یا مرتبط و یا دارا بودن مدرک NETWORK+
- حداقل ۲ پرسنل دارای لیست بیمه معتبر علاوه بر مسئول

ج- ارائه خدمات تخصصی مبنی بر شبکه

- حداقل متراژ ۱۲ متر
- حداقل مدرک لیسانس یا مرتبط و یا NETWORK+ (یا مشابه)
- یک نفر حداقل با سابقه کار ۳ سال در زمینه شبکه های کامپیوتر دارای سابقه بیمه و بیمه شده تمام وقت محل جدید
- دارای حداقل ۲ پرسنل در لیست بیمه علاوه بر مسئول

د- پشتیبانی شبکه کامپیوتری D

- کلیه موارد (C) بعلاوه ۲ پرسنل اضافه تر
- گذراندن دوره های مرتبط