

## بنام خدا

### تعرفه پشتیبانی نرم افزار حسابداری و فروش سلز و پکیج فراسو در سال 1403

ردیف	قیمت نرم افزار فراسو 1403	نوع پشتیبانی	درصد	مبلغ پشتیبانی (سالانه)
1	320,000,000	طرح C	15	48,000,000+10%
2		طرح B	20	64,000,000+10%
3		طرح A	25	80,000,000+10%

مدت زمان قرارداد از تاریخ 1 فروردین 1403 الی 25 اسفند 1403 می باشد.

### جزئیات هر طرح:

#### طرح C

1\_ پاسخگویی به سوالات نرم افزاری حداکثر 15 بار در سال یعنی در کل سال نهایت 15 بار در این طرح به سوالات شما پاسخ داده می شود. ( مدت زمان پاسخگویی 4 الی 5 ساعت کاری \_ ساعات کاری از شنبه الی چهارشنبه 8 صبح الی 14 بعد از ظهر و روز پنجشنبه تعطیل).

توجه: مدت زمان پاسخگویی با مدت زمان حل مشکل متفاوت است. پس از پاسخگویی در صورتی که مشکل شما فنی و نیاز به بررسی کامل تر داشته باشد در صورت مشکل حاد ظرف 48 ساعت کاری و غیر حاد ظرف 20 روز کاری قابل حل می باشد.

#### 2\_ رفع خطاهای کاربری

#### 3\_ آپدیت و ارتقا برنامه

4\_ بازیابی رمز مدیر

5\_ بازیابی رمز مدیریت کاربران

## طرح B

1\_ پاسخگویی به سوالات نرم افزاری حداکثر 20 بار در سال (مدت زمان پاسخگویی 2 الی 3 ساعت کاری \_ ساعت کاری شنبه الی چهارشنبه 8 صبح الی 14 بعد از ظهر و پنجشنبه و روزهای غیر کاری تعطیل می باشد.)

توجه : مدت زمان پاسخگویی با مدت زمان حل مشکل متفاوت است. پس از پاسخگویی در صورتی که مشکل شما فنی و نیاز به بررسی کامل تر داشته باشد در صورت مشکل حاد ظرف 48 ساعت کاری و غیر حاد ظرف 10 روز کاری قابل حل می باشد.

2\_ رفع خطاهای کاربری نرم افزار

3\_ آپدیت و ارتقا برنامه

4\_ بازیابی رمز مدیر

5\_ بازیابی رمز مدیریت کاربران

6\_ کپی از یک سال مالی در سیستم دوم

7\_ ایجاد سال مالی جدید

## طرح A

1\_ پاسخگویی به سوالات نرم افزاری 35 بار در سال (مدت زمان پاسخگویی حداکثر یک ساعت کاری \_ ساعت کاری شنبه الی چهارشنبه 8 صبح الی 14 بعد از ظهر. پنجشنبه و روزهای غیر کاری تعطیل می باشد.)

توجه : مدت زمان پاسخگویی با مدت زمان حل مشکل متفاوت است . پس از پاسخگویی در صورتی که مشکل شما فنی و نیاز به بررسی کامل تر داشته باشد در صورت مشکل حاد ظرف 36 ساعت کاری و غیر حاد ظرف 5 روز کاری قابل حل می باشد.

2\_ رفع خطاهای کاربری نرم افزار

3\_ آپدیت و ارتقا برنامه

4\_ بازیابی رمز مدیر

5\_ بازیابی رمز مدیریت کاربران

6\_ کپی از یک سال مالی در سیستم دوم

7\_ ایجاد سال مالی جدید

8\_ تنظیم سند اختتامیه

9\_ تنظیم سند افتتاحیه

10\_ نصب یک بار فراسو سرور به صورت رایگان

11\_ نصب کلاینت 2 سیستم رایگان

12\_ نصب اس کیوال یک بار به صورت رایگان

13\_ پیدا کردن شماره سریال های ناتراز سیستم

14\_ ایجاد سند در سال مالی غیر جاری

15\_ جابجایی شماره اسناد حسابداری به تاریخ های مورد نظر حسابدار

16\_ حذف کدینگ های خالی (بدون هیچ سابقه ای از داده) در برنامه

تبصره 1: نصب مجدد فراسو خام شامل یک سوم قیمت برنامه می باشد.

تبصره 2: به تمامی مبالغ 10 درصد ارزش افزوده اضافه میگردد.

نحوه پشتیبانی :

کلیه خدمات پشتیبانی صرفاً طریق پنل تیکت به آدرس <https://crm.ravis.ir/ticket/index> انجام می شود .

پس از ثبت تیکت لطفاً صبور باشید طبق تعرفه انتخابی شما و الویت در پاسخگویی کاربر پشتیبانی پاسخ خواهد داد. در صورت لزوم به تماس پس از بررسی مشکل شما تیم پشتیبانی با شما تماس خواهد گرفت .

2\_2\_3) انواع خطا

الف) خطاهای حاد: که منجر به اختلال کامل نرم افزار شده و باید حداکثر ظرف (48) چهل و هشت ساعت از زمان اعلام (در

صورت وجود دسترسی ریموت به پنل ادمین و کارساز) رفع شوند. نمونه های این خطاها عبارت هستند از :

از کار افتادن (توقف) کامل نرم افزار

کاهش زمان پاسخگویی به شکل غیر عادی

انواع مشکل امنیتی از جمله هک و دیفیس

بروز خطایی که حداقل (10) درصد از کل قابلیت های نرم افزار بلا استفاده شود.

**ثبت یا پردازش نادرست داده های عملیاتی که باعث اختلال در کسب کار می شوند . (مانند اشتباه در محاسبه مالیات یا اشتباه در**

**ثبت تعداد کالای درخواستی )**

**(ب) خطاهای غیر حاد : خطایی است که منجر به اختلال کامل نرم افزار نشده ولی باید حداکثر ظرف (20) بیست روز کاری از**

**زمان اعلام (در صورت وجود دسترسی ریموت به پنل ادمین و کارساز ) رفع شوند.**

**همکاران محترم لطفا طرح مورد انتخابی خود را پس از پرینت قرارداد در همین صفحه اخر با ذکر نام برای واحد حسابداری Crm کامل شرکت و شناسنامه ملی نوشته و با مهر و امضای شرکت در پنل تیکت ارسال فرمایید. در صورتی که شرکتی هیچکدام خدمات را انتخاب نکند و قرارداد را امضا نکند شرکت راویس در قبال نرم افزار فراسو و محتوای برنامه و خطاهای کاربری یا هرگونه مشکلی از سمت برنامه هیچ گونه مسئولیتی ندارد و هیچگونه خدماتی ارائه نمی دهد**

**طرح منتخب: .....**

**نام کامل شرکت: .....**

**شناسه ملی:.....**

**کد اقتصادی اشخاص حقیقی.....**

**مهر و امضای شرکت**

**باتشکر**