



آیین نامه فروشندگان نرم افزار

تعاریف و قوانین عام :

کمیسیون مربوطه : کمیسیون فنی اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.

مرجع صدور: اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.

مجوز صنفی : پروانه کسب از اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.

مرجع شکایت : کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.

هر گونه استفاده از تراکنشهای تبلیغاتی و تبلیغ در جراید قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از اتحادیه می باشد.

هر گونه جابجایی ، ترک فعالیت ، تعلیق در کار ، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به صورت کتبی به اطلاع اتحادیه رسانده شود.

عرضه هر گونه محصول به صورت فروش فوق العاده ، حراج ، تخفیف بالاتر از عرف بازار باید به صورت کتبی به اطلاع اتحادیه رسانده شود و مجوز کتبی از اتحادیه اخذ گردد در غیر اینصورت بعنوان تخلف محسوب خواهد شد.

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.

۲- نصب نرم افزار:

پیاده سازی نرم افزار بر روی Device هایی که بستر مهیا برای آن دارد.

۳- فروشنده نرم افزار:

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

۴- نرم افزارهای آموزشی و کاربردی به زبان فارسی :

- این محصولات دارای کد ثبت محصول از سازمان های ذیربط میباشد 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 ۱- مدت زمان خدمات پس از فروش و گارانتی اینگونه نرم افزارها باید از ناحیه تولید کننده اعلام شود.

تبصره ۲- در صورتی که مدت زمان خدمات و ارایه اینگونه نرم افزارها تمام شده باشد از ناحیه فروشندگان هم سلب میشود.

تبصره ۳- میزان تخفیف توزیع کنندگان براساس درصد اعلام شده توسط تولیدکنندگان تعیین می گردد.

۵- مجموعه نرم افزارها:

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



۶- نرم افزارهای اورجینال:

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 ارزان 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 ارز رایج، هزینه ارسال و سود خرید محاسبه میشود که به قیمت توافقی عرضه می گردد.

شرایط و آیین نامه

- ۱- 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)
 - ۲- فروشندگان موظف هستند مشتری را پیش از فروش کالا از نوع محصول و نوع خدمات پشتیبانی آگاه کنند.
 - ۳- فروشندگان موظف هستند در قبال فروش نرم افزار، فاکتوری مطابق با قوانین صدور فاکتور، مندرج در آیین نامه به مشتری ارائه کنند.
 - ۴- فروشندگان موظف هستند در قبال دریافت هزینه، خدمات اعم از نصب و غیره به مشتری ارائه نمایند. (در صورت مطابقت این خدمات با قوانین این آیین نامه)
 - ۵- فروشندگان موظف هستند در صورت معیوب بودن نرم افزار مطابق با قوانین سرفصل شرایط تعویض آیین نامه نسبت به تعویض آن اقدام نمایند.
 - ۶- نصب مفاد آیین نامه مربوط به گارانتی و خدمات در محل فروشگاه الزامی است.
 - ۷- فاکتور خرید: برگه مهمور به مهر فروشگاه با امضا فروشنده که در قبال خرید یا ارائه خدمات به مشتری داده میشود و نسخه دوم آن در محل فروشگاه نگهداری میشود.
- فاکتور خرید باید شامل 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.

شرایط صلاحیت جهت فعالیت در رسته نرم افزار:

- ۱- آشنایی با نرم افزارهای عمومی و مهارت در استفاده از آنها و احراز تاییدیه از کمیسیون فنی اتحادیه.
- ۲- دارا بودن مدرک فنی (IT) یا معادل آن.
- ۳- حداقل فضا برای فعالیت ۹ متر مربع.
- ۴- فعالیت در رسته های دیگر کامپیوتر یا غیر از آن در مکان فعالیت (فروشگاه یا شرکت) بجز مواردی که بر اساس قوانین مصوب می باشد ممنوع است.
- 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: نصب نرم افزار در فروشگاههای سخت افزاری در هنگام فروش سیستم و یا فروش قطعه بلامانع و در غیراینصورت ممنوع می باشد.



شرح خدمات:

نصب نرم افزارهای عمومی و تخصصی.
 نصب نرم افزارهای ویژه مانند نرم افزارهای صنایع.
 ویروس زدایی.
 نصب هرنوع سیستم عامل شامل گروه ویندوز و غیر ویندوز.
 فروش سیستم عامل های مخصوص سرور خانواده ویندوز.
 فروش سیستم عامل های مخصوص سرور خانواده یونیکس شامل 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.
 ارتقا نرم افزاری.
 تهیه نسخه پشتیبان با درخواست کتبی مشتری از کامپیوترهای شخصی.
 ثبت سفارش توسط مشتری جهت تهیه و ارائه نرم افزارهای خاص .

ایاب و ذهاب:

در مواردی که خدمات در خارج از محل فروشگاه انجام میپذیرد بابت هزینه ایاب و ذهاب ، نرخ خدمات و استفاده از لوازم جانبی به صورت زیر محاسبه میگردد:

هزینه وسیله نقلیه+ هزینه نفر ساعت 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.

شرایط گارانتی و پشتیبانی محصول:

چنانچه نرم افزار خریداری شده بعد از مهلت تست دچار ایراد و اشکال گردد و یا خریدار تقاضای ارتقا نرم افزار را داشته باشد به شرط اینکه نرم افزار دارای شرایط گارانتی و ارتقا باشد، خریدار بایستی نسبت به ارسال نرم افزار و یا مراجعه به نشانی واحد خدمات و گارانتی که در پکیج نرم افزار می باشد اقدام نماید.
 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 بوده و ارتقاء ، خدمات پس از فروش و پشتیبانی نرم افزارهای اورجینال به عهده نمایندگی اصلی می باشد.
 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 می باشد.
 لوح های حاوی مجموعه برنامه مشمول گارانتی تعویض نمی باشند و مشمول مهلت تست هم نمی شوند (مگر اینکه لوح بصورت کلی خراب باشد)

هزینه های مرتبط با انتقال و حمل و نقل تا محل فروشگاه بر عهده مشتری می باشد.

در مورد سیستم های مشتری که جهت نصب برنامه به فروشگاه انتقال می یابند ، مشتری موظف است از اطلاعات روی سیستم خود قبلا نسخه پشتیبان تهیه کرده باشد. فروشگاه در قبال اطلاعات موجود روی سیستم مشتری مسئولیتی نخواهد داشت. (ولی اطلاع رسانی در این موضوع بایستی توسط فروشنده انجام شود و از مشتری نامه کتبی گرفته شود.)

مسئولیت حفظ و نگهداری اطلاعات شخصی در هنگام ارائه دستگاه به فروشگاه ، تنها به عهده مشتری می باشد.

هزینه ارسال به محل خارج از فروشگاه اعم از محدوده شهری یا کشوری بر عهده مشتری می باشد.

نرم افزار عرضه شده که به صورت غیر حضوری خریداری شده است، از لحاظ شرایط گارانتی و خدمات مورد تایید مشتری تلقی می شود.



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 ارائه 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 ریجیستر نرم افزار به هرگونه توسط مشتری که به هیچ عنوان تعویض و پس گرفته نمی شود.
در صورتیکه نرم افزارهایی که دارای قفل نرم افزاری یا سخت افزاری می باشند دارای هیچگونه ایرادی نباشد، مشمول تعویض نمی گردند.
استفاده از برچسب مجوز (لایسنس) و یا مخدوش نمودن آن. (فقط در صورت خرابی تعویض می شود)
فک پلمپ بسته اعم از پارگی یا برداشتن چسب و امثال آن. (فقط در صورت خرابی تعویض می شود)
تبصره: در صورتی که نرم افزارهای یاد شده دارای ایراد باشند، باید از طریق واحد پشتیبانی همان تولید کننده تعویض گردند.