۳- شرح خدمات پشتیبانی رایگان نرم‌افزار

اتوماسیون اداری و مدیریت فرایندهای فراگستر

ارائه خدمات رفع اشکال و پاسخ‌گویی

۱. **بصورت تلفنی**

- زمان پاسخ‌گویی از طریق شماره تلفن ۰۲۱-۴۲۶۲۳ به‌صورت عادی روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ الی ۱۷ و پنجشنبه ۹ الی ۱۲ منوط به اعلام کد پشتیبانی از سوی خریدار خواهد بود.
- کدپشتیبانی از طریق پورتال مشتریان فراگستر توسط راهبر سیستم قابل رویت خواهد بود.

۲. **ثبت تیکت در پورتال مشتریان فراگستر**

با ایجاد حساب کاربری در پورتال مشتریان فراگستر و ثبت درخواست پشتیبانی (تیکت-Ticket) توسط نماینده خریدار، امکان پاسخگویی به سوالات و ابهامات با سرعت و دقت بیشتری فراهم است. بطوریکه درخواست‌های مکتوب ارسال شده از این طریق قابلیت استناد و پیگیری بهتر مراحل پیشرفت حل مشکل را دارد.

۳. **از طریق اینترنت (بصورت ریموت)**

فروشنده می‌بایست در اسرع وقت نسبت به بررسی و رفع موارد اعلام‌شده توسط نماینده خریدار از طریق راه دور و در بستر اینترنت اقدام نماید. بدیهی است پیش‌نیازها برای راه‌اندازی این فعالیت به خریدار اعلام خواهد شد و خریدار می‌بایست با توجه به‌سرعت و بهبود خدماتی که این روش ایجاد خواهد کرد نسبت به تأمین و راه‌اندازی موارد، نهایت همکاری را انجام دهد.

اعطای حق دسترسی به پورتال مشتریان فراگستر

یکی از بهترین و سریعترین کانالهای ارتباطی با واحد پشتیبانی فراگستر بمنظور دریافت خدمات پشتیبانی و آموزش، استفاده از پورتال مشتریان فراگستر به آدرس **portal.faragostar.net** است. خدمات قابل دریافت از طریق پورتال مشتریان به شرح زیراست:

۱- ثبت هرگونه درخواست پشتیبانی (تیکت)
۲- دریافت پاسخ و پیگیری الکترونیکی درخواست‌های ثبت‌شده
۳- مشاهده فیلم‌های آموزشی نرم‌افزارها
۴- مشاهده مستندات آموزشی نرم‌افزارها (راهنما، سرفصلهای آموزشی، نمونه فرایندها و ...)
۵- مشاهده اخبار نرم‌افزارها
۶- خرید آنلاین خدمات پشتیبانی موردی مازاد بر قرارداد فی‌مابین (نظیر نصب مجدد، آموزش مجدد و ...)
۷- استفاده از پایگاه دانش فراگستر

هزینه خدمات مازاد و درخواستی خریدار

در صورت اعلام نیاز از سوی خریدار به ارائه خدمات پشتیبانی مازاد بر ساعات یا نفر/روز مشخص شده در این قرارداد نظیر اختصاص کارشناس، نصب مجدد، آموزش مجدد، فعالسازی مجدد لیسانس و ... هزینه آن طبق تعرفه خدمات پشتیبانی موردی اعلام شده در پورتال مشتریان فراگستر و شرایط آن محاسبه می‌شود.

مجوز نرم‌افزاری حق امتیاز (کپی‌رایت)

- در صورت تغییرات سخت‌افزاری در رایانه مذکور، مجوز نرم‌افزاری(License) نصب شده مرتبط با نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندهای فراگستر غیرفعال خواهدشد. لذا خریدار بایستی قبل از هر گونه تغییر سخت‌افزاری و یا به‌روزرسانی سیستم‌عامل رایانه سرویس‌دهنده میزبان مجوز نرم افزاری، فروشنده را به صورت مکتوب مطلع ساخته تا اقدامات پیش‌نیازی لازم برای فعال‌سازی مجوز انجام شود.
- خریدار می‌تواند از طریق نرم‌افزار (کنترل مجوزهای فراگستر- فراگستر من) که بر روی سرور نصب شده است نسبت به بازپس‌دهی مجوز نرم افزاری (License) اقدام نموده و پس از اعمال تغییرات سخت‌افزاری مجدداً مجوز را بازپس‌گیری و فعال نماید.
- در صورت هر گونه تغییر سخت‌افزاری و یا به‌روزرسانی سیستم‌عامل رایانه سرویس‌دهنده، بدون هماهنگی با فروشنده، فعال‌سازی مجدد مجوز نرم‌افزاری در بازه گارانتی یا بعد از آن مشمول هزینه خدمات فعال‌سازی مجدد مجوز نرم افزار خواهد بود.
- مجوز نرم‌افزاری (License) هیچ ارتباطی با عقد قرارداد پشتیبانی نداشته و با رعایت شرایط مندرج در این سند این مجوز برای همیشه در اختیار خریدار خواهد بود. مجوز نرم‌افزاری در پورتال مشتریان به نشانی portal.faragostar.net قابل مشاهده است.
- به منظور اطمینان از رعایت حقوق و مالکیت فروشنده بر نرم افزار موضوع قرارداد(کپی رایت)، خریدار لازم است پیش از تاریخ اعتبار سنجی لیسانس نرم افزار (قابل دسترس در فرم لیسانس در زیرساخت نرم افزار اتوماسیون) نسبت به باز پس دهی و فعال سازی مجدد لیسانس اقدام نماید.

روش بازپس دهی و فعال سازی مجدد در پورتال مشتریان به نشانی portal.faragostar.net قابل مشاهده می باشد.