

شرایط گارانتی و خدمات پس از فروش شبیه ساز موتور کشتی

۱- شرایط گارانتی

۱. مدت گارانتی:

- شبیه ساز از تاریخ تحویل به مدت ۱۲ ماه دارای گارانتی کامل سخت افزار و نرم افزار و ۱۰ سال خدمات پس از فروش می باشد.

۲. موارد تحت پوشش گارانتی:

- رفع اشکالات نرم افزاری ناشی از طراحی یا نصب
- تعمیر یا تعویض قطعات سخت افزاری معیوب (ایستگاه مدرس، ایستگاه هنجو، سرور و تجهیزات جانبی)
- به روز رسانی نسخه نرم افزار (Minor Updates)

۳. موارد خارج از گارانتی:

- آسیب ناشی از استفاده نادرست، ضربه، نوسانات شدید برق یا حوادث طبیعی
- تغییر یا دستکاری در سخت افزار و نرم افزار بدون هماهنگی با شرکت سازنده
- مصرفی ها (مانند کیبورد، موس، کابل ها)

۲- خدمات پس از فروش

۱. پشتیبانی فنی (Technical Support)

- پشتیبانی تلفنی و آنلاین در ساعات کاری
- پاسخگویی به مشکلات نرم افزاری و آموزشی
- راهنمایی در اجرای سناریوها و به روز رسانی سیستم

۲. بازدید و سرویس دوره ای:

- بازدید حضوری هر ۶ ماه یکبار برای بررسی سلامت سیستم
- تست کامل سخت افزار و نرم افزار
- آموزش مجدد کاربران در صورت نیاز

۳. ارتقاء و به روز رسانی (Upgrade)

- امکان ارتقاء نرم افزار به نسخه های جدیدتر (Major Update)
- افزودن ماژول های جدید با قرارداد جداگانه

۴. تأمین قطعات یدکی:

- ارائه قطعات یدکی اصلی با گارانتی
- تحویل فوری قطعات پرمصرف

۳- شرایط قرارداد خدمات

- زمان پاسخگویی به درخواست پشتیبانی: حداکثر ۲۴ ساعت
- زمان رفع مشکل نرم افزاری از راه دور: حداکثر ۴۸ ساعت
- در صورت نیاز به حضور کارشناس در محل، اعزام طی حداکثر ۷۲ ساعت

۴- آموزش و پشتیبانی آموزشی

- آموزش اولیه کاربران (Instructor & Students) در زمان نصب
- ارائه مستندات آموزشی و دفترچه های کاربری
- امکان برگزاری دوره های Refresher سالیانه برای مدرسين

۵- تمدید خدمات

پس از پایان مدت گارانتی، امکان عقد قرارداد پشتیبانی سالیانه شامل:

- تعمیر و نگهداری نرم افزار
- بازدیدهای دوره ای
- ارتقاء سیستم به آخرین نسخه ها