

چرا باید هزینه پشتیبانی پردازم؟

خریدن نرم افزار با خریدن یک کالای قابل لمس متفاوت است. نرم افزار موجودی در حال تکامل است که شما در هنگام خرید صرفاً بهای همان سطح تکامل از نرم افزار را خریداری می کنید.

چنانچه کسب و کار شما از دسته کسب و کارهای عمومی نظیر امور تولید، بازرگانی و فروش کالا است در اینصورت خوشحال باشید که از نرم افزاری استفاده می کنید که طیف وسیعی از مشتریان را در بردارد زیرا امکانات درون نرم افزار برگرفته از شعور جمعی و نیاز روز می باشد که برای آسان تر شدن کاربران بوجود آمده است. گرچه این موضوع کار برنامه نویسی شرکت تولید کننده را سخت و پیچیده می کند.

احتمالاً برای شما هم علت پرداخت هزینه پشتیبانی هنوز واضح نیست و سر این موضوع همیشه با فروشنده نرم افزار با چالش مواجه هستید. در خصوص علت وجود قرارداد پشتیبانی می توانید به طور خلاصه در پیج شرکت نرم افزاری جادوی فکر (@jco.karma) در اینستاگرام مشاهده فرمایید و یا بطور مفصل در مقاله دیگری تحت عنوان "ضرورت پشتیبانی نرم افزار" آن را مطالعه فرمایید.

کلیه مطالب از منابع مختلف و معتبر برگرفته، ترجمه و تدوین شده است. بخشی از مطالب از بیانیه "تعرفه نظام صنفی رایانه ای کشور - شهریور ۹۹ اخذ شده است."

هزینه های پشتیبانی نرم افزار:

دراصل برای چه هزینه پرداخت می کنیم؟

با پیشرفت تکنولوژی و رونق کسب و کارهای اینترنتی، خیلی از کسب و کارها، انواع هزینه های جانبی تعمیرات و پشتیبانی را دارند. اما این هزینه ها برای چیست؟ آیا شما به پرداخت این هزینه الزام دارید و باید این هزینه ها را از قبل در نظر بگیرید؟ در اینجا موضوعاتی بیان می شود که شما می توانید به درک شفافتری از چگونگی ادامه کار با تولیدکننده نرم افزار برای به حداکثر رساندن سرمایه خود برسید.

هزینه های نرم افزار

هزینه های نرم افزاری سه بخش اند: هزینه ی خرید نرم افزار و استفاده از **license** یا مجوز کاربری نرم افزار، هزینه ی خدمات اجرا و پیاده سازی نرم افزار، هزینه ی تعمیر و نگهداری نرم افزار،

هزینه **license** یا مجوز نرم افزار به تعداد کاربرانی که از آن استفاده می کنند، روش های نصب و استقرار نرم افزار، و یا مازول های که به نرم افزار پایه اضافه می شود، بستگی دارد.

شما می توانید این هزینه را پیش پرداخت کنید و یا با اشتراک ماهیانه یا سالیانه، استفاده به شیوه اشتراکی را خریداری و از نرم افزار استفاده کنید.

خدمات اجرا و پیاده سازی نرم افزار: معمولاً به تولید کننده نرم افزار پرداخت می شود که مسئول تنظیم سیستم برای کاربران در محل مشتری است و همچنین عیب یابی اشکالات یا مشکلات فنی شما را برعهده دارد. نصب و اجرای نرم افزار معمولاً پس از خرید نرم افزار و یکبار انجام می شود.

هزینه تعمیر و نگهداری نرم افزار: که سالانه است و این هزینه برای به روزرسانی و پشتیبانی نرم افزار پرداخت می گردد.

این قیمت معمولاً درصدی از هزینه اولیه **license** یا مجوز نرم افزار است. طبق قانون نظام صنفی رایانه کشور این مبلغ بین ۲۵ تا ۳۵ درصد از هزینه فروش اولیه نرم افزار است.

در مورد هزینه نگهداری دو مورد را باید در نظر گرفت: محاسبه و زمان شروع قرارداد تعمیر و نگهداری.

از چه زمانی این هزینه های نگهداری شروع می شود؟

اغلب فروشندگان از لحظه شروع قرارداد، نگهداری و تعمیر نرم افزار را شروع می کنند. همچنین چگونگی قرارداد بعدی تعمیر و نگهداری نرم افزار در زمان خرید باید مشخص باشد.

هزینه های تعمیر و نگهداری نرم افزار معمولاً بابت رفع اشکال های مکرر، هزینه تغییرات و بهینه سازی کدهای نرم افزار و افزودن امکانات جدید و همچنین هزینه تحقیق و توسعه برای ادامه نوآوری در محصول است. بنابراین با داشتن قرارداد تعمیر و نگهداری یا پشتیبانی نرم افزار، از نسخه های جدید منتشر شده استفاده کنید و نرم افزار خود را به صورت رایگان ارتقا دهید یا به بیانی ساده تر ارزش سرمایه نرم افزاری خود را حفظ کنید.

معمولا برای محصول نرم افزاری که در ابتدا خریداری می کنید هزینه نگهداری و پشتیبانی الزامی است. پس از آن در سال های بعد این هزینه اختیاری است. بنابراین در طول آن سال، در صورت انتشار نسخه های جدید، هرکسی که این نرم افزار را خریداری کرده و هزینه های نگهداری خود را پرداخت کرده است می تواند به صورت رایگان اقدام به ارتقا کند. اما اگر نخواهید به آنها ادامه دهید، چه اتفاقی می افتد؟

در دومین سال پس از خرید نرم افزار، مشتری یا خریدار می تواند هزینه اشتراک بابت نگهداری نرم افزار را شارژ کند یا هر وقت بخواهد این هزینه تعمیر و نگهداری را لغو کند. اگر سیستم نرم افزاری را که خریداری کرده اید و مشکلی در روند کار با نرم افزار ایجاد نشده است و فکر می کنید در آینده هم مشکلی ایجاد نخواهد شد و داشتن قرارداد پشتیبانی را ضروری نمی بینید و به نظر خودتان صرفه جویی در هزینه دارید ممکن است بزودی هزینه ای چندبرابر باید پرداخت کنید یا به دلیل تغییر قوانین و یا به دلیل ایجاد باگ و اشکال بر طبق داده های شما.

اگر تاکنون هزینه نگهداری نرم افزار را پرداخت نکرده اید و اکنون به مشکلی برخورد کرده اید و به کمک نیاز دارید چه راه حلی باید در پیش بگیرید؟

فرض کنید تا الان که با نرم افزار کار می کردید همه چیز خوب پیش رفته و مشکلی نداشتید اما ناگهان به یک مشکل برخوردید چه باید کرد؟

برای دریافت راهنمایی با ارائه دهنده نرم افزار تماس می گیرید، اما آنها می گویند هیچ کاری نمی توانند انجام دهند زیرا شما نسخه قدیمی را بر روی سیستم خود دارید و قراردادی بابت نگهداری و پشتیبانی ندارید. دو گزینه وجود دارد:

۱- شما می توانید با یک مهندس یا توسعه دهنده نرم افزار صحبت کنید تا مشکل را برطرف کنید (در صورت امکان) که با توجه به قرارداد خرید ممکن است این حق از شما سلب شده باشد و شما بعنوان خریدار نرم افزار صرفا باید از طریق تولید کننده نرم افزار یا نماینده رسمی آن خدمات دریافت کنید.

۲- هزینه نسخه جدید بر اساس سالهایی که تاکنون قرارداد نداشته اید، هزینه بروزرسانی نرم افزار و نصب مجدد و بررسی و چک کردن داده ها که ممکن است به سبب بروز رسانی تداخل ایجاد شده باشد و در صورت تمایل هزینه پشتیبانی پس از آن. پس سه نوع هزینه را یکجا باید پرداخت کنید.

با این توصیف، عقد قرارداد پشتیبانی و نگهداشت نرم افزار بیش از آنکه برای تولید کننده و شرکت پشتیبان منفعت داشته باشد به نفع خریدار و کاربر نرم افزار است. ضمناً مقوله اطمینان خاطر نظیر کارت بیمه ساختمان / ماشین / درمان و را نیز نباید نادیده گرفت.

تهیه کننده : گروه خدمات پس از فروش شرکت نرم افزاری جادوی فکر

لطفا استفاده نمایید. کپی برداری مجاز نیست.

شرکت نرم افزاری جادوی فکر