



گروه توسعه ارتباطات راد

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۸/۲۶

شماره: س/۹۷۰۸۰۰۱

پیوست: ندارد

شرایط ارائه خدمات

این توافقنامه بین گروه توسعه ارتباطات راد که در این توافقنامه "سرویس دهنده" نامیده شده و شما که در این توافقنامه "مشترک" نامیده می شوید تنظیم گردیده است. کلیه مشترکین ملزم به رعایت تمامی موارد مندرج در این توافقنامه می باشند.

سرویس دهنده حق تغییر این توافقنامه را در هر زمان و بدون اطلاع قبلی مشترک برای خود محفوظ داشته و همواره آخرین نسخه این توافقنامه از طریق سایت رسمی گروه راد و سایت های وابسته به آن قابل دسترسی می باشد.

• توافقنامه

- ۱- مشترک متعهد می شود نسبت به مطالعه این توافقنامه به صورت دوره ای جهت اطلاع از تغییرات جدید اقدام نماید و سرویس دهنده مسئولیتی جهت اطلاع رسانی تغییرات صورت گرفته در این توافقنامه به مشترک نخواهد داشت.
- ۲- در صورت نقض هر یک از بند های این توافقنامه توسط مشترک، سرویس دهنده به صلاحدید خود مجاز خواهد بود خدمات یا حساب کاربری مشترک را مسدود نماید و یا جهت ادامه همکاری با مشترک، برای وی جریمه نقدی تعیین نماید.

• حساب کاربری

- ۳- مشترک متعهد می شود کلیه مشخصات فردی ثبت شده از وی در زمان ثبت نام صحیح بوده و همواره در بروزرسانی آن ها بکوشد. سرویس دهنده مسئولیتی در قبال خسارات وارد آمده بر مشترکینی که اطلاعات خود را بروزرسانی نکرده اند نخواهد داشت.
- ۴- سرویس دهنده میتواند به صلاحدید خود نام، نام خانوادگی، پست الکترونیک، تلفن همراه، تصویر کارت شناسایی ملی، شماره شبا حساب بانکی، شماره کارت بانکی و آی پی مشترک را هنگام استفاده از پرتال کاربران و یا تکمیل فرم تماس در سایت رسمی گروه راد و سایت های وابسته به آن دریافت و ذخیره نماید. همچنین سرویس دهنده میتواند به صلاحدید خود اطلاعات غیر شخصی مشترک نظیر اطلاعات فنی دستگاه یا مرورگر وی را صرفاً جهت تحلیل و گزارشگیری آمار بازدید کنندگان سایت های خود ذخیره نماید.



- ۵- مشخصات و اطلاعات ارائه شده توسط مشترک نمی بایست نادرست، ناقص و یا مبهم باشد.
- ۶- سرویس دهنده متعهد می شود حداکثر تلاش خود را جهت حفظ امنیت اطلاعات و مشخصات مشترک انجام دهد و آن ها را بدون اجازه کتبی از مشترک و یا مراجع قضایی در اختیار دیگران قرار ندهد.
- ۷- سرویس دهنده متعهد می شود در صورت افشای اطلاعات و مشخصات مشترک از طریق حفره های امنیتی، آن را طی حداکثر ۲۴ ساعت به وی اطلاع رسانی نماید.
- ۸- سرویس دهنده متعهد می شود از مشخصات و اطلاعات مشترک صرفاً برای اهداف زیر استفاده نماید.
 - برقراری ارتباط و گفتگو با مشترک از طریق ارسال ایمیل، پیامک و تماس تلفنی
 - نگهداری تصویر کارت شناسایی ملی مشترک جهت تایید هویت وی و ارائه به مراجع قضایی در صورت لزوم
 - پیگیری تراکنش های بانکی و جلوگیری از بروز مشکلات مالی با نگهداری شماره کارت یا شبا بانکی مشترک
 - یادآوری تاریخ پایان سرویس ها و لزوم تمدید آن ها را از طریق ارسال ایمیل یا پیامک
 - اطلاع رسانی موارد لازم نظیر تغییرات یا تعمیرات برنامه ریزی شده از طریق ارسال ایمیل یا پیامک
 - ارسال خبرنامه های تبلیغاتی نظیر جشنواره های فروش و تخفیفات ویژه از طریق ارسال ایمیل یا پیامک (مشترک میتواند در هر زمان نسبت به انصراف یا عضویت در خبرنامه از طریق حساب کاربری خود اقدام نماید).
 - جلوگیری از بروز مشکلات امنیتی با نگهداری تاریخچه ۲ ساله آپی مشترک هنگام استفاده از پرتال کاربران
 - جلوگیری از بروز مشکلات امنیتی با نگهداری تاریخچه تغییرات پست الکترونیک و تلفن همراه مشترک
- ۹- سرویس دهنده متعهد می شود پس از دریافت درخواست کتبی مشترک و با گذشت ۹۰ روز از انجام تسویه حساب و حذف کلیه سرویس های مشترک نسبت به حذف حساب کاربری و کلیه اطلاعات و مشخصات وی اقدام نماید.
- ۱۰- مشترک موظف است در کلیه مکالمات و پیام های خود، همواره در نهایت ادب و احترام صحبت نماید.
- ۱۱- حقوق، مالکیت و مسئولیت مرتبط با کلیه خدمات ارائه شده به مشترک بر عهده وی می باشد و سرویس دهنده مسئولیتی در قبال سوء استفاده مشترک یا اشخاص ثالث از حساب کاربری و خدمات ارائه شده به وی نخواهد داشت.
- ۱۲- در صورت فراموشی اطلاعات حساب کاربری توسط مشترک و عدم دسترسی ایشان به پست الکترونیکی خود؛ هرگونه دسترسی به حساب کاربری، صرفاً با ارائه تصویر کارت ملی مطابق با مشخصات ثبت شده در حساب کاربری مشترک امکان پذیر خواهد بود.



۱۳- مشترک متعهد می شود همواره از یک حساب کاربری استفاده نموده و از ایجاد بیش از یک حساب کاربری در هر شرایطی خودداری نماید.

۱۴- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال ایمیل ها و پیامک هایی که بنا به دلایلی نظیر قرارگیری ایمیل در پوشه SPAM، ثبت شماره همراه در لیست سیاه اپراتور و... به دست مشترک نرسیده است، نخواهد داشت.

۱۵- مشترک متعهد می شود کلیه انتقادات و شکایات خود را فقط با سرویس دهنده مطرح نماید. سرویس دهنده مسئولیتی در قبال پاسخگویی به مباحث مطرح شده در تالارهای گفتگو و شبکه های اجتماعی نخواهد داشت.

• پشتیبانی

۱۶- مشترک متعهد می شود کلیه درخواست های پشتیبانی خود را صرفا با ایجاد تیکت در پرتال کاربران پیگیری نماید و از ارسال ایمیل، پیامک، فکس و یا تماس تلفنی با سرویس دهنده خودداری نماید.

۱۷- مشترک متعهد می شود از ایجاد تیکت های مکرر برای یک موضوع و ارسال تیکت به زبان فینگلیش خودداری نماید.

• فروش

۱۸- مشترک متعهد می شود در استفاده از خدمات و محصولات گروه راد، از انجام موارد زیر خودداری نماید و فقط نظر سرویس دهنده ملاک تشخیص عدم رعایت این موارد می باشد.

- فعالیت های مغایر با دین مبین اسلام، قوانین جمهوری اسلامی ایران و قوانین بین المللی
- فعالیت های مغایر با قوانین کشورهای محل نگهداری سرورها
- میزبانی محتوای مغایر با قوانین Copyrights
- میزبانی یا استفاده غیرمجاز از لوگو، علائم تجاری، محصولات و فایل های متعلق به اشخاص حقیقی و حقوقی
- کلاهبرداری اینترنتی و هرگونه فعالیت که موجب فریب بازدیدکنندگان (Phishing) گردد.
- هرگونه فعالیت در زمینه شرط بندی، HYIP و یا سیستم های هرمی
- هرگونه فعالیت در زمینه راه اندازی یا فروش VPN یا Proxy
- هرگونه فعالیت در زمینه مسایل جنسی یا مبتذل نظیر نمایش، آموزش، تبلیغ، فروش و...
- هرگونه فعالیت در زمینه هک یا کرک



- هر گونه فعالیت در زمینه مسایل دینی و مذهبی، به استثناء مواردی که سبب ترویج دین اسلام و مذهب شیعه دوازده امامی گردد.
 - راه اندازی سایت های فعال یا میزبانی محتوا در زمینه موسیقی، فیلم، کلیپ و سریال؛ به استثناء مواردی که سبب ترویج دین و فرهنگ اسلامی و مذهب شیعه دوازده امامی گردد.
 - فعالیت های سیاسی یا اهانت به سایر اشخاص، گروه ها، قوم ها، شرکت ها، سازمان ها، کشورها
 - ارسال ایمیل به صورت تبلیغات، خبرنامه، SPAM یا Email Bombings
 - تبلیغ سایت های میزبانی شده در شبکه گروه راد توسط ایمیل های SPAM تبلیغاتی
 - ایجاد، استفاده و یا ارسال ویروس ها، کرم ها، تروجان های اینترنتی و حملات DOS یا Flood
 - هر گونه تلاش برای آزمایش آسیب پذیری یا ایجاد اختلال در امنیت یا کارکرد شبکه، سرورها و سرویس های مشترکان
 - هر گونه تلاش برای دسترسی، استفاده یا ویرایش غیرمجاز اطلاعات شبکه، سرورها و مشترکان
- در صورت نقض هر یک از موارد فوق، توسط مشترک، سرویس دهنده مجاز خواهد بود تا تکمیل بررسی های فنی و حقوقی، سرویس ها یا حساب کاربری مشترک را موقتا مسدود نماید. همچنین سرویس دهنده در صورت لزوم حق پیگرد قانونی مشترک را برای خود محفوظ می دارد.
- ۱۹- سرویس دهنده متعهد می شود کلیه سفارشات مشترک به استثناء موارد درج شده در فاکتور را تا حداکثر ۷۲ ساعت کاری پس از پرداخت تحویل وی نماید. در غیر اینصورت مشترک مجاز به لغو سرویس و درخواست بازگشت وجه می باشد.
- ۲۰- مشترک متعهد می شود در صورت استفاده بیش از حد مجاز منابع سخت افزاری، نسبت به کاهش منابع مصرفی یا ارتقاء سرویس خود طی حداکثر ۷۲ ساعت اقدام نماید و ملاک تشخیص، نظر واحد مانیتورینگ شبکه (NOC) می باشد.
- ۲۱- چنانچه سرویس مشترک سبب اختلال در کارکرد شبکه، سرور یا سرویس مشترکان گردد، سرویس دهنده مجاز خواهد بود سرویس مشترک را تا زمان رفع اشکال مسدود نماید.



۲۲- مشترک متعهد می شود به Abuse های دریافت شده طی حداکثر ۲۴ ساعت پاسخ داده، مشکل مربوطه را برطرف نموده و جریمه نقدی لازم را پرداخت نماید. سرویس دهنده مجاز خواهد بود تا زمان دریافت پاسخ، برطرف شدن مشکل و پرداخت جریمه نقدی، سرویس مشترک را موقتا مسدود نماید.

۲۳- مشترک متعهد می شود به صورت منظم نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود در خارج از تجهیزات و سرورهای سرویس دهنده اقدام نماید. در صورت بروز هرگونه مشکل و عدم توانایی بازگردانی اطلاعات از نسخه های پشتیبانی تهیه شده توسط سرویس دهنده، هیچگونه مسئولیتی متوجه سرویس دهنده نخواهد بود.

۲۴- سرویس دهنده حق تغییر تعرفه خدمات و محصولات را در هر زمان برای خود محفوظ می دارد و تعرفه جدید از دوره بعد برای مشترک اعمال می گردد.

۲۵- تغییر مالکیت سرویس ها صرفا با ارائه درخواست کتبی و ارائه تصویر کارت ملی مطابق با مشخصات ثبت شده در حساب کاربری مشترک امکان پذیر خواهد بود.

• تمدید سرویس ها

۲۶- تاریخ پایان کلیه سرویس ها در حساب کاربری مشترک درج می گردد. سرویس دهنده تاریخ پایان سرویس ها و لزوم تمدید آن ها را از طریق ایمیل درج شده در حساب کاربری مشترک یادآوری می نماید، اما مسئولیت کنترل تاریخ پایان سرویس ها و تمدید به موقع آن ها بر عهده مشترک می باشد. همچنین سرویس دهنده مسئولیتی در قبال عدم دسترسی مشترک به ایمیل درج شده در حساب کاربری وی نخواهد داشت.

۲۷- مشترک متعهد می شود نسبت به تمدید سرویس ارائه شده به وی تا پیش از تاریخ پایان درج شده در حساب کاربری اقدام نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از این تاخیر نخواهد داشت.

۲۸- کلیه سرویس ها (به استثناء دامنه های ملی و بین المللی) پس از تاریخ پایان مسدود خواهند شد.

۲۹- مدت تمدید کلیه سرویس های منقضی شده، همواره از تاریخ پایان قبلی آن سرویس محاسبه خواهد شد.

۳۰- سرویس های منقضی شده، در صورت عدم تمدید تا ۱۰ روز پس از تاریخ پایان، حذف خواهند شد و سرویس دهنده تعهدی نسبت به نگهداری اطلاعات مشترک پس از این تاریخ نخواهد داشت.

۳۱- مشترک متعهد می شود در صورت عدم تمایل به تمدید سرویس، نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود تا پیش از تاریخ پایان سرویس اقدام نماید و سرویس دهنده تعهدی نسبت به ارائه نسخه پشتیبان از اطلاعات مشترک پس از منقضی شدن سرویس نخواهد داشت.



• امور مالی

۳۲- در صورت مسدود شدن سرویس یا حساب کاربری مشترک به دلیل نقض هر یک از بند های این توافقنامه، با توجه به خسارات وارد آمده بر سرویس دهنده، هیچگونه هزینه ای قابل بازگشت نخواهد بود.

۳۳- اعتبار حساب کاربری مشترک صرفاً به حساب مبدا در هنگام پرداخت پیش فاکتور قابل بازگشت می باشد.

۳۴- سرویس دهنده متعهد می شود درخواست بازگشت اعتبار حساب کاربری مشترک به حساب بانکی وی را با کسر کارمزدهای بانکی طی ۱۰ الی ۳۰ روز کاری به صلاحدید خود انجام دهد.

• ضمانت بازگشت وجه

۳۵- کلیه خدمات گروه راد به استثناء موارد زیر شامل ۱۰ روز ضمانت بازگشت وجه از زمان تحویل می باشند. بازگشت وجه در موارد زیر صرفاً با صلاحدید سرویس دهنده امکان پذیر خواهد بود.

• کلیه خدمات دامنه های ملی و بین المللی (ثبت، تمدید، انتقال و بازگشایی)

• خدمات صدور و تمدید گواهینامه های SSL

• خدمات مشاوره ای

• خدمات طراحی، برنامه نویسی، توسعه و پشتیبانی نرم افزار

• خدمات طراحی، پیاده سازی و پشتیبانی وب سایت

۳۶- ضمانت بازگشت وجه صرفاً در ۱۰ روز اول از اولین خرید خدمات متمایز ارائه می گردد. تمدید و ارتقاء خدمات شامل ضمانت بازگشت وجه نخواهد شد.

۳۷- مشترک نمی بایست پیش از درخواست بازگشت وجه بیش از ۲۰٪ فضا، ترافیک ماهیانه و یا سایر امکانات سرویس خریداری شده را استفاده نموده باشد.

۳۸- مشترک نمی بایست پیش از درخواست بازگشت وجه، شرایط این توافقنامه را نقض نموده باشد.

۳۹- مشترک متعهد می شود پیش از ارائه درخواست بازگشت وجه، از اطلاعات خود نسخه پشتیبان تهیه نماید.

۴۰- سرویس دهنده پس از دریافت درخواست مشترک و بازگشت وجه، هیچگونه تعهدی نسبت به حفظ و نگهداری اطلاعات مشترک نخواهد داشت.

۴۱- در هنگام بازگشت وجه، کلیه هزینه های غیر قابل بازگشت (هزینه IP، کارمزد خدمات ارزی و...) از کل مبلغ دریافتی کسر شده و مابقی آن به اعتبار حساب کاربری مشترک اضافه خواهد شد.



• دامنه های ملی و بین المللی

۴۲- کلیه دامنه ها با مشخصات ارائه شده توسط مشترک ثبت می گردند و مالکیت دامنه کاملا در اختیار مشترک می باشد. لذا کلیه مسئولیت های دامنه، نظیر نگهداری، مسایل حقوقی، قضایی و... با مشترک می باشد و سرویس دهنده مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از سوء استفاده یا انتقال دامنه توسط مشترک یا اشخاص ثالث نخواهد داشت.

۴۳- چنانچه در زمان تکمیل مراحل ثبت دامنه، آن دامنه توسط اشخاص ثالث ثبت گردد، سرویس دهنده تنها موظف به بازگشت هزینه ثبت دامنه به اعتبار حساب کاربری مشترک می باشد.

۴۴- از آنجایی که سرویس دهنده درخواست های دامنه (ثبت، تمدید، بازگشایی و انتقال) را برای مشترک به صورت واسط انجام می دهد، عدم پذیرش هر یک از این درخواست ها توسط ثبت کنندگان ملی یا بین المللی، مسئولیتی را متوجه سرویس دهنده نخواهد کرد و در این شرایط سرویس دهنده هزینه دریافت شده را با کسر هزینه های غیر قابل برگشت به اعتبار حساب کاربری مشترک بازگشت خواهد داد.

۴۵- مشترک متعهد می شود اطلاعات هویتی (WHOIS) ثبت شده در مشخصات دامنه معتبر بوده و همواره در روزرسانی آن ها بکوشد. سرویس دهنده مسئولیتی در قبال خسارات وارد آمده بر مشترکینی که اطلاعات هویتی (WHOIS) دامنه آن ها نامعتبر باشد، نخواهد داشت.

۴۶- مشترک متعهد می شود قبل از ثبت دامنه نسبت به حقوق مالکیتی آن دامنه تحقیق لازم را به عمل آورد. سرویس دهنده در صورت ادعای شخص ثالث صاحب حق مورد تایید مراجع ذیصلاح ملی یا بین المللی، موظف است دامنه را مسدود نموده و به رای مراجع و یا قوانین ملی و بین المللی عمل نماید.

۴۷- بازه زمانی تحویل سفارشات، شامل مدت زمان لازم برای تکمیل درخواست هایی از دامنه که نیاز به تایید توسط ثبت کنندگان ملی یا بین المللی داشته و یا مشترک ملزم به ارائه مدارک یا مشخصات خاص باشد، نخواهد بود.

۴۸- تاریخ مستند برای مدت ثبت و انقضای دامنه، اطلاعات موجود در موتورهای WHOIS معتبر نظیر nic.ir و whois.icann.org می باشد.

۴۹- مشترک متعهد می شود دامنه های خود را قبل از تاریخ انقضاء تمدید نماید. در غیر اینصورت فرآیند تمدید، بازگشایی و آزاد شدن دامنه مطابق با قوانین خاص پسوند آن دامنه خواهد بود و مشترک شخصا موظف به آگاهی از این قوانین می باشد.



۵۰- مشترک در هر زمان می تواند دامنه فعال و منقضی نشده خود را با رعایت قوانین ICANN، قوانین خاص پسوند آن دامنه و قوانین ثبت کنندگان ملی یا بین المللی به شرکت دیگری انتقال دهد و سرویس دهنده موظف به همکاری لازم با مشترک می باشد.

• میزبانی وب اشتراکی

۵۱- مشترک متعهد می شود علاوه بر موارد ذکر شده در بخش فروش، از انجام فعالیت های زیر نیز خودداری نماید.

- راه اندازی سایت های فعال یا میزبانی محتوا در زمینه آپلود / دانلود فایل (آپلود سنتر / دانلود سنتر) - بازی آنلاین - IRC - Chat Room - جامعه مجازی - وبلاگ دهی
- استفاده از اسکریپت های دانلود فایل (Leecher)، ارسال ایمیل انبوه، شل ها و سایر اسکریپت هایی که موجب اختلال یا فشار زیاد به سرور، شبکه، پهناى باند می گردد.

۵۲- تغییر پلان میزبانی به پلان های پایین تر امکان پذیر نمی باشد.

۵۳- هر دامنه مجاز به ارسال ۱۰۰ ایمیل در روز می باشد.

۵۴- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال عدم کارکرد صحیح وب سایت مشترک که توسط گروه راد طراحی و پیاده سازی نشده باشد، نخواهد داشت و ملزم به فراهم آوری امکانات خاص برای وی نخواهد بود. اگرچه تلاش می نماید تا شرایط سازگاری سرور با سایت مشترک را فراهم نموده و برای رفع مشکل وی به صورت دوستانه اقدام نماید.

۵۵- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال انتقال رایگان اطلاعات مشترک از سرویس دهنده قبلی نخواهد داشت.

۵۶- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال نصب رایگان اسکریپت ها و برنامه های جانبی برای مشترک نخواهد داشت.

۵۷- سرویس دهنده به صورت دوره ای و با انتشار اعلامیه قبلی، نسبت به بروزرسانی سخت افزاری و نرم افزاری سرورها اقدام می نماید و مشترک شخصا موظف است سایت های خود را با تغییرات جدید هماهنگ نماید.

۵۸- سرویس دهنده نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از بانک های اطلاعاتی به صورت روزانه بر روی همان سرور (نگهداری ۱۰ روزه) و از کلیه اطلاعات مشترک به صورت هفتگی بر روی سرور دیگری (نگهداری یک ماهه) اقدام می نماید، اما سرویس دهنده مسئولیتی در قبال بروز بودن، صحت و کارکرد این نسخه ها نخواهد داشت.

• میزبانی فایل

۵۹- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال انتقال رایگان اطلاعات مشترک از سرویس دهنده قبلی نخواهد داشت.

۶۰- به دلیل حجم بسیار زیاد اطلاعات، امکان تهیه نسخه پشتیبان توسط سرویس دهنده وجود ندارد.



• میزبانی ایمیل

- ۶۱- هر دامنه مجاز به ارسال ۱۰۰ ایمیل در روز می باشد.
- ۶۲- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال انتقال رایگان اطلاعات مشترک از سرویس دهنده قبلی نخواهد داشت.
- ۶۳- سرویس دهنده نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از کلیه ایمیل های مشترک به صورت هفتگی بر روی سرور دیگری (نگهداری یک ماهه) اقدام می نماید اما سرویس دهنده مسئولیتی در قبال بروز بودن، صحت و کارکرد این نسخه ها نخواهد داشت.

• سرور مجازی

- ۶۴- مشترک متعهد می شود علاوه بر موارد ذکر شده در بخش فروش، از انجام فعالیت های زیر نیز خودداری نماید.

- راه اندازی Open Relay Mail Server

- راه اندازی DHCP Server

- فعالسازی DNS Server Recursion

- استفاده از سرویس های Leecher یا Torrent

- ۶۵- کلیه سرورهای مجازی به صورت مدیریت نشده (Unmanaged) ارائه گردیده و سرویس دهنده مسئولیتی در قبال نصب، تنظیم، بروزرسانی و پشتیبانی رایگان سیستم عامل و نرم افزارها نخواهد داشت و مسئولیت نگهداری و امنیت اطلاعات بر عهده مشترک می باشد.

- ۶۶- در کلیه سرورهای مجازی ارسال ایمیل از طریق پورت خروجی ۲۵ (SMTP) امکان پذیر نمی باشد.

- ۶۷- در کلیه سرورهای مجازی حداکثر قدرت هر هسته از پردازنده برابر نصف فرکانس آن هسته می باشد.

- ۶۸- به دلیل حجم بسیار زیاد اطلاعات، امکان تهیه نسخه پشتیبان توسط سرویس دهنده وجود ندارد.

• طراحی وب سایت های شخصی (شرکتی) با سامانه مدیریت محتوا EasyCMS

- ۶۹- تعرفه پایه طراحی وب سایت شخصی شامل استفاده یکساله مشترک از پنل مدیریت EasyCMS و انتخاب یک قالب از میان قالب های موجود توسط ایشان می باشد و عدم انتخاب قالب توسط مشترک سبب کسر تعرفه نخواهد شد.
- ۷۰- هزینه طراحی و تغییرات وب سایت نظیر ویرایش قالب انتخابی، طراحی صفحات جدید، پیاده سازی پنل مدیریت بر روی قالب و... بر اساس توافق انجام گرفته با مشترک دریافت می گردد.



۷۱- مشترک متعهد می شود جهت استفاده از پنل مدیریت و بهره مندی از خدمات پشتیبانی اولیه شامل آموزش، رفع مشکلات سایت و بروزرسانی پنل مدیریت، سالانه هزینه پشتیبانی معادل ۱/۳ تعرفه پایه طراحی وب سایت شخصی در سال جاری را پرداخت نماید. در غیر اینصورت امکان استفاده از پنل مدیریت و ویرایش محتوای سایت از مشترک سلب می گردد.

۷۲- عدم پرداخت هزینه پشتیبانی در یکسال، سبب افزوده شدن آن به هزینه سال بعد خواهد شد.

۷۳- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال بارگذاری محتوای سایت (متن، تصویر، صدا، فیلم و...) مشترک ندارد.

۷۴- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال عدم کارکرد صحیح سایت مشترک یا تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات وی در سایر سرویس دهندگان میزبانی وب نخواهد داشت.

• طراحی وب سایت های سازمانی با پرتال Dotnetnuke

۷۵- تعرفه پایه طراحی وب سایت سازمانی شامل هزینه خرید پرتال و انتخاب یک قالب از میان قالب های موجود توسط ایشان می باشد و عدم انتخاب قالب توسط مشترک سبب کسر تعرفه نخواهد شد.

۷۶- تعرفه خرید و نصب ماژول های مورد نیاز مشترک به صورت جداگانه محاسبه گردیده و از ایشان دریافت می گردد.

۷۷- هزینه طراحی و تغییرات وب سایت نظیر ویرایش قالب انتخابی، طراحی صفحات جدید، پیاده سازی قالب بر روی پرتال، طراحی ماژول های اختصاصی و... بر اساس توافق انجام گرفته با مشترک دریافت می گردد.

۷۸- مشترک متعهد می شود جهت بهره مندی از خدمات پشتیبانی شامل آموزش، رفع مشکلات سایت و بروزرسانی پرتال و ماژول های آن، سالانه هزینه پشتیبانی معادل ۱/۳ مجموع تعرفه پایه طراحی وب سایت سازمانی و تعرفه خرید ماژول های نصب شده بر روی پرتال در سال جاری را پرداخت نماید.

۷۹- عدم پرداخت هزینه پشتیبانی در یکسال، سبب افزوده شدن آن به هزینه سال بعد خواهد شد.

۸۰- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال بارگذاری محتوای سایت (متن، تصویر، صدا، فیلم و...) مشترک ندارد.

۸۱- سرویس دهنده مسئولیتی در قبال عدم کارکرد صحیح سایت مشترک یا تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات وی در سایر سرویس دهندگان میزبانی وب نخواهد داشت.



• ضمانت نامه کیفیت خدمات (SLA)

- ۸۲- سرویس دهنده در دسترس بودن خدمات میزبانی و سرور مجازی را به میزان ۹۹,۹٪ تضمین می نماید و در صورت کاهش این میزان، سرویس دهنده متعهد به افزایش اعتبار سرویس به میزان ۲ برابر ساعات عدم دسترسی می باشد.
- ۸۳- سرویس دهنده متعهد می شود عدم دسترسی، تغییرات یا تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده خدمات میزبانی و سرور مجازی را حداقل ۴۸ ساعت قبل از طریق تلفن یا ایمیل به مشترک اطلاع رسانی نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده متعهد به افزایش اعتبار سرویس مشترک به میزان ۱ روز خواهد بود.
- ۸۴- سرویس دهنده متعهد می شود بروز هرگونه اختلال در خدمات میزبانی و سرور مجازی که سبب عدم دسترسی کامل بیش از ۳۰ دقیقه ای مشترک به سرویس خود گردد را طی حداکثر ۱ ساعت از طریق تلفن یا ایمیل به مشترک اطلاع رسانی نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده متعهد به افزایش اعتبار سرویس مشترک به میزان ۱ روز خواهد بود.
- ۸۵- سرویس دهنده متعهد می شود مشکلات فنی خدمات و محصولات را طی مدت ۲۴ ساعت عیب یابی نماید و چنانچه مشکل از طرف سرویس دهنده باشد، بابت هر مشکل ۴۸ ساعت فرصت در نظر گرفته می شود. در صورت عدم رفع مشکلات در طی این مدت، سرویس دهنده متعهد به افزایش اعتبار سرویس به میزان ۲ برابر روزهای تاخیر خواهد بود.
- ۸۶- بازه زمانی عیب یابی و رفع مشکلات فنی خدمات و محصولات شامل تاخیر مشترک در پاسخگویی به سوالات و درخواست های سرویس دهنده نمی باشد.
- ۸۷- مشترک متعهد می شود جهت دریافت SLA و افزایش اعتبار سرویس، نسبت به ایجاد تیکت در پرتال کاربران و ارسال درخواست خود تا حداکثر ۱۰ روز پس از رفع اختلال اقدام نماید.
- ۸۸- افزایش اعتبار سرویس صرفاً به صورت مدت زمان به تاریخ پایان سرویس مشترک افزوده می شود و این اعتبار قابل انتقال به سرویس دیگر، مشترک دیگر و یا تبدیل به اعتبار ریالی نخواهد بود.
- ۸۹- موارد زیر شامل ضمانت نامه کیفیت خدمات (SLA) نمی گردد.
۱. عدم دسترسی، تغییرات یا تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده
 ۲. عدم دسترسی به دلیل مسدود یا حذف شدن خدمات و محصولات
 ۳. عدم دسترسی به دلیل تغییرات درخواستی مشترک
 ۴. کلیه اقدامات مشترک که سبب عدم دسترسی یا بروز مشکلات فنی گردد.
 ۵. کلیه مواردی که به سرویس دهنده مرتبط نبوده و یا از کنترل ایشان خارج باشد.

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۸/۲۶

شماره: س/۹۷۰۸۰۰۱

پیوست: ندارد



گروه توسعه ارتباطات راد

• رفع مسئولیت

۹۰- سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در برابر انجام تعهدات خود در هنگام موارد فورس ماژور نظیر بلایای طبیعی، جنگ، شورش، آشوب اجتماعی، انفجار، اعتصاب، محدودیتهای دولتی، تحریم های سیاسی و اقتصادی و عدم امکان تبادل ارز ندارد. اما سرویس دهنده همواره حداکثر تلاش خود را جهت کاهش اثرات این موارد خواهد نمود.