



قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۱ از ۶



نام فرآیند: قوانین پشتیبانی	صاحب فرآیند: پشتیبانی و آموزش
کد: FQM-0026	وضعیت: تحت کنترل
شماره نسخه: ۱	شماره بازنگری: ۰
تعداد صفحات: ۵	-

تهیه کننده :	تایید کننده :	تصویب کننده :
واحد پشتیبانی	واحد طرح و برنامه	مدیر عامل



سایت ساز

قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۲ از ۶

قوانین پشتیبانی

تعهدات کاربر :

۱- سیستم پشتیبانی فنی در شرکت "سایت ساز" فقط به صورت ارسال درخواست به سامانه پشتیبانی می باشد و پشتیبانی "فنی" به صورت تلفنی ارائه نمی شود لذا از تماس با بخش فروش یا پشتیبانی به صورت تلفنی جهت امور پشتیبانی فنی جدا خودداری نمائید. همکاران بخش فروش و پشتیبانی هیچ کمکی نمی توانند به صورت تلفنی ارائه دهند.

بعد از ارسال درخواست، لطفا منتظر باشید. زمان تقریبی پاسخگویی به درخواست شما در واحد پشتیبانی بین ۱۵ دقیقه تا ۸ ساعت در ساعت اداری (۹ صبح تا ۵ بعدازظهر روزهای کاری) و خارج ساعت اداری (روزهای تعطیل) تا ۴۸ ساعت می باشد. لذا میبایستی تا زمان پاسخ کارشناسان پشتیبانی ما صبور باشید و از تماس مکرر و ارسال ایمیل های مشابه انبوه جدا خودداری فرمایید، زیرا این امر موجب تاخیر در پاسخگویی به درخواستها می گردد.

❖ در صورتی که درخواست مشتری به واحد های دیگر شرکت مربوط باشد تا زمان پاسخگویی کارشناسان صبور باشید. زمان پاسخگویی واحدهای مختلف متفاوت بوده و با زمان ارائه شده در بالا قابل مقایسه نیست.

۲- لطفا درخواست های خود را به زبان فارسی و به صورت تایپ فارسی ارسال نمائید. از ارسال درخواست های خود به زبان های دیگر مانند انگلیسی و یا به صورت تایپ Finglish خودداری نمائید.

۳- از ارسال چند موضوع متفاوت و غیرمرتبط با یکدیگر در یک تیکت خودداری فرمایید. درخواست های خود با موضوع متفاوت را در تیکت مجزا ارسال فرمایید.

۴- جهت پیگیری روند پاسخ گویی به تیکت قبل یا ارسال پاسخ به تیکت قبل، تیکت جدیدی ارسال ننمایید. پاسخ و پیگیری مربوطه را از طریق ایمیل دریافتی Reply نفرمایید. (این ایمیل noreply می باشد و نمی بایست پاسخ خود را به آن ارسال نمایید)



سایت ساز

قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۳ از ۶

۵- لطفا در متن ارسالی خود از "ادبیات مناسب" استفاده نمایید. درخواست های دارای ادبیات نامناسب ترتیب اثر داده نمی شوند.

۶- برای موضوع یک متن مناسب انتخاب نمایید. از به کار بردن عناوینی مانند "سلام" یا "salam"، "درخواست فوری" و یا صرفا نام سایت و عناوین غیرمرتبط خودداری نمائید. عنوانی کاملا مناسب و مرتبط با محتوای درخواست خود استفاده نمایید.

۷- لطفا درخواست خود را به وضوح تشریح نمایید و از ارسال درخواست تلگرافی و نا مفهوم جدا خودداری فرمایید. ذکر جزئیات کامل به نفع شما می باشد و موجب کاهش زمان انتظار شما در فرآیند رفع اشکال و پاسخ دهی می شود. در صورت لزوم جهت بررسی دقیق تر و سریع تر حتما نام سرویس، متن کامل پیام(های) خطا و همچنین تصویر آن را ارسال نمائید.

۸- شرکت "سایت ساز" از تمام اطلاعات سایت ها و بانکهای اطلاعاتی مشتریان، به صورت منظم، نسخه پشتیبان (Back Up) تهیه می نماید. با این وجود مسئولیت فایل ها و مطالب موجود در سایت بر عهده مدیر سایت می باشد. گرفتن نسخه پشتیبان (Back Up)، تعویض کلمه عبور هر چند وقت یکبار و سایر موارد مرتبط با نگهداری و امنیت سایت، بر عهده مدیر سایت می باشد و در صورت بروز هرگونه مشکل در این موارد، هیچگونه مسئولیتی در این زمینه متوجه شرکت "سایت ساز" نمی باشد.

۹- تغییرات اختصاصی در سرویس طراحی سایت شامل: افزودن امکانات جدید برنامه نویسی، ویرایش های قالب، طراحی اختصاصی گرافیکی تصویر (آیکن، هدر، بنر، فلش)، بهینه سازی سایت، خدمات افزایش بازدید، تبلیغات اینترنتی با اخذ هزینه توسط واحد مربوطه انجام می گردد.

۱۰- عدم رعایت کامل شئونات اسلامی و قوانین جمهوری اسلامی ایران، انتشار مطالب و محتوای ضد اخلاقی و کذب، سوء استفاده به هر نحو، توهین به شخص یا اشخاص به هر نحو و همچنین تمامی مواردی که توسط مراجع قضائی مغایر با قوانین جمهوری اسلامی ایران تشخیص داده شود، ممنوع می باشد و سایت خاطی بدون اطلاع قبلی غیرفعال یا حذف می شود.



سایت ساز

قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۴ از ۶

۱۱- مبالغ پرداختی شما بابت هر یک از خدمات شرکت "سایت ساز" با توجه به توضیحات داده شده در سایت، پس از اقدام شرکت "سایت ساز" به ثبت سفارش شما، به هیچ عنوان عودت داده نخواهد شد. لذا خواهشمند است قبل از خرید با دقت مطالب سایت، دموی آنلاین و کاتالوگهای ارائه شده را مطالعه نموده و بررسی نمایید. در صورت نیاز به توضیحات دقیق و کارشناسی درخواست جلسه حضوری را از طریق ایمیل با عنوان "درخواست جلسه حضوری" ارسال فرمایید. لطفا در متن ایمیل ارسالی خود موارد مبهم خود را شرح فرمایید.

۱۳- کاربر موافقت می کند که در هیچ شرایطی حداکثر مسئولیت تقبل شده توسط شرکت "سایت ساز" در برابر خسارات احتمالی بیش از کل مقدار پرداختی شما به ازای خدمات و محصولات مشخص خریداری شده نگردد.

۱۴- تخلف یک مشتری از رعایت مفاد این توافقنامه، زمینه ساز بسته شدن سرویس وی می شود. هنگامی که اپراتور شرکت "سایت ساز" از تخلفی نسبت به این توافقنامه اطلاع پیدا کند، یک بررسی ابتدایی انجام خواهد داد. در طی این بررسی، به منظور جلوگیری از فعالیتهای غیر مجاز احتمالی امکان دسترسی مشتری را محدود می سازد. بسته به میزان اهمیت تخلف، شرکت "سایت ساز" بر اساس تشخیص کارشناسان خود می تواند سرویس میزبانی وب یک مشتری را محدود ساخته، معلق نموده و یا فسخ کند. قطع شدن سرویس بدین معناست که سرویس مربوطه ابتدا **suspend** شده و سپس بعد از ارسال نسخه پشتیبان **fullbackup** به کاربر به طور کلی از سیستم حذف می شود.

۱۵- در صورتیکه پس از ارائه خدمات مندرج در فرم جاری به هر علتی چه بین المللی و چه داخلی، در تداوم خدمات ارائه شده خدشه ای وارد آید و یا خدمات ذکر شده موقتا یا دائما قطع گردند، هیچگونه مسئولیتی متوجه شرکت "سایت ساز" نخواهد بود. از میان اینگونه اتفاقات می توان به مواردی مانند پدیده های مخرب جوی مانند: سیل، آتش سوزی، اشکالات خطوط مخابراتی، اعتصابات، تحریمات از جانب کشورهای دیگر، تاخیر در پاسخگویی شرکتهای خارجی فراهم کننده خدمات و از این قبیل اشاره نمود.

۱۶- در صورتی که نرم افزار "سایت ساز" و هاست را از شرکت "سایت ساز" تهیه نمایید هزینه راه اندازی سایت فقط برای اولین مرتبه رایگان می باشد.



سایت ساز

قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۵ از ۶

۱۷- مسئولیت محتوای تمام سایت ها به عهده مدیران سایت ها می باشد.

۱۸- هرگونه دستکاری در تنظیمات سایت و هاست که باعث ایجاد اختلال در سایت شود، مسئولیت آن به عهده مدیر سایت می باشد.

۱۹- هرگونه تغییرات در فایل ها، پوسته و بانک اطلاعاتی نرم افزار که باعث اختلال و یا اشکال در نرم افزار "سایت ساز" شود، برنامه را از پشتیبانی خارج خواهد نمود.

۲۰- لطفا درخواست (مشکل) جدید خود برای پیگیری سریعتر، در تیکت جدید ارسال فرمایید زیرا درخواستی جدید با موضوع متفاوت در تیکت قبلی باعث تاخیر در انجام و بررسی آن میگردد.

۲۱- مکلمات تلفنی نبایست بیشتر از ۵ دقیقه به طول بانجامد. خواهشمند است صحبت ها و مسائل خود را مدیریت نمایید تا زمان آن بیشتر از ۵ دقیقه نگردد. این مورد سبب می گردد که کارشناسان واحد پشتیبانی زمان کافی برای حل مسائل تمامی شما عزیزان را داشته باشند.

تعهدات اپراتور (کارمند/پشتیبان) :

۱- کارشناسان شرکت "سایت ساز" متعهد میشوند تا تمامی تلاش خود را برای پاسخ دهی به سوالات مربوط به پشتیبانی سرویس در محدوده مفاد توافقنامه، دلسوزانه انجام دهند.

تبصره : شایان ذکر است خدمات آموزشی در زمینه برنامه نویسی، طرح های گرافیکی و موارد مشابه، به هیچ عنوان در حوزه وظایف کارمند پشتیبانی نمی باشد. شرکت "سایت ساز" با راه اندازی بخش های آموزش نرم افزار اقدام به رفع مشکلات کاربران نموده است. کاربران میتوانند با مراجعه به آن بخش ها و راهنماها، مشکلات، مسایل و ابهامات مورد نظر خود را بررسی نمایند.

۲- اپراتور موظف است تا در نهایت ادب و احترام به پاسخگویی کاربر پردازد تا مشکل کاربر مرتفع گردد.



سایت ساز

قوانین پشتیبانی

وضعیت کنترل: تحت کنترل

کد: FQM - 0026

شماره بازنگری: ۰

شماره نسخه: ۱

صفحه ۶ از ۶

۳- شرکت "سایت ساز" متعهد میگردد اطلاعات شخصی شما را در اختیار دیگر اشخاص یا شرکتهای غیر معتبر قرار ندهد و یا به اشتراک نگذارد.

تبصره: این موضوع در صورتی امکان پذیر خواهد بود که به منظور انجام خدمات یا محصولاتی که شما متقاضی آن هستید، اشتراک اطلاعات لازم باشد و اجازه آنرا به شرکت به صورت کتبی در نامه یا تیکت اعلام کرده باشید.

۴- شرکت "سایت ساز" تمام توان و علم خود را جهت ارائه بهترین سرویس پایدار بکار گرفته و روی تمامی سرویس ها حداکثر استاندارد کیفیت را رعایت می نماید.

توجه: بدیهی است شرکت "سایت ساز" می تواند در هر زمان در متن این قوانین در جهت بهبود خدمت رسانی به مشتریان خود و جلوگیری از سو استفاده احتمالی تغییر ایجاد نماید. مراجعه مداوم به این متن، موجب اطلاع شما از آخرین تغییرات آن خواهد شد. درخواست همکاری جدید یا ادامه همکاری به منزله مطالعه و تایید تمامی بند های این قرارداد توسط مشتری می باشد.