

## خدمات پشتیبانی رایان پرسیس

جلب رضایت مشتریان از مهمترین وظایف گروه پشتیبانی داده پردازی رایان پرسیس می باشد لذا برای رسیدن به این هدف بزرگ با بکارگیری نیروی کارآمد اقدام به تشکیل واحد پشتیبانی نموده است امروزه تنها فروش نرم افزار به معنای اتمام کار نمیباشد بلکه شروع یک راه است.

تلاش کرده ایم خدمات خود را در متنوع ترین شکل ممکن و با کیفیت و سرعت بالا ارائه دهیم و با هوشمندسازی خدمات زمینه ی رضایت بیش تر شما را فراهم کنیم تا بتوانید استفاده ای بهینه از محصولات نرم افزاری رایان پرسیس را داشته باشید. شما میتوانید بر اساس حجم کسب و کار، پیچیدگی فعالیت ها و تعداد سیستم ها ، سبد مناسبی از خدمات را از کانال هایی مانند پرتال مشتریان، چت آنلاین ، شبکه های اجتماعی، پشتیبانی راه دور (Remote)، تلفن و حضوری انتخاب نمایید.

### با پشتیبانی ۶ بعدی رایان پرسیس ما همیشه حواسمان به شما هست.

افزون بر خدمات پشتیبانی، با بهره مندی از آخرین نگارش (نسخه) و فایل های بروزرسانی نرم افزارهای رادیکال، تنظیمات لازم برای هماهنگی با این تغییرات در سیستم های شما اعمال می شود و کارشناسان پشتیبانی رایان پرسیس برای پیاده سازی این تغییرات همراه شما هستند.

## بسته های ارائه خدمات پشتیبانی

مدت زمان اعتبار پشتیبانی (ماه)	بازه زمانی ارائه خدمات			شیوه ارائه خدمات پشتیبانی					بسته
	جمعه ها و روزهای تعطیل ساعت ۱۰ الی ۱۴	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۱۵ الی ۱۹	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ الی ۱۶ پنج شنبه ها ساعت ۸ الی ۱۳	حضور (در محل شرکت)	پشتیبانی راه دور (Remote)	تلفن	شبکه های اجتماعی (تلگرام و ...)	پرتال و چت آنلاین	
			*	*	*	*	*	*	عادی
	*	*	*	*	*	*	*	*	ویژه

## خدمات قابل ارائه در دوره پشتیبانی

پشتیبانی عادی	خدمات قابل ارائه
۱ بار در طول دوره	نصب مجدد نرم افزار یا انتقال بانک های اطلاعاتی سال های قبل
تلفنی - چت - ریموت	کمک به حل مشکل ناشی از کاربر در قسمت های مختلف نرم افزارها
✓	دریافت کد فعالسازی / اصلاح قفل سخت افزاری (در صورت ایراد نرم افزاری)
۱ بار در طول دوره	آموزش کار با نرم افزار در محل شرکت یا نمایندگی های فروش و خدمات
✓	دریافت درخواست های توسعه، سفارشی سازی، طراحی گزارش ها و فرم های مورد نیاز مشتریان
۱ بار در طول دوره	بروز رسانی نرم افزار
تلفنی - چت - ریموت	رفع اشکال کاربر در طول دوره
✓	دسترسی به ورژن جدید نرم افزار و فایل های بروز شده در پرتال
✓	دسترسی به کدهای فعالسازی و فایل های نصبی در پرتال

### لازم به ذکر است :

- کلیه محصولات نرم افزاری رایان پرسیس دارای ۱۲ ماه خدمات می باشند.
- ارائه خدمات ( پرتال مشتریان، چت آنلاین و ... ) به شرط داشتن تمدید پشتیبانی و بر اساس بسته پشتیبانی و با ارائه کد مشتری ، شماره همراه ثبت شده در سیستم معتبر انجام میگردد.
- ارائه خدمات پس از اتمام تاریخ پشتیبانی ، طبق تعرفه شرکت امکان پذیر میباشد.
- خدمات پشتیبانی راه دور (Remote) و حضوری در صورت تائید کارشناسان پشتیبانی داده پردازی رایان پرسیس ارائه می گردد.
- برای خدمات خارج از شرکت هزینه ایاب و ذهاب و اقامت به عهده مشتری می باشد و هزینه تعرفه هر نفر ساعت خدمات در محل مشتری بر اساس لیست قیمت شرکت خواهد بود.
- نصب و راه اندازی نرم افزار فقط یکبار حداکثر ظرف مدت سی روز از زمان خرید نرم افزار انجام شده و پس از آن مشمول هزینه میگردد.
- قفل ارائه شده معادل کل قیمت نرم افزار بوده و در صورت خراب، مفقود و یا ربوده شدن آن، مسئولیتی متوجه شرکت نمی باشد.
- در صورت عدم تسویه حساب کامل با شرکت، خدمات ارائه نمی گردد .
- گرفتن پشتیبانی از اطلاعات نرم افزار الزامی و بر عهده مشتری محترم می باشد، در غیر اینصورت تعهدی متوجه شرکت نیست.
- تعهد شرکت تنها در قبال امکانات موجود در نرم افزار می باشد و بروزرسانی های جدیدی محصولات در پورتال خدمات پشتیبانی شرکت ارائه می گردد لذا بسته ارائه شده قابل عودت نیست، خواهشمندیم قبل از خرید، از امکانات بسته موجود اطلاع حاصل نمایید.
- مشتری موظف است یک کاربر با دانش کافی کامپیوتر جهت آموزش نرم افزار به شرکت معرفی نماید. در غیر اینصورت شرکت تعهدی در قبال کاربر سمت مشتری و خطای احتمالی پس از آموزش نخواهد داشت.

آسودگی خاطر و رضایت مندی مشتریان از محصولات خریداری شده همواره از اولویت های رایان پرسیس بوده است و رایان پرسیس در این راستا می کوشد تا هر سفارش در شرایط مطلوب و مورد انتظار به دست مشتری برسد. با وجود این ممکن است مشتریان محترم پس از خرید، با مسایلی روبرو شوند که درچنین مواردی در چارچوب خدمات پس از فروش در نظر گرفته شده است. بدین منظور کلیه محصولات نرم افزاری خریداری شده توسط مشتریان از تاریخ خرید به مدت ۳۰ روز شامل گارانتی تست و بازگشت مشروط میباشند.

### استفاده از ۳۰ روز ضمانت بازگشت چه شرایطی دارد؟

#### اگر محصول خریداری شده با قفل سخت افزاری باشد :

برای این محصولات رایان پرسیس ۳۰ روز فرصت برای بازگشت در نظر گرفته است حتی اگر نرم افزار نصب و راه اندازی شده باشد. لازم به ذکر است استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که محصول و قفل سخت افزاری در کارتن یا جعبه اصلی خود به رایان پرسیس بازگردانده شود. برچسب زدن یا نوشتن توضیحات، آدرس یا هر مورد دیگری روی کارتن یا جعبه اصلی کالا و یا پاره و مخدوش کردن آن، امکان استفاده از ضمانت بازگشت را از بین خواهد برد.

#### اگر محصول خریداری شده با قفل نرم افزاری باشد :

برای این محصولات رایان پرسیس ۳۰ روز فرصت برای بازگشت در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است استفاده از این سرویس تنها در صورتی امکان پذیر است که مشتری از کدهای فعالسازی در پرتال مشتریان خود استفاده نکرده باشد.

#### اگر محصول خریداری شده عنوان هدیه در فاکتور درج شده باشد :

این محصولات مشمول ضمانت بازگشت کالا نیستند.

#### نکات و تبصره ها :

- اگر هنوز سفارش ارسال نشده باشد، باید هر چه سریع تر به واحد پیگیری سفارشات رایان پرسیس اطلاع داده شود.
- اگر پس از دریافت کالا مشتری از خرید خود منصرف شود، حداکثر تا ۳۰ روز، باید انصراف خود را به واحد خدمات پس از فروش اطلاع دهد.
- حق استرداد کالا طبق شرایط صرفا متعلق به مشتری یا همان مصرف کننده است (سفارش یک کالا به تعداد، مغایر با هدف مصرف خریدار است و شامل حق استرداد نمی شود).
- در صورت انصراف از خرید، هزینه ارسال کالا برای شرکت رایان پرسیس به عهده مشتری خواهد بود.
- در صورت انصراف از خرید، ۲۰ درصد مبلغ فاکتور در بازگشت وجه از مبلغ نهایی بابت هزینه های پستی، خدمات پشتیبانی و ... کسر و باقیمانده به حساب بانکی مشتری واریز خواهد گردید.

- مدت زمان بررسی و تایید یا رد علت عودت محصول خریداری شده ۷ روز کاری پس از تکمیل فرم استرداد محصولات خواهد بود. شرکت رایان پرسیس در رد یا قبول علت بازگشت کالا مختار می باشد.
- مدت زمان واریز مبلغ به حساب بانکی مشتریان ۳۰ روز کاری پس از تایید علت استرداد محصولات خواهد بود.

## قوانین مرتبط با اتصال پشتیبانی راه دور Remote

- شرکت رایان پرسیس متعهد می گردد که اشکالاتی که از طریق راهنمایی تلفنی قابل برطرف سازی نباشند ولی امکان برطرف سازی آن از طریق پشتیبانی راه دور (Remote) فراهم باشد را از این طریق برطرف نماید. بدیهی است چنانچه مشکل ظرف مدت کوتاهی از این طریق قابل برطرف سازی نباشد و به تشخیص شرکت نیاز به مراجعه حضوری کارشناس شرکت باشد طبق توافقات جداگانه ای که با متقاضی انجام خواهد شد متقاضی متعهد است مبلغ حق الزحمه و هزینه ایاب و ذهاب کارشناس را طبق تعرفه های مصوب شرکت به ایشان پرداخت نماید.
- متقاضی باید امکانات دسترسی آنلاین (Adsl / Wimax / ...) را داشته باشد. (در اختیار داشتن اینترنت با حداقل با سرعت ۲Mb جهت متقاضی سرویس راه دور الزامی است)
- سرویس ارائه خدمات از راه دور خاصیت دریافت و ارسال فایل را نیز داراست و شرکت بنا بر ضرورت می تواند فایل هایی را جهت ارائه خدمات لازم از این طریق برای متقاضی ارسال یا از متقاضی دریافت نماید.
- جهت ارائه کامل خدمت می بایستی سطح دسترسی کارشناس فنی شرکت در سیستم متقاضی به حالت Administrator باشد.
- در خصوص نرم افزارهای تحت شبکه می بایستی سرور و تمامی کلاینتهای متقاضی در حالت Remote بوده و نباید به هیچ عنوان خاصیت Remote از روی کلاینتهای متقاضی غیرفعال شود.
- متقاضی جهت ایجاد امکان دسترسی از راه دور به منظور انجام خدمات متعهد می گردد نرم افزار Remote مورد تایید شرکت را بر روی دستگاه مورد نظر نصب نماید و نام کاربری و رمز عبور را جهت برقراری ارتباط به شرکت اعلام نماید؛ همچنین پیشنهاد می گردد جهت حفظ امنیت اطلاعات خود پس از اتمام فرآیند ارائه خدمت، رمز عبور توسط کاربر تعویض گردد.
- مسئولیت حفظ و حراست از اطلاعات مالی به عهده مشتری بوده لذا متقاضی موظف می باشد تا قبل از شروع ارائه خدمات اقدام به بکاپ گیری از اطلاعات نموده و از صحت فایل مربوطه اطمینان حاصل نماید و مسئولیت عواقب ناشی از عدم انجام این امر به عهده متقاضی می باشد.
- در صورتی که بنا به دلایل و مشکلات فنی و قطع ارتباط اینترنت امکان ارائه خدمات از راه دور میسر نباشد شرکت میتواند از ارائه خدمات تا رفع مشکل خودداری نماید.
- شرکت می تواند در صورت صلاحدید از انجام خدمات به روی سیستم رایانه ای متقاضی که دچار آلودگی ویروسی گردیده خودداری نماید.
- لازم به ذکر است که این امکان جهت سهولت ارائه خدمات به متقاضی و صرفاً از سوی شرکت می باشد بدیهی است در صورت دریافت خدمت از هر مرجعی به جز این شرکت و بروز هر گونه مشکل در سیستم متقاضی شرکت هیچگونه مسئولیتی نخواهد داشت.

## سایر قوانین

۱. نرم افزارهای موضوع قرارداد، مشمول تمامی مزایا و حمایت‌های مندرج در قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای کامپیوتری و آئین نامه اجرایی آن بوده و تمامی مندرجات قانون و آئین نامه یاد شده در مقابل خریدار قابل استناد می‌باشد و خریدار مکلف به حفظ حقوق مادی و معنوی سیستم های نرم افزاری شرکت رایان پرسیس است و در صورت تخلف خریدار از مفاد این بند مسئولیت جبران کلیه خسارات مادی و معنوی، مستقیم و یا غیر مستقیم ناشی از کپی برداری، انتقال و غیره برعهده خریدار بوده و انجام اقدامات یاد شده توسط کارمندان خریدار نیز نافی مسئولیت خریدار نمی‌باشد و در این صورت خریدار و شخص متخلف متضامنا مسئول جبران خسارت وارده خواهند بود.
۲. نرم افزار موضوع قرارداد در انحصار شرکت داده پردازی رایان پرسیس می‌باشد و خریدار حق هیچگونه تکثیر و کپی برداری و فروش غیر مجاز را ندارد.
۳. تعهدات فروشنده محدود به امکانات موجود در نرم افزار فروخته شده می‌باشد. همچنین در سیستم ابری مالک تجهیزات و سخت افزار، داده پردازی رایان پرسیس می باشد و پرداخت هزینه (تمدید اعتبار) موجب بروز حق مالکیت یا انحصار برای خریدار نمی گردد.
۴. شرکت داده پردازی رایان پرسیس در خصوص هرگونه تغییر در مشخصات نرم افزار فروخته شده کاملاً مختار بوده و در رد یا قبول هرگونه پیشنهاد جهت تغییر در محتویات نرم افزار کاملاً مخیر می‌باشد لکن تحت هر شرایطی چنانچه درخواست خریدار مبنی بر اضافه کردن امکان جدید و یا انجام تغییراتی در نرم افزار از طرف شرکت داده پردازی رایان پرسیس قبول گردد، تمامی هزینه های مرتبط با پیشنهاد خریدار توسط شرکت محاسبه و دریافت می‌گردد و برنامه زمانبندی کاملاً در اختیار شرکت داده پردازی رایان پرسیس می‌باشد.
۵. نرم افزار فوق جهت کار بر روی یک سیستم کامپیوتر به خریدار ارائه می‌گردد. در صورت تمایل خریدار به استفاده از نسخه تحت شبکه به ازای هر نسخه برای سیستم به میزان مبلغ مصوب به فروشنده پرداخت نماید.
۶. نرم افزار فوق جهت ورود اطلاعات یک شرکت به خریدار ارائه می‌گردد. در صورت تمایل خریدار برای استفاده چند شرکت در یک سیستم، خریدار می بایست به ازای هر شرکت به میزان مبلغ مصوب به فروشنده پرداخت نماید.
۷. به همراه نرم افزارهای غیر ابری قفل سخت افزاری / قفل نرم افزاری به خریدار تحویل می‌گردد که حفاظت از قفل سخت افزاری به عهده خریدار بوده و در صورت سوختن، مفقود شدن و یا خرابی قفل هزینه تعویض آن از خریدار دریافت می‌گردد. همچنین در صورتیکه خریدار با قفل نرم افزاری خرید انجام داده باشد هر قفل (کد فعالسازی) منحصر به یک سیستم می‌باشد و در صورت تعویض قطعات سخت افزاری خریدار باید کد فعالسازی جدید تهیه نماید. ضمناً قابل ذکر است نرم افزارهایی که با قفل نرم افزاری (کد فعالسازی) ارائه می‌گردد قابلیت نصب بر روی دو سیستم را دارا می‌باشد و خریدار در مدت زمانی که دارای قرارداد پشتیبانی با فروشنده باشد میتواند از کدهای فعالسازی استفاده نماید در غیر این صورت برای استفاده از کدها باید قرارداد پشتیبانی را با فروشنده تمدید نماید. در صورتیکه خریدار از سیستم ابری رادیکال استفاده نمایند (anbardari.ir) و سایر سایت های متصل به سیستم ابری)، لایسنس استفاده از سیستم بر اساس مدت زمان اعتبار کاربر خواهد بود و برای استفاده چند کاربری باید پنل شرکتی خریداری گردد، لیست هزینه های تمدید و ... بر اساس تعرفه جاری شرکت رایان پرسیس خواهد بود.

۸. نصب نرم افزار در محل خریدار بصورت ریموت و آموزش نرم افزار در محل فروشنده یا بصورت ریموت صورت میگیرد و در صورت درخواست خریدار جهت آموزش در محل دیگر هزینه مرتبط نقدا دریافت میگردد.
۹. فروشنده متعهد است در صورت وجود بستر سخت افزاری مناسب در محل خریدار فقط یکبار پس از تسویه حساب مالی و ظرف مدت دو هفته پس از اعلام آمادگی خریدار، نسبت به نصب و راه اندازی بسته های خریداری شده اقدام نماید. سیستم ابری رادیکال نیاز به نصب و راه اندازی نداشته و با اکانت ارائه شده امکان ورود و استفاده از سیستم وجود خواهد داشت.
۱۰. فروشنده تعهد مینماید که ۲ جلسه آموزشی (۱ ساعتی) برای نرم افزار در محل کار فروشنده برگزار نماید. در صورت غیبت خریدار در هر یک از جلسات که از قبل هماهنگ شده آن جلسه جزء جلسات آموزشی محسوب میگردد.
۱۱. فروشنده نسبت به تکمیل تعداد جلسات آموزشی حداکثر به مدت ۲ ماه متعهد می گردد و در این میان مسئولیت هماهنگی جلسات به عهده خریدار است بنابراین فروشنده هیچگونه مسئولیتی در مورد هماهنگی جلسات آموزشی را ندارد.
۱۲. در صورتی که پس از اتمام جلسات آموزشی خریدار درخواست آموزش مجدد را نماید میبایست مبلغ جلسات آموزشی را با فروشنده تسویه نماید.
۱۳. فروشنده هیچ گونه تعهدی در قبال ارائه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری به غیر از خدمات پشتیبانی نرم افزار های رایان پرسیس را به خریدار نداشته و در صورت ارائه این گونه خدمات مبالغ آن به صورت نقدی از خریدار دریافت می گردد.
۱۴. مدت قرار داد پشتیبانی از تاریخ قرارداد فروش به مدت ۱۲ ماه شمسی (فقط برای نسخه های قابل نصب بر روی سیستم مشتری) میباشد. برای نسخه های سیستم ابری بر اساس مدت زمان اعتبار کاربر خواهد بود.
۱۵. تعهدات پشتیبانی شامل رفع خطاهای نرم افزاری و در اختیار گذاشتن نسخ جدید نرم افزار در طول دوره اعتبار پشتیبانی خریدار است.
۱۶. تعهدات پشتیبانی نرم افزار فوق شامل عیوب حاصل از اشتباهات عمدی کاربران و آلودگی سیستم به ویروسهای مختلف نمیشود.
۱۷. خریدار موظف به تهیه پشتیبان از اطلاعات به روی یک حافظه جانبی می باشد و در صورت عدم رعایت این بند فروشنده هیچگونه تضمینی برای بازیابی اطلاعات از دست رفته را، ندارد. همچنین در سیستم ابری قابلیت ارسال تیکت برای دریافت فایل پشتیبان اطلاعات فراهم گردیده است لازم بذکر است به دلیل ساختار منحصربفرد در سیستم ابری رادیکال، قابلیت بازیابی اطلاعات به زمان خاصی (بازگشت به عقب) وجود ندارد.
۱۸. پشتیبانی نرم افزار از طریق سایت اینترنتی [www.RayanPersis.com](http://www.RayanPersis.com)، تماس تلفنی و یا ریموت به سیستم خریدار انجام می شود.

۱۹. انجام امور پشتیبانی در محل کار خریدار بنا به صلاحدید واحد پشتیبانی شرکت داده پردازی رایان پرسیس و درخواست مشتری با دریافت وجه به صورت نقدی بابت هزینه های ایاب و ذهاب انجام می پذیرد.
۲۰. در صورت نیاز خریدار به ارائه خدمات، خریدار مسئولیت برقراری ارتباط مستقیم با واحد پشتیبانی شرکت از طریق سایت پشتیبانی، شماره تماس های پشتیبانی و یا ارائه ریموت به واحد پشتیبانی این شرکت را دارد در غیر این صورت شرکت هیچگونه تعهدی نسبت به رفع مشکلات را ندارد.
۲۱. برای استفاده از سایت خریدار می بایست از نام کاربری و رمز عبور استفاده نماید رمز عبور قابل تغییر بوده و خریدار می بایست آن را تغییر دهد. در غیر این صورت فروشنده هیچ گونه تعهدی را در قبال موارد پیش آمده به عهده نمی گیرد.
۲۲. پس از پایان مدت قرارداد پشتیبانی در صورت نیاز خریدار به خدمات پشتیبانی، خریدار می بایست با توجه به قیمت مصوب قرارداد تمدید پشتیبانی را منعقد و مبلغ آن را با فروشنده تسویه نماید.
۲۴. در صورت عدم تمدید قرارداد پشتیبانی هزینه های ارائه خدمات از خریدار به صورت نقدی و طبق تعرفه های شرکت دریافت می گردد.
۲۶. خریدار متعهد میگردد نسبت به پرداخت مبالغ قرارداد اقدام لازم را بعمل آورد، در غیر اینصورت و در صورتی که اسناد دریافت شده به فروشنده قابل وصول نباشد فروشنده ادامه ارائه خدمات را قطع کرده و مبالغ پرداخت شده غیر قابل برگشت می باشد و همچنین فروشنده می تواند بدون عودت وجه قفل و لایسنس نرم افزار یا اکانت سیستم ابری را پس بگیرد.
۲۷. در صورت بروز اختلاف در اجرای این قرارداد، موضوع از طریق داوری دو نفر کارشناس ذیصلاح مورد اعتماد طرفین حل و فصل خواهد شد و در غیر این صورت از طریق مراجع ذیصلاح قانونی اقدام خواهد شد.
۲۸. تخطی از هر یک از شرایط درج شده موجب تعلیق سرویس می شود. فروشنده تنها تشخیص دهنده تخطی از شرایط مندرج می باشد. فروشنده حق قطع سرویس بدون هیچ اخطار قبلی و یا اجتناب از سرویس دهی را برای خود محفوظ می دارد. زمانی که فروشنده از تخطی یک خریدار از شرایط مندرج اطلاع پیدا می کند نسبت به بررسی فنی و یا حقوقی موضوع اقدام خواهد کرد در این زمان ممکن است برای جلوگیری از ادامه تخلف سرویس خریدار به صورت موقت قطع گردد. پس از تکمیل بررسی ها فروشنده بسته به نوع تخلف مجاز به محدودسازی، تعلیق یا قطع سرویس خاطی خواهد بود همچنین فروشنده در صورت لزوم حق پیگرد قانونی متخلف را نیز برای خود محفوظ می دارد. هر گونه عملی که در اینجا به آن اشاره نشده باشد ولی از نظر قوانین جاری کشور ایران یا کشور محل قرارگیری سرورها خلاف باشد نیز تخلف از شرایط خدمات محسوب می گردد. فروشنده هیچگونه وجهی به خریدار متخلف از شرایط خدمات تحت هر عنوان مانند ادعای خسارت یا هزینه مدت باقیمانده سرویس پرداخت نخواهد نمود. همچنین خریدار متخلف مسئول جبران خسارت وارده به فروشنده خواهد بود. قسمتی از تخلفات عبارتند از:
- در سیستم ابری امکان آپلود فایل های zip، pdf، rar، صوتی و تصویری، بصورتی که مصداق آپلودستر یا دانلود ستر داشته باشد، غیر مجاز بوده و در صورت مشاهده سرویس مورد نظر بدون اطلاع معلق خواهد شد.
- فروشنده در صورت تجاوز منابع سرویس کاربر از حدود تعیین شده، حق قطع سرویس بدون اخطار قبلی تا تعیین وضعیت را خواهد

- داشت و مراتب را به اطلاع کاربر خواهد رساند. در این صورت، شرکت، پس از ارتقا سرویس توسط کاربر و یا کاهش مصرف، اقدام به ارائه سرویس دهی خواهد نمود.
- در صورتیکه کاربر در استفاده از برخی منابع که قابل اندازه گیری نیستند از حد استاندارد سرویس تجاوز نماید به تشخیص بخش فنی، شرکت حق قطع سرویس تا تعیین تکلیف جدید را دارد.
- فروشنده بر طبق قانون موظف است در صورت برخورد با موارد مجرمانه نسبت به انسداد سرویسها واقامه دعوا و ارائه اطلاعات کاربر که محتوای مجرمانه در سرویس خود و یا در سرویس متصل به دامنه خود را دارد به مراجع قضائی اقدام نماید.
- فروشنده حق آشکار ساختن هرگونه اطلاعات را برای اجرای قوانین، مقررات و بطور کلی روال قانونی و درخواست دستگاه های قضایی و دولتی، ضروری می داند و همچنین حق ویرایش، رد، ارسال یا حذف هرگونه موارد یا اطلاعات را به صورت کلی یا جزئی به صلاحدید فروشنده در هر زمان برای خود محفوظ می دارد.
- در صورت سوء استفاده از خطاهای بوجود آمده در سیستم توسط خریدار، فروشنده حق قطع سرویس بدون اخطار قبلی تا تعیین وضعیت را خواهد داشت و جبران خسارت بعهده خریدار خواهد بود.
- استفاده از نرم افزارهای بدون رعایت حق کپی رایت ایران و بین المللی.
- نصب و یا استفاده برنامه ای که موجب اختلال در عملکرد سرویس ابری گردد.
- ارسال یا اجرای فایل های اجرایی مانند فایلهایی با پسوند exe , com , bat , vbs و امثالهم و در صورت وجود - این فایلها بدون اخطار از فضای خریدار حذف می شود و با خریدار بر طبق قانون برخورد می گردد
- خریدار مجاز به استفاده از کدهای مخرب مانند انواع ویروسها و یا سورس هایی که موجب آلودگی یا پایین آمدن امنیت سرویس ابری گردد نمی باشد.
- استفاده از برنامه های ضعیف نگارشی که موجب نفوذ به سرویس و سایر سرویسهای دیگر فروشنده و سایر خریداران گردد.
- وجود فایلهای حاوی ویروس عمدا و یا سهوا در فضای سرویس مورد خریداری
- گزارش فنی فروشنده و یا IDC که سرور میزبانی در آن می باشد نسبت به انجام اعمال مغایر قانون فروشنده.
- عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جمهوری اسلامی ایران (خریدار موظف به کسب اطلاع کامل در مورد این قانون می باشد)
- انجام فعالیتهایی که به هر شکل موجب اختلال در ارائه خدمات فروشنده به خریدار و یا سایر خریداران گردد.
- استفاده از سرویس جهت ایجاد اختلال و یا نفوذ در سیستمهای اشخاص ثالث.
- مختل کردن امنیت سیستم یا شبکه. در صورت بروز چنین مسائلی فروشنده حق پیگرد قانونی و شکایت از - متخلف به مراجع قانونی را محفوظ می دارد. نمونه هایی از اختلال در امنیت سیستم یا شبکه شامل موارد ذیل می شود: دسترسی یا استفاده غیر مجاز از داده ها، سیستم یا شبکه، از جمله هر گونه تلاش برای جستجو، اسکن یا آزمایش آسیب پذیری یک سیستم یا شبکه، مداخله در خدمات ارائه شده به هر کاربر، میزبان یا شبکه، شامل: تلاش برای دسترسی به اطلاعات نامه های الکترونیکی، تلاش عامدانه برای پر کردن فضای یک سیستم، تلاش برای تغییر و یا حذف اطلاعات وب سایتها بدون مجوز از مالکان آنها و ...
- قرار دادن هرگونه داده تحت پوشش قانون کپی رایت بدون مجوز .
- استفاده غیر مجاز از علائم تجاری دیگران
- استفاده غیر مجاز از لوگو های دیگران
- هرگونه تخلف از قانون جرایم رایانه ای ایران



- اهانت به هر شخص، گروه، سازمان، قوم یا کشور  
- انتشار اکاذیب علیه دیگران  
- کلاه برداری های اینترنتی و هرگونه عاملی که موجب فریب بازدیدکنندگان شود  
- سایتهای فعال در زمینه HYIP ویا دارای سیستم هرمی  
- فروش یا تبلیغ هرگونه کالا یا خدمات غیر مجاز طبق قوانین جاری ایران و کشوری که سرورها در آن قرار دارد  
- سایتهای مرتبط یا حامی گروههای شناخته شده تروریست بین المللی  
- استفاده از سرویس های فروشنده برای نگهداری، ارسال، نمایش، انتقال، تبلیغ یا هر عمل مشابه بر روی داده های مرتبط با مسائل جنسی به هر شکل.

۲۹. مسئولیت محتوای درج شده در سرویس تامین شده خریدار ویا متصل به دامنه خریداری شده از فروشنده تماما بر عهده خریدار است . این مسئولیت شامل موارد تخلف عمد وسهو ویا مواردی که توسط اشخاص ثالث نیز انجام می پذیرد خواهد بود.

۳۰. در صورت عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جبران کلیه خسارات وهزینه های مادی ومعنوی کلی وجزئی وارد بر فروشنده در پاسخگویی به مراجع ذیصلاح بر عهده خریدار خواهد بود.

۳۱. فروشنده برطبق قانون موظف است در صورت برخورد با موارد مجرمانه نسبت به انسداد سرویسها واقامه دعوا وارائه اطلاعات خریدار که محتوا یا عمل مجرمانه در سرویس خود ویا در سرویس متصل به دامنه خود را دارد به مراجع قضائی اقدام نماید.

۳۲. خریدار موظف است که کلیه مقررات، شرایط و ضوابط فروشنده و قوانین جمهوری اسلامی ایران را رعایت نماید. درصورت عدم رعایت، فروشنده حق تعلیق سرویس به صورت موقت یا دائم و پیگرد قانونی ودریافت خسارت وارده از خریدار را دارد و خریدار موظف به جبران کلیه خسارات وهزینه وارده بر فروشنده می باشد همچنین هیچ وجهی بابت فسخ سرویس ویا ایام باقیمانده سرویس یا خسارت وارده به خریدار متخلف، پرداخت نخواهد شد.

۳۳. خریداران مسئول عملکرد خود در رابطه با سرویس تهیه شده می باشند همچنین می بایست به حقوق سایر خریداران فروشنده احترام بگذارند. فروشنده حق تعلیق یا قطع دائم سرویس خریدارانی که به صورت خواسته یا ناخواسته موجب اختلال در سرویس سایر خریداران می گردد را برای خود محفوظ می دارد. ضمنا خریدار حق هیچ گونه اعتراضی را نخواهد داشت

۳۴. به غیر از آن دسته از قوانین که مستقیما به نحوه استفاده از سرویس برمی گردد که با پایان سرویس به پایان می رسد، بندهای دیگر قوانین پابرجا بوده وخریدار همواره موظف به رعایت قوانین عمومی وحقوقی فروشنده خواهد بود.

۳۵. کلیه مسئولیت عدم استفاده صحیح از سرویس خریداری شده با خریدار می باشد و فروشنده تنها مسئول ارائه سرویس استاندارد و بر اساس تعهدات فنی اعلام شده در بسته های میزبانی خود می باشد.

۳۶. شرکت رایان پرسیس حق بررسی و سرکشی به دیتای وارد شده در سیستم اشتراکی و یا اختصاصی ابری برروی سرورهای شرکت میباشد برای خود محفوظ می دارد . این سرکشی صرفا جهت جلوگیری از تخلف و نه بهره برداری شخصی از دیتای مشتری می باشد و امنیت و محرمانگی اطلاعات مشتری کاملا رعایت خواهد شد.