

قوانین مربوط به ارائه خدمات پردازش سریع شبکه ابررایانش ملی جمهوری اسلامی ایران

ویرایش ۱.۰۰


فهرست مطالب

۳.....	مقدمه
۴.....	تعاریف
۵.....	مشخصات هویتی و نشانی ها
۵.....	خدمت
۶.....	هزینه‌های خدمت
۷.....	محدوده مجاز استفاده از خدمت
۹.....	داده‌های کاربران
۹.....	قابلیت اطمینان/تعهدات مرکز
۱۰.....	پشتیبانی
۱۱.....	شرایط خاص
۱۱.....	حل اختلاف

مقدمه

این سند شامل مقررات مربوط به ارائه خدمات پردازش سریع در مراکز عضو شبکه ابررایانش ملی کشور جمهوری اسلامی ایران می باشد که الزامات سطح پایه ارائه خدمات، تعهدات کاربران نسبت به مراکز و بالعکس را تعیین می نماید. از این رو این سند به عنوان مرجعی در نظر گرفته خواهد شد که همه مراکز عضو و کاربران آن ها ملزم به رعایت آن خواهند بود. لازم به ذکر است که هر یک از مراکز عضو بنا به سیاست ها، امکانات و شرایط خاص خود ممکن است مواردی بیش از این را جهت ارائه خدمات با کیفیت بالاتر و سهولت استفاده کاربران به عنوان تفاهم سطح خدمت با کاربر توافق نمایند. لیکن در آن تفاهم نامه نبایستی هیچ یک از بندهای این سند نقض شود و البته در صورتی که نیاز به حل اختلاف مطابق با روش مندرج در این سند به وجود آید، صرفاً محتوای این سند ملاک عمل و تصمیم گیری خواهد بود. جزییات توافق مذکور از طریق پایگاه اینترنتی مراکز در دسترس کاربران قرار خواهد گرفت.

این سند در تاریخ ۱۶ آذرماه ۱۴۰۱ توسط اعضای محترم شورای ابررایانش ملی مورد تصویب قرار گرفت و از این تاریخ لازم الاجرا می باشد.

نام و نام خانوادگی	سمت	دانشگاه/پژوهشگاه	امضاء
دکتر امیر خورسندی	رئیس مرکز ابررایانش ملی شیخ بهایی	دانشگاه صنعتی اصفهان	

تعاریف

● شبکه: شبکه ابررایانش ملی جمهوری اسلامی ایران که زیر نظر دفتر حمایت و پشتیبانی امور پژوهشی وزارت عتف مسئولیت فعالیت می‌کند و مسئولیت هماهنگی امور مربوط به خدمات پردازش سریع و محاسبات سنگین در بین مراکز عضو را بر عهده دارد. همچنین شبکه بر کیفیت ارائه خدمات و رعایت استانداردهای لازم در مراکز عضو نظارت دارد.

● مرکز: یکی از مراکز ارائه‌دهنده خدمات پردازش سریع و محاسبات سنگین که عضو شبکه می‌باشد.
● کاربر: شخص حقیقی یا حقوقی که خدمت پردازش سریع و محاسبات سنگین را از یک مرکز دریافت می‌نماید و به عنوان تنها بهره‌بردار آن محسوب خواهد شد.

● خدمت: یکی از خدمات پردازش سریع و محاسبات سنگین که در ادامه عناوین آن‌ها قابل مشاهده است:

○ ماشین مجازی^۱

○ سکوی محاسباتی^۲

○ خوشه محاسباتی^۳

هر خدمت مجموعه‌ای از منابع را به شرح زیر شامل می‌گردد:

○ پردازنده: می‌تواند یکی از انواع پردازنده مطابق فهرست زیر و یا ترکیب هر دو آن‌ها باشد:

■ CPU: پردازنده محاسباتی که بر اساس مجموعه‌ای از هسته‌ها مشخص می‌گردد. هسته می‌تواند

یکی از انواع هسته حقیقی و یا هسته مجازی (نخ^۴) باشد.

■ GPU: پردازنده گرافیکی که با دو مشخصه مدل پردازنده و میزان فضای حافظه در دسترس (با

واحد گیگابایت) معرفی می‌گردد.

○ حافظه: حافظه اصلی سیستم یا RAM که حجم آن با واحد گیگابایت مشخص می‌گردد.

○ فضای ذخیره‌سازی: حافظه جانبی سیستم که می‌تواند یکی از انواع هارد مکانیکی (HDD) و یا حافظه

SSD و یا ترکیبی از آن‌ها باشد.

هم چنین خدمت می‌تواند در قالب یکی از دو مدل زیر ارائه گردد:

○ اشتراکی: در این مدل منابع ارائه شده به کاربر با سایر کاربران نیز به اشتراک گذاشته خواهد شد و در

واقع خدمت به صورت تسهیم زمانی ارائه می‌گردد.

¹ Virtual Machine

² Docker

³ Cluster

⁴ Thread

○ اختصاصی: در این مدل منابع تخصیص داده شده به کاربر مختص او خواهد بود و در کل زمان ارائه خدمت با سایر کاربران به اشتراک گذاشته نمی شود.

مشخصات هویتی و نشانی ها

- کاربر اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده به همراه آدرس ها، شماره تماس و ... صحیح بوده و مرکز حق دارد هر زمان که نیاز به کنترل این اطلاعات داشته باشد مستندات این اطلاعات را از کاربر دریافت نماید. در صورت ناقص و یا نادرست بودن اطلاعات، مرکز حق دارد تا تکمیل اطلاعات صحیح و مستند، نسبت به تعلیق یا توقف خدمت اقدام نماید.
- روش ارتباطی مستند مرکز با کاربر و بالعکس، از طریق ایمیل خواهد بود. مرکز مسئولیتی نسبت به تبعات و خسارات وارد بر کاربرانی که اطلاعات تماس تغییر یافته خود را از طرق معتبر به اطلاع مرکز نرسانده اند ندارد.
- توصیه می شود کاربران از آدرس ایمیل بومی استفاده نمایند.
- توصیه می شود مراکز از سامانه های برخط داخلی جهت احراز هویت کاربران استفاده نمایند.
- تغییر بهره بردار از خدمت بدون اطلاع مرکز مجاز نیست.

خدمت

- کاربر در هر زمان می تواند یکی از خدمات جاری ارائه شده در مرکز را درخواست دهد.
- خدمت ارائه شده در مرکز باید بر اساس محتوای مندرج در بند مربوط به تعاریف، به صورت کامل مشخص شده باشد. توصیه شبکه به مراکز این است که تا حد امکان شفافیت در تعریف خدمت را به کار بگیرند.
- خدمات ارائه شده در مرکز بر اساس استاندارد فنی و مصالح مرکز تعریف شده و برای کاربر خاص غیر قابل تفکیک و تغییر است و کاربر موظف است بررسی لازم خود را قبل از خرید درخواست به عمل آورده باشد.
- خدمات مرکز به همان شکلی که تعریف شده اند ارائه می شوند و هیچ گونه ضمانتی مانند مطابقت با نیاز کاربر، بی عیب بودن، عدم قطعی، آسیب پذیری و ... ارائه نمی شود.
- زمان شروع خدمت بسته به اولویت بندی مرکز متغیر خواهد بود و درخواست کاربر ممکن است به مدت طولانی در صف اجرا بماند.
- مسئولیت عدم استفاده صحیح از خدمت با کاربر می باشد و مرکز، تنها متعهد به ارائه خدمت مطابق مشخصات تعریف شده می باشد.

- زمان ارائه خدمت از لحظه تخصیص منابع که به کاربر اطلاع داده خواهد شد محاسبه شده و به صورت پیوسته تا پایان مدت مشخص شده ادامه خواهد یافت.
- مرکز مسئولیتی در قبال عدم استفاده کاربر از خدمت تحویل شده در مدت زمان تعیین شده ندارد.
- در صورت وجود هرگونه مغایرت خدمت ارائه شده با مشخصات درخواستی، کاربر موظف است مراتب را حداکثر ظرف مدت دو روز کاری از زمان شروع خدمت به مرکز اعلام نموده و مرکز موظف است مراتب اصلاح را در اسرع وقت به عمل آورد و خدمت را مجدداً شروع نماید. در صورتی که کاربر پس از زمان مذکور اقدام نماید، مسئولیت مرکز صرفاً محدود به اصلاح خدمت پس از تاریخ اعلام شده تا پایان زمان خدمت ثبت شده می‌باشد و زمان ارائه خدمت افزایش نخواهد یافت.
- مرکز تعهدی نسبت به تغییر مشخصات خدمت ارائه شده تا پایان دوره جاری نخواهد داشت.
- امکان تمدید مدت زمان یک خدمت با ثبت درخواست جدید و پرداخت مبلغ آن وجود خواهد داشت. به این منظور کاربر می‌بایست حداقل دو روز کاری پیش از اتمام خدمت جاری، نسبت به ثبت درخواست جدید اقدام نماید.
- مسئولیت اطلاع از زمان انقضای خدمت و کنترل آن‌ها بر عهده کاربر می‌باشد. البته توصیه شبکه به مراکز این است که پیش از سررسید زمان انقضای خدمات ارائه شده، مراتب را از طریق پست الکترونیک به کاربر یادآوری نمایند.
- در خدمات ماشین مجازی و سکوی محاسباتی، مرکز نسبت به نصب و عملیاتی شدن نرم‌افزارهای سیستم، مسئولیتی ندارد و زمان نصب و راه‌اندازی اولیه نرم‌افزارها هم جزء کل زمان خدمت ارائه شده به کاربر محاسبه خواهد شد.
- در خدمات خوشه محاسباتی، مرکز صرفاً در قبال زیرساخت و نرم‌افزارهای مربوط به پردازش موازی مسئول است و مشکلات مربوط به نرم‌افزارهای سطح کاربر در تعهد مرکز نمی‌باشد.
- مالک کلیه منابع ارائه شده در خدمت، مرکز می‌باشد و پرداخت هزینه خدمات موجب بروز حقی برای کاربر نمی‌گردد.

هزینه‌های خدمت

- هزینه خدمات بنا به مشخصات فنی و شرایط مرتبط توسط مرکز به کاربران اعلام می‌گردد.
- شبکه بر تعرفه خدمات پایه ارائه شده در مراکز نظارت دارد. لیکن هر مرکز ممکن است خدمات توسعه یافته‌ای را جهت افزایش کیفیت و سهولت استفاده برای کاربران ارائه نماید که تعرفه آن توسط خود مرکز تعیین و به کاربران اعلام خواهد شد.
- کاربر بایستی هزینه خدمت را به صورت پیش پرداخت در زمان ثبت درخواست و پیش از تخصیص خدمت از طریق روش تعیین شده توسط مرکز پردازد.

- در صورتی که کاربر برای پرداخت وجه یک خدمت بخواهد از تخفیف‌ها و تسهیلات قابل پذیرش مرکز استفاده نماید، این کار را باید در زمان ثبت درخواست و پیش از تخصیص خدمت به اطلاع مرکز برساند.
- در صورت تغییر تعرفه خدمات مرکز درحین یک خدمت جاری، چنان‌چه کاربر و مرکز برای تغییر مشخصات آن خدمت به توافق برسند، تعرفه‌های جدید ملاک عمل قرار خواهند گرفت. لیکن خدمات تایید شده قبلی بدون دریافت وجه اضافه‌تر تا پایان دوره آن ارائه می‌گردد.
- مرکز تنها مسئول پشتیبانی فنی سرور بوده و در صورتی که بروز مشکل به خاطر استفاده ناصحیح کاربر باشد، هزینه پشتیبانی از وی اخذ خواهد شد.
- مرکز مسئولیتی نسبت به نصب نرم‌افزار به صورت رایگان ندارد.
- مرکز مسئولیتی نسبت به بارگذاری اطلاعات (Upload) در فضای ذخیره‌سازی و یا دریافت (Download) اطلاعات به صورت رایگان، ندارد.
- مرکز مسئولیتی نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات کاربر در فضای تخصیص یافته به خدمت به صورت رایگان ندارد.
- هزینه‌های کارشناسی نیروی فنی و یا سایر خدماتی که در هنگام استفاده از یک خدمت مورد نیاز واقع می‌گردد تابع تعرفه روز می‌باشد.

محدوده مجاز استفاده از خدمت

- رعایت کلیه قوانین جمهوری اسلامی ایران در تمامی حوزه‌های سایبری و علمی برای کاربران الزامی است.
- مرکز مجاز است نحوه اجرای برنامه‌های کاربران را بدون اطلاع قبلی مورد بررسی قرار دهد. مشاهده هر یک از موارد درج شده در ذیل تخلف محسوب خواهد شد و مرکز تنها تشخیص‌دهنده تخلفی از شرایط مندرج می‌باشد. زمانی که مرکز از تخلفی یک کاربر اطلاع پیدا کند، نسبت به بررسی فنی و یا حقوقی موضوع اقدام خواهد کرد. در این زمان ممکن است برای جلوگیری از ادامه تخلف، خدمت ارائه شده به صورت موقت قطع گردد. پس از تکمیل بررسی‌ها، مرکز بسته به نوع تخلف مجاز به محدودسازی، تعلیق یا قطع دائم خدمت کاربر خاطی خواهد بود. همچنین مرکز در صورت لزوم، حق پیگرد قانونی، شکایت و اخذ خسارت از متخلف را نیز برای خود محفوظ می‌دارد. همچنین کاربر متخلف، مسئول جبران کلیه خسارات مادی و معنوی وارده به مرکز و سایر کاربران و نیز پرداخت جرایم قانونی خواهد بود:
- عدم رعایت مفاد قانون جرائم رایانه‌ای جمهوری اسلامی ایران (کاربر موظف به کسب اطلاع کامل در مورد این قانون می‌باشد).

- استفاده از نرم‌افزارهای بدون رعایت حقوق مؤلفین بر اساس قوانین داخلی ایران و نیز قوانین بین‌الملل.
- نصب و یا استفاده برنامه‌ای که موجب اختلال در عملکرد سرور گردد.
- استفاده از کدهای مخرب مانند انواع ویروس‌ها و یا برنامه‌هایی که موجب آلودگی یا پایین آمدن امنیت سرور گردد.
- استفاده از برنامه‌های با نگارش ضعیف و یا انجام فعالیت‌هایی که به هر شکل موجب نفوذ به خدمت جاری و یا خدمات جاری مرکز به سایر کاربران و یا اختلال در آن‌ها گردد.
- وجود فایل‌های حاوی ویروس عمدتاً و یا سهواً در فضای تخصیص یافته به خدمت
- استفاده از خدمت جهت ایجاد اختلال و یا نفوذ در سیستم‌های اشخاص ثالث
- عدم رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته به خدمت
- مختل کردن امنیت سیستم یا شبکه مانند دسترسی یا استفاده غیر مجاز از داده‌ها و یا منابع، هر گونه تلاش برای جستجو، اسکن یا آزمایش آسیب‌پذیری منابع یا شبکه، مداخله در خدمات ارائه شده به سایر کاربران یا شبکه، تلاش عامدانه برای پر کردن فضای مربوط به منابع خارج از فضای خدمت یا پهنای باند شبکه، تلاش برای تغییر و یا حذف اطلاعات سایر کاربران بدون مجوز از بهره‌برداران آن‌ها و ...
- انتقال، نگهداری یا انتشار هر گونه اطلاعات و داده‌هایی که مستقیماً مخالف هر قانون اجرایی باشد یا زمینه را برای تخلف از قانون خاصی فراهم کند از جمله قرار دادن هر گونه داده تحت پوشش قوانین مالکیت معنوی بدون مجوز.
- استخراج هر گونه رمز ارز
- هر گونه عملی که در این جا به آن اشاره نشده باشد ولی از نظر قوانین جاری کشور ایران خلاف باشد.
- مسئولیت محتوای موجود و هر گونه فعالیت در فضای خدمت تماماً بر عهده کاربر است. این مسئولیت شامل موارد تخلف عمد، سهو و یا مواردی که توسط اشخاص ثالث نیز انجام می‌پذیرد خواهد بود.
- مرکز برطبق قانون موظف است در صورت برخورد با موارد مجرمانه نسبت به انسداد خدمات، اقامه دعوا و ارائه اطلاعات کاربری که محتوای مجرمانه در فضای خدمت خود دارد به مراجع قضائی اقدام نماید.
- به غیر از آن دسته از قوانین که مستقیماً به نحوه استفاده از خدمت برمی‌گردد و با پایان زمان آن به پایان می‌رسد، بندهای دیگر قوانین پابرجا بوده و کاربر همواره موظف به رعایت قوانین عمومی و حقوقی مرکز خواهد بود.

داده‌های کاربران

- به طور کلی مسئولیت تهیه نسخه پشتیبان از داده‌ها با خود کاربر بوده و همه کاربران می‌بایست نسخه پشتیبان از کلیه اطلاعات مورد نیاز و داده‌های میانی مربوط به اجرای برنامه‌های خود را در جایی غیر از تجهیزات و سرورهای مرکز نگهداری نمایند تا در صورت بروز هرگونه اشکال، امکان ادامه اجرای برنامه از نقطه‌ی ذخیره شده، وجود داشته باشد. در صورت بروز هر مشکل هیچ گونه اعتراضی مسموع نخواهد بود و مرکز در این زمینه هیچ گونه مسئولیتی ندارد.
- مرکز تحت هیچ شرایطی مسئولیت خسارت‌های وارده در اثر اعتماد و اتکاء به اطلاعات قرار گرفته روی سیستم‌ها را نمی‌پذیرد.
- کاربر نباید اطلاعاتی را که دارای حساسیت هستند بر روی فضای خدمت ارائه شده قرار دهد و مرکز در خصوص سوء استفاده از این اطلاعات تعهدی ندارد.
- خدمات ارائه شده در فضای محاسبات سریع نیز مانند سایر محیط‌های فضای فناوری اطلاعات ممکن است استراق سمع شوند. لذا کاربران باید همیشه ارتباطات خود را نا امن فرض نمایند و مرکز هیچ گونه مسئولیتی در رابطه با امنیت تبادل اطلاعات از طریق شبکه را نمی‌پذیرد.
- مرکز مسئولیتی نسبت به ضعف امنیتی ناشی از نرم افزارها و یا برنامه‌های مورد استفاده کاربر ندارد.
- مرکز در قبال حفاظت کامل از اطلاعات شخصی کاربر مسئول بوده و حق استفاده و ارائه به اشخاص ثالث و یا استفاده تبلیغاتی را ندارد و تنها در صورت دریافت حکم قضائی، اطلاعات شخص مورد تقاضا را بنا بر ضرورت قانونی در اختیار مقام قضائی قرار خواهد داد.
- مرکز موظف به رعایت محرمانگی کلیه داده‌های کاربر در فضای خدمت ارائه شده می‌باشد و همچنین آن را در اختیار اشخاص ثالث قرار نخواهد داد. مرکز تنها در صورت پیگرد قانونی ناشی از تخلف کاربر و یا دریافت حکم قضائی این داده‌ها را بنا بر ضرورت قانونی در اختیار مقام قضائی قرار خواهد داد.
- مرکز هیچ مسئولیتی برای نگهداری اطلاعات ذخیره شده کاربر پس از اتمام خدمت نخواهد داشت.

قابلیت اطمینان/تعهدات مرکز

- مرکز تنها مسئولیت ارائه خدمات در محدوده موضوع محاسبات سریع را دارد. در خصوص اختلالات و موارد دیگر مانند ارتباط اینترنت کاربر، مشکلات راه‌اندازی نرم‌افزارها و مواردی از این دست مسئولیتی متوجه مرکز نمی‌باشد.
- مرکز با تدابیر امنیتی خود مسئول حفظ امنیت پایه خدمات خود می‌باشد.
- مرکز مسئولیتی نسبت به در اختیار گرفتن کلمه عبور کاربر و فضای خدمت، توسط اشخاص ثالث ندارد.

- در صورت بروز مشکل سخت‌افزاری که موجب عدم دسترسی به خدمت شود، کاربر موظف به اعلام مشکل به بخش پشتیبانی مرکز بوده و مرکز پس از اطلاع، موظف به تعویض سخت‌افزار معیوب به صورت رایگان می‌باشد.
- در صورت تأیید واحد فنی مرکز مبنی بر وجود عامل داخلی در مرکز که منجر به اختلال خدمت جاری شده باشد، بر اساس میزان دسترسی‌پذیری سیستم در بازه یک ماه، جبران اعتبار برای کاربر مطابق جدول زیر صورت خواهد گرفت.

میزان اعتبار برگشت داده شده		دسترس‌پذیری
خدمت ماشین مجازی	خدمت خوشه ای	
۵ درصد	۳۰ درصد	کمتر از ۹۹ درصد
۴۰ درصد	۶۰ درصد	کمتر از ۹۵ درصد

- * سقف میزان جبران اعتبار در مدت زمان یک سال، حداکثر به اندازه ۳۰ روز خواهد بود.
- * در شرایطی که میزان دسترسی‌پذیری در بازه یک ماه کمتر از ۹۰ درصد باشد، کاربر به جای استفاده از اعتبار جبرانی پیش‌بینی شده در جدول فوق، می‌تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و مرکز باید وجه معادل سهم خدمت تعیین شده در جدول فوق را به وی مسترد نماید (این بند در شرایطی معتبر است که وجه سرویس توسط کاربر به حساب مرکز واریز شده باشد و اعتبارهای تشویقی شامل این بند نخواهد شد).
- مدت زمان قطع خدمت ناشی از عدم پرداخت مطالبات مرکز، بررسی جرائم و اعمال تشخیص کارشناسی به مدت زمان خدمت افزوده نمی‌گردد.
- مرکز هیچ‌گونه خسارت نقدی بابت خدمات ارائه شده به هر نحو نمی‌پردازد.

پشتیبانی

- مرکز باید اطلاعات تماس و نحوه ارائه خدمات پشتیبانی خود را از طریق پایگاه اینترنتی به کاربران اعلام نماید.
- بخش پشتیبانی مرکز موظف است پاسخ اولیه در رابطه با موارد مطرح شده از سوی کاربر که مربوط به تعهدات مرکز نسبت به خدمت ارائه شده است را حداکثر در مدت ۱ روز کاری آماده و اعلام نماید.
- نحوه ارتباط مستند کاربر و بخش پشتیبانی مرکز برای درخواست‌های گارانتی و پشتیبانی باید از طریق ایمیل باشد که زمان دقیق ارسال درخواست، زمان دقیق رسیدگی و هویت کاربر مشخص باشد.

- مرکز تلاش خود را جهت راهنمایی کاربر در مسائل فنی می‌کند، ولی وی خود مسئول است با اطلاعات فنی لازم جهت استفاده از خدمات آشنائی داشته باشد و مرکز مسئولیتی نسبت به آموزش نحوه بهره‌برداری صحیح از خدمت ندارد.
- عدم رضایت از خدمات بخش پشتیبانی و فنی می‌بایست در اسرع وقت (ظرف ۷۲ ساعت) از زمان وقوع از طریق ایمیل به بخش پشتیبانی مرکز اعلام گردد. فرایند رسیدگی در این مرحله بنا به شرایط ممکن است زمانبر باشد. اما توصیه شبکه به مراکز این است که در اولین فرصت ممکن پاسخ خود را نسبت به موارد مطرح شده از سوی کاربر اعلام نمایند.

شرایط خاص

- مرکز برای بهبود کیفیت خدمات و نگهداری سامانه‌ها حق انجام تغییرات فنی سخت‌افزاری، نرم‌افزاری یا شبکه‌ای را در سرویس‌های ارائه شده دارد.
- کاربر به مرکز وکالت می‌دهد تا در زمان مورد نیاز در جهت بهبود سطح کیفی، اقدام به انجام فعالیت‌های سخت-افزاری، نرم‌افزاری یا شبکه‌ای روی خدمات جاری آن نماید.
- در مورد تغییراتی که خدمت ارائه شده را تحت تاثیر قرار می‌دهد مرکز موظف است حداقل ۴۸ ساعت قبل از اعمال تغییرات، موارد را اطلاع‌رسانی نماید و کاربر موظف است خود را با این تغییرات سازگار نماید و مرکز خسارتی در رابطه با توقف سرویس در این شرایط به کاربر نمی‌پردازد.
- هرگاه به دلیل موارد ضروری، مرکز امکان اطلاع‌رسانی را از دست بدهد و یا فوریت‌های فنی وی را ناچار به این امر نماید، مسئولیتی برای اطلاع‌رسانی زمان و نحوه تغییرات نخواهد داشت.
- مرکز هیچ‌گونه مسئولیتی در برابر عدم انجام تعهدات خود در هنگام موارد فورس ماژور مانند بلایای طبیعی، جنگ، شورش، آشوب اجتماعی، انفجار، اعتصاب، محدودیت‌های دولتی، تحریم و مواردی از این دست را ندارد.
- بروز هر یک از موارد فورس ماژور موجب تخطی کاربران از شرایط خدمات نخواهد شد.

حل اختلاف

- کاربر و مرکز موظف به رعایت مفاد و انجام تعهدات مندرج در این سند بوده و در صورت بروز اختلاف، از طریق روال مشخصی که مرکز معرفی نموده است سعی در حل این اختلاف خواهند نمود.

- چنانچه اختلاف پیش آمده حل نشد، طرفین دعوا می توانند ادعای خود را با ارائه مستندات به دبیرخانه شبکه ارجاع دهند. کمیته حل اختلاف شبکه به عنوان مرجع حل اختلاف مرضی الطرفین به موارد مطرح شده رسیدگی خواهد نمود و نظر نهایی این کمیته برای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.