

بحرين سيرف

Bahrain Web Services

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . . .

نحب ان ننوه لبعض الامور التي قد تعطي العميل معلومات اكثر حول شبكة البحرين لخدمات الانترنت ومصادقيتها في تنفيذ الطلبات الواردة والتعامل مع العملاء .

1 - الدعم الفني لشبكة البحرين لخدمات الانترنت يتواجد يوميا **24** ساعه لامور **الطوارئ**

2 - ساعات تواجد الطاقم باكماله في الشبكة يوميا يكون **15** ساعه متواصلة بالتناوب .

3 - التاخر في تنفيذ أي طلب لايعني الشبكة لاتملك مصداقية في قولها ان فريقها يتواجد **24** ساعه يوميا .

4 - تنفيذ الاعمال حسب الاولويات الموضوعه من اجلها وعلى حسب وقت إدراج الطلب فالطلبات العاجلة هي التي تعطى الاولوية الاولى اما الطلبات المتعلقة بامور فرعية غير عاجلة تعطي اهمية اقل ويتم تنفيذها وفق الاوقات التي تناسب فريقنا الفني .

5 - احرص عزيزي العميل على ان تدفع **فواتير** حسابك اولا باول فالعميل المتاخر والغير ملتزم بدفع الفواتير لايمكن ان يتساوى مع العميل الملتزم في جميع النواحي كما (يحق لنا ان نرفض تقديم أي خدمة مع العملاء المتاخرين في دفع الفاتورة الخاصة بهم) .

6 - ان كنت عميل استضافة او دعم فني ، وقرب موعد حسابك على الانتهاء وقررت الانتقال لاستضافة اخرى أو داعم آخر يجب عليك خطارنا بذلك قبل انتهاء الموعد باسبوع على الاقل لان بعد فتره الانتهاء يحق للمؤسسة اغلاق حسابك حتى دفعك للمستحق ، وهنا في مؤسسة البحرين لخدمات الانترنت يسمح للعميل بمهله في حال رغبته في النقل لاتتجاوز **4** ايام .

7 - جميع العملاء القدامى يحق لهم المطالبة في تخفيض تجديد الاشتراك حسب ماتراه المؤسسة مناسباً .

8 - سعر الدومين (النطاق) يكون دائماً منفصلاً عن سعر الاستضافة أو اشتراك الدعم الفني بفارق 5 دنانير في حال الرغبة بتجديده عن طريقنا .

(وسنوضح لك مسالة تجديد الدومين في حين تجديد حساب الاستضافة)

(يحق للعميل طلب بيانات الدومين الخاصة به) وبشكل افتراضي حسابات جميع العملاء الذين مسجله نطاقاتهم باسم حسابنا تكون غير مفصولة لانها تحت حساب واحد وفي حال رغبتك في النقل لاستضافة اخرى أو الرغبة في طلبها تستطيع طلب ذلك كي نصلها عن تحكمننا وتبقى تحت سيطرتك (وستكون انت مسؤول عنها في حال فقدانها) لانها ستكون باسمك ولن نستطيع ان نفعل شيئ في حال فقدانها او سرقتها .

9 - في حال رغبتك ببيع الموقع او المنتدى الخاص بك يجب عليك اخطارنا بذلك خاصة اذا تم البيع كي نبدأ بطلب اخذ البيانات اللازمة بخصوص العميل الجديد باسمه وارقام اتصاله وعناوينه ومايتعلق بذلك .

10 - قبل طرح اي مشكلة متعلقه بتصفح الموقع او المنتدى ووجود مشكله ما ، يجب عليك ان تدرك ان الزائر (الذي تقدم بالبلاغ) ان جهازه خال من الاخطاء ، او جهازك الشخصي الذي شاهدت المشكله من خلاله ويفضل ان تأخذ صورة توضيحية لمشكله من هذا النوع **Print-Screen** .

11 - بيانات السبي بانل وال FTP ، نحن غير مسؤولون بتاتا إذا سربت البيانات الى ايادي خارجية وسيبقى امر تحت مسؤوليتك ويفضل في كل طلب تحتاجه تخبر فريقنا الفني بالقيام به بدلا من محاولتك او اعطائك لشخص الاخير البيانات ، في ظل وجود عملاء لا يريدون هذه البيانات بتاتا لأنها أهم بيانات في الموقع بأكمله .

12- اذا كان الموقع يستهلك موارد كبيرة من النظام فسنظطر لاختبارك لضرورة تغيير الخطة المشتركة إلى سيرفر خاص وبالتالي ستتحمل تكاليف الاستضافة الخاصة وبلاشك الموقع النشط من الزوار واستهلاك الموارد يحتاج الى استضافة خاصة بعيدة عن المشتركة وتكاليفها ستكون اعلى من الاستضافة المشتركة المقصود الاستهلاك من ال CPU و ال

RAM

كل خطة لها نسبة معينة متاح لها من الاستهلاك في حال تجاوز النسبة يعتبر الموقع كبير تجاوز النسبة المفترضة له في الخطة المشترك بها وبذلك يحتاج الى موارد اعلى تناسب موقعه مع استهلاك موقعه
بعض الاوقات يصير عندك استهلاك عالي في فترة مؤقتة هذي ليس عليها خلاف ويتم مراجعة الاستهلاك ل 3 ايام ماضية ان كان الاستهلاك بالمعدل الطبيعي فليس هناك مشكلة تكون مشكلة وقتيه ويعود للوضع الطبيعي في حال كان الاستهلاك اعلى من المفترض للخطة لمدة تزيد عن 7 ايام يكون الوقت حان لترقية خطتك لخطة تناسب مع استهلاك موقعك

فالخطة على الخادم المشترك يكون السيرفر فيها يحوي مواقع عديدة ، وبالتالي لكل موقع حد معين من استهلاك الموارد فاذا كان استهلاك الموقع (أ) كبيرا وملحوظا فهذا يؤثر على اداء النظام بالسيرفر وهذا مانقوم به كجزء من عملنا في فريق قسم (الرقابة) وفي هذه الحالة الموقع عباره يحتل 5 او 6 مواقع او لربما اكثر على حسب حجم الاستهلاك ، فالاستضافة الخاصة انت حر بتركيب ماتشاء عليها من سكرينات لان المواقع فيها معدودة جدا ومخصصة للذين يستهلكون موارد كبيرة من النظام . (ومن دون شك يمكنك تغيير مستضيفك وسيتم استرداد المبلغ الخاص بك حسب الاشهر المتبقية لك معنا)

س : كيف يمكنني ان اتفادى هذه النقطة واقلل من نسبه استهلاكي للموارد كي ابقى على الاستضافه المشتركة ؟

ج : ليس من السهل تحديد ذلك بكل يسر ، فالموقع خاصه الذي ينمو واعضائه ومواضيعه في ازدياد وفيه عمليات بحث ومشاركات و والخ بكثره سيظطر لاختذ استضافه خاصة مهما طال الزمن ، ولكن بازاله الهاكات الغير ضرورية او السكرينات الغير مهمة خاصة الهاكات الكبيرة (مثل هاكات المتجر ، هاك المحادثات) وغيرهم + الصيانة المستمرة لقواعد البيانات التي يستخدمها الموقع + تعطيل الخدمات التي تجعل الموقع بطيئا ، كسكرت العاب او سكرت خاص بال **Sharing** مشاركة الملفات فلن يستطيع الموقع تحمل وجود هذه الانواع من السكرينات بالاضافه لوجود منتدك الذي حجم قاعدته كبيرة ويحوي زوار واعضاء ومشاركات عده وهم في ازدياد ، ايضا تستطيع اخبارنا باسم الهاك ويمكن ان نخبرك ان كان يستهلك موارد ام لا . كذلك مسح الملفات والمتبقيات الغير ضرورية فانك تتفادى اخطار ضرورة تغيير استضافتك الى استضافه اخرى اعلى تكلفة ، اما المواقع الصغيرة فيمكن ان تتركب هذه الهاكات او السكرينات التي تستهلك موارد لان اساسا الموقع بشكل عام لم يتجاوز النسبة الافتراضية ، اما الموقع الذي في الاساس يستهلك من دون وجود الهاكات او السكرينات الثقيله فيجب عليه الحذر من هذا الامر ، و بشكل أو آخر ومع تطور الموقع وتوسعته في جانب استهلاك الموارد واحتواءه هاكات وسكرينات تجعل يصب موارد لموقعك في اغلب الاوقات ستظطر عزيزي العميل في هذه الحالة اساسا لاختذ استضافة خاصة

13 - في حال اعطائك لاي بيانات خاصة بالموقع لشخص غير مصرح وهذا أمر من حقك يفضل ان تقوم اخطارنا كفريق فني واذا حدث لاسمح الله فقدان لاي بيانات او مسح ملفات

بغير القصد او عن طريق الخطا او ماشابه ذلك فستكون مسؤولية الشخص الذي سجل آخر عملية دخول في لوحة تحكم الموقع Cpanel .

14 - تذكر دائما ان تحرص على تحديث كل السكريبتات التي يحتوبها موقعك ، المنتدى (إن كان مرخصا) كي تتفادى اي اخطاء وتضمن وجود ثغرات أقل من السابق .

15 - بالنسبة للمنتديات احرص ان لاتركب هاكات كثيرة أو هاكات جديدة وغير مجربة فقد تسبب لك بطئ او اخطاء او لربما حالة اختراق بواسطتها

16 - لاتتردد في طلب اي استفسار في قسم طلبات الدعم الفني ، فان كنت عميلا لدى المؤسسة من حقك ومن واجبنا ان نقدم لك كل انواع المساعدة سواء عبر الهاتف او المحادثة الفورية او الفاكس او البريد او عبر أي وسيلة تود اختيارها .

17 - معلومات الدفع الخاصة بنا تجدها هنا لجميع العملاء المقيمين في البحرين بإمكانهم الابداع في اكثر من 4 بنوك نملك حسابات بها ، وفي المملكة العربية السعودية نملك حسابا خاصا لمؤسسة البحرين لخدمات الانترنت تحديداً في بنك الرياض وتوجد تفاصيله في الرابط المذكور اعلاه ، اما بقيه دول الخليج في الوقت الحالي نعتمد على استلام الحوالات في حال ارسال المبالغ (عبر الويسترن يونيون) وغيرها من المؤسسات المصرفية

18 - ان مؤسسة بحرين سيرف هي مؤسسة متخصصة بانشطة الاستضافة والدعم الفني فقط ، واية اعمال اخرى قد ربما تقوم بها الشركة للعميل بمبدا حسن نية او ماشابه ذلك ، تبقى المؤسسة غير ملتزمة بها لان عملها الرئيسي (الاستضافة + الدعم الفني) فقط

تواجدنا على المسنجر قليل نوعا ما ولانعتمد عليه فالتواجد الدائم والمتواصل دائما يكون هنا وهذا بريدنا الخاص بالمسنجر servbah@hotmail.com ان كنت تود اضافته في القائمة الخاصة ببريدك ، وريد المراسلات الرسمي bws@servbah.com

* أي تحديث خاص بهذه النقاط سيتم ادراجة فور رؤية المؤسسة انه في صالح العميل **اولا** وفي خدمة المؤسسة **ثانيا**