



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

توافقنامه سطح خدمت

خدمت صدور تاییدیه فنی نرم افزار

سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱. مقدمه

این توافق نامه سطح خدمات به منزله قراردادی فیما بین سازمان فناوری اطلاعات ایران، در نقش ارائه دهنده خدمات الکترونیکی از یک سو (که از این پس با عنوان سازمان خوانده می شود) و شرکت ها و اشخاص حقیقی توسعه دهنده نرم افزار در نقش دریافت کننده خدمات الکترونیکی از سوی دیگر (از این پس با نام متقاضی خوانده می شود)، ارائه می شود. این توافق نامه بر تکالیف و مسئولیت های هر دو رکن، عملکرد و کیفیت مورد انتظار از خدمات ارائه شده و در نهایت، جرایم در نظر گرفته شده در صورت تخطی از کیفیت مورد انتظار تمرکز دارد.

۲. هدف

هدف از این توافق نامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، کیفیت تحویل صدور تاییدیه فنی نرم افزار برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

مطابق قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم افزارهای رایانه ای، حق نشر، عرضه، اجرا و حق بهره برداری مادی و معنوی از نرم افزارها به مدت سی سال برای پدید آورنده نرم افزار است به شرطی که پدیدآورده اثر خود را در وزارت ارشاد به ثبت برساند، طبق قانون قبل از صدور سند ثبت توسط وزارت ارشاد می بایست یک گواهی فنی جهت تاییدیه فنی نرم افزار توسط وزارت ارتباطات صادر شود، این امر در حال حاضر توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران انجام می پذیرد.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت صدور تاییدیه فنی نرم افزار به شرح زیر می باشد:

- سازمان متعهد می شود به زمان ارائه شده در میز خدمت سازمان به نشانی <https://ito.gov.ir/Home/ServiceDesk> برای ارائه خدمت صدور تاییدیه فنی نرم افزار، در صورت کامل بودن مدارک متقاضی و عدم وجود مشکل در درخواست وارده، پایبند باشد.
- سازمان متعهد می شود جهت ارائه خدمت، صرفاً مدارک اعلام شده در میز خدمت سازمان را از خدمت گیرنده دریافت نماید.
- سازمان متعهد می شود که به فرایندهای اعلام شده در میز خدمت سازمان، جهت ارائه خدمت پایبند باشد.
- سازمان متعهد می شود سامانه میز خدمت سازمان و نیز سامانه ارائه خدمت را به صورت ۷*۲۴ جهت سرویس دهی به متقاضیان در دسترس باشد و در صورت بروز هر نوع مشکلی که منجر به از دسترس خارج شدن این سامانه شود، اطلاع رسانی شفاف در این خصوص انجام دهد.

- سازمان متعهد می شود در صورت دریافت شکایت از ارائه خدمت از سوی متقاضی، بدون جانبداری و با رعایت انصاف و عدالت، رسیدگی به شکایت را دستور کار قرار دهد.
 - سازمان متعهد می شود هر نوع تغییری در فرآیندها، سامانه‌ها، مدارک و ضوابط ارائه خدمت را از طریق میز خدمت سازمان اطلاع رسانی نماید.
 - سازمان متعهد می شود نسبت به پاسخگویی سوالات متقاضیان با اولویت بالا در کانال‌های معرفی شده در میز خدمت سازمان، تمام تلاش و اهتمام خود را به کار گیرد.
 - سازمان متعهد می شود تعداد دفعات مراجعه فیزیکی متقاضی از تعداد دفعات اعلامی در میز خدمت سازمان بیشتر نباشد.
 - سازمان متعهد می شود به محض صدور مجوز متقاضی آن را در آدرس <https://ito.gov.ir/page/certificates> جهت بهره‌برداری متقاضیان بارگذاری نماید
 - سازمان متعهد می شود کارشناسان این سازمان نسبت به رعایت ادب، احترام، متانت و صبوری در فرایند پاسخگویی به متقاضیان خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهند.
- تعهدات خدمت‌گیرنده ایران در خصوص خدمت **صدور تاییدیه فنی نرم افزار** به شرح زیر می‌باشد:
- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه اعلام شده در میز خدمت سازمان، به این دستگاه ارائه نماید.
 - متقاضی متعهد می شود جهت ارائه شکایت خو صرفاً از طریق کانال‌های مجاز معرفی شده در میز خدمت سازمان اقدام نماید.
 - متقاضی متعهد می‌شود در هنگام تکمیل مدارک مورد نیاز نهایت دقت خود جهت تسریع در انجام امور و جلوگیری از دوباره کاری را به خرج دهد.
 - متقاضی متعهد می‌شود نسبت به رعایت ادب، و احترام و متانت و صبوری، در هنگام مراجعه به کارشناسان این سازمان جهت دریافت خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهد.

۵. داده‌های مرتبط با خدمت

در جدول زیر، به‌ازای هر نوع داده ارائه شده توسط طرفین، محدوده و شرایط استفاده از آن داده توسط سازمان طرف دیگر مشخص شده است.

نوع داده	واحد ارائه کننده	واحد دریافت کننده	سطح ذخیره‌سازی	استفاده برای تحلیل عموم و داده‌کاوی	قابلیت نمایش برای عموم	سطح انتشار
----------	------------------	-------------------	----------------	-------------------------------------	------------------------	------------

فرم ها و مدارک ارائه شده	متقاضی	سازمان	کامل	خیر	خیر	سطح سازمان
فایل صادر شده	سازمان	متقاضی	کامل	خیر	بلی	سطح مردم

۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه‌هایی که متقاضی جهت دریافت خدمت باید متحمل شود شامل موارد زیر می‌شود:

خدمت	نوع هزینه (ارائه / پشتیبانی / سایر) - میزان هزینه دریافت شده توسط سازمان ارائه‌دهنده	توضیحات	خدمت
تاییدیه فنی نرم افزار	ارائه (شامل پشتیبانی)	۱۰۰ هزار ریال	

مکانیزم واریز به شرح زیر می‌باشد:

نوع واریز	مالک حساب	مکانیزم واریز
واریز 100 هزار ریال به حساب وزارت اقتصاد و امور دارایی (شماره شبا کشور IR54010000400100090100108)	وزارت اقتصاد و امور دارایی	آنلاین/دستی/

۷. فرآیند حل اختلاف

در صورت وجود اختلاف بین دو سازمان ارائه‌دهنده و دریافت‌کننده خدمت در ارتباط با نحوه اجرای مفاد این توافق‌نامه، این اختلافات در وهله اول باید بین طرفین اختلاف از طریق مذاکره حل شود. در صورت عدم رفع اختلاف از طریق مذاکره، متقاضی می‌تواند از طریق مکانیزم معرفی شده در میز خدمت، شکایت خود را ثبت نماید. شکایت توسط کمیته‌ای در داخل سازمان بررسی و نتیجه آن به متقاضی اعلام می‌گردد.

۸. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا پایان دولت یازدهم اعتبار دارد.

- در دولت بعدی در صورت صلاحدید و نیاز به اعمال تغییر، یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۹. خاتمه توافقنامه

این توافقنامه در نه بند تدوین شده است.