



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

توافقنامه سطح خدمت

خدمت صد و گواهی احراز اصالت و سلامت اداری

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 گواهی احراز اصالت و سلامت اداری برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بناییه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد "مصوب جلسه مورخ ۱۷/۱۳۸۷/۲ کمیسیون اجتماعی که با عنوان لایحه به مجلس شورای اسلامی تقدیم و در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ ۲۹/۲/۱۳۸۷ مجلس با اجرای آزمایشی آن به مدت سه سال موافقت و مطابق اصل یکصد و دوازدهم (۱۱۲) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به مجمع تشخیص مصلحت نظام ارسال گردیده بود با اصلاح و تأیید آن مجمع در تاریخ ۸/۷/۱۳۹۰ به ریاست محترم جمهور ابلاغ گردید. این قانون در تاریخ ۱۳۹۸/۱۱/۶ توسط نمایندگان محترم مجلس به عنوان قانون دائمی لازم الاجرا شد. این گواهی بر اساس ماده ۲۱ این قانون برای تمامی نرم افزارهای مالی و اداری مورد استفاده دستگاه های دولتی صادر می شود. مطابق با این ماده کلیه اشخاص مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند فقط از نرم افزارهای مالی و اداری که در شورای عالی انفورماتیک به ثبت رسیده است استفاده نمایند.. با عنایت به تعیین تکلیف وظایف اجرایی شورای عالی انفورماتیک در مصوبه شماره (۱) جلسه پنجاه و سوم شورای عالی فضای مجازی مورخ ۳۰/۷/۱۳۹۷، امور مربوطه به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و با دستور مقام عالی وزارت به شماره نامه ۱/۱۴۲۵۶۸ مورخ ۱۳۹۷/۱۰/۹ به سازمان فناوری اطلاعات ایران محول شده است.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت صدور گواهی احراز اصالت و سلامت اداری به شرح زیر می باشد:

- سازمان متعهد می‌شود به زمان ارائه شده در میز خدمت سازمان به نشانی <https://ito.gov.ir/Home/ServiceDesk> برای ارائه خدمت صدور گواهی احراز اصالت و سلامت اداری، در صورت کامل بودن مدارک متقاضی و عدم وجود مشکل در درخواست وارده، پایبند باشد.
 - سازمان متعهد می‌شود جهت ارائه خدمت، صرفاً مدارک اعلام شده در میز خدمت سازمان را از خدمت گیرنده دریافت نماید.
 - سازمان متعهد می‌شود که به فرایندهای اعلام شده در میز خدمت سازمان، جهت ارائه خدمت پایبند باشد.
 - سازمان متعهد می‌شود 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، اطلاع‌رسانی شفاف در این خصوص انجام دهد.
 - سازمان متعهد می‌شود 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 می‌شود هر نوع تغییری در فرآیندها، سامانه‌ها، مدارک و ضوابط ارائه خدمت را از طریق میز خدمت سازمان اطلاع‌رسانی نماید.
 - سازمان متعهد می‌شود 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 می‌شود تعداد دفعات مراجعه فیزیکی متقاضی از تعداد دفعات اعلامی در میز خدمت سازمان بیشتر نباشد.
 - سازمان متعهد می‌شود به محض صدور مجوز متقاضی آن را در آدرس <https://ito.gov.ir/page/certificates> جهت بهره‌برداری متقاضیان بارگذاری نماید
 - سازمان متعهد می‌شود 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 گواهی احراز اصالت و سلامت اداری 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 می‌شود جهت ارائه شکایت خود 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 دوباره‌کاری 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 و داده‌کاوی	قابلیت نمایش برای عموم	سطح انتشار
فرم‌ها 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 در حال حاضر رایگان است.

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 سال ۱۴۰۰ اعتبار دارد.

- در دوره 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.