توافقنامه سطح خدمت

توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند

# **مقدمه**

اين توافقنامه سطح خدمات به منزله قراردادی فیمابین سازمان فناوری اطلاعات ايران، در نقش ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از يک سو (که از اين پس با عنوان سازمان خوانده می‌شود) و شرکت‌ها، دستگاه‌های دولتی و مردمی که خواهان دريافت خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند هستند در نقش دريافت‌کننده خدمات الکترونیکی از سوی ديگر (از اين پس با نام متقاضی خوانده می‌شود)، ارائه می‌شود. اين توافقنامه بر تکالیف و مسئولیت‌های هر دو رکن، عملکرد و کیفیت موردانتظار از خدمات ارائه شده و در نهايت، جرايم درنظر گرفته شده در صورت تخطی از کیفیت مورد انتظار تمرکز دارد.

# **هدف**

هدف از اين توافقنامه سطح خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند اين است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه‌های اجرایی در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، سهولت و احراز هویت کاربران جهت دریافت خدمات برای خدمت گیرندگان پشتیبانی شود. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص اين خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

# **مسئولیت**

در این پروژه ضمن رعایت قوانین و مقررات بالادستی حوزه فناوری اطلاعات، با حفظ محرمانگی و حریم خصوصی کاربران، کلیه خدمات دولت هوشمند شامل خدمات مستقیم دستگاه‌های اجرایی، استانی و سامانه‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی، با سه سطح احراز هویت توسعه می‌یابد . این سامانه به دو طریق خدمات را از دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی و استانی دریافت می‌کند: در حالت اول خدمات به‌طور مستقیم خدمات متناسب با احراز هویت موردنیاز در اختیار کاربر قرار می‌گیرد. این خدمات به‌صورت وب‌سرویس در بستر امن شبکه ملی اطلاعات از دستگاه خدمت دهنده دریافت و پیاده‌سازی می‌شوند. در حالت دوم درگاه‌های دستگاه‌های اجرای و استانی به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از طریق احراز هویت یکپارچه اتصال می‌یابند. به‌طوری‌که کاربر قادر است بدون ورود و احراز هویت مجدد، به هر یک از سامانه‌های الکترونیکی کشور همانند تأمین اجتماعی، شهرداری و ... ورود نماید و خدمات را دریافت کند.

# **تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرايی**

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ايران درخصوص خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند به شرح زير می‌باشد:

1. سازمان متعهد می‌شود به زمان ارائه شده در میزخدمت سازمان به نشانی <https://sso.ito.gov.ir> برای خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند پایبند باشد.
2. سازمان متعهد می‌شود سامانه ارائه خدمت را به صورت 7\*24 جهت سرویس‌دهی به متقاضیان در دسترس باشد و در صورت بروز هر نوع مشکلی که منجر به از دسترس خارج شدن اين سامانه شود، اطلاع‌رسانی شفاف در اين خصوص انجام دهد.
3. 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 در دستور کار قرار دهد.
4. سازمان متعهد می‌شود هر نوع تغییر در فرآیندها، سامانه، مدارک و ضوابط ارائه خدمت را از طریق میزخدمت سازمان اطلاع‌رسانی نماید.
5. سازمان متعهد می‌شود کارشناسان این سازمان نسبت به رعایت ادب، احترام، متانت و صبوری در فرآیند پاسخگویی به متقاضیان خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهند.
6. سازمان متعهد می‌شود سهولت دسترسی کاربران به خدمات در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند را تضمین نماید.

تعهدات خدمت‌گیرنده درخصوص خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند به شرح زیر می‌باشد:

* متقاضی متعهد می‌شود جهت ارائه شکایت خود، صرفاً از طریق کانال‌های مجاز معرفی شده در میزخدمت 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، متانت‌ و صبوری در هنگام مراجعه به کارشناسان این سازمان جهت دریافت خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهد.

# **هزینه‌ها و پرداخت‌ها**

این خدمت به صورت رایگان صورت می‌پذیرد و در حال حاضر تعرفه‌ای جهت خدمت توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند برای متقاضیان وجود ندارد.

# **دوره عملکرد**

این توافقنامه تا پایان سال 1403 اعتبار دارد.

# **خاتمه توافقنامه**

این توافقنامه در هفت بند تدوین شده است.