

توافقنامه سطح خدمت

راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات

سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱. مقدمه

این توافقنامه سطح خدمات به منزله قراردادی فیما بین سازمان فناوری اطلاعات ایران، در نقش ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از یک سو (که از این پس با عنوان سازمان خوانده می‌شود) و شرکت‌ها، دستگاه‌های دولتی و مردمی که خواهان دریافت خدمت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات هستند در نقش دریافت‌کننده خدمات الکترونیکی از سوی دیگر (از این پس با نام متقاضی خوانده می‌شود)، ارائه می‌شود. این توافقنامه بر تکالیف و مسئولیت‌های هر دو رکن، عملکرد و کیفیت موردانتظار از خدمات ارائه شده و در نهایت، جرایم در نظر گرفته شده در صورت تخطی از کیفیت موردانتظار تمرکز دارد.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، کیفیت تحویل این خدمت برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

یکپارچه سازی اطلاعات و خدمات در راستای تحقق دولت الکترونیک نیازمند وجود بستری برای تبادل و به اشتراک‌گذاری داده‌ها، اطلاعات و خدمات است. این عمل در لایه‌های مختلف و در فرایندهای کاری ارائه خدمات صورت می‌گیرد. پیاده سازی دولت الکترونیک نیازمند آن است که تمامی سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات خود داده‌ها را در دسترس سایرین قرار دهند و با استفاده از فناوری اطلاعات تسهیل در کسب و کار و ارائه هر چه سریعتر خدمت را فراهم آورند که این مهم تنها از طریق اتصال به بستر نرم افزاری مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB) دست می‌یابد.

GSB مخفف شده Government Service Bus به مفهوم بستر نرم افزاری مرکز تبادل یکپارچه اطلاعات و یکی از ارکان اصلی توسعه زیرساخت دولت الکترونیک می‌باشد. GSB در حقیقت بستر مشترکی است که در آن برای تسهیل تبادل اطلاعات ناهمگون دولت، سیستم‌های واسطه نرم افزاری و سخت افزاری با ساختار یکپارچه طراحی شده است تا رد و بدل اطلاعات میان سازمانهای دولتی به صورت امن و در حداقل زمان ممکن انجام گیرد.

در این زیرخدمت بعد از ارائه اطلاعات مورد نیاز توسط دستگاه متقاضی به سازمان فناوری اطلاعات ایران، با هماهنگی با دستگاه، وب سرویس درخواستی در مرکز ملی تبادل اطلاعات پیاده سازی و عملیاتی خواهد شد.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات به شرح زیر می‌باشد:

- سازمان متعهد می‌شود به زمان ارائه شده در میز خدمت سازمان به نشانی <https://ito.gov.ir/Home/ServiceDesk> برای خدمت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات، 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، اطلاع رسانی 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 اطلاع رسانی 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 کارشناسان این سازمان نسبت به رعایت ادب، احترام، متانت و صبوری در فرایند پاسخگویی به متقاضیان خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهند.
- سامان متعهد می‌شود تبادل وب سرویس بین دستگاه‌های اجرایی و متقاضی محرمانه بماند و سازمان هیچ دسترسی به این داده‌ها نداشته باشد.
- سازمان متعهد می‌شود از داده‌های ثبت شده در سیستم حفاظت کامل را انجام دهد.
- سازمان متعهد می‌شود در صورتی که قطعی در سرویس های ارائه شده از جانب سازمان فناوری اطلاعات باشد به روش مقتضی اطلاع رسانی در این خصوص اعلام بدارد

تعهدات خدمت گیرنده ایران در خصوص خدمت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات شرح زیر می‌باشد:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق روش 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 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.
- متقاضی متعهد می‌شود هیچ نوع ذخیره سازی و سو استفاده احتمالی از وب سرویس دریافتی از مرکز ملی تبادل اطلاعات را نداشته باشد.

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 ذخیره سازی	استفاده برای تحلیل و داده کاوی	قابلیت نمایش برای عموم	سطح انتشار
فرم ها و مدارک ارائه شده	متقاضی	سازمان	کامل	خیر	خیر	سطح سازمان
اطلاعات وب سرویس	دستگاه اجرایی	سازمان	کامل	خیر	خیر	عدم انتشار

۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

این خدمت به صورت رایگان صورت می‌پذیرد و در حال حاضر تعرفه‌ای جهت راهبری دریافت سرویس از مرکز ملی تبادل اطلاعات برای دستگاه‌های اجرایی کشور وجود ندارد. چنانچه متقاضی کسب و کار باشد مطابق با قرارداد منعقد شده هزینه سرویس دریافت خواهد شد.

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 ۱۴۰۱ اعتبار دارد.

۹. خاتمه توافقنامه

این توافقنامه در نه بند تدوین شده است.