



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

توافقنامه سطح خدمت

خدمت صدور گواهی ارزیابی امنیت محصولات فاوا

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 شرکت‌های فناوری اطلاعات متقاضی گواهی ارزیابی امنیتی محصولات 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 این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، کیفیت تحویل گواهی ارزیابی امنیتی محصولات فاوا برای خدمت‌گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافقی دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

با توجه به روزافزونی که در محصولات حوزه فضا وجود دارد و با عنایت به این نکته که در تمامی زیرساخت‌های حیاتی، حساس و مهم کشور بصورت کاملاً گسترده از این محصولات استفاده می‌شود، امنیت محصولات مذکور در امنیت سازمان‌ها و به تبع آن کل کشور بسیار حائز اهمیت می‌باشد. لذا وجود تهدیدات در فضای تولید و تبادل اطلاعات، ارزیابی امنیتی محصولات مورد استفاده در این حوزه را امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. بدیهی است که استفاده از محصولات امن منجر به ارتقای امنیت شبکه ملی خواهد شد و از خسارات احتمالی ناشی از بکارگیری محصولات ناامن پیشگیری خواهد شد. در این راستا تایید صحت عملکرد محصولات توسط مراجع بالادستی که همان مرکز مدیریت راهبردی افتا و سازمان فناوری اطلاعات هستند صورت می‌گیرد.

ارزیابی امنیتی محصولات با اهداف زیر انجام می‌شود:

- حصول اطمینان از امنیت محصولات مورد استفاده در دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری
- حمایت از طراحی و توسعه محصولات افتا و ضدبدافزار بومی
- شناسایی شرکت‌های بومی تولیدکننده محصولات
- شناسایی محصولات بومی و مشخصه فنی آن‌ها
- رونق کسب و کار در حوزه محصولات و شرکت‌ها: منع خرید محصولات خارجی منجر به فعال شدن شرکت‌های داخلی و رونق تولید محصولات بومی می‌گردد

- برقراری امکان ارتباط با تولیدکنندگان بومی، اطلاع یافتن سازمان از فعالیت و مشکلات ایشان

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت صدور گواهی ارزیابی امنیتی محصولات فاوا 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 صدور گواهی ارزیابی امنیتی محصولات فاوا، 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 و یا در درگاه تخصصی <https://sec.ito.gov.ir/eramrequest> 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 فرایندها، سامانه ها، 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 کانال های 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 بهره برداری 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 خدمت گیرنده ایران در خصوص خدمت صدور گواهی ارزیابی امنیتی محصولات فاوا به شرح زیر می باشد:

- 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 خود صرفاً از طریق کانال های مجاز معرفی شده در میز خدمت سازمان اقدام نماید.

- متقاضی متعهد می‌شود در هنگام تکمیل مدارک مورد نیاز نهایت دقت، صداقت خود جهت تسریع در انجام امور و جلوگیری از دوباره کاری را به خرج دهد. هر نوع عواقب ناشی از تکمیل نادرست فرم‌ها و یا عدم صداقت متقاضی در هنگام تکمیل فرم‌های درخواستی بر عهده خود متقاضی می‌باشد.
- 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 جهت ارزیابی امنیتی محصول صرفاً به آزمایشگاه‌های مجاز معرفی شده توسط سازمان، مراجعه نماید.

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
فرم‌ها و مدارک ارائه شده	متقاضی	سازمان	کامل	خیر	خیر	سطح سازمان
فایل مجوز 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

صدور گواهی ارز یابی امنیتی سایر محصولات فاوا	به توافق بین متقاضی و آزمایشگاه ارزیاب بستگی دارد. لیست آزمایشگاه‌ها در میز خدمت ارائه شده 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 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.