



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

توافقنامه سطح خدمت

ارائه خدمت کسب و کارهای نوپا

سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱. مقدمه

این توافقنامه 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 کسب و کارهای نوپا متقاضی خدمت، ارائه خدمات کسب و کارهای نوپا در نقش دریافت کننده خدمات الکترونیکی از سوی دیگر (از این پس با نام متقاضی خوانده می شود)، ارائه می شود. این توافقنامه 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 توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، کیفیت تحویل خدمات به کسب و کارهای نوپا 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

سامانه ملی ایران نوآفرین سامانه ای جامع در حوزه نوآفرینی کشور است تا امکان رشد و شکوفایی در این حوزه را از طریق تسهیل دسترسی به اطلاعات و امکانات مورد نیاز ذینفعان اصلی این حوزه و یکپارچه سازی آنها، فراهم آورد. این سامانه که به همت سازمان فناوری اطلاعات ایران با همکاری معاونت علمی و فرهنگی ریاست جمهوری، سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور و صندوق نوآوری و شکوفایی کشور؛ راه اندازی شده است از این پس به عنوان سکوی جامع کسب و کار نوپا ارائه خدمت خواهد نمود. سکوی مذکور از طریق متمرکز سازی، یکپارچه نمودن و تسهیل فرصت های دریافت خدمات و تسهیلات مختلف در حوزه های نوآوری، هوشمندی، اقتصاد و تحول دیجیتال، مالی، مشاوره، بازاریابی و سایر حوزه های حمایتی اقدامی موثر در توسعه زیست بوم نوآفرینی، رشد پایدار اقتصاد کشور، ایجاد اشتغال و حرکت کشور به سوی نوآوری و فناوری های نوین در کشور خواهد بود.

همچنین این سامانه در تلاش است طرح نوآفرین را که تاریخ ۰۱/۰۳/۱۳۹۸ به تصویب هیئت محترم وزیران رسیده است عملیاتی نموده و دریافت خدمات مبتنی بر طرح فوق را برای جامعه نوآفرین کشور تسهیل نماید. برخی از مأموریت های این سامانه:

- ساده سازی، ایجاد شفافیت و یکپارچه سازی فرآیند ارائه خدمات
- تسهیل سرمایه گذاری در شرکت های نوپا و ارائه مشوق ها به آنها
- تسهیل ارتباط فعالان حوزه کارآفرینی با مراکز دانشگاهی، علمی تحقیقاتی و مراکز رشد
- ایجاد و تشویق کسب و کارهای نوآور و خلاق

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت ارائه خدمات به کسب و کارهای نوپا 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 خدمات به کسب و کارهای نوپا، 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://irannoafarin.ir> 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 ۲۴*۷ 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، 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 که امنیت اطلاعات ثبت نام کنندگان را حفظ نماید. برای جلوگیری از هرگونه دسترسی غیرمجاز و افشای اطلاعات، از همه راه های ممکن استفاده می شود. به منظور حفظ حریم شخصی کاربران کلیه اطلاعات ثبت شده آن ها در سرور امن نگهداری می شود.
- 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.
- از آنجایی که اطلاعات وارد شده در سامانه خدمت، توسط متقاضیان تکمیل می شود، سامانه خدمت نسبت به صحت اطلاعات دریافتی از آنان مسئول نبوده و مسئولیت صحت اطلاعات مرتبط با ثبت نام کنندگان بر عهده خود آن ها ست. همچنین سامانه مذکور تعهدی نسبت به دقت یا کامل بودن اطلاعات و گزارشات حاصله از آن ندارد.
- سامانه خدمت ممکن است به سایت های دیگر پیوند یابد. این سایت ها تحت مالکیت طرف سوم است و سامانه هیچ مسئولیتی در قبال در دسترس بودن آن ها و شرایط استفاده از آن ها ندارد. برای اطلاع از این موارد لازم است به قوانین و مقررات سایت مقصد مراجعه شود.

تعهدات خدمت گیرنده ایران در خصوص خدمت ارائه خدمات به کسب و کارهای نوپا 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 می شود 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 فرم ها و یا عدم صداقت متقاضی در هنگام تکمیل فرم های درخواستی بر عهده خود متقاضی می باشد.
- متقاضی متعهد می شود 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 می شوند، در صورت تغییر اطلاعاتی مانند اطلاعات تماس، همکاران، و ...، در اسرع وقت نسبت به بروزرسانی اطلاعات در سایت، اقدام نمایند.

۵. داده های مرتبط با خدمت

در جدول زیر، به ازای 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	بلی	خیر	سطح سازمان
اطلاعات داشبرد استارت آپها	سازمان	عموم مردم	کامل	بلی	بلی	سطح مردم

۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

این خدمت به تمامی کسب و کارهایی که حایز شرایط مندرج برای دریافت خدمت در میز خدمت سازمان هستند، به صورت رایگان ارائه می‌شود.

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.