

توافقنامه سطح خدمت

صدور گواهینامه رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات مراکز داده

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 شرکت ها، دستگاه های دولتی و مردمی که خواهان دریافت خدمت صدور گواهینامه رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات مراکز داده هستند 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 صدور گواهینامه رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات مراکز داده 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، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

با توجه به اهمیت و نقش حیاتی مراکز داده بعنوان صنعت مادر و استراتژیک در فضای مجازی و لزوم توسعه ارائه خدمات کاربردی در کشور و به منظور ایجاد انگیزه با رویکرد حمایت و ارزش گذاری در چارچوب رقابت در ارتقای فناوری، مزیت در افزایش کیفیت، انطباق با تقاضای بازار و ایجاد توازن مطلوب، براساس الزامات اسناد بالادستی و اهداف و تکالیف قانونی و همچنین به استناد مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در راستای حمایت از سرمایه گذاری بخش خصوصی و صیانت از حقوق ارائه دهندگان و استفاده کنندگان از خدمات مراکز داده، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) شناسایی، ساماندهی و رتبه بندی مراکز داده بخش غیردولتی (خصوصی و تعاونی) را حسب توافق نامه همکاری با سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور برای بروز سپاری این خدمت را در دستور کار خود قرار داده است.

در این راستا فراخوان - هایی در تاریخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۶ برای رتبه بندی مراکز داده موجود در کشور و مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۶ برای شرکت های ارایه دهنده خدمات ممیزی مراکز مذکور اقدام نمود که باتوجه به گذشت حدود دو سال و نیم با انتقاد و عدم استقبال فعالین مرکز داده مواجه گردید که اهم دلایل ایشان ایراد به معیارهای رتبه - بندی (استفاده از معیارهای بومی تحت عنوان DC100) تضاد با استانداردهای بین المللی، کیفی بودن معیارها، عدم اطلاع مراکز داده از استانداردهای ارزیابی در زمان پیاده سازی مرکز داده و هزینه بالای رتبه بندی و... می - باشد که حسب آسیب - شناسی انجام گرفته، مقرر گردید بازنگری فرآیند رتبه بندی در دستور کار قرار گیرد و باتوجه به رویکرد استفاده از ظرفیت انجمن های تخصصی غیردولتی مرتبط با موضوع و حسب اعلام آمادگی سازمان نظام صنفی رایانه - ای کشور جهت همکاری در رتبه - بندی مراکز داده، تدوین اسناد لازم با همکاری سازمان مذکور در دستور کار قرار گرفت که مجموعه اسناد مشتمل بر آگهی فراخوان شناسایی، ساماندهی و رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات مرکز

داده، شرایط و ضوابط حاکم بر گواهی رتبه - بندی، ضوابط رتبه - بندی، پیوست فنی (باریکرد استفاده از ۱۵ استاندارد بین - المللی مطرح در ایجاد مراکز داده)، پیوست امنیتی و حقوقی، پیوست زیست محیطی تدوین گردیده است و با ایجاد کارگروه تخصصی ارزیابی و ممیزی مراکز داده عمومی با حضور نمایندگان دولتی، بخش خصوصی، دانشگاهی و اتاقهای اصناف، بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران در سازمان نصر نسبت به انجام فعالیت - های مربوط به صدور گواهینامه - های رتبه بندی مراکز داده و نظارت و مدیریت بر نهادهای ارائه دهنده خدمات ممیزی مراکز داده اقدام شده است.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص ارائه گواهینامه رتبه بندی ارائه دهنده گان خدمات مراکز داده 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 خدمت ارائه گواهینامه رتبه بندی ارائه دهنده گان خدمات مراکز داده 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 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 کارشناسان این سازمان نسبت به رعایت ادب، احترام، متانت و صبوری در فرایند پاسخگویی به متقاضیان خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهند.
- سازمان متعهد می شود از داده های ثبت شده در سیستم حفاظت کامل را انجام دهد.
- سازمان متعهد می شود حداکثر میزان نارسایی در خدمات را در قرارداد منعقد با مشتری اعلام بدارد و از آن تخطی نماید و در صورت تخطی از آن در صورتیکه مشخص گردد نارسایی در خدمت از جانب سازمان بوده است، نسبت به ارائه تخفیف به مشتری مطابق با اصول حاکم بر قرارداد اقدام نماید.

تعهدات خدمت گیرنده ایران در خصوص خدمت ارائه خدمات مرکز داده شرح زیر می باشد:

- 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 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 خود جهت تسریع در انجام امور و جلوگیری از دوباره کاری را به خرج دهد.
- 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.
- در صورتی که علت ایجاد قطعی یا نارسایی خدمت، ناشی از عملیاتی باشد که خود مشتری انجام داده است. یا توسط شخص دیگری با استفاده از حق دسترسی مشتری انجام شده باشد، مسئولیت آن با مشتری است و مشمول تخفیف یا مزایای ذکر شده در قرارداد نمی شود.

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
اطلاعات ارائه شده متقاضی	متقاضی	سازمان	کامل	خیر	خیر	برای متقاضی

۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

میزان هزینه بر اساس میزان استفاده از ارائه گواهینامه رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات مراکز داده و بر اساس تعرفه‌های اعلام شده در میز خدمت سازمان می‌باشد

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.