

توافقنامه سطح خدمت

خدمت توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه‌های اجرایی با مردم و کسب و کارها

۱. مقدمه

این توافق نامه سطح خدمات به منزله قراردادی فیمابین 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 توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها هستند در نقش دریافت کننده خدمات الکترونیکی از سوی دیگر (از این پس با نام متقاضی خوانده می شود)، ارائه می شود. این توافق نامه بر تکالیف و مسئولیت های هر دو رکن، عملکرد و کیفیت موردانتظار از خدمات ارائه شده و در نهایت، جرایم درنظر گرفته شده در صورت تخطی از کیفیت موردانتظار تمرکز دارد.

۲. هدف

هدف از این توافق نامه سطح خدمت توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها 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

به منظور یکپارچه سازی راهکارهای تبادل داده پیام بین مردم با دستگاه های اجرایی، کاهش زمینه تخلفات در تبادل پیام با مردم، از جمله جعل، کلاهبرداری و نقض حریم خصوصی و همچنین صرفه جویی در هزینه های دولت و آمادگی برای پاسخگویی سریع به نیازهای ارتباطی با مردم، به ویژه در شرایط بحران سازمان فناوری اطلاعات ایران اقدام به راه اندازی سامانه یکپارچه پیام ایران کرده است.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها 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 توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها، در صورت کامل بودن مدارک متقاضی و عدم وجود مشکل در درخواست وارده، پایبند باشد.
- سازمان متعهد می شود جهت ارائه خدمت، صرفا 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 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 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 می شود تبادل نامه بین دستگاه های اجرایی و متقاضی محرمانه بماند و سازمان هیچ دسترسی به این داده ها نداشته باشد.
- سازمان متعهد می شود از داده های ثبت شده در سیستم حفاظت کامل را انجام دهد.
- سازمان متعهد می شود نهایت تلاش خود را برای افزایش کانال های ارتباطی با سامانه پیام ایران را به خرج دهد.

تعهدات خدمت گیرنده ایران در خصوص خدمت توسعه و نگهداری زیر ساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها 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.
- متقاضی متعهد می شود که نام کاربری و کلمه عبور خود را در اختیار فرد یا شخصیت حقوقی دیگری قرار ندهد در غیر این صورت بروز هر نوع اتفاق یا حادثه غیر مترقبه در خصوص سواستفاده احتمالی از نامه های مرتبط با متقاضی بر عهده متقاضی می باشد.

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	مقتضای	سازمان	کامل	خیر	خیر	سطح سازمان
نامه های مرتبط با مقتضای	دستگاه اجرایی	مقتضای	کامل	خیر	خیر	انتشار فقط برای خود مقتضای

۶. هزینه ها و پرداخت ها

این خدمت به صورت رایگان صورت می پذیرد و در حال حاضر تعرفه ای جهت توسعه و نگهداری زیرساخت فنی تعاملی دستگاه های اجرایی با مردم و کسب و کارها وجود ندارد.

۷. فرآیند حل اختلاف

در صورت وجود اختلاف بین دو سازمان ارائه دهنده و دریافت کننده خدمت در ارتباط با نحوه اجرای مفاد این توافق نامه، این اختلافات در وهله اول باید بین طرفین اختلاف از طریق مذاکره حل شود. در صورت عدم رفع اختلاف از طریق مذاکره، مقتضای می تواند از طریق مکانیزم معرفی شده در میز خدمت، شکایت خود را ثبت نماید. شکایت توسط کمیته ای در داخل سازمان بررسی و نتیجه آن به مقتضای اعلام می گردد.

۸. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا پایان ۱۴۰۰ اعتبار دارد.

۹. خاتمه توافقنامه

این توافقنامه در نه بند تدوین شده است.