



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

توافقنامه سطح خدمت

خدمت رسیدگی و پاسخگویی به آسیب پذیری ها و حوادث در فضای تولید و تبادل اطلاعات

سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱. مقدمه

این توافقنامه سطح خدمات به منزله قراردادی فی‌مابین سازمان فناوری اطلاعات ایران، در نقش ارائه‌دهنده خدمت رسیدگی و پاسخگویی به آسیب‌پذیری‌ها و حوادث در فضای تولید و تبادل اطلاعات از یک سو (که از این پس با عنوان سازمان خوانده می‌شود) و دستگاه‌های دولتی و شرکت‌هایی که خواهان دریافت خدمت فوق 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 درنظر 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 خدمت رسیدگی و پاسخگویی به آسیب‌پذیری‌ها و حوادث در فضای تولید و تبادل اطلاعات برای خدمت‌گیرندگان 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

با توجه به اهمیت پاسخگویی به رخدادهای فضای تبادل اطلاعات و ایجاد مراکز پاسخگویی به حوادث فضای مجازی که در اکثر کشورها تحت عنوان مراکز CERT انجام شده است، مرکز ماهر به عنوان CERT ملی ایران در سال ۸۷ ایجاد و در سطح ملی فعالیت گسترده‌ای را برای پیشگیری و مقابله با حوادث فضای تبادل اطلاعات بعهدہ دارد. مرکز مدیریت امداد و هماهنگی رخدادهای رایانه‌ای (ماهر) به طور کلی سه دسته خدمت زیر را ارائه می‌نماید.

• فعالیت‌های امداد و واکنشی:

رسیدگی فوری به حوادث فضای مجازی بر اساس درخواست سازمان‌ها

• فعالیت‌های پیشگیرانه:

ارایه هشدارها، اعلانات، مخاطرات، و ضعف‌های سامانه‌ها در سطح ملی و انتشار بسته‌های راهنما برای مقاوم‌سازی سامانه‌ها

• فعالیت‌های ارتقاء سطح کیفیت امنیت:

ارایه کارگاه‌ها و آموزش‌های امنیت بر اساس اقتضائات فناوری‌های روز

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران در خصوص خدمت ر سیدگی و پاسخگویی به آسیب‌پذیری‌ها و حوادث در فضای تولید و 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 ارائه خدمت ر سیدگی و پاسخگویی به آسیب‌پذیری‌ها و حوادث در فضای تولید و 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 خدمت‌گیرنده 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 درگاه مرکز ماهر به نشانی <https://cert.ir> به عنوان پل ارتباطی خدمت را به صورت ۲۴*۷ جهت سرویس‌دهی به متقاضیان در دسترس باشد و در صورت بروز هر نوع مشکلی که منجر به از دسترس خارج شدن این سامانه شود، اطلاع‌رسانی 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 اطلاع‌رسانی 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.
- سازمان متعهد می‌شود تمامی خدمات مشاوره و هشدارهای در خصوص تهدیدات قریب الوقوع را از طریق درگاه مرکز ماهر به نشانی <https://cert.ir> در اختیار عموم قرار دهد.
- سازمان متعهد می‌شود نسبت به برگزاری دوره‌های امنیتی مورد نیاز برای واجدین صلاحیت و نیز اطلاع‌رسانی این دوره‌ها به متقاضیان، اهتمام ورزد.
- سازمان متعهد می‌شود در صورت یافتن تهدیدی برای هر یک از سامانه‌های متقاضیان از سایر منابع، اطلاع‌رسانی دقیق و شفافی به متقاضیان داشته باشد.
- مرکز ماهر متعهد می‌شود در صورت بروز حادثه امنیتی در صورت تقاضای متقاضی در سریع‌ترین زمان ممکن نسبت به اعزام تیم‌های بررسی‌کننده سیستم‌ها با رعایت شرایط و ضوابط اقدام نماید.

تعهدات خدمت‌گیرنده ایران در خصوص خدمت رسیدگی و پاسخگویی به آسیب‌پذیری‌ها و حوادث در فضای تولید و 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 دوباره‌کاری 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 جهت جلوگیری از وقوع حوادث امنیتی، نسبت به انجام آخرین اقدامات امنیتی در خصوص هشدارها و اطلاع‌رسانی‌های مرکز ماهر در سامانه‌های خود اهتمام ورزد.
- متقاضی متعهد می‌شود در صورت دریافت هشدار مستقیم از مرکز ماهر نسبت به سامانه‌های خود، به صورت خیلی سریع اقدامات لازم جهت رفع آسیب‌پذیری و یا تهدیدها را انجام دهد.
- متقاضی متعهد می‌شود در صورت نیاز و تایید خود متقاضی، دسترسی‌های مورد نیاز جهت ارزیابی فنی حوادث رخ داده را به مرکز ماهر ارائه 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 ذخیره‌سازی	استفاده برای تحلیل و داده‌کاوی	قابلیت نمایش برای عموم	سطح انتشار
فرم‌ها و مدارک ارائه شده	متقاضی	سازمان	کامل	خیر	خیر	سطح سازمان

گزارش	مرکز ماهر	متقاضی /	کامل	خیر	بلی (در صورت نیاز	مردم
فنی رخداد		مردم (در صورت			به هشدار)	
یا حادثه		نیاز)				
امنیتی						
متقاضی						

۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هر یک از خدمات مرکز ماهر تعرفه‌های مرتبط با خودش را دارد. به طور مثال هزینه‌های کلاس‌های آموزشی برای متقاضیان متفاوت می‌باشد. و یا هزینه شرکت درگاه در مسابقه کلاه سفید بر عهده خود متقاضی می‌باشد. بنابراین نمی‌توان ارائه هزینه در خصوص خدمات مختلف مرکز ماهر نمود. هزینه‌ها بر اساس توافق طرفین اعمال 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 شهریور ۱۴۰۰ 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.