توافق‌نامه سطح خدمات(SLA)

این توافق مابین سازمان فناوری اطلاعات ایران و کاربران بهره‌بردار از سامانه خدمات الکترونیک می باشد.

هدف

این توافق‌نامه با هدف تعیین سطح خدمات، شاخص‌های عملکرد، مسئولیت‌ها و تعهدات طرفین در ارائه و پشتیبانی از سامانه خدمات الکترونیک سازمان فناوری اطلاعات ایران تنظیم شده است.

دامنه خدمات

خدمات مشمول این توافق‌نامه شامل موارد زیر است:

- ارائه دسترسی به سامانه خدمات الکترونیک جهت ثبت، پیگیری و دریافت خدمات سازمان
- پشتیبانی فنی و پاسخگویی به کاربران
- نگهداری، پایش و به‌روزرسانی زیرساخت‌ها
- اطمینان از امنیت، صحت داده‌ها و تداوم ارائه خدمت

سطح خدمات و شاخص‌های کلیدی عملکرد

نوع خدمت	زمان پاسخگویی اولیه	زمان رفع مشکل	سطح دسترس‌پذیری ماهانه
بحرانی (توقف کامل سامانه)	کمتر از ۱ ساعت	کمتر از ۴ ساعت	%۹۹.۹
مهم (اختلال جزئی در سرویس‌های اصلی)	کمتر از ۲ ساعت	کمتر از ۸ ساعت	%۹۹.۵
عادی (درخواست‌های عمومی یا بهبود)	کمتر از ۴ ساعت	کمتر از ۲۴ ساعت	%۹۸

ساعات ارائه خدمات و پشتیبانی

-دسترس‌پذیری سامانه: ۷×۲۴ ساعت

-پشتیبانی فنی: روزهای کاری (شنبه تا چهارشنبه ۸ تا ۱۷، پنج‌شنبه ۸ تا ۱۳)

-در موارد بحرانی، تیم پاسخگویی اضطراری به‌صورت شبانه‌روزی فعال است.

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ایران

- تضمین امنیت اطلاعات و محرمانگی داده‌های کاربران
- رفع مشکلات فنی در بازه‌های زمانی مشخص‌شده
- اطلاع‌رسانی پیشاپیش در خصوص تغییرات، به‌روزرسانی‌ها و قطعی‌های احتمالی
- ارائه گزارش‌های دوره‌ای از عملکرد و سطح خدمات

تعهدات کاربران و دستگاه‌های بهره‌بردار

- استفاده از سامانه صرفاً در چارچوب ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی
- عدم ایجاد تغییر یا دسترسی غیرمجاز
- اعلام دقیق و به‌موقع مشکلات یا نیازمندی‌ها

گزارش‌دهی و نظارت بر عملکرد

سازمان موظف است گزارش‌های زیر را به‌صورت ماهانه ارائه دهد:

- درصد دسترس‌پذیری سامانه
- میانگین زمان پاسخگویی به درخواست‌ها
- آمار رخدادهای بحرانی و نحوه رفع آن‌ها

بازبینی و بازنگریSLA

این توافق‌نامه هر شش ماه یک‌بار بازنگری شده و در صورت نیاز، متناسب با تغییرات فنی یا سیاستی سازمان به‌روزرسانی می‌شود.