**پیوست‌های مصوبات کارگروه**

**پیوست جلسه (9) مصوبه شماره (2):توافقنامه سطح خدمات SLA**

­

**چارچوب تنظیم توافق‌نامه**

1398-1399

مصوب کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیک

چارچوب توافق‌نامه سطح خدمات

**سرویس‌دهنده**

**سیروس گیرنده**

**مرکز ملی تبادل اطلاعات**

فی‌مابین سرویس‌دهنده ، سرویس­گیرنده و مرکز ملی تبادل اطلاعات

**سطح خدمات**(SLA)

مصوب کارگروه تعامل­پذیری دولت الکترونیکی

**فهرست**

[مقدمه 3](#_Toc42420785)

[الف) بخش عمومی توافق‌نامه 4](#_Toc42420786)

[ماده 1. تعاریف و اصطلاحات 4](#_Toc42420787)

[ماده 2. خدمت‌گيرندگان 6](#_Toc42420788)

[ماده 3. نحوه ارائه سرویس 7](#_Toc42420789)

[ماده 4. داده‌های مرتبط با خدمت 10](#_Toc42420790)

[ماده 5. سازمان‌دهی و فرآیندهای کلیدی توافق‌نامه 11](#_Toc42420791)

[ماده 6. ملاحظات عملیاتی 12](#_Toc42420792)

[ماده 7. خرابی، تقلب، نقض امنیت و محرمانگی 12](#_Toc42420793)

[ماده 8. موارد فورس ماژور 14](#_Toc42420794)

[ماده 9. ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنجه‌ها 15](#_Toc42420795)

[ماده 10. سناریوها، شرایط پذیرش و تخطی 16](#_Toc42420796)

[ماده 11. مدت‌زمان لازم برای پاسخ به مشکلات اعلام شده 23](#_Toc42420797)

[ماده 12. جرائم تخطی‌ 23](#_Toc42420798)

[ماده 13. گزارش کیفیت خدمت دریافتی 24](#_Toc42420799)

[ب) مواد مرتبط با خدمت گیرندگان غیردولتی و خدمت گیرندگان دولتی از بخش غیردولتی 25](#_Toc42420800)

[ماده 14. تعرفه‌های مربوط به ارائه و پشتیبانی از خدمت 25](#_Toc42420801)

[ضمیمه 1: محاسبه میزان کاهش کیفیت و دسترس‌پذیری خدمت در سطح شبکه 26](#_Toc42420802)

[سطح دسترس‌پذیری 26](#_Toc42420803)

[زمان کاهش سطح کيفيت خدمات 26](#_Toc42420804)

**چارچوب تنظیم توافق‌نامه سطح خدمات[[1]](#footnote-1) بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات[[2]](#footnote-2)**

مقدمه

به استناد تبصره 2 بند ث ماده 67 قانون برنامه ششم توسعه ج.ا. ايران، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف به ايجاد تمامي زيرساخت­های لازم برای تعامل اطلاعاتي بين دستگاه‌های اجرايي بر بستر شبکه ملي اطلاعات تا سال دوم اجرای قانون برنامه ششم گرديده است. همچنین تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی الکترونیکی به استعلام‌ها صرفاً از طريق مرکز ملي تبادل اطلاعات (NIX) و با استانداردهای فني مربوط مجاز می‌باشد. در اين راستا بر اساس بند الف ماده 68 قانون برنامه ششم توسعه نيز، از پايان سال دوم اجرای قانون، استعلامات هويت اشخاص حقيقي، کالا و خدمات، دارايي­های منقول و غيرمنقول و نشاني مکان­محور به‌صورت الکترونيکي در راستای ايجاد نظام اطلاعات استنادپذير الکترونيکي بايد صورت پذيرد.

از طرف ديگر استعلامات و تبادل اطلاعات بين ارائه­دهندگان و خدمت­گیرندگان دولتي و غيردولتي بر بستر شبکه ملي اطلاعات و مرکز ملي تبادل اطلاعات، بر اساس وظايف و قوانين بالادستي به‌ویژه مواد 67 و 68 قانون برنامه ششم توسعه ج.ا. ايران، مصوبات هیئت‌وزیران (مصوبات شماره 128304/ت52075هـ مورخ 15/10/1395 و شماره 12176/ت55285 هـ مورخ 9/2/1397)، شورای اجرايي فناوری اطلاعات، آيين­نامه اجرايي احصاء کليه استعلامات و ايجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بين دستگاهی مصوب جلسه شماره 54 مورخ 24/09/97 شورای عالي فضای مجازی، مصوبه جلسه شماره 287 مورخ 7/11/1397 کميسيون تنظيم مقررات ارتباطات در خصوص تعرفه تراکنش در مرکز ملي تبادل اطلاعات و بخشنامه شماره 15131/100 مورخ 13/03/1398 سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی صورت مي­پذيرد. در همین راستا سازمان فناوری اطلاعات ایران مجری ایجاد، بهره‌برداری، نگهداری و ارائه خدمات مرکز ملی تبادل اطلاعات می‌باشد.

اين سند به‌عنوان چارچوب توافق‌نامه سطح خدمات در راستای مصوبات شورای عالی فضای مجازی، شورای اجرایی فناوری اطلاعات و کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با رویکرد حفظ کیفیت مورد انتظار، تبیین خطاها و روش جبران یا جرائم مربوط به آن‌ها، برای تبادل و به اشتراک‌گذاری داده‌ها، اطلاعات و خدمات بین سازمان‌های مختلف (دولتی و غیردولتی) به‌صورت امن در مرکز ملی تبادل اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات به‌عنوان مجری این مرکز) و بین سازمان A[[3]](#footnote-3) در نقش ارائه‌دهنده خدمات‌ الکترونیکی از یک‌سو و سازمان B[[4]](#footnote-4) در نقش دریافت‌کننده خدمات الکترونیکی (خدمت‌گیرنده) تدوین شده است. این توافق‌نامه بر تکالیف و مسئولیت‌های هر سه رکن، عملکرد و کیفیت مورد انتظار از خدمت ارائه‌شده و همچنین عملکرد و کیفیت مورد انتظار از مرکز ملی تبادل اطلاعات، تعرفه‌های ارائه خدمت حسب مورد و درنهایت، جرائم در نظر گرفته‌شده در صورت تخطی از کیفیت مورد انتظار تمرکز دارد. تا زمانی که بنا به مفاد توافق منعقده فی‌مابین سه رکن چارچوب توافقنامه سطح خدمات، ارائه یا دریافت خدمات بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات معتبر و دایر باشد، کماکان رعایت اين چارچوب لازم‌الاجرا خواهد بود.

چارچوب توافق‌نامه در دو بخش ارائه می‌شود. بخش الف شامل 11 ماده است که مستقل از نوع (دولتی یا غیردولتی) سازمان‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده مطرح می‌باشند. بخش ب صرفاً به مواردی اختصاص دارد که دریافت خدمت مستلزم پرداخت هزینه بر اساس مصوبه جلسه شماره 287 مورخ 7/11/1397 کميسيون تنظيم مقررات ارتباطات می‌باشد. به‌طور نمونه، می‌توان به حالتی اشاره کرد که ارائه‌دهنده خدمت یک سازمان غیردولتی، و خدمت‌گیرنده یک سازمان دولتی یا غیردولتی است.

الف) بخش عمومی توافق‌نامه

*ماده 1. تعاریف و اصطلاحات*

واژگان به‌کاربرده شده در این مستند، به شرح مشروح ذیل است و سایر واژگان و اصطلاحات دارای معانی متداول عرفی خود هستند:

**مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX):** این مرکز بر اساس ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکي (مصوبه شورای عالی (اجرایی) فناوری اطلاعات به شماره 145/200 مورخ 11/06/1393) و بند «ث» ماده 67 قانون برنامه ششم توسعه کشور ایجاد گردیده است. پایگاه‌های اطلاعات‌پایه مستقیماً به این مرکز متصل بوده و در اجرای آيين‌نامه اجرايي احصاء کليه استعلامات و ايجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بين دستگاهی مصوب جلسه شماره 54 مورخ 24/09/97 شورای عالي فضای مجازی، مرکز ملی تبادل اطلاعات وظیفه تبادل الکترونیکی اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی را بر عهده دارد و کليه استعلام‌ها و تبادلات الکترونيکي صرفاً بايد از طريق اين مرکز انجام گيرد. تبادل اطلاعات خارج از مرکز ملی تبادل اطلاعات به‌موجب قانون برنامه ششم و مصوبات شورای عالی فضای مجازی ممنوع است

در اين راستا مراکز تبادل اطلاعات خوشه­های چندگانه، مراکز تبادل اطلاعات استاني و سایر مراکز تبادل اطلاعات تخصصی پس از کسب تأییدیه شورای اجرايي فناوری اطلاعات جهت ايجاد، جزئی از مرکز ملي تبادل اطلاعات محسوب شده و حسب استانداردها و ضوابط مربوط، با یکدیگر تعامل خواهند داشت.

مرکز ملی تبادل اطلاعات مشتمل بر بخش­های سخت­افزاری، نرم­افزاری و شبکه­ای مي­باشد که به‌صورت لايه­های زير است.

**لایه سخت‌افزاری و شبکه­ای:** اين لایه متشکل از مرکز داده، سرورها، روترها، سوییچ‏ها، فایروال‏ها و سایر مؤلفه‌های حوزه سخت‌افزار و شبکه، با پيش­بيني الزامات مربوط به پشتیان­گیری و وقوع حوادث[[5]](#footnote-5) مي­باشد.

**لایه نرم‏افزاری -گذرگاه اختصاصی خدمات دولتي (GSB):** لایه نرم‌افزاری گذرگاه خدمات دولت‌به‌دولت و خدمات دستگاه‌های اجرايي به بخش غيردولتي يا بالعکس در بستر اختصاصی مستقل از اینترنت و دربرگیرنده سیستم‌عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم‌افزار گذرگاه خدمات است.

**لایه نرم‏افزاری -گذرگاه عمومی خدمات دولتي (PGSB):** لایه نرم‌افزاری گذرگاه خدمات دولت‌به‌دولت و خدمات دستگاه‌های اجرايي به بخش غيردولتي يا بالعکس که به بستر اينترنت متصل می‌باشد و دربرگیرنده سیستم‌عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم‌افزار گذرگاه خدمات است.

**لایه پايش و نظارت:** این لایه که به‌صورت OSS/BSS مطرح مي­باشد، به شکل ماژولار بوده و مدیریت داده، یکپارچگی، مدیریت خدمت‏های هسته‏ای و تعامل در این بخش صورت می‏گیرد. عمدتاً ماژول‏هایی مانند مدیریت ارتباط مشتریان (CRM)، دريافت درخواست و صدور صورتحساب به‌صورت متمرکز، پشتیبانی کسب‌و‌کارها و فرآیندها، مرکز تماس، نظارت و پایش، مدیریت اتصال انتها به انتها، ردیابی موانع و مشکلات، مدیریت هم‏زمانی حوادث و... در این بخش ایجاد می‏شوند.

**لایه امنیت:** تأمین و بهبود مستمر امنيت مرکز تبادل اطلاعات از منظر فيزيکي و الکترونيکي (با در نظر گرفتن کلیه قلمروها اعم از منطقی و فرایندی) از مهم‌ترین موضوعاتی محسوب مي­شود که بايد با پایش مستمر، بررسی آسیب‏پذیری‏ها و وصله‏ها (Patch)، مدیریت حوادث و ارتقاء امنیت با پیاده‏سازی اصول ISMS، محقق گردد.

**نهاد:** کلیه دستگاه‌های مشمول و نامبرده شده در ماده 29 قانون برنامه ششم توسعه ، مؤسسات و شرکت‌های غیردولتی یا خصوصی که با رعایت قوانین و مقررات مربوط به مرکز ملی تبادل اطلاعات متصل شده یا می‌شوند.

**توافق‌نامه سطح خدمات (SLA):** یک توافق‌نامه سه‌جانبه بین مرکز ملی تبادل اطلاعات ، نهاد ارائه‌دهنده خدمات‌ الکترونیکی و خدمت‌گیرنده که با رعایت مفاد این سند و به‌منظور تضمین شاخص‌های سنجش کیفیت خدمات و جبران خسارت توافق، تنظیم و منعقد می‌شود.

**خدمات مرکز ملی تبادل اطلاعات:** عبارت­اند از فراهم نمودن زیرساخت‌های لازم برای انجام تبادل اطلاعات موردنیاز نهادها برای ارائه یا دریافت خدمات الکترونیکی و استعلامات الکترونیکی استنادپذیر مطابق با چارچوب تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات و همچنین آیین‌نامه اجرایی احصای کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب شورای عالی فضای مجازی در این مرکز و اجزای آن با کیفیت مناسب در تبادل اطلاعات بین نهادها به اشخاص حقیقی و حقوقی با استانداردهای فنی مورد تائید وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

**خدمت تبادل اطلاعات(سرویس):** تبادل الکترونیکی بین دو نهاد مبتنی بر خدمات مرکز ملی تبادل اطلاعات به‌منظور ارائه یا دریافت خدمات الکترونیکی یک نهاد از نهاد دیگر، در این سند سرویس و در برخی موارد خدمت نامیده می‌شود.

**ارائه‌دهنده خدمت:** هر یک از نهاد‌های ارائه‌کننده خدمات مبتنی بر بانک­های اطلاعات‌پایه مندرج در رديف 1-3 از ماده 1 آيين­نامه اجرايي احصاء کليه استعلامات و ايجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بين دستگاهی مصوب جلسه شماره 54 مورخ 24/09/97 شورای عالي فضای مجازی یا هر یک از نهاد‌های دیگر که به‌موجب ضوابط و مقررات در مرکز ملی تبادل اطلاعات ارائه خدمت نماید. در اين سند، به ارائه­دهنده خدمت با نهاد A رجوع مي­شود. بايد توجه داشت که مطابق با ماده 2 این سند، گاهی بیش از یک نهاد می‌تواند به عنوان خدمت دهنده تعیین شود.

**خدمت گيرنده :** نهادی که بر بستر مرکز ملي تبادل اطلاعات و اجزای آن، خدمات دريافت مي­نمايند. در اين سند نهاد B به‌عنوان خدمت‌گیرنده تلقی می‌شود. بايد توجه داشت که مطابق با ماده 2 این سند، بیش از یک نهاد می‌تواند به‌عنوان خدمت گیرنده تعیین شود. در این صورت، هرکجا در متن توافق‌نامه سطح خدمات که به خدمت گیرنده اشاره می‌شود، منظور کلیه نهاد‌های خدمت‌گیرنده طبق ماده 2 توافق‌نامه می‌باشد.

**قطعي خدمت تبادل اطلاعات(سرویس):** عبارت­اند از کاهش مقدار شاخص‌های سنجش کیفیت سرویس از سطوح آستانه تعریف‌شده در این سند یا عدم دریافت خدمت از سمت ارائه‌دهنده خدمت یا یکی از اجزا مرکز ملی تبادل اطلاعات

**رسيد خرابي[[6]](#footnote-6):** اعلام وصول گزارش خرابي و يا کاهش سطح کيفيت خدمات(نقض توافقنامه) که از طرف خدمت گیرنده اعلام مي‌شود.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات:** مجموع زمان­هاي کاهش سطح کيفيت خدمات یا نقض توافقنامه

**دوره زمانی ارائه سرویس:** محدوده/های زمان ارائه سرویس که برابر با قوانین و مقررات مربوط به هر نهاد، در قرارداد یا مجوز برقراری سرویس تعیین می‌شود.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات مجاز:** حداکثر فرجه زمانی مجاز کاهش سطح کيفيت خدمات در طول دوره زماني ارائه سرویس.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات غیرمجاز**: حاصل تفريق زمان کاهش سطح کيفيت خدمات مجاز از زمان کاهش سطح کيفيت خدمات. درصورتی‌که حاصل کمتر از صفر باشد، زمان کاهش سطح کيفيت خدمات غیرمجاز برابر صفر منظور مي‌شود.

**تراکنش:** تراکنش به معنی تبادل هر بسته اطلاعات در قالب درخواست و پاسخ استعلام يا ارسال متن، تصویر یا هر نوع داده دیگر از یکخدمت ‌دهنده به یک گیرنده خدمت در مرکز ملی تبادل اطلاعات، مبتنی بر وب‌سرویس یا هر پروتکل تبادل الکترونیکی مصوب دیگر.

**تعرفه تراکنش:** مبلغی که بر اساس مفاد مصوبه جلسه شماره 287 مورخ 7/11/1397 کميسيون تنظيم مقررات ارتباطات از خدمت گیرنده با رعایت بند «ث»ماده 67 ق.ب.ش. و بند «ث» ماده 38 ق.ا.د. حسب مورد، دريافت مي­شود.

**سناریو:** یک سناریو دارای خصوصیاتی شامل ویژگی‌های کیفی، معیار، سنجه و تخطی است که معنای هر یک به شرح زیر است:

**ویژگی‌های کیفی:** آن دسته از خصوصیات که جنبه‌های کیفیت خدمت ارائه‌شده مانند کارایی، دسترس‌پذیری و امنیت را نشان می‌دهند. ‌

**معیار:** معیارهایی که بر اساس آن‌ها ویژگی‌های‌ کیفی ارزیابی می‌شوند.

**سنجه‌:** شیوه، فرمول یا ضابطه‌ای که به کمی کردن یک معیار کمک می‌کند.

**تخطی:** عدم انطباق مقادیر یک معیار از یک ویژگی کیفی که توسط سنجه‌های مرتبط سنجیده می‌شود، بر مقدار مورد انتظار

*ماده 2. خدمت‌گيرندگان*

نهاد‌های گیرنده سرویس منطبق با قوانین و مقررات مربوط، توسط خدمت­دهنده مشخص و به مرکز ملي تبادل اطلاعات معرفي می‌شوند. درصورتی‌که سرویس برای بیش از یک نهاد ارائه شود، فهرست نهادهای مشمول دریافت سرویس (سطر اول) و یا فهرست نهادهایی که مشمول دریافت سرویس نیستند (سطر دوم)، در جدول زیر تکمیل می‌شود.

شایان‌ذکر است، که یک و تنها یکی از سطرهای جدول زیر باید تکمیل شود.

|  |  |
| --- | --- |
| **گیرنده/** **گیرندگان سرویس** | نهاد و یا نهاد‌های خدمت‌گیرنده |
| **نهاد‌های مستثنی** | درصورتی‌که خدمت حالت عمومی داشته و صرفاً تعداد کمی از نهاد‌ها این خدمت را دریافت‌ نمی‌کنند، باید فهرست نهاد‌های مستثنی در این ستون ذکر شود. به‌عبارت‌دیگر، نهاد‌هایی که نام آن‌ها در این ستون ذکر نشده‌ است، مشمول دریافت خدمت خواهند بود. |

*ماده 3. نحوه ارائه سرویس*

تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی به استعلام‌های موردنیاز به‌صورت استنادپذير بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات، که اجزای آن حداقل می‌تواند به دو روش زیر باشد:

* ارائه وب‌سرویس برای تراکنش‌ها
* ارائه رابط‌های برنامه کاربردی (API) برای تراکنش‌ها

*3-1: ضروریات و مفروضات اصلی*

توافق‌نامه سطح خدمات بر پایه مفروضات و اصول زیر می‌باشد:

1. نهاد ارائه‌دهنده خدمت، از مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی برای ارائه خدمات موضوع این توافق‌نامه استفاده می‌کند، فرض می‌شود که شاخص‌ها و اندازه‌های مورداشاره در ماده 9 (سناریوهای ویژگی کیفی، شرایط پذیرش و تخطی)، با در نظر گرفتن کلیه پارامترها، شاخص‌های کیفی، محدودیت‌ها، چالش‌ها و ملاحظات اجرایی مربوط به اجزا مرکز ملی تبادل اطلاعات اعم از خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی محاسبه و ارائه‌شده است.

توضیح : ا*گر طرفین توافقنامه سطح خدمات به این نتیجه برسند که لازم است برخی از موارد حقوقی، قوانین و مسائل مربوط به زیرساخت فنی و سایر ملاحظات اجرایی اجزای مرکز تبادل اطلاعات به‌صراحت در توافق‌نامه منعقده به‌طور مشخص وارد شود، اين امر در هر یک از بخش‌های مرتبط انجام می‌شود. به‌عنوان‌مثال، اگر لازم است برای ارائه یک خدمت، نیازمندی فنی خاصی در ارتباط با مرکز تبادل اطلاعات خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی ذکر شود، در جدول مربوط به خدمات ارائه‌شده، ذکر گردد.*

1. فرض می‌شود که زیرساخت و داده‌های مربوط به خدماتی که توسط ارائه‌دهنده خدمت در بستر مرکز ملي تبادل اطلاعات و با استفاده از مؤلفه‌های آن ارائه خواهد شد، در خود نهاد تأمین‌شده و مسئولیت نگهداشت آن‌ها با نهاد مربوطه است.
2. مرکز ملي تبادل اطلاعات موظف است هرگونه تغییری که به‌منزله تغییر در نحوه استفاده از آن توسط مشتریان یا تغییر در عملکرد و کیفیت مرکز ملي تبادل اطلاعات است، در زمان معقولی قبل از تغییر به اطلاع مشتریان برساند.
3. نهاد ارائه‌دهنده خدمت موظف است هرگونه تغییر در خدمات ارائه‌شده (تحت این توافق‌نامه) را که به‌منزله تغییر در نحوه استفاده از آن یا تغییر در عملکرد و کیفیت این خدمات است، در زمان معقولی قبل از تغییر به اطلاع مرکز ملی تبادل اطلاعات و خدمت‌گیرنده / گان برساند.
4. نهاد ارائه‌دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات ممکن است به‌منظور افزایش کارایی و با توجه به پیشرفت‌های فنّاورانه آینده، کانال‌های تحویل خدمات را با هماهنگی خدمت‌گیرنده در مرکز ملی تبادل اطلاعات متنوع نموده یا تغییر دهد.
5. فرض مؤکد است که نهاد ارائه‌دهنده خدمت و خدمت گیرندگان رعایت ضوابط و مقررات مربوط به حفظ حریم خصوصی و امنیت در سامانه‌ها و سرویس‌ها را که توسط مراجع ذیصلاح ابلاغ‌شده یا می‌شود به‌عنوان پیش‌فرض لازم الرعایه در تبادل داده لحاظ و رعایت می‌نماید.
6. فرض می‌شود کلیه مستندات فنی مربوط به ارائه سرویس، توصیف سرویس به یکی از زبان‌های متداول (مانند WSDL)، مستندات امنیتی، توصیف زیرساخت و ...، در توافق‌نامه سطح خدمات ذکرشده و امضا توافق‌نامه سطح خدمات به‌منزله پذیرش محتوای مستندات پیوست‌ آن توسط تمامی ارکان توافق‌نامه است.
7. برای اتصال به مرکز ملی تبادل اطلاعات، نهاد‌ ارائه‌دهنده خدمت و خدمت گیرنده موظف‌اند‌ هم‌بندی و روش اجرای شبکه خود را منطبق با چارچوب اسناد بالادستي مربوط بر بستر شبکه ملي اطلاعات طراحي و پياده­سازی نمايد.
8. سازمان فناوری اطلاعات ايران به‌عنوان مجری مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است نسبت به طراحي و پياده­سازی سامانه برخط به‌منظور خودکارسازی کليه فرم­ها و فرآيندهای مربوط به درخواست و ارائه خدمات، بارگذاری استانداردها، ضوابط، پروتکل­ها، اسناد و گزارش‌ها، راهنماها و...، مديريت ارتباط با مشتريان، درخواست و صدور صورتحساب به‌صورت متمرکز، پشتيباني و پاسخگويي، مرکز تماس، نظارت و پايش، رديابي موانع و مشکلات، مديريت هم‌زمانی حوادث و... ظرف مدت شش ماه اقدام نمايد.
9. پاسخگويی به مشکلات فنی ضروری از قبیل اعلام قطعی و دیگر مشکلات فنی از قبیل اعلام خطا و درخواست‌ها باید از طریق رسمی از طریق نرم­افزار مدیریت تیکت یا نامه (تا زمان طراحي و راه­اندازی سامانه برخط) انجام پذیرد.
10. در این سند هر شبانه‌روز، معادل 24 ساعت و هر هفته معادل هفت شبانه‌روز در نظر گرفته می‌شود. و خدمات 7\*24 به معنی ارائه خدمت در تمام ساعات شبانه‌روز در طول یک هفته بدون وقفه می‌باشد.
11. ارائه‌دهنده خدمت نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرايط مساوي بین خدمت گیرندگان در توافق‌نامه سطح خدمت قائل شود.
12. هرگونه توافق مازاد بر شرايط مندرج در اين توافق‌نامه سطح خدمت، بين ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده در صورت عدم نقض قوانین و مقررات، مصوبات شورای عالی فضای مجازی و کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، بلامانع است.
13. ارائه‌دهنده خدمت باید تمهيدات لازم براي رعايت تعهدات توافق‌نامه سطح خدمت در هنگام عمليات احتمالی شبکه/زیرساخت/... را پيش­بيني نموده و با اطلاع قبلي (حداقل 48 ساعت قبل زمان رویداد) زمان Down Time را تعيين و به ذینفعان اعلام کند. عمليات Down Time بايد در زمان‌هاي کم ترافيک انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌بار مي‌تواند باشد.
14. محاسبه زمان کاهش سطح کيفيت خدمات بر اساس اعلام ارائه‌دهنده و تائید خدمت‌گیرنده و اخذ رسيد خرابي انجام خواهد شد.
15. قطعی‌های خدمت برنامه‌ریزی‌شده از قبل که در توافقنامه قید می‌گردد نقض توافقنامه نخواهد بود.

*3-2: خدمات ارائه‌شده[[7]](#footnote-7)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان سرویس** | **هدف سرویس** | **شرح سرویس و عملکردهای مورد انتظار** | **نوع ارائه سرویس (آفلاین / آنلاین)** | **قوانین مرتبط با ارائه سرویس** | **مدل ارائه سرویس (Batch / Publish / Push / Pull )** | **سیستم نوع سرویس (Type System)** | **واسط‌های سرویس (Interface)، متدها، پارامترهای ورودی و خروجی و نوع هر پارامتر به ازای هر واسط** | **پروتکل لایه انتقال (Transport)، آدرس شبکه و سایر مشخصات دسترسی به سرویس** | **نام و آدرس مستندات فنی خاص مربوط به سرویس[[8]](#footnote-8)** |
| **عنوان سرویس اول** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **عنوان سرویس دوم** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**نکته 1:** نهاد ارائه‌دهنده خدمت موظف است نحوه به‌روزرسانی استعلام­های موردنظر را در قالب توافق­نامه مشخص نمايد.

**نکته 2:** ارائه خدمات دسته‌ای (Batch) منوط به تائید کارگروه تعامل‌پذیری است.

**نکته 3:** خدمات انتشاری : در اجرای تبصره 3 ماده 3 مصوبه جلسه 54 شورای عالی فضای مجازی ارائه خدمات به شیوه پخش عمومی (انتشاری) پس از تصویب در کارگروه و تائید مرکز ملی فضای مجازی، مجاز خواهد بود.

*3-3: ظرف زمانی ارائه و دریافت خدمت*

به ازای هر خدمت باید به‌طور صریح مشخص شود که نهاد‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و مرکز ملی تبادل اطلاعات چه مدت فرصت دارند تا شرایط ارائه و دریافت خدمت را فراهم کنند. در جدول زیر این موضوع مشخص خواهد شد.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمت** | **ظرف زمانی مربوط به مرکز ملی تبادل اطلاعات** | **ظرف زمانی مربوط به ارائه‌دهنده خدمت** | **ظرف زمانی مربوط به خدمت‌گیرنده** |
| خدمت اول | 5 روز تقویمی | 7 روز تقویمی | 7 روز تقویمی |
| خدمت دوم | ... | ... | ... |

*3-4: محدوده زمانی، مکانی و جغرافیایی ارائه خدمت*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **خدمت** | **دوره زمانی\*** | **محدوده زمانی** | **محدوده مکانی و جغرافیایی** | **سایر شرایط و مقتضیات فنی و اجرایی\*\*** |
| خدمت اول | یک سال | 7\*24 | کشور ایران |  |
| خدمت دوم | 6 ماه | در ساعات اداری ایام غیرتعطیل | شهر تهران |  |
| خدمت سوم |  | ... | ... |  |

\*منظور از دوره زمانی، مدت‌زمان ارائه خدمت طبق توافق نهاد‌های ارائه‌دهنده و گیرنده خدمت است.

\*\*منظور سایر شرایط و مقتضیات فنی و اجرایی مربوط به ارائه خدمت است که خارج از آن شرایط، نهاد ارائه‌دهنده خدمت هیچ‌گونه تعهدی در ارتباط با کیفیت خدمت ندارد.

*3-5: حداکثر میزان استفاده/فراخوانی خدمت توسط خدمت‌گیرنده*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **خدمت** | **حداکثر تعداد**[[9]](#footnote-9) | **واحد مربوط به زمان[[10]](#footnote-10)** |
| خدمت اول | 50 | TPS |
| خدمت دوم | 500 | هفته |
| خدمت سوم | ... | ... |

*3-6: پشتیبانی خدمت*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمت** | **مسئول پشتیبانی** | **نوع پشتیبانی** | **ساعات پشتیبانی در روز و هفته** |
| خدمت اول | سازمان فناوری اطلاعات | تلفنی/ تیکت | 7 روز هفته 24 ساعت شبانه‌روز |
| خدمت دوم | ارائه‌دهنده سرویس | آنلاین/شیفت مقیم | ساعات اداری |
| خدمت سوم | ... | ... | ... |

*ماده 4. داده‌های مرتبط با خدمت*

*4-1: محدوده استفاده از داده‌ها*

در جدول زیر به ازای هر سرویس ارائه‌شده توسط ارائه‌دهنده خدمت، محدوده و شرایط استفاده از داده‌های آن سرویس توسط نهاد خدمت‌گیرنده مشخص شده است.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **نام سرویس** | **سطح‌ذخیره‌سازی داده‌های سرویس**  **(عدم ذخیره‌سازی /کامل/ محدود (با ذکر بخش‌های مجاز))** | **استفاده برای تحلیل و داده‌کاوی** | **قابلیت نمایش** | **سطح انتشار** | | | | | | |
| **عدم انتشار** | **سطح سازمان** | **سطح نهاد و برخی نهاد‌های دیگر با ذکر نام** | **سطح دولت و کلیه نهادهای دولتی** | **سطح کسب‌وکارها** | **سطح مردم** | **سایر موارد** |
| **سرویس 1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **سرویس 2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**نکته 1:** میزبانی و هرگونه پردازش داده‌های مرتبط باید صرفاً در داخل قلمرو جمهوری اسلامی ایران انجام شود.

**نکته 2:** قوانين و مقررات مربوط به تعيين سطح ذخيره­سازی در اين بخش آورده شود.

**نکته 3:** مفاد اين جدول بايد صرف‌نظر از تکاليف مرکز ملی تبادل اطلاعات مندرج در تبصره 2 ماده 3 آيين­نامه اجرايي احصاء کليه استعلامات و ايجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بين دستگاهی (مصوب جلسه شماره 54 مورخ 24/09/97 شورای عالي فضای مجازی) که تصریح می‌کند کليه درخواست­های استعلام (و نه پاسخ آن‌ها) بايد برای مرکز ملي تبادل اطلاعات قابل ره‌گیری و پيگيری باشد، تکميل شود.

*4-2: تأمین داده‌های آزمایشی و sandbox*

مرکز ملی تبادل اطلاعات به خدمت گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمت یک محیط آزمون sandbox برای ایجاد و آزمون اولیه سرویس‌ها ارائه می‌دهد تا به‌منظور آزمودن خدمات دریافتی، توسط خدمت‌گیرنده استفاده ‌شوند. نحوه کار و فرایند آن مشابه محیط اصلی است و از جدول فوق‌الذکر استفاده می‌شود با این تفاوت که به داده‌های اصلی دسترسی ندارد.

*ماده 5. سازمان‌دهی و فرآیندهای کلیدی توافق‌نامه*

*5-1: بدنه مدیریتی و کارشناسی اجرایی/فنی*

در توافقنامه سطح خدمات برای هر سه رکن آن لازم است تا افراد پاسخگو و نحوه دسترسی به OSS/BSS مرکز ملی تبادل اطلاعات معین و در سند توافقنامه سطح خدمات اقلام اطلاعاتی جدول زیر به‌صورت تکمیل‌شده درج شود.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ذی‌نفع** | **نام و نام خانوادگی نماینده** | **سمت** | **مسئولیت در توافق‌نامه** | **نحوه مشارکت و تعهدات (زمان/ تخصص/منابع مرتبط)** | **اطلاعات تماس و نحوه ارتباط** |
| **مرکز ملی تبادل اطلاعات** |  |  |  |  |  |
| **نهاد ارائه‌دهنده خدمت** |  |  |  |  |  |
| **نهاد خدمت‌گیرنده** |  |  |  |  |  |

**نکته:** در تکميل مفاد اين جدول، زمان لازم، فرآيند کاری، اسناد و مدارک موردنياز جهت ارائه توسط ارائه‌دهنده خدمت، مرکز ملي تبادل اطلاعات و خدمت گیرنده به‌صورت مشخص بايد آورده شود.

*5-2: فرآیند اصلاح توافق‌نامه*

بر مبنای قوانین و مصوبات بالادستی و با توجه به میزان تخلفات انجام‌شده و بر مبنای جرائم تعیین‌شده در این سند، که نیازمند بازنگری یا اصلاح توافق‌نامه سطح خدمات باشد، به‌صورت دوره‌ای در بازه‌های شش‌ماه ( اردیبهشت و آبان ماه هرسال) اصلاح و مبادله خواهد شد.

*5-3: فرآیند حل‌وفصل اختلافات*

در صورت وجود اختلاف بین دو نهاد ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و یا مابین مرکز ملي تبادل اطلاعات و هر یک از دو نهاد مذکور 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، مرجع حل اختلاف در سطح اول کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی بوده و در صورت عدم رفع اختلاف طبق ماده هفت آیین‌نامه احصای استعلامات مصوب جلسه 54 شورای عالی برای دستگاه‌های اجرایی، شورای اجرایی فناوری اطلاعات و برای نهادهای خارج از قوه مجریه، مرکز ملی فضای مجازی مرجع تصمیم‌گیری نهایی خواهد بود.

*5-4: لغو/تعلیق توافق‌نامه*

در توافق‌نامه سطح خدمات لازم است شرایط لغو یا تعلیق توافق‌نامه سطح خدمات از طرف هر یک از سه رکن توافق به‌صورت روشن و گویا ذکر گردد. این بخش بایستی برای فرآیند انجام رسیدگی به شرایط و تصمیمات لغو یا تعلیق در OSS/BSS مرکز ملی تبادل اطلاعات معین و در دسترسی هر سه رکن توافقنامه بوده و پیش‌بینی لازم برای زمان‌های عدم دسترسی به OSS/BSS نیز انجام‌شده باشد.

*ماده 6. ملاحظات عملیاتی*

*6-1: زیرساخت عملیاتی[[11]](#footnote-11)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمت** | **زیرساخت/ تجهیزات موردنیاز** | **نهاد مسئول** | **نوع مسئولیت (تأمین/نگهداری/از بین بردن/سایر)** |
| تمامی خدمات | سرورهای NIX | مرکز ملي تبادل اطلاعات | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| مسیریاب‌ها و سوییچ‌های NIX | مرکز ملي تبادل اطلاعات | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| فایروال NIX | مرکز ملي تبادل اطلاعات | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| خطوط اتصال از سرویس‌دهنده تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، mpls یا هر نوع اتصال دیگر) | ارائه‌دهنده خدمت | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| خطوط اتصال از سرویس‌گیرنده تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، mpls یا هر نوع اتصال دیگر) | خدمت گیرنده | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| خطوط اتصال مرکز ملی تبادل اطلاعات تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، mpls یا هر نوع اتصال دیگر) | مرکز ملي تبادل اطلاعات | تأمین/نگهداری/از بین بردن |
| مراکز داده حاوی داده‌های مربوط به خدمات ارائه‌شده | ارائه‌دهنده خدمت | تأمین/نگهداری/از بین بردن |

*6-2: نیازمندی خاص عملیاتی/اجرایی*

هر سه رکن توافق‌نامه سطح خدمات باید نیازمندی‌های عملیاتی/ اجرایی ماده 3 (الزامات شبکه دستگاهی) و ضوابط و مقررات بالادستي مربوط در اين خصوص را رعایت کنند.

*ماده 7. خرابی، تقلب، نقض امنیت و محرمانگی*

هرگاه هر یک از طرفین توافق‌نامه اقدامی مرتبط با خرابی، تقلب یا نقض امنیت و محرمانگی انجام دهد (و یا قصد انجام اقدام را داشته باشد) و حداقل یکی از طرفین توافق به‌ دلیل این اقدام متضرر شده و یا دچار بدنامی شود، باید توافق‌نامه فوراً منحل شده و زیان طرف زیان‌دیده جبران شود (البته درهرصورت، ارائه خدمات نباید بدون اخذ موافقت خدمت‌گیرنده قطع شود). دراین‌ارتباط به‌طور خاص موارد زیر باید موردتوجه قرار گیرد[[12]](#footnote-12):

* توصیه می‌شود، نهاد ارائه‌دهنده خدمت و خدمت گیرنده، قبل از بهره­برداری از خدمات موضوع اين توافق­نامه، گواهی انطباق استانداردهای امنیت اطلاعات و ارتباطات خود را از یکی از مراجع ارائه خدمات ممیزی استانداردهای امنیت اطلاعات و ارتباطات دارای گواهی‌نامه از سازمان فناوری اطلاعات ایران، دریافت نمایند.
* نهاد‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و نیز مرکز ملي تبادل اطلاعات متعهد می‌شوند از هر اقدامی به‌منظور دسترسی غیرمجاز به بخش‌های شبکه یا اطلاعات طرفین نظیر اسکن کردن شبکه و غیره، خودداری نموده و در این زمینه نظارت کافی بر عملکرد مشاورین، نمایندگان، کارکنان، کارگزاران و پیمانکاران خود اعمال کنند. بدیهی است در صورت وقوع، ضمن توقف ارائه خدمت با متخلف برابر قانون جرائم رایانه‌ای برخورد خواهد شد.
* نهاد‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و نیز مرکز ملي تبادل اطلاعات متعهد می‌گردند که به‌صورت غیرمجاز، داده‌های طرفین توافق‌نامه را حذف، تخریب، مختل و یا غیرقابل‌پردازش نکنند و هم‌چنین به‌صورت غیرمجاز، با انجام اعمالی از قبیل واردکردن، انتقال دادن، پخش کردن، حذف کردن، متوقف کردن، دست‌کاری یا تخریب، داده‌ها یا سیستم‌های رایانه‌ای دیگری را از کار نیاندازند یا کارکرد آن‌ها را مختل ننمایند. هم‌چنین به‌صورت غیرمجاز با انجام اعمالی از قبیل مخفی کردن داده‌ها، تغییر گذرواژه‌ها و یا رمزنگاری داده‌ها، مانع دسترسی اشخاص و گروه‌های مجاز به داده‌ها یا سیستم‌های رایانه‌ای نگردند. بدیهی است در صورت وقوع، ضمن توقف ارائه خدمت با متخلف برابر قانون جرائم رایانه‌ای برخورد خواهد شد.
* نهاد خدمت‌گیرنده و مرکز ملي تبادل اطلاعات ، متعهد می‌شوند به‌منظور صیانت از داده‌های دریافتی از نهاد ارائه‌دهنده خدمت، این داده‌ها را جز به‌منظور مشخص‌شده در چارچوب این توافق‌نامه (ماده 3، محدوده استفاده از داده‌ها)، استفاده ننماید و از ذخيره­سازی، توزيع، انتشار، تحليل، داده‌کاوی، بهره­برداری، تعريف خدمات جديد و ارزش‌افزوده و... بین سایر نهادهای وابسته یا غیر وابسته خود بر روی هر بستر و فناوری، به هر شکل و عنوان جداً پرهيز نمايد و در صورت وقوع و احراز اين امر مسئولیت تمامي جرائم و خسارات ناشي را بر عهده خواهد داشت. بدیهی است در صورت وقوع، با متخلف برابر قانون جرائم رایانه‌ای برخورد خواهد شد.
* نهاد ارائه‌دهنده خدمت متعهد می‌گردد مسئولیت صحت و تمامیت اطلاعات خود را به‌عهده گیرد.
* طرفین توافق‌نامه متعهد می‌گردند الزامات امنیتی منظور شده در نظام امنیت اطلاعات را در زمان اجرای توافق‌نامه رعایت نموده و تدابیر لازم جهت پیشگیری از هرگونه فعالیت تخریبی ازجمله سرقت، تخریب اطلاعات و غیره را اتخاذ نمایند. همچنین در صورت بروز هر نوع رخداد امنیتی، بلافاصله سایر طرفین را با ارائه گزارش در جریان قرار دهند.
* هرگاه هرگونه سو‌ءاستفاده یا اشتباه، توسط هر یک از طرفین که به بروز مخاطراتی (در زمینه خرابی، تقلب یا نقض امنیت و حریم خصوصی) برای سایر ارکان توافق‌نامه منجر می‌شود، رخ دهد، باید میزان خسارت و سهم هر یک از ارکان در بروز خسارت، توسط طرفین محاسبه شده و هرکدام از مقصران، به میزان محاسبه‌شده، متعهد به جبران شوند.
* در این بخش، به ساختاری که باید برای پاسخ به انواع حوادث امنیتی، خرابی و تقلب فعال شود و تعهد هر یک از طرفین توافق‌نامه برای مشارکت در حل‌وفصل حوادث اشاره می‌شود. همچنین جزئیات ساختار مقابله با حوادث امنیتی و نحوه ارتباط طرف‌های درگیر، به همراه فرآیند و جریان کاری رسیدگی، شناسایی، تشخیص و پاسخ به هر یک از انواع حوادث در توافق‌نامه سطح خدمات پیش‌بینی شود. به همین منظور، در قالب استانداردهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، اسنادی با عناوين "الزامات امنيتي کنترل دسترسي"، "تهديدات و الزامات امنيتي احراز اصالت" و "مقدمات و الزامات امنيتي GSB" توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات یا سایر مراجع ذی‌ربط ابلاغ شده یا می‌شود.

*ماده 8. موارد فورس ماژور*

برای سرویس‌های پایه و حیاتی که در هنگام تنظیم توافق­نامه سطح خدمات تعیین و موردتوافق هر سه رکن توافق­نامه باشد، در صورت وقوع موارد فورس ماژور در حداقل زمان ممکن که در توافقنامه ذکرشده است، باید سرویس خرابی (DR) فعال و دایر شود. برای سایر سرویس‌ها، در صورت وقوع موارد فورس ماژور که امکان رفع آن‌ها خارج از حیطه اقتدار و مسئولیت‌های طرفین توافق‌نامه باشد، هیچ‌گونه مسئولیتی بر ذمه طرفین نخواهد بود و در صورت رفع موارد فورس ماژور، طرفین متعهد می‌گردند نسبت به ادامه اجرای این توافق‌نامه اقدام لازم را مبذول نمایند. موارد فورس ماژور که مشمول تخطی نمی‌شوند، عبارت‌اند از:

* قطعي‌هاي ناشي از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبيعي. در اين حالت کاهش سطح کيفيت خدمات در صورت عدم شمولیت بند پ ماده 38 ق.ا.د و بند ث ماده 67 ق.ب.ش، مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمي‌باشد.
* قطعي‌هاي ناشي از صدور احکام توسط مراجع قضايي و يا امنيتي کشور و يا ساير مراجع ذي‌صلاح که در اين حالت زمان قطعي مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمي‌باشد.
* خرابی­هاي ناشي از شرایط غیرمترقبه، که در اين حالت زمان کاهش سطح کيفيت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
* خرابی­هایي که به‌واسطه خرابي تجهيزات خدمت گيرنده باشد.
* خرابی­هایي که بنا به درخواست خدمت گيرنده از قبیل جابجايي و آزمايش شبکه داخلي باشد.
* خرابی­هایي که ناشي از تخطي خدمت گيرنده از قوانين و مقررات و يا مفاد SLA باشد.

تبصره- هرگونه قطع آگاهانه یا عامدانه ارائه خدمت توسط نهاد ارائه‌دهنده خدمت به‌واسطه اختلافات مدیریتی یا مالی، عدم ارائه سرویس به خدمت گیرنده یا مشروط نمودن آن برای ارائه، به دریافت خدمت یا سرویس دیگر در چارچوب فورس ماژور قرار نگرفته و تخطی و نقض توافق­نامه تلقی می‌شود.

لازم به‌ذکر است، در صورت وقوع هر یک از موارد فورس ماژور، امکان ارائه سرویس در سطوح توافق شده تا مدت‌زمان خاصی وجود نخواهد داشت. لذا میزان افت کیفیت سرویس و زمان برگرداندن به حالت قبل (ارائه سرویس منطبق با توافق‌نامه) با توجه به جدول زیر مشخص می‌شود.

| **میزان پوشش توافق‌نامه تا زمان بازگرداندن وضعیت به حالت اول (به درصد)** | **مدت‌زمان موردنیاز جهت تضمین کیفیت‌های ارائه‌شده در توافق‌نامه (روز)** |
| --- | --- |
|  |  |

*ماده 9. ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنجه‌ها[[13]](#footnote-13)*

| **ویژگی کیفی** | **معیار (کد)** | **سنجه‌های مرتبط (کد)** |
| --- | --- | --- |
| تناسب عملکردی (Fun) | کامل‌بودن عملکرد (01) | نسبت تعداد عملکردهای موجود (پیاده‌سازی شده) به کل تعداد عملکردهای مورد انتظار (طبق جدول بند 3-2) (01) |
| صحت عملکرد (02) | میزان انحراف از دقت مورد انتظار از عملکردها (01) |
| کارایی (Per) | رفتار زمانی (01) | زمان پاسخ (01)  نرخ گذردهی (02) |
| بهره‌وری منابع (02) | میزان مصرف پهنای باند (01) |
| امنیت (Sec) | محرمانگی (01) | میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی (01) |
| جامعیت (02) | میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای جامعیت (01) |
| صحت و اعتبار (03) | مکانیسم احراز هویت (01) |
| انکارناپذیری (04) | مکانیسم امضای دیجیتالی موجود (01) |
| اتکا‌پذیری (05) | مکانیسم رویداد نگاشت‌گیری[[14]](#footnote-14) (01) |
| قابلیت اطمینان (Rel) | دسترس‌پذیری (01) | درصد دسترس‌پذیری (01)  متوسط زمان تعمیر (MTTR) (02)  متوسط زمان بین دو خطا (MTBF) (03) |
| سازگاری (Com) | تعامل‌پذیری (01) | درصد اطلاعاتی که به‌درستی (با فرض صحیح بودن ورودی‌های خدمت در زمان فراخوانی و صحت NIX و کلیه نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای زیرساختی) مبادله می‌شوند (01)  میزان رد/پذیرفته شدن درخواست*‌*های داده (02) |

*ماده 10. سناریوها، شرایط پذیرش و تخطی [[15]](#footnote-15)*

| **سنجه و کد سنجه** | **سناریو** | | | **توصیف عدم تخطی** | **توصیف تخطی جزئی** | **توصیف تخطی متوسط** | **توصیف تخطی اساسی** | **توصیف تخطی کامل** | **فرض در مورد NIX** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **منبع و شیوه آغاز** | **توصیف شرایط محیطی سناریو** | **نحوه پاسخ سامانه/ خدمت** |
| کامل‌بودن عملکرد  **Fun-01-01** | درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای مورد نظر | هرگونه شرایط محیطی ممکن | اجرای خدمت**‌** مورد نظر | حداقل 98% از کلیه عملکردهای مورد انتظار و 100 درصد عملکردهای کلیدی پوشش داده شود. | پوشش عملکردهای مورد انتظار بین 96 تا 98 درصد باشد. | پوشش عملکردهای مورد انتظار بین 94 تا 96 درصد باشد. | پوشش عملکردهای مورد انتظار بین 90 تا 94 درصد باشد. | میزان پوشش عملکردهای زیر 90 درصد باشد. | در شرایطی که کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن پوشش داده شود. |
| صحت عملکرد  **Fun-02-01** | درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای**‌** مورد نظر | هرگونه شرایط محیطی ممکن | اجرای خدمات مورد نظر | خدمات مورد نظر همواره (100%) درست کار کنند. | ---- | خدمات مورد نظر بین 99 تا 100 درصد حالات درست کار کنند. | خدمات مورد نظر بین 97 تا 99 درصد حالات درست کار کنند. | میزان صحت عملکرد زیر 97 درصد باشد. | در شرایطی که کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن پوشش داده شود. |
| صحت عملکرد مرکز ملی تبادل  **Fun-02-02** | درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای**‌** مورد نظر | هرگونه شرایط محیطی ممکن | اجرای خدمات مورد نظر | کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن به‌درستی پوشش داده می‌شوند. | ---- | عملکردهای مورد انتظار NIX در 99 تا 100 حالات به‌درستی پوشش داده می‌شوند. | عملکردهای مورد انتظار NIX در 97 تا 99 حالات به‌درستی پوشش داده می‌شوند. | عملکردهای مورد انتظار NIX در کمتر از 97 درصد حالات به‌درستی پوشش داده می‌شوند. |  |
| زمان پاسخ  **Per-01-01** | فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت | هم بار سامانه سمت نهاد ارائه‌دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال[[16]](#footnote-16) | خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد. | زیر 3.5 ثانیه | بین 3.5 تا 4 ثانیه | بین 4 تا 5 ثانیه | بین 5 تا 7 ثانیه | بیش از 7 ثانیه یا عدم پاسخگویی | زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX نیم ثانیه است. |
| زمان پاسخ  **Per-01-01** | فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت | بار سامانه سمت نهاد ارائه‌دهنده خدمت در شرایط پیک کاری[[17]](#footnote-17) | خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد. | زیر 6 ثانیه[[18]](#footnote-18) | بین 6 تا 7 ثانیه | بین 7 تا 8 ثانیه | بین 8 تا 10 ثانیه | بیش از 10 ثانیه یا عدم پاسخگویی | زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX حداکثر یک ثانیه است. |
| نرخ گذردهی[[19]](#footnote-19)  **Per-01-02** | فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت | هم بار سامانه سمت نهاد ارائه‌دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال | خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد. |  |  |  |  |  |  |
| میزان مصرف پهنای باند[[20]](#footnote-20)  **Per-02-01** | فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت | هم بار سامانه سمت نهاد ارائه‌دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال | خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد. |  |  |  |  |  |  |
| میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی  **Sec-01-01** | درخواست مشاهده داده‌های تبادل شده توسط خدمتی که مجاز به دیدن آن نیست. | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | درخواست خدمت غیرمجاز لغو می‌شود. | هیچ‌گونه آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی، گزارش نشده باشد. | ---- | ---- | ---- | حداقل یک آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی گزارش شده باشد. | الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ محرمانگی، هیچ‌گونه آسیب‌پذیری ندارد. |
| میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای جامعیت  **Sec-02-01** | درخواست ویرایش داده‌های درحال تبادل، توسط یک خدمت غیرمجاز | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | با ارائه پیام خطا، درخواست خدمت غیرمجاز لغو می‌شود. | هیچ‌گونه آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جامعیت، گزارش نشده باشد. | ---- | ---- | ---- | حداقل یک آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جامعیت گزارش شده باشد. | الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ جامعیت، هیچ‌گونه آسیب‌پذیری ندارد. |
| مکانیسم احراز هویت  **Sec-03-01** | درخواست استفاده از خدمت ارائه‌شده، توسط خدمتی که مجاز است. | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | در صورت ارائه درخواست توسط خدمت مجاز، این درخواست پذیرفته می‌شود. | هیچ‌گونه آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت، گزارش نشده باشد. | ---- | ---- | ---- | حداقل یک آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت گزارش شده باشد. | عملکرد NIX در این زمینه، به‌عنوان واسط، هیچ‌گونه خطایی ندارد. |
| مکانیسم امضای دیجیتال موجود  **Sec-04-01** | خدمت مربوط به یک نهاد پیامی را به خدمت مربوط به یک نهاد دیگر ارسال می‌کند | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | پیام مورد نظر با نام ارسال کننده، و با تائید نهاد ارسال کننده، ارسال می‌شود. | هیچ‌گونه آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای امضای دیجیتال، گزارش نشده باشد. | ---- | ---- | ---- | حداقل یک آسیب‌پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای امضای دیجیتال گزارش شده باشد. | عملکرد NIX در این زمینه، به‌عنوان واسط، هیچ‌گونه خطایی ندارد. |
| مکانیسم رویداد نگاشت - 1  **Sec-05-01-01** | هر یک از نهاد‌های خدمت‌گیرنده یا ارائه‌دهنده خدمت، درخواست رویداد نگاشت تعاملات مربوط به 6 ماه گذشته خود را به NIX ارائه می‌کند. | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | NIX، رویداد نگاشت 6 ماه گذشته را به نهاد درخواست ‌دهنده ارسال می‌کند. | مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، تمامی فعالیت‌های 6 ماه گذشته را ثبت کرده است. | مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، حداقل 99.5% فعالیت‌های 6 ماه گذشته را ثبت کرده است. | مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین %99 تا 99.5% فعالیت‌های 6 ماه گذشته را ثبت کرده است. | مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین %97 تا 99% فعالیت‌های 6 ماه گذشته را ثبت کرده است. | مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، کمتر از 97% فعالیت‌های 6 ماه گذشته را ثبت کرده است. |  |
| میزان دسترس‌پذیری خدمت ارائه‌شده[[21]](#footnote-21)  **Rel-01-01-01** | فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد. | خدمت درخواستی در حداقل 99.9% مواقع در دسترس باشد. | خدمت درخواستی بین 99.7% تا 99.9% مواقع در دسترس باشد. | خدمت درخواستی بین 99% تا 99.7% مواقع در دسترس باشد. | خدمت درخواستی بین 97% تا 99% مواقع در دسترس باشد. | خدمت درخواستی زیر 97% مواقع در دسترس باشد. |  |
| میزان دسترس‌پذیری NIX  **Rel-01-01-02** | استفاده از یکی از عملکردهای NIX | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | عملکرد درخواست شده اجرا می‌گردد. | عملکرد درخواستی در حداقل 99.99% مواقع در دسترس باشد. | عملکرد درخواستی بین %99.98 تا 99.99% مواقع در دسترس باشد. | عملکرد درخواستی بین %99.95 تا 99.98% مواقع در دسترس باشد. | عملکرد درخواستی بین %99.8 تا 99.95% مواقع در دسترس باشد. | عملکرد درخواستی زیر 99.8% مواقع در دسترس باشد. |  |
| متوسط زمان تعمیر[[22]](#footnote-22) خدمت ارائه‌شده  **Rel-01-02-01** | درخواست تعمیر یک خدمت یا عملکرد خراب شده | اجرای خدمت متوقف است. | تعمیر خدمت/ عملکرد به‌صورت کامل انجام می‌شود. | متوسط زمان تعمیر حداکثر 1 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 1 تا 4 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 4 تا 10 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 10 تا 24 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بیش از 24 ساعت باشد. |  |
| متوسط زمان تعمیر NIX  **Rel-01-02-02** | درخواست تعمیر NIX | عملکردهای NIX متوقف هستند. | تعمیر NIX به‌صورت کامل انجام می‌شود. | متوسط زمان تعمیر حداکثر 1 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 1 ساعت تا 2 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 2 ساعت تا 4 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بین 4 تا 12 ساعت باشد. | متوسط زمان تعمیر بیش از 12 ساعت باشد. |  |
| متوسط زمان بین 2 خطا[[23]](#footnote-23) در خدمت ارائه‌شده  **Rel-01-03-01** | وقوع خطا در خدمت ارائه‌شده | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | پایش و ثبت خطاهای رخ‌داده در خدمت ارائه‌شده | متوسط زمان بین 2 خطا بیش از 90 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 70 تا 90 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 45 تا 70 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 30 تا 45 روز | متوسط زمان بین 2 خطا کمتر از 30 روز |  |
| متوسط زمان بین 2 خطا در NIX  **Rel-01-03-02** | وقوع خطا در NIX | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | پایش و ثبت خطاهای رخ‌داده در NIX | متوسط زمان بین 2 خطا بیش از 300 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 275 تا 300 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 250 تا 275 روز | متوسط زمان بین 2 خطا مابین 200 تا 250 روز | متوسط زمان بین 2 خطا کمتر از 200 روز |  |
| درصد اطلاعاتی که به‌درستی مبادله می‌شوند  **Com-01-01** | فراخوانی یک خدمت توسط خدمتی با پروتکل ارتباطی یا فرمت متفاوت | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | NIX، داده مورد نظر را در فرمت مورد انتظار به درخواست دهنده تحویل می‌دهد. | 100% داده‌ها به‌درستی بین خدمات مبادله می‌شوند. | ---- | مابین 99% تا 100% داده‌ها به‌درستی بین خدمات مبادله می‌شوند. | مابین 96% تا 99% داده‌ها به‌درستی بین خدمات مبادله می‌شوند. | کمتر از %96 داده‌ها به‌درستی بین مولفه‌ها مبادله می‌شوند. | عملکرد NIX در این زمینه، به‌عنوان واسط، هیچ‌گونه خطایی ندارد. |
| میزان رد/پذیرفته شدن درخواست*‌*های داده  **Com-01-02** | فراخوانی خدمات ارائه‌شده | هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است. | درخواست تبادل (داده‌های) خدمت پاسخ داده می‌شود. | 100% درخواست‌های تبادل پذیرفته می‌شود. | مابین 97% تا 100% درخواست‌های تبادل پذیرفته می‌شود. | مابین 96% تا 97% درخواست‌های تبادل پذیرفته می‌شود. | مابین %92 تا %96 درخواست‌های تبادل پذیرفته می‌شود. | کمتر از %92 درخواست‌های تبادل پذیرفته می‌شود. | عملکرد NIX در این زمینه، به‌عنوان واسط، هیچ‌گونه خطایی ندارد. |

*ماده 11. مدت‌زمان لازم برای پاسخ به مشکلات اعلام شده*

در این بخش با توجه به سطوح تعیین‌شده برای میزان تخطی (تخطی جزئی، تخطی متوسط، تخطی اساسی و تخطی کامل) بایستی مدت‌زمان لازم جهت حل مشکل گزارش شده مطابق با جدول زیر تعیین گردد.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان خدمت** | **مدت‌زمان حل مشکل مرتبط با تخطی جزئی** | **مدت‌زمان حل مشکل مرتبط با تخطی متوسط** | **مدت‌زمان حل مشکل مرتبط با تخطی اساسی** | **مدت‌زمان حل مشکل مرتبط با تخطی کامل** |
|  |  |  |  |  |

*ماده 12. جرائم تخطی‌[[24]](#footnote-24)*

*12-1- میزان جرائم*

در این جدول به‌عنوان جریمه‌های تخطی، می‌توان بین گزینه‌های اخطار به نهاد، اعلان عمومی در انواع رسانه‌ها، ارائه خدمات بیشتر و افزایش میزان استفاده (اشاره شده در ماده 2، بند حداکثر میزان استفاده/فراخوانی خدمت)،‌ یک یا چند مورد را انتخاب کرد.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **سطوح تعیین جرائم** | **انواع و تعداد تخطی** | **نوع جریمه به ازای تخلف مرکز ملی تبادل اطلاعات**[[25]](#footnote-25) | **نوع جریمه به ازای تخلف ارائه‌دهنده خدمت**[[26]](#footnote-26) | **نوع جریمه به ازای تخلف خدمت گیرنده** |
| به ازای یک ویژگی کیفی | ویژگی کیفی قابلیت اطمینان دارای تخطی اساسی و یا بحرانی باشد و یا تعداد تخطی متوسط آن بیشتر از 2 باشد.  در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان به ازای حداکثر 2 تخطی جزئی  در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان به ازای حداکثر 1 تخطی متوسط و 1 تخطی جزئی | اخطار به نهاد ارائه‌دهنده خدمت  اعلام به کارگروه تعامل‌پذیری | اخطار به نهاد ارائه‌دهنده خدمت | اعلام به کارگروه تعامل‌پذیری  اعلان عمومی در انواع رسانه‌ها |
| به ازای یک معیار | معیار انکارناپذیری از ویژگی کیفی امنیت دارای تخطی بحرانی، اساسی و یا متوسط باشد.  معیار دسترس‌پذیری از ویژگی کیفی قابلیت اطمینان نباید دارای تخطی بحرانی، اساسی و متوسط باشد.  به ازای معیار انکارناپذیری از ویژگی کیفی امنیت که دارای 2 تخطی جزئی باشد.  به ‌ازای معیار صحت عملکرد از ویژگی تناسب عملکردی که دارای 1 تخطی متوسط باشد. | اعلان عمومی در انواع رسانه‌ها | اعلان عمومی در انواع رسانه‌ها | اعلام به کارگروه تعامل‌پذیری  اعلان عمومی در انواع رسانه‌ها |
| به ازای یک سنجه | سنجه میزان دسترس‌پذیری از معیار دسترس‌پذیری در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان که دارای تخطی جرئی باشد.  سنجه متوسط زمان بین دو خطا از معیار دسترس‌پذیری در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان که دارای تخطی اساسی باشد.  سنجه میزان آسیب‌پذیری الگوریتم از معیار محرمانگی در ویژگی کیفی امنیت دارای تخظی جزئی باشد. | ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر | ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر |  |

*12-2- موارد عدم شمول جریمه*

* قطعي‌هايي که به‌واسطه خرابي تجهيزات خدمت‌گیرنده باشد.
* قطعي‌هايي که در زمان Down Time برنامه‌ریزی‌شده باشد.
* قطعي‌هايي که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده باشد.
* قطعي‌هايي که ناشي از تخطي خدمت‌گیرنده از قوانين و مقررات و يا مفاد این توافق‌نامه باشد.
* قطعي‌هاي ناشي از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبيعي.
* قطعي‌هاي ناشي از صدور احکام توسط مراجع قضايي و يا امنيتي کشور و يا ساير مراجع ذي‌صلاح.

*12-3-فرآیند گزارش تخطی*

در این بخش فرآیند گزارش تخطی توسط هر یک از طرفین باید مشخص شود. در این فرآیند، مستندات لازم، مهلت و نمایندگان مرتبط از هر رکن این تفاهم‌نامه باید تعیین شود. یک نسخه از هرگونه اعلام گزارش تخطی باید ظرف مدت حداکثر 7 روز تقویمی به کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی نیز تحویل شود.

*ماده 13. گزارش کیفیت خدمت دریافتی*

در این بخش مطابق جدول زیر در بازه‌های زمانی توافق شده، گزارش‌های کیفی خدمات با توجه به سنجه‌های ارائه‌شده در ماده 10، باید توسط خدمت‌گیرنده ارائه شود.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عنوان سنجه** | **میزان رضایت از خدمت (به درصد)** | **توضیحات مربوط به کیفیت خدمت** |
|  |  |  |
|  |  |  |

ب) مواد مرتبط با خدمت گیرندگان غیردولتی و خدمت گیرندگان دولتی از بخش غیردولتی

*ماده 14. تعرفه‌های مربوط به ارائه و پشتیبانی از خدمت*

در زمانی که خدمت گیرنده و یا ارائه‌دهنده خدمت طبق تعریف تعرفه تراکنش در ماده یک، مشمول پرداخت تعرفه باشد، بر اساس مصوبات مربوط به تعرفه مرکز ملی تبادل اطلاعات در خصوص تراکنش و برای سایر خدمات دریافتی طبق توافق بین طرفین خواهد بود. به‌منظور حفظ وحدت رویه در چارچوب توافقنامه سطح خدمات پیشنهاد می‌شود از جدول زیر و توضیحات ذیل آن در توافق‌نامه سه‌جانبه استفاده شود.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمت** | **نوع تعرفه (ارائه / پشتیبانی / سایر) –توضیحات** | **تعرفه نهاد ارائه‌دهنده خدمت به ازای هر تراکنش** | **تعرفه مرکز ملی تبادل اطلاعات برای خدمت به ازای هر تراکنش** |
| خدمت 1 | ارائه (شامل پشتیبانی) |  |  |
| خدمت 2 | ارائه (شامل پشتیبانی) |  |  |
| ... | ارائه (شامل پشتیبانی) |  |  |

به استناد مصوبه جلسه شماره 287 مورخ 7/11/1397 کميسيون تنظيم مقررات ارتباطات، تعرفه تراکنش مرکز ملي تبادل اطلاعات به شرح زير مي­باشد:

* + سقف تعرفه هر تراکنش موردنیاز نهاد‌ خدمت‌گیرنده بر بستر مرکز تبادل اطلاعات ، 3820 ریال است.
  + درصورتی‌که تراکنش درخواستی دارای تعرفه مصرح در قوانین کشور باشد، تعرفه تراکنش مرکز ملی تبادل اطلاعات 20 درصد تعرفه قانونی مذکور و تا سقف تعرفه بند فوق خواهد بود.
  + درصورتی‌که پاسخ استعلام انجام‌شده از مرکز ملی تبادل اطلاعات، نیاز به چند تراکنش مشابه از بیش از یک پایگاه اطلاعاتی (ترکیب و پردازش) داشته باشد، برای اولین تراکنش، تعرفه (3820 ريال) و برای هر تراکنش اضافه‌تر 15% تعرفه مذکور و تا سقف 7640 ریال محاسبه می‌گردد.

**نکته 1:** نهاد A به استناد ............... مبلغ ..... ريال برای ارائه خدمت ....... دريافت مي­نمايد.

**نکته 2:** مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است فرآيند دريافت وجوه خود را به‌گونه‌ای ايجاد نمايد که کاملاً الکترونيکي و از طريق درگاه­ پرداخت واحد انجام شود. در اين راستا درصورتی‌که نهاد A دارای تعرفه مصرح در قوانین کشور باشد، مرکز ملی تبادل اطلاعات در اجرای بخشنامه‌های خزانه‌داری کل کشور و بانک مرکزی ج.ا.ا باید در هنگام اخذ تعرفه نسبت به تفکیک سهم هر یک از طرفین و واریز برخط آن اقدام نمايد.

**نکته 3:** مرکز ملی تبادل اطلاعات به‌منظور انجام تکالیف مندرج در تبصره 2 ماده 3 آیین­نامه اجرایی احصای کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب جلسه 54 مورخ 24/09/97 شورای عالی فضای مجازی مکلف است مفاد ماده 667 بانضمام تبصره­های ذیل آن و 668 قانون آئین دادرسی کیفری، مفاد آیین­نامه جمع­آوری و استنادپذیری ادله الکترونیکی به شماره 9000/28199/100 مورخ 12/05/1393 رئیس محترم قوه قضائیه و همچنین مواد مرتبط در قانون تجارت الکترونیکی مصوب 1382 مجلس شورای اسلامی و ضوابط و مقررات مربوط را رعایت نماید.

**نکته4:** درصورتي‌كه نهاد ارائه‌دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات از شرايط ارائه خدمات مندرج در اين توافق‌نامه عدول نمايند، آنگاه نهاد خدمت‌گیرنده، واجد شرايط دريافت تعديل در بخشي از هزينه‌ها يا واجد دريافت خدمات اضافي به‌عنوان جبران خسارات بر اساس اين مستند از نهاد تخطی‌‌کننده (نهاد ارائه‌دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات، بسته به اینکه تخطی صورت گرفته مربوط به کدام‌یک از این دو نهاد باشد.) خواهد شد، مگر اينكه توافق‌نامه دیگری با نهاد خدمت‌گیرنده امضاشده باشد. در این راستا، در جدول ارائه‌شده در ماده 11 (به‌عنوان جریمه‌های تخطی)، می‌توان کسر درصدی از تعرفه‌های خدمت را، بسته به‌شدت تخطی،‌ به‌عنوان یکی از گزینه‌های جریمه برای مرکز ملی تبادل اطلاعات یا نهاد ارائه‌دهنده خدمت درنظر گرفت.

**نکته 5**: هر یک از طرفین می‌توانند اطلاعات مربوط به تراکنش‌ها و تعرفه‌های پرداخت‌شده یا متعهد شده را به‌منظور شفاف‌سازی اعلان و در دسترس عموم قرار دهند.

ضمیمه 1: محاسبه میزان کاهش کیفیت و دسترس‌پذیری خدمت در سطح شبکه

*سطح دسترس‌پذیری*

درصد فعال بودن هر سرور در طول یک ماه سطح دسترس‌پذیری تعریف می‌شود. درصد فعال بودن هر سرور بر اساس مدت قطعی غیرمجاز آن سرور در طول یک ماه و از طریق رابطه ذیل محاسبه می‌گردد.

درصد فعال بودن سرور = ((کل مدت ماه - مدت قطعی غیرمجاز از زمان اعلام قطعی)/کل مدت ماه) \*100

در رابطه فوق، مدت قطعی در ساعات غیر اداری، 50 درصد میزان قطعی در ساعات اداری محسوب می‌گردد.

*زمان کاهش سطح کيفيت خدمات*

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشی از قطعی خدمت**: در اين حالت T1 يعني زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، برابر با مجموع زمان‌هاي قطعي خدمت امکانات ارائه‌دهنده خدمت در دوره زماني موردنظر مي‌باشد.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشی از PLR**: اگر حداکثر ميزان مجاز PLR بر اساس توافق طرفين برابر a و زمان اندازه‌گيري شده که PLR از ميزان مجاز بيشتر شده است، را t در نظر بگيريم، در اين حالت T2 يعني زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر بر اساس ضرايب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

|  |  |
| --- | --- |
| T2 | PLR |
| T2=0.1t | a<PLR≤2a |
| T2=0.3t | 2a<PLR≤4a |
| T2=t | PLR>4a |

در اين حالت، زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، از مجموع زمان‌هاي کاهش سطح خدمات رخ‌داده در دوره زماني با توجه ضرايب ذکرشده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تأخیر** مجاز: اگر حداکثر ميزان تأخیر مجاز بر اساس توافق طرفين برابر b باشد و زمان اندازه‌گيري شده که تأخیر از ميزان مجاز بيشتر شده است را t در نظر بگيريم، در اين حالت T3 يعني زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر بر اساس ضرايب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

|  |  |
| --- | --- |
| T3 | Latency |
| T3=0.05t | b<Latency≤4b |
| T3=0.1t | 4b< Latency ≤10b |
| T3=0.2t | Latency >10b |

در اين حالت، زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، از مجموع زمان‌هاي کاهش سطح خدمات رخ‌داده در دوره زماني با توجه ضرايب ذکرشده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن CIR**: اگر CIR توافق شده برابر c و زمان اندازه‌گيري شده که CIR از ميزان توافقي کمتر شده است را t در نظر بگيريم، در اين حالت T4 يعني زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، بر اساس ضرايب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

|  |  |
| --- | --- |
| T4 | CIR |
| T4=0 | CIR≥0.9c |
| T4=0.3t | 0.75c≤CIR<0.9c |
| T4=t | CIR<0.75c |

در اين حالت، زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، از مجموع زمان‌هاي کاهش سطح خدمات رخ‌داده در دوره زماني با توجه ضرايب ذکرشده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

**زمان کاهش سطح کيفيت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن MTTR**: درصورتی‌که زمان رفع خرابي بيش از زمان توافق شده باشد، در اين حالت T5 يعني زمان کاهش سطح خدمات ناشي از عدم برآورده شدن اين پارامتر، از تفريق کل زمان خرابي منهاي زمان توافق شده بدست مي‌آيد.

1. Service Level Agreement (SLA) [↑](#footnote-ref-1)
2. National Information Exchange (NIX) [↑](#footnote-ref-2)
3. نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) ارائه‌دهنده خدمت به‌جای A در متن توافق‌نامه درج شود. [↑](#footnote-ref-3)
4. نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) خدمت‌گیرنده به‌جای B در متن توافق‌نامه درج شود. [↑](#footnote-ref-4)
5. Backup & Disaster & Mirror [↑](#footnote-ref-5)
6. 3- Trouble Ticket [↑](#footnote-ref-6)
7. کلیه خدمات ارائه‌شده توسط نهاد A و استفاده‌شده توسط نهاد B که در محدوده این توافق‌نامه قرار می‌گیرند، در این بخش ذکر می‌شوند. [↑](#footnote-ref-7)
8. نام و آدرس مستندات ذکرشده در بند 8 بخش ضروریات و مفروضات اصلی [↑](#footnote-ref-8)
9. تعداد استفاده/ فراخوانی خدمت که در این ستون از جدول می‌آید، صرفاً مربوط به فراخوانی‌های موفق است. هر فراخوانی که به دلایلی منجر به خطا شده باشد (به‌عنوان‌مثال به دلایلی نظیر قطعی خدمت و یا خطاهای مختلف در حین اجرای خدمت)، در محاسبه این تعداد محسوب نمی‌شوند. [↑](#footnote-ref-9)
10. واحد مربوط به زمان به‌طور پیش‌فرض TPS است و برای سایر واحدهای موردتوافق واحد سنجش قید شود. [↑](#footnote-ref-10)
11. تمامی ملاحظات مربوط به مسائل زیرساخت‌های ارتباطی موردنیاز (اینترنت، MPLS, مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی) و نیز تعیین متولی هر زیرساخت در همین بخش مطرح می‌شود. [↑](#footnote-ref-11)
12. در صورت ضرورت و یا تمایل ارکان توافق‌نامه، می‌توان موارد دیگری نیز اضافه نمود. [↑](#footnote-ref-12)
13. در صورت ضرورت و یا تمایل مرکز ملی تبادل اطلاعات و یا نهاد‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده ، می‌توان ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنجه‌های دیگری نیز اضافه نمود. [↑](#footnote-ref-13)
14. Log [↑](#footnote-ref-14)
15. در صورت لزوم، باید تمام اعداد و مقادیر 7 ستون آخر با نظر متولیان NIX و یا نهاد‌های ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده بازنگری شوند. اعداد فعلی استاندارد نیستند و صرفاً به‌عنوان نمونه بیان شده‌اند. [↑](#footnote-ref-15)
16. مرکز ملی تبادل اطلاعات و نهاد‌ ارائه‌دهنده خدمت، بر اساس بار کاری موردانتظار سامانه‌ها و خدمات خود، شرایط عادی و نرمال را تعریف نمایند. [↑](#footnote-ref-16)
17. نهاد‌ ارائه‌دهنده خدمت بر اساس بارکاری موردانتظار سامانه‌ها و خدمات خود، شرایط پیک کاری را تعریف نماید. [↑](#footnote-ref-17)
18. اگر سناریوهای دیگری خارج از شرایط نرمال وجود دارند که به دلیل انجام فعالیت‌های مختلف (برای مثال رمزنگاری و رمزگشایی)، باعث ایجاد سربار اضافه‌ی مؤثر بر زمان پاسخ می‌شوند، پیشنهاد می‌شود این شرایط نیز در مقادیر سنجه‌ها لحاظ شود و یا حتی سطر جدیدی بابت یک سناریوی خاص به جدول اضافه شود. [↑](#footnote-ref-18)
19. نهاد‌های ارائه‌کننده و خدمت‌گیرنده بر اساس تحلیل‌هایی که انجام داده‌اند و TPS موردنیاز طبق ضوابط و الزامات، این بخش را تکمیل نمایند. [↑](#footnote-ref-19)
20. مرکز ملی تبادل اطلاعات و نهاد‌های ارائه‌کننده و خدمت‌گیرنده بر اساس تحلیل‌هایی که انجام داده‌اند و میزان مصرف پهنای باند موردانتظار، این بخش را تکمیل نمایند. [↑](#footnote-ref-20)
21. محاسبه میزان دسترس‌پذیری به‌صورت عمومی و در سطح خدمت انجام گرفته است. درصورتی‌که نهاد و شرکتی خواستار مشخص شدن این مقدار در سطح شبکه باشد، روش محاسبه پیشنهادی آن در ضمیمه 1 آمده است. [↑](#footnote-ref-21)
22. کلیه مقادیری که در ارتباط با متوسط زمان تعمیر (در خدمت ارائه‌شده یا NIX) در این توافق‌نامه ارائه شده است، بدون در نظر گرفتن شدت خطا بوده و به‌صورت میانگین محاسبه شده است. اگر در ارتباط با خدمت خاصی، طرفین توافق‌نامه تمایل داشته باشند که مقادیر را بر اساس شدت خطا تعیین کنند، لازم است به ازای هر نوع شدت خطا، سطر جدیدی را ارائه نمایند. [↑](#footnote-ref-22)
23. کلیه مقادیری که در ارتباط با متوسط زمان بین دو خطا (در خدمت ارائه شده یا NIX) در این توافق‌نامه ارائه شده است، بدون در نظر گرفتن شدت خطا بوده و به‌صورت میانگین محاسبه شده است. اگر در ارتباط با خدمت خاصی، طرفین توافق‌نامه تمایل داشته باشند که مقادیر را بر اساس شدت خطا تعیین کنند، لازم است به ازای هر نوع شدت خطا، سطر جدیدی را ارائه نمایند. [↑](#footnote-ref-23)
24. چند سطر ارائه شده صرفاً به‌عنوان نمونه مشخص شده‌اند. 3 رکن طرف تفاهم‌نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد را تصحیح و یا تکمیل کنند. [↑](#footnote-ref-24)
25. موارد ارائه شده در این ستون، صرفاً نمونه هستند و 3 رکن طرف تفاهم‌نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد مناسب را مشخص کنند. [↑](#footnote-ref-25)
26. موارد ارائه شده در این ستون، صرفاً نمونه هستند و 3 رکن طرف تفاهم‌نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد مناسب را مشخص کنند. [↑](#footnote-ref-26)