

# چارچوب تنظیم توافق نامه (SLA سطح خدمات)

1398-1399

سرویس دهنده

مرکز ملی تبادل اطلاعات

سپروس گیرنده

چارچوب توافق نامه سطح خدمات

ی مابین سرویس دهنده ، سرویس گیرنده و مرکز ملی تبادل اطلاعات

## فهرست

۳	..... <u>مقدمه</u>
۴	..... <u>الف) بخش عمومی توافق نامه</u>
۴	..... <u>ماده ۱. تعاریف و اصطلاحات</u>
۶	..... <u>ماده ۲. خدمت گیرندگان</u>
۷	..... <u>ماده ۳. نحوه ارائه سرویس</u>
۱۰	..... <u>ماده ۴. داده های مرتبط با خدمت</u>
۱۱	..... <u>ماده ۵. سازمان دهی و فرآیندهای کلیدی توافق نامه</u>
۱۲	..... <u>ماده ۶. ملاحظات عملیاتی</u>
۱۲	..... <u>ماده ۷. خرابی، تقلب، نقض امنیت و محرمانگی</u>
۱۴	..... <u>ماده ۸. موارد فورس ماژور</u>
۱۵	..... <u>ماده ۹. ویژگی های کیفی، معیارها و سنجه ها</u>
۱۶	..... <u>ماده ۱۰. سناریوها، شرایط پذیرش و تخطی</u>
۲۳	..... <u>ماده ۱۱. مدت زمان لازم برای پاسخ به مشکلات اعلام شده</u>
۲۳	..... <u>ماده ۱۲. جرائم تخطی</u>
۲۴	..... <u>ماده ۱۳. گزارش کیفیت خدمت دریافتی</u>
۲۵	..... <u>ب) مواد مرتبط با خدمت گیرندگان غیردولتی و خدمت گیرندگان دولتی از بخش غیردولتی</u>
۲۵	..... <u>ماده ۱۴. تعرفه های مربوط به ارائه و پشتیبانی از خدمت</u>
۲۶	..... <u>ضمیمه ۱: محاسبه میزان کاهش کیفیت و دسترس پذیری خدمت در سطح شبکه</u>
۲۶	..... <u>سطح دسترس پذیری</u>
۲۶	..... <u>زمان کاهش سطح کیفیت خدمات</u>

## چارچوب تنظیم توافق‌نامه سطح خدمات<sup>۱</sup> بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات<sup>۲</sup>

مقدمه

به استناد تبصره ۲ بند ث ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه ج.ا. ایران، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف به ایجاد تمامی زیرساخت‌های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی بر بستر شبکه ملی اطلاعات تا سال دوم اجرای قانون برنامه ششم گردیده است. همچنین تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی الکترونیکی به استعلام‌ها صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) و با استانداردهای فنی مربوط مجاز می‌باشد. در این راستا بر اساس بند الف ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه نیز، از پایان سال دوم اجرای قانون، استعلامات هویت اشخاص حقیقی، کالا و خدمات، دارایی‌های منقول و غیرمنقول و نشانی مکان‌محور به‌صورت الکترونیکی در راستای ایجاد نظام اطلاعات استنادپذیر الکترونیکی باید صورت پذیرد.

از طرف دیگر استعلامات و تبادل اطلاعات بین ارائه‌دهندگان و خدمت‌گیرندگان دولتی و غیردولتی بر بستر شبکه ملی اطلاعات و مرکز ملی تبادل اطلاعات، بر اساس وظایف و قوانین بالادستی به‌ویژه مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه ج.ا. ایران، مصوبات هیئت‌وزیران (مصوبات شماره ۱۳۹۵/۱۰/۱۵ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۵ و شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۲۸۵ هـ - مورخ ۱۳۹۷/۲/۹)، شورای اجرایی فناوری اطلاعات، آیین‌نامه اجرایی احصاء کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب جلسه شماره ۵۴ مورخ ۹۷/۰۹/۲۴ شورای عالی فضای مجازی، مصوبه جلسه شماره ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در خصوص تعرفه تراکنش در مرکز ملی تبادل اطلاعات و بخشنامه شماره ۱۰۰/۱۵۱۳۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۳/۱۳ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی صورت می‌پذیرد. در همین راستا سازمان فناوری اطلاعات ایران مجری ایجاد، بهره‌برداری، نگهداری و ارائه خدمات مرکز ملی تبادل اطلاعات می‌باشد.

این 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<sup>۳</sup> در نقش ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از یک سو و سازمان B<sup>۴</sup> 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 گرفته شده در صورت تخلف از کیفیت مورد انتظار تمرکز دارد. تا زمانی که بنا به مفاد توافق منعقد فی‌مابین سه رکن چارچوب توافق‌نامه سطح خدمات، ارائه یا دریافت خدمات بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات معتبر و دایر باشد، کماکان رعایت این چارچوب لازم‌الاجرا خواهد بود.

<sup>۱</sup> Service Level Agreement (SLA)

<sup>۲</sup> National Information Exchange (NIX)

<sup>۳</sup> نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) ارائه‌دهنده خدمت به‌جای A در متن توافق‌نامه درج شود.

<sup>۴</sup> نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) خدمت‌گیرنده به‌جای B در متن توافق‌نامه درج شود.

چارچوب توافق نامه در دو بخش ارائه می شود. بخش الف شامل ۱۱ ماده است که مستقل از نوع (دولتی یا غیردولتی) سازمان های ارائه دهنده و خدمت گیرنده مطرح می باشند. بخش ب صرفاً به مواردی اختصاص دارد که دریافت خدمت مستلزم پرداخت هزینه بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات می باشد. به طور نمونه، می توان به حالتی اشاره کرد که ارائه دهنده خدمت یک سازمان غیردولتی، و خدمت گیرنده یک سازمان دولتی یا غیردولتی است.

الف) بخش عمومی توافق نامه

#### ماده ۱. تعاریف و اصطلاحات

واژگان به کار برده 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 الکترونیکی (مصوبه شورای عالی (اجرایی) فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱) و بند «ث» ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه کشور ایجاد گردیده است. پایگاه های اطلاعات پایه مستقیماً به این مرکز متصل بوده و در اجرای آیین نامه اجرایی احصاء کلیه استعلامات و ایجاد نظام استاندارد سازی و تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب جلسه شماره ۵۴ مورخ ۹۷/۰۹/۲۴ شورای عالی فضای مجازی، مرکز ملی تبادل اطلاعات وظیفه تبادل الکترونیکی اطلاعات بین دستگاه های اجرایی را بر عهده دارد و کلیه استعلام ها و تبادلات الکترونیکی صرفاً باید از طریق این مرکز انجام گیرد. تبادل اطلاعات خارج از مرکز ملی تبادل اطلاعات به موجب قانون برنامه ششم و مصوبات شورای عالی فضای مجازی ممنوع است

در این راستا مراکز تبادل اطلاعات خوشه های چندگانه، مراکز تبادل اطلاعات استانی و سایر مراکز تبادل اطلاعات تخصصی پس از کسب تأییدیه شورای اجرایی فناوری اطلاعات جهت ایجاد، جزئی از مرکز ملی تبادل اطلاعات محسوب شده و حسب استانداردها و ضوابط مربوط، با یکدیگر تعامل خواهند داشت.

مرکز ملی تبادل اطلاعات مشتمل بر بخش های سخت افزاری، نرم افزاری و شبکه ای می باشد که به صورت لایه های زیر است.

**لایه سخت افزاری و شبکه ای:** این لایه متشکل از مرکز داده، سرورها، روترها، سویچ ها، فایروال ها و سایر مؤلفه های حوزه سخت افزار و شبکه، با پیش بینی الزامات مربوط به پشتیبان گیری و وقوع حوادث<sup>۵</sup> می باشد.

**لایه نرم افزاری - گذرگاه اختصاصی خدمات دولتی (GSB):** لایه نرم افزاری گذرگاه خدمات دولت به دولت و خدمات دستگاه های اجرایی به بخش غیردولتی یا بالعکس در بستر اختصاصی مستقل از اینترنت و دربرگیرنده سیستم عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم افزار گذرگاه خدمات است.

**لایه نرم افزاری - گذرگاه عمومی خدمات دولتی (PGSB):** لایه نرم افزاری گذرگاه خدمات دولت به دولت و خدمات دستگاه های اجرایی به بخش غیردولتی یا بالعکس که به بستر اینترنت متصل می باشد و دربرگیرنده سیستم عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم افزار گذرگاه خدمات است.

**لایه پیش و نظارت:** این لایه که به صورت OSS/BSS مطرح می باشد، به شکل ماژولار بوده و مدیریت داده، یکپارچگی، مدیریت خدمات های هسته ای و تعامل در این بخش صورت می گیرد. عمدتاً ماژول هایی

<sup>5</sup> Backup & Disaster & Mirror

مانند مدیریت ارتباط مشتریان (CRM)، دریافت درخواست و صدور صورتحساب به صورت متمرکز، پشتیبانی کسبوکارها و فرآیندها، مرکز تماس، نظارت و پایش، مدیریت اتصال آنها به انتها، ردیابی موانع و مشکلات، مدیریت هم‌زمانی حوادث و... در این بخش ایجاد می‌شوند.

**لایه امنیت:** تأمین و بهبود مستمر امنیت مرکز تبادل اطلاعات از منظر فیزیکی و الکترونیکی (با در نظر گرفتن کلیه قلمروها اعم از منطقی و فرایندی) از مهم‌ترین موضوعاتی محسوب می‌شود که باید 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 ۲۹ 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 تأیید 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 اطلاعات پایه مندرج در ردیف ۱-۳ از ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی احصاء کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب جلسه شماره ۵۴ مورخ ۹۷/۰۹/۲۴ شورای عالی فضای مجازی یا هر یک از نهادهای دیگر که به‌موجب ضوابط و مقررات در مرکز ملی تبادل اطلاعات ارائه خدمت نماید. در این سند، به ارائه‌دهنده خدمت با نهاد A رجوع می‌شود. باید توجه داشت که مطابق با ماده ۲ این سند، گاهی بیش از یک نهاد می‌تواند به عنوان خدمت‌دهنده تعیین شود.

**خدمت‌گیرنده:** نهادی که بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات و اجزای آن، خدمات دریافت می‌نماید. در این سند نهاد B به‌عنوان خدمت‌گیرنده تلقی می‌شود. باید توجه داشت که مطابق با ماده ۲ این سند، بیش از یک نهاد می‌تواند به‌عنوان خدمت‌گیرنده تعیین شود. در این صورت، هرکجا در متن توافق‌نامه سطح خدمات که به خدمت‌گیرنده اشاره می‌شود، منظور کلیه نهادهای خدمت‌گیرنده طبق ماده ۲ توافق‌نامه می‌باشد.

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

**رسید خرابی<sup>۶</sup>:** اعلام وصول گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات (نقض توافقنامه) که از طرف خدمت گیرنده اعلام می‌شود.

**زمان کاهش سطح کیفیت خدمات:** مجموع زمان‌های کاهش سطح کیفیت 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 کیفیت خدمات مجاز:** حداکثر فرجه زمانی مجاز کاهش سطح کیفیت خدمات در طول دوره زمانی ارائه سرویس.

**زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز:** حاصل تفریق زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز از زمان کاهش سطح کیفیت خدمات. در صورتی که حاصل کمتر از صفر باشد، زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز برابر صفر منظور می‌شود.

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

**تعرفه تراکنش:** مبلغی که بر اساس مفاد مصوبه جلسه شماره ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات از خدمت گیرنده با رعایت بند «ث» ماده ۶۷ ق.ب.ش. و بند «ث» ماده ۳۸ ق.ا.د. حسب مورد، دریافت می‌شود.

**سناریو:** یک سناریو دارای خصوصیات 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 ۲. خدمت‌گیرندگان

نهادهای گیرنده سرویس منطبق با قوانین و مقررات مربوط، توسط خدمت‌دهنده مشخص و به مرکز ملی تبادل اطلاعات معرفی می‌شوند. در صورتی که 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.

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

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

ماده ۳. نحوه ارائه سرویس

تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی به استعلام‌های مورد نیاز به صورت استنادپذیر بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات، که اجزای آن حداقل می‌تواند به دو روش زیر باشد:

- ارائه وب سرویس برای تراکنش‌ها
- ارائه رابط‌های برنامه کاربردی (API) برای تراکنش‌ها

۱-۳: ضروریات و مفروضات اصلی

توافق‌نامه سطح خدمات بر پایه مفروضات و اصول زیر می‌باشد:

۱- نهاد ارائه‌دهنده خدمت، از مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌ای / استانی / تخصصی برای ارائه خدمات موضوع این توافق‌نامه استفاده می‌کند، فرض می‌شود که شاخص‌ها و اندازه‌های مورد اشاره در ماده ۹ (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 ارائه شده است.

توضیح: اگر 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 به صراحت در توافق‌نامه منعقد به طور مشخص وارد شود، این امر در هر یک از بخش‌های مرتبط انجام می‌شود. به عنوان مثال، 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 ارائه شده، ذکر گردد.

۲- فرض می‌شود که زیرساخت و داده‌های مربوط به خدماتی که توسط ارائه‌دهنده خدمت در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات و با استفاده از مؤلفه‌های آن ارائه خواهد شد، در خود نهاد تأمین‌شده و مسئولیت نگهداشت آن‌ها با نهاد مربوطه است.

۳- مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است هرگونه تغییری که به‌منزله تغییر در نحوه استفاده از آن توسط مشتریان یا تغییر در عملکرد و کیفیت مرکز ملی تبادل اطلاعات است، در زمان معقولی قبل از تغییر به اطلاع مشتریان برساند.

۴- نهاد ارائه‌دهنده خدمت موظف است هرگونه تغییر در خدمات ارائه شده (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.

۵- نهاد ارائه‌دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات ممکن است به منظور افزایش کارایی و با توجه به پیشرفت‌های فناورانه آینده، کانال‌های تحویل خدمات را با هماهنگی خدمت‌گیرنده در مرکز ملی تبادل اطلاعات متنوع نموده یا تغییر دهد.

- 
- ۶- فرض مؤکد است که نهاد ارائه‌دهنده خدمت و خدمت‌گیرندگان رعایت ضوابط و مقررات مربوط به حفظ حریم خصوصی و امنیت در سامانه‌ها و سرویس‌ها را که توسط مراجع ذیصلاح ابلاغ شده یا می‌شود به‌عنوان پیش‌فرض لازم‌الرعایه در تبادل داده لحاظ و رعایت می‌نماید.
- ۷- 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 ذکر شده و امضا توافق‌نامه سطح خدمات به‌منزله پذیرش محتوای مستندات پیوست آن توسط تمامی ارکان توافق‌نامه است.
- ۸- برای اتصال به مرکز ملی تبادل اطلاعات، نهاد ارائه‌دهنده خدمت و خدمت‌گیرنده موظف‌اند هم‌بندی و روش اجرای شبکه خود را منطبق با چارچوب اسناد بالادستی مربوط بر بستر شبکه ملی اطلاعات طراحی و پیاده‌سازی نماید.
- ۹- سازمان فناوری اطلاعات ایران به‌عنوان مجری مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است نسبت به طراحی و پیاده‌سازی سامانه برخط به‌منظور خودکارسازی کلیه فرم‌ها و فرآیندهای مربوط به درخواست و ارائه خدمات، بارگذاری استانداردها، ضوابط، پروتکل‌ها، اسناد و گزارش‌ها، راهنماها و ... مدیریت ارتباط با مشتریان، درخواست و صدور صورتحساب به‌صورت متمرکز، پشتیبانی و پاسخگویی، مرکز تماس، نظارت و پایش، ردیابی موانع و مشکلات، مدیریت هم‌زمانی حوادث و ... ظرف مدت شش ماه اقدام نماید.
- ۱۰- پاسخگویی 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 طراحی و راه‌اندازی سامانه برخط) انجام پذیرد.
- ۱۱- در این سند هر شبانه‌روز، معادل ۲۴ ساعت و هر هفته معادل هفت شبانه‌روز در نظر گرفته می‌شود. و خدمات ۷\*۲۴ به معنی ارائه خدمت در تمام ساعات شبانه‌روز در طول یک هفته بدون وقفه می‌باشد.
- ۱۲- ارائه‌دهنده خدمت نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین خدمت‌گیرندگان در توافق‌نامه سطح خدمت قائل شود.
- ۱۳- هرگونه توافق مازاد بر شرایط مندرج در این توافق‌نامه سطح خدمت، بین ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده در صورت عدم نقض قوانین و مقررات، مصوبات شورای عالی فضای مجازی و کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، بلامانع است.
- ۱۴- ارائه‌دهنده خدمت باید تمهیدات لازم برای رعایت تعهدات توافق‌نامه سطح خدمت در هنگام عملیات احتمالی شبکه/زیرساخت/... را پیش‌بینی نموده و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل زمان رویداد) زمان Down Time را تعیین و به ذینفعان اعلام کند. عملیات Down Time باید در زمان‌های کم ترافیک انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌بار می‌تواند باشد.
- ۱۵- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام ارائه‌دهنده و تأیید خدمت‌گیرنده و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.
- ۱۶- قطعی‌های خدمت برنامه‌ریزی شده از قبل که در توافق‌نامه قید می‌گردد نقض توافق‌نامه نخواهد بود.
-



۲-۳: خدمات ارائه شده<sup>۷</sup>

نام و آدرس مستندات فنی خاص مربوط به سرویس <sup>۸</sup>	پروتکل لایه انتقال (Transport)	واسطهای سرویس (Interface)	سیستم نوع سرویس (Type) System (	مدل ارائه سرویس (Batch) / Publish / Push / Pull	قوانین مرتبط با ارائه سرویس	نوع ارائه سرویس (آنلاین / آفلاین)	شرح سرویس و عملکردهای مورد انتظار	هدف سرویس	عنوان سرویس
									عنوان سرویس اول
									عنوان سرویس دوم
									...

**نکته ۱:** نهاد ارائه دهنده خدمت موظف است نحوه به روزرسانی استعلامهای مورد نظر را در قالب توافق نامه مشخص نماید.

**نکته ۲:** ارائه خدمات دسته‌ای (Batch) منوط به تأیید کارگروه تعامل پذیری است.

**نکته ۳:** خدمات انتشاری: در اجرای تبصره ۳ ماده ۳ مصوبه جلسه ۵۴ شورای عالی فضای مجازی ارائه خدمات به شیوه پخش عمومی (انتشاری) پس از تصویب در کارگروه و تأیید مرکز ملی فضای مجازی، مجاز خواهد بود.

۳-۳: ظرف زمانی ارائه و دریافت خدمت

به ازای هر خدمت باید به طور صریح مشخص شود که نهادهای ارائه دهنده و خدمت گیرنده 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 ارائه دهنده خدمت	ظرف زمانی مربوط به خدمت گیرنده
خدمت اول	۵ روز تقویمی	۷ روز تقویمی	۷ روز تقویمی
خدمت دوم	...	...	...

۳-۴: 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	۷*۲۴	کشور ایران	
خدمت دوم	۶ ماه	در ساعات اداری ایام غیر تعطیل	شهر تهران	
خدمت سوم		...	...	

\*منظور از دوره زمانی، مدت زمان ارائه خدمت طبق توافق نهادهای ارائه دهنده و گیرنده خدمت است.

<sup>۷</sup> کلیه خدمات ارائه شده توسط نهاد A و استفاده شده توسط نهاد B که در محدوده این توافق نامه قرار می گیرند، در این بخش ذکر می شوند.

<sup>۸</sup> نام و آدرس مستندات ذکر شده در بند ۸ بخش ضروریات و مفروضات اصلی

\*\*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.

۳-۵: حداکثر میزان استفاده/فراخوانی خدمت توسط خدمت‌گیرنده

خدمت	حداکثر تعداد <sup>۱</sup>	واحد مربوط به زمان <sup>۱</sup>
خدمت اول	۵۰	TPS
خدمت دوم	۵۰۰	هفته
خدمت سوم	...	...

۳-۶: پشتیبانی خدمت

خدمت	مسئول پشتیبانی	نوع پشتیبانی	ساعات پشتیبانی در روز و هفته
خدمت اول	سازمان فناوری اطلاعات	تلفنی / تیکت	۷ روز هفته ۲۴ ساعت شبانه‌روز
خدمت دوم	ارائه‌دهنده سرویس	آنلاین/شیفت مقیم	ساعات اداری
خدمت سوم	...	...	...

ماده ۴. داده‌های مرتبط با خدمت

۱-۴: 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	سطح ذخیره‌سازی داده‌های سرویس (عدم ذخیره‌سازی/کامل/محدود) با ذکر بخش‌های (مجاز)	استفاده برای تحلیل و داده‌کاوی	قابلیت نمایش	عدم انتشار	سطح انتشار				
					سطح سازمان	سطح نهاد و برخی نهادها	سطح دولت و کلیه نهادهای دولتی	سطح کسب‌وکاره	سطح مردم
سرویس									
سرویس									
...									

**نکته ۱:** میزبانی و هرگونه پردازش داده‌های مرتبط باید صرفاً در داخل قلمرو جمهوری اسلامی ایران انجام شود.

**نکته ۲:** قوانین و مقررات مربوط به تعیین سطح ذخیره‌سازی در این بخش آورده شود.

**نکته ۳:** مفاد این جدول باید صرف‌نظر از تکالیف مرکز ملی تبادل اطلاعات مندرج در تبصره ۲ ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی احصاء کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بین دستگاهی (مصوب جلسه شماره ۵۴ مورخ ۹۷/۰۹/۲۴ شورای عالی فضای مجازی) که تصریح می‌کند کلیه

<sup>۱</sup> 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 (به‌عنوان مثال به دلایلی نظیر قطعی خدمت و یا خطاهای مختلف در حین اجرای خدمت)، در محاسبه این تعداد محسوب نمی‌شوند.

<sup>۱</sup> واحد مربوط به زمان به‌طور پیش‌فرض TPS است و برای سایر واحدهای موردتوافق واحد سنجش قید شود.

درخواست‌های استعلام (و نه پاسخ آن‌ها) باید برای مرکز ملی تبادل اطلاعات قابل ره‌گیری و پیگیری باشد، تکمیل شود.

۲-۴: 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 آزمون 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 ۵. سازمان‌دهی و فرآیندهای کلیدی توافق‌نامه

۱-۵: 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.

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

**نکته:** در تکمیل مفاد این جدول، زمان لازم، فرآیند کاری، اسناد و مدارک موردنیاز جهت ارائه توسط ارائه‌دهنده خدمت، مرکز ملی تبادل اطلاعات و خدمت‌گیرنده به‌صورت مشخص باید آورده شود.

۲-۵: فرآیند اصلاح توافق‌نامه

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

۳-۵: فرآیند حل و فصل اختلافات

در صورت وجود اختلاف بین دو نهاد ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و یا مابین مرکز ملی 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 ۵۴ 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.

۴-۵: لغو/تعطیل توافق‌نامه

در توافق‌نامه سطح خدمات لازم است شرایط لغو یا تعلیق توافق‌نامه سطح خدمات از طرف هر یک از سه رکن توافق به صورت 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 انجام شده باشد.

ماده ۶. ملاحظات عملیاتی

۶-۱: زیرساخت عملیاتی<sup>۱۱</sup>

نوع مسئولیت (تأمین/نگهداری/از بین بردن/سایر)	نهاد مسؤل	زیرساخت/تجهیزات موردنیاز	خدمت
تأمین/نگهداری/از بین بردن	مرکز ملی تبادل اطلاعات	سرورهای NIX	تأمین خدمات
تأمین/نگهداری/از بین بردن	مرکز ملی تبادل اطلاعات	مسیریاب‌ها و سویچ‌های NIX	
تأمین/نگهداری/از بین بردن	مرکز ملی تبادل اطلاعات	فایروال NIX	
تأمین/نگهداری/از بین بردن	ارائه‌دهنده خدمت	خطوط اتصال از سرویس‌دهنده تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، MPLS یا هر نوع اتصال دیگر)	
تأمین/نگهداری/از بین بردن	خدمت‌گیرنده	خطوط اتصال از سرویس‌گیرنده تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، MPLS یا هر نوع اتصال دیگر)	
تأمین/نگهداری/از بین بردن	مرکز ملی تبادل اطلاعات	خطوط اتصال مرکز ملی تبادل اطلاعات تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، MPLS یا هر نوع اتصال دیگر)	
تأمین/نگهداری/از بین بردن	ارائه‌دهنده خدمت	مراکز داده حاوی داده‌های مربوط به خدمات ارائه‌شده	

۶-۲: نیازمندی خاص عملیاتی/اجرایی

هر سه رکن توافق‌نامه سطح خدمات باید نیازمندی‌های عملیاتی/اجرایی ماده ۳ (الزامات شبکه دستگاهی) و ضوابط و مقررات بالادستی مربوط در این خصوص را رعایت کنند.

ماده ۷. خرابی، تقلب، نقض امنیت و محرمانگی

هر گاه 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 در هر صورت، ارائه خدمات نباید بدون اخذ موافقت خدمت‌گیرنده قطع شود). در این ارتباط به‌طور خاص موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد<sup>۱۲</sup>:

- توصیه می‌شود، نهاد ارائه‌دهنده خدمت و خدمت‌گیرنده، قبل از بهره‌برداری از خدمات موضوع این توافق‌نامه، گواهی انطباق استانداردهای امنیت اطلاعات و ارتباطات خود را از یکی از مراجع ارائه خدمات ممیزی

<sup>۱۱</sup> 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.

<sup>۱۲</sup> در صورت ضرورت و یا تمایل ارکان توافق‌نامه، می‌توان موارد دیگری نیز اضافه نمود.

---

استانداردهای امنیت اطلاعات و ارتباطات دارای گواهی نامه از سازمان فناوری اطلاعات ایران، دریافت نمایند.

- نهادهای ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و نیز مرکز ملی تبادل اطلاعات متعهد می‌شوند از هر اقدامی به منظور 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 ملی تبادل اطلاعات متعهد می‌گردند که به صورت غیرمجاز، داده‌های طرفین توافق‌نامه را حذف، تخریب، مختل و یا غیرقابل‌پرداشش نکنند و همچنین به صورت 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 نیندازند یا کارکرد آن‌ها را مختل ننمایند. همچنین به صورت 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 ملی تبادل اطلاعات، متعهد می‌شوند به منظور صیانت از داده‌های دریافتی از نهاد ارائه‌دهنده خدمت، این داده‌ها را جز به منظور مشخص شده در چارچوب این توافق‌نامه (ماده ۳، محدوده استفاده از داده‌ها)، استفاده ننمایند و از ذخیره‌سازی، توزیع، انتشار، تحلیل، داده‌کاوی، بهره‌برداری، تعریف خدمات جدید و ارزش‌افزوده و... بین سایر نهادهای وابسته یا غیر وابسته خود بر روی هر بستر و فناوری، به هر شکل و عنوان جداً پرهیز نمایند و در صورت وقوع و احراز این امر مسئولیت تمامی جرائم و خسارات ناشی 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 به عهده 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 از جمله 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 حل و فصل 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 عناوین "الزامات امنیتی کنترل

دسترسی"، "تهدیدات و الزامات امنیتی احراز اصالت" و "مقدمات و الزامات امنیتی GSB" توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات یا سایر مراجع ذی ربط ابلاغ شده یا می شود.

ماده ۸. موارد فورس ماژور

برای سرویس های پایه و حیاتی که در هنگام تنظیم توافق نامه سطح خدمات تعیین و مورد توافق هر سه رکن توافق نامه با شد، در صورت وقوع موارد فورس ماژور در حداقل زمان ممکن که در توافق نامه ذکر شده است، باید سرویس خرابی (DR) فعال و دایر شود. برای سایر سرویس ها، در صورت وقوع موارد فورس ماژور که امکان رفع آن ها خارج از حیطه اقتدار و مسئولیت های طرفین توافق نامه باشد، هیچ گونه مسئولیتی بر ذمه طرفین نخواهد بود و در صورت رفع موارد فورس ماژور، طرفین متعهد می گردند نسبت به ادامه اجرای این توافق نامه اقدام لازم را مبذول نمایند. موارد فورس ماژور که مشمول تخطی نمی شوند، عبارت اند از:

- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت کاهش سطح کیفیت خدمات در صورت عدم شمولیت بند پ ماده ۳۸ ق.ا.د و بند ث ماده ۶۷ ق.ب.ش، مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.
  - قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی صلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.
  - خرابی های ناشی از شرایط غیرمترقبه، که در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
  - خرابی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
  - خرابی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده از قبیل جابجایی و آزمایش شبکه داخلی باشد.
  - خرابی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- تبصره- هرگونه قطع آگاهانه یا عامدانه ارائه خدمت توسط نهاد ارائه دهنده خدمت به واسطه 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 توافق نامه تلقی می شود.
- لازم به ذکر است، در صورت وقوع هر یک از موارد فورس ماژور، امکان ارائه سرویس در سطوح توافق شده تا مدت زمان خاصی وجود نخواهد داشت. لذا میزان افت کیفیت سرویس و زمان برگرداندن به حالت قبل (ارائه سرویس منطبق با توافق نامه) با توجه به جدول زیر مشخص می شود.

مدت زمان مورد نیاز جهت تضمین کیفیت های ارائه شده در توافق نامه (روز)	میزان پوشش توافق نامه تا زمان بازگرداندن وضعیت به حالت اول (به درصد)

ماده ۹. ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنج‌ها<sup>۱۳</sup>

سنج‌های مرتبط (کد)	معیار (کد)	ویژگی کیفی
نسبت تعداد عملکردهای موجود (پیاده‌سازی شده) به کل تعداد عملکردهای مورد انتظار (طبق جدول بند ۳-۲) (۰۱)	کامل بودن عملکرد (۰۱)	تناسب عملکردی (Fun)
	میزان انحراف از دقت مورد انتظار از عملکردها (۰۱)	
زمان پاسخ (۰۱) نرخ گذردهی (۰۲)	رفتار زمانی (۰۱)	کارایی (Per)
	میزان مصرف پهنای باند (۰۱)	
میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی (۰۱)	محرمانگی (۰۱)	امنیت (Sec)
میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای جامعیت (۰۱)	جامعیت (۰۲)	
مکانیسم احراز هویت (۰۱)	صحت و اعتبار (۰۳)	
مکانیسم امضای دیجیتالی موجود (۰۱)	انکارناپذیری (۰۴)	
مکانیسم رویداد نگاشت‌گیری <sup>۱۴</sup> (۰۱)	اتکاپذیری (۰۵)	
درصد دسترس‌پذیری (۰۱) متوسط زمان تعمیر (MTTR) (۰۲) متوسط زمان بین دو خطا (MTBF) (۰۳)	دسترس‌پذیری (۰۱)	قابلیت اطمینان (Rel)
درصد اطلاعاتی که به‌درستی (با فرض صحیح بودن ورودی‌های خدمت در زمان فراخوانی و صحت NIX و کلیه نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای زیرساختی) مبادله می‌شوند (۰۱) میزان رد/پذیرفته شدن درخواست‌های داده (۰۲)	تعامل‌پذیری (۰۱)	سازگاری (Com)

<sup>۱۳</sup> در صورت ضرورت و یا تمایل مرکز ملی تبادل اطلاعات و یا نهادهای ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده، می‌توان ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنج‌های دیگری نیز اضافه نمود.

<sup>۱۴</sup> Log

ماده ۱۰. سناریو‌ها، شرایط پذیرش و تخطی<sup>۱</sup>

سنجه و کد سنجه	سناریو			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					
کامل بودن عملکرد Fun-01-01	درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای مورد نظر	هرگونه شرایط محیطی ممکن	اجرای خدمت مورد نظر	پوشش عملکردهای مورد انتظار بین ۹۶ تا ۹۸ درصد باشد.	پوشش عملکردهای مورد انتظار بین ۹۴ تا ۹۶ درصد باشد.	پوشش عملکردهای مورد انتظار بین ۹۰ تا ۹۴ درصد باشد.	میزان پوشش عملکردهای زیر ۹۰ 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 بین ۹۹ تا ۱۰۰ درصد حالات درست کار کنند.	خدمات مورد نظر بین ۹۷ تا ۹۹ درصد حالات درست کار کنند.	میزان صحت عملکرد زیر ۹۷ درصد باشد.	در شرایطی که کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن پوشش داده شود.

<sup>۱</sup> در صورت لزوم، باید تمام اعداد و مقادیر ۷ ستون آخر با نظر متولیان NIX و یا نهادهای ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده بازنگری شوند. اعداد فعلی استاندارد نیستند و صرفاً به‌عنوان نمونه بیان شده‌اند.



فرض در مورد NIX	توصیف تخطی کامل	توصیف تخطی اساسی	توصیف تخطی متوسط	توصیف تخطی جزئی	توصیف عدم تخطی	سناریو			سنجه و کد سنجه
						نحوه پاسخ سامانه/ خدمت	توصیف شرایط محیطی سناریو	منبع و شیوه آغاز	
	عملکردهای مورد انتظار NIX در کمتر از ۹۷ درصد حالات به درستی پوشش داده می شوند.	عملکردهای مورد انتظار NIX در ۹۹ تا ۹۷ حالات به درستی پوشش داده می شوند.	عملکردهای مورد انتظار NIX در ۹۹ تا ۱۰۰ حالات به درستی پوشش داده می شوند.	---	کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن به درستی پوشش داده می شوند.	اجرای خدمات مورد نظر	هرگونه شرایط محیطی ممکن	درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای مورد نظر	صحت عملکرد مرکز ملی تبادل <b>Fun-02-02</b>
زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX نیم ثانیه است.	بیش از ۷ ثانیه یا عدم پاسخگویی	بین ۵ تا ۷ ثانیه	بین ۴ تا ۵ ثانیه	بین ۳,۵ تا ۴ ثانیه	زیر ۳,۵ ثانیه	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال <sup>۱</sup>	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	زمان پاسخ <b>Per-01-01</b>
زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX حداکثر	بیش از ۱۰ ثانیه یا عدم پاسخگویی	بین ۸ تا ۱۰ ثانیه	بین ۷ تا ۸ ثانیه	بین ۶ تا ۷ ثانیه	زیر ۶ ثانیه <sup>۳</sup>	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.	بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت در شرایط پیک کاری <sup>۲</sup>	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	زمان پاسخ <b>Per-01-01</b>

<sup>۱</sup> مرکز ملی تبادل اطلاعات و نهاد ارائه دهنده خدمت، بر اساس بار کاری مورد انتظار سامانه ها و خدمات خود، شرایط عادی و نرمال را تعریف نمایند.

<sup>۲</sup> نهاد ارائه دهنده خدمت بر اساس بار کاری مورد انتظار سامانه ها و خدمات خود، شرایط پیک کاری را تعریف نماید.

<sup>۳</sup> اگر سناریوهای دیگری خارج از شرایط نرمال وجود دارند که به دلیل انجام فعالیت های مختلف (برای مثال رمزنگاری و رمزگشایی)، باعث ایجاد سربرابر اضافه ی مؤثر بر زمان پاسخ می شوند، پیشنهاد می شود این شرایط نیز در مقادیر سنجه ها لحاظ شود و یا حتی سطر جدیدی بابت یک سناریوی خاص به جدول اضافه شود.

سنجه و كد سنجه	سناريو			توصيف عدم تخطى	توصيف تخطى جزئى	توصيف تخطى متوسط	توصيف تخطى اساسى	توصيف تخطى كامل	فرض در مورد NIX
	منبع و شيوه آغاز	توصيف شرايط محيطى سناريو	نحوه پاسخ سامانه/ خدمت						
									يك ثانيه است.
نرخ گذردهى <sup>۱</sup> <b>Per-01-02</b>	فراخوانى يك خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرايط عادى و نرمال	خدمت فراخوانده شده اجرا مى گردد.						
ميزان مصرف پهنای باند <sup>۲</sup> <b>Per-02-01</b>	فراخوانى يك خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرايط عادى و نرمال	خدمت فراخوانده شده اجرا مى گردد.						
ميزان آسیب پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی <b>Sec-01-01</b>	درخواست مشاهده داده های تبادل شده توسط خدمتی که مجاز به دیدن آن نیست.	هر گونه شرايطی که در آن NIX فعال است.	درخواست خدمت غیرمجاز لغو می شود.	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی، گزارش نشده باشد.	----	----	----	حداقل يك آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی گزارش شده باشد.	الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ محرمانگی، هیچ گونه

<sup>۱</sup> نهادهای ارائه کننده و خدمت گیرنده بر اساس تحلیل هایی که انجام داده اند و TPS مورد نیاز طبق ضوابط و الزامات، این بخش را تکمیل نمایند.

<sup>۲</sup> مرکز ملی تبادل اطلاعات و نهادهای ارائه کننده و خدمت گیرنده بر اساس تحلیل هایی که انجام داده اند و میزان مصرف پهنای باند مورد انتظار، این بخش را تکمیل نمایند.

فرض در مورد NIX	توصیف تخطی کامل	توصیف تخطی اساسی	توصیف تخطی متوسط	توصیف تخطی جزئی	توصیف عدم تخطی	سناریو			سنجه و کد سنجه
						نحوه پاسخ سامانه/ خدمت	توصیف شرایط محیطی سناریو	منبع و شیوه آغاز	
آسیب پذیری ندارد.									
الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ جامعیت، هیچ گونه آسیب پذیری ندارد.	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جامعیت گزارش شده باشد.	----	----	----	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جامعیت، گزارش نشده باشد.	با ارائه پیام خطا، خدمت غیرمجاز لغو می شود.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	درخواست ویرایش داده های در حال تبادل، توسط یک خدمت غیرمجاز	میزان آسیب پذیری الگوریتم استفاده شده برای جامعیت <b>Sec-02-01</b>
عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسطه، هیچ گونه خطایی ندارد.	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت گزارش شده باشد.	----	----	----	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت، گزارش نشده باشد.	در صورت ارائه درخواست توسط مجاز، این درخواست پذیرفته می شود.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	درخواست استفاده از خدمت ارائه شده، توسط خدمتی که مجاز است.	مکانیسم احراز هویت <b>Sec-03-01</b>
عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسطه، هیچ گونه خطایی ندارد.	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای امضای دیجیتال گزارش شده باشد.	----	----	----	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای امضای دیجیتال، گزارش نشده باشد.	پیام مورد نظر با نام ارسال کننده، و با تایید نهاد ارسال کننده، ارسال می شود.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	خدمت مربوط به یک نهاد پیامی را به خدمت مربوط به یک نهاد دیگر ارسال می کند	مکانیسم امضای دیجیتال موجود <b>Sec-04-01</b>

فرض در مورد NIX	توصیف تخطی کامل	توصیف تخطی اساسی	توصیف تخطی متوسط	توصیف تخطی جزئی	توصیف عدم تخطی	سناریو			سنجه و کد سنجه
						نحوه پاسخ سامانه/ خدمت	توصیف شرایط محیطی سناریو	منبع و شیوه آغاز	
	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، کمتر از ۹۷٪ فعالیت‌های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین ۹۷٪ تا ۹۹٪ فعالیت‌های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین ۹۹٪ تا ۹۹,۵٪ فعالیت‌های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، حداقل ۹۹,۵٪ فعالیت‌های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، تمامی فعالیت‌های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	NIX رویداد نگاشت ۶ ماه گذشته را به نهاد درخواست دهنده ارسال می‌کند.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	هر یک از نهادهای خدمت‌گیرنده یا ارائه‌دهنده خدمت، درخواست رویداد نگاشت تعاملات مربوط به ۶ ماه گذشته خود را به NIX ارائه می‌کند.	مکانیسم رویداد نگاشت ۱ - <b>Sec-05-01-01</b>
	خدمت درخواستی زیر ۹۷٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت درخواستی بین ۹۷٪ تا ۹۹٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت درخواستی بین ۹۹٪ تا ۹۹,۷٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت درخواستی بین ۹۹,۷٪ تا ۹۹,۹٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت درخواستی در حداقل ۹۹,۹٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت فراخوانده شده اجرا می‌گردد.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه‌دهنده خدمت	میزان دسترس پذیری خدمت ارائه شده <sup>۱</sup> <b>Rel-01-01-01</b>
	عملکرد درخواستی زیر ۹۹,۸٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی بین ۹۹,۸٪ تا ۹۹,۹۵٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی بین ۹۹,۹۵٪ تا ۹۹,۹۸٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی بین ۹۹,۹۸٪ تا ۹۹,۹۹٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی در حداقل ۹۹,۹۹٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواست شده اجرا می‌گردد.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	استفاده از یکی از عملکردهای NIX	میزان دسترس پذیری NIX <b>Rel-01-01-02</b>

<sup>۱</sup> محاسبه میزان دسترس‌پذیری به صورت عمومی و در سطح خدمت انجام گرفته است. در صورتی که نهاد و شرکتی خواستار مشخص شدن این مقدار در سطح شبکه باشد، روش محاسبه پیشنهادی آن در ضمیمه ۱ آمده است.

فرض در مورد NIX	توصیف تخطی کامل	توصیف تخطی اساسی	توصیف تخطی متوسط	توصیف تخطی جزئی	توصیف عدم تخطی	سناریو			سنجه و کد سنجه
						نحوه پاسخ سامانه/ خدمت	توصیف شرایط محیطی سناریو	منبع و شیوه آغاز	
	متوسط زمان تعمیر بیش از ۲۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۱۰ تا ۲۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۴ تا ۱۰ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۱ تا ۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر حداکثر ۱ ساعت باشد.	تعمیر خدمت/ عملکرد به صورت کامل انجام می شود.	اجرای خدمت متوقف است.	درخواست تعمیر یک خدمت یا عملکرد خراب شده	متوسط زمان تعمیر <sup>۱</sup> ارائه شده <b>Rel-01-02-01</b>
	متوسط زمان تعمیر بیش از ۱۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۴ تا ۱۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۲ ساعت تا ۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۱ ساعت تا ۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر حداکثر ۱ ساعت باشد.	تعمیر NIX به صورت کامل انجام می شود.	عملکردهای NIX متوقف هستند.	درخواست تعمیر NIX	متوسط زمان تعمیر NIX <b>Rel-01-02-02</b>
	متوسط زمان بین ۲ خطا کمتر از ۳۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۳۰ تا ۴۵ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۴۵ تا ۷۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۷۰ تا ۹۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا بیش از ۹۰ روز	پایش و ثبت خطاهای رخ داده در خدمت ارائه شده	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	وقوع خطا در خدمت ارائه شده	متوسط زمان بین ۲ خطا <sup>۲</sup> در خدمت ارائه شده <b>Rel-01-03-01</b>
	متوسط زمان بین ۲ خطا کمتر از ۲۰۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۲۵۰ تا ۲۰۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۲۷۵ تا ۲۵۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۳۰۰ تا ۲۷۵ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا بیش از ۳۰۰ روز	پایش و ثبت خطاهای رخ داده در NIX	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	وقوع خطا در NIX	متوسط زمان بین ۲ خطا در NIX <b>Rel-01-03-02</b>

<sup>۱</sup> کلیه مقادیری که در ارتباط با متوسط زمان تعمیر (در خدمت ارائه شده یا NIX) در این توافق نامه ارائه شده است، بدون در نظر گرفتن شدت خطا بوده و به صورت میانگین محاسبه شده است. اگر در ارتباط با خدمت خاصی، طرفین توافق نامه 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.

<sup>۲</sup> کلیه مقادیری که در ارتباط با متوسط زمان بین دو خطا (در خدمت ارائه شده یا NIX) در این توافق نامه ارائه شده است، بدون در نظر گرفتن شدت خطا بوده و به صورت میانگین محاسبه شده است. اگر در ارتباط با خدمت خاصی، طرفین توافق نامه 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.

فرض در مورد NIX	توصیف تخطی کامل	توصیف تخطی اساسی	توصیف تخطی متوسط	توصیف تخطی جزئی	توصیف عدم تخطی	سناریو			سنجه و کد سنجه
						نحوه پاسخ سامانه/خدمت	توصیف شرایط محیطی سناریو	منبع و شیوه آغاز	
عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.	کمتر از ۹۶٪ داده ها به درستی بین مولفه ها مبادله می شوند.	مابین ۹۶٪ تا ۹۹٪ داده ها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	مابین ۹۹٪ تا ۱۰۰٪ داده ها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	----	۱۰۰٪ داده ها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	NIX، داده مورد نظر را در فرمت مورد انتظار به درخواست دهنده تحویل می دهد.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	فراخوانی یک خدمت توسط خدمتی با پروتکل ارتباطی یا فرمت متفاوت	درصد اطلاعاتی که به درستی مبادله می شوند <b>Com-01-01</b>
عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.	کمتر از ۹۲٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۲٪ تا ۹۶٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۶٪ تا ۹۷٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۷٪ تا ۱۰۰٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	۱۰۰٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	درخواست تبادل (داده های) خدمت پاسخ داده می شود.	هر گونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	فراخوانی خدمات ارائه شده	میزان رد/پذیرفته شدن درخواست های داده <b>Com-01-02</b>

ماده ۱۱. مدت زمان لازم برای پاسخ به مشکلات اعلام شده

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

عنوان خدمت	مدت زمان حل مشکل مرتبط با تخطی جزئی	مدت زمان حل مشکل مرتبط با تخطی متوسط	مدت زمان حل مشکل مرتبط با تخطی اساسی	مدت زمان حل مشکل مرتبط با تخطی کامل

ماده ۱۲. جرائم تخطی<sup>۲۴</sup>

۱-۱۲ - میزان جرائم

در این جدول به عنوان جریمه های تخطی، می توان بین گزینه های اخطار به نهاد، اعلان عمومی در انواع رسانه ها، ارائه خدمات بیشتر و افزایش میزان استفاده (اشاره شده در ماده ۲، 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 <sup>۲۵</sup>	نوع جریمه به ازای تخلف ارائه دهنده خدمت <sup>۲۶</sup>	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 ۲ باشد. در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان به ازای حداکثر ۲ تخطی جزئی در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان به ازای حداکثر ۱ تخطی متوسط و ۱ تخطی جزئی	اخطار به نهاد ارائه دهنده خدمت اعلام به کارگروه تعامل پذیری	اخطار به نهاد ارائه دهنده خدمت	اعلام به کارگروه تعامل پذیری اعلان عمومی در انواع رسانه ها
به ازای یک معیار	معیار انکارناپذیری از ویژگی کیفی امنیت دارای تخطی بحرانی، اساسی و یا متوسط باشد. معیار دسترس پذیری از ویژگی کیفی قابلیت اطمینان نباید دارای تخطی بحرانی، اساسی و متوسط باشد. به ازای معیار انکارناپذیری از ویژگی کیفی امنیت که دارای ۲ تخطی جزئی باشد.	اعلان عمومی در انواع رسانه ها	اعلان عمومی در انواع رسانه ها	اعلام به کارگروه تعامل پذیری اعلان عمومی در انواع رسانه ها

<sup>۲۴</sup> چند سطر ارائه شده صرفاً به عنوان نمونه مشخص شده اند. ۳ رکن طرف تفاهم نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد را تصحیح و یا تکمیل کنند.

<sup>۲۵</sup> موارد ارائه شده در این ستون، صرفاً نمونه هستند و ۳ رکن طرف تفاهم نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد مناسب را مشخص کنند.

<sup>۲۶</sup> موارد ارائه شده در این ستون، صرفاً نمونه هستند و ۳ رکن طرف تفاهم نامه باید با توجه به شرایط مختلف، موارد مناسب را مشخص کنند.

			به ازای معیار صحت عملکرد از ویژگی تناسب عملکردی که دارای ۱ تخطی متوسط باشد.
	ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر	ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر	سنجه میزان دسترس پذیری از معیار دسترس پذیری در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان که دارای تخطی جزئی باشد. سنجه متوسط زمان بین دو خطا از معیار دسترس پذیری در ویژگی کیفی قابلیت اطمینان که دارای تخطی اساسی باشد. سنجه میزان آسیب پذیری الگوریتم از معیار محرمانگی در ویژگی کیفی امنیت دارای تخطی جزئی باشد.

#### ۲-۱۲ - موارد عدم شمول جریمه

- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت‌گیرنده باشد.
- قطعی‌هایی که در زمان **Down Time** برنامه‌ریزی شده باشد.
- قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده باشد.
- قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت‌گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد این توافق‌نامه باشد.
- قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی.
- قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی‌صلاح.

#### ۳-۱۲ 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 ۷ روز تقویمی به کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی نیز تحویل شود.

#### ماده ۱۳. 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 ۱۰، 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 ۱۴. 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. به منظور حفظ وحدت رویه در چارچوب توافقنامه سطح خدمات پیدشهاد 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 ۱	ارائه (شامل پشتیبانی)		
خدمت ۲	ارائه (شامل پشتیبانی)		
...	ارائه (شامل پشتیبانی)		

به استناد مصوبه جلسه شماره ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، تعرفه تراکنش مرکز ملی تبادل اطلاعات به شرح زیر می‌باشد:

- سقف تعرفه هر تراکنش موردنیاز نهاد خدمت‌گیرنده بر بستر مرکز تبادل اطلاعات، ۳۸۲۰ ریال است.
- در صورتی که تراکنش درخواستی دارای تعرفه مصرح در قوانین کشور باشد، تعرفه تراکنش مرکز ملی تبادل اطلاعات ۲۰ درصد تعرفه قانونی مذکور و تا سقف تعرفه بند فوق خواهد بود.
- در صورتی که پاسخ استعلام انجام شده 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 (۳۸۲۰ ریال) و برای هر تراکنش اضافه‌تر ۱۵٪ تعرفه مذکور و تا سقف ۷۶۴۰ ریال محاسبه می‌گردد.

**نکته ۱:** نهاد A به استناد ..... مبلغ ..... ریال برای ارائه خدمت ..... دریافت می‌نماید.

**نکته ۲:** مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است فرآیند دریافت وجوه خود را به‌گونه‌ای ایجاد نماید که کاملاً الکترونیکی و از طریق درگاه پرداخت واحد انجام شود. در این راستا در صورتی که 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 نماید.

**نکته ۳:** مرکز ملی تبادل اطلاعات به‌منظور انجام تکالیف مندرج در تبصره ۲ ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی احصای کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوب جلسه ۵۴ مورخ ۹۷/۰۹/۲۴ شورای عالی فضای مجازی مکلف است مفاد ماده ۶۶۷ بانضمام تبصره‌های ذیل آن و ۶۶۸ قانون آئین دادرسی کیفری، مفاد آیین‌نامه جمع‌آوری و استنادپذیری ادله الکترونیکی به شماره ۱۰۰/۲۸۱۹۹/۹۰۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۵/۱۲ رئیس محترم قوه قضائیه و همچنین مواد مرتبط در قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲ مجلس شورای اسلامی و ضوابط و مقررات مربوط را رعایت نماید.

**نکته ۴:** در صورتی که نهاد ارائه‌دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات از شرایط ارائه خدمات مندرج در این توافق‌نامه عدول نمایند، آنگاه نهاد خدمت‌گیرنده، واجد شرایط دریافت تعدیل در بخشی از هزینه‌ها یا واجد دریافت خدمات اضافی به‌عنوان جبران خسارات بر اساس این 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 اینکه توافق‌نامه دیگری با نهاد خدمت‌گیرنده امضا شده باشد. در این راستا، در جدول ارائه شده در ماده ۱۱ (به‌عنوان جریمه‌های تخطی)، می‌توان کسر درصدی از تعرفه‌های خدمت را، بسته به شدت تخطی، به‌عنوان یکی از گزینه‌های جریمه برای مرکز ملی تبادل اطلاعات یا نهاد ارائه‌دهنده خدمت در نظر گرفت.

**نکته ۵:** 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 ۱: محاسبه میزان کاهش کیفیت و دسترس‌پذیری خدمت در سطح شبکه

#### سطح دسترس‌پذیری

در صد فعال بودن هر سرور در طول یک ماه سطح دسترس‌پذیری تعریف می‌شود. در صد 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 =  $((\text{کل مدت ماه} - \text{مدت قطعی غیرمجاز از زمان اعلام قطعی}) / \text{کل مدت ماه}) * 100$

در رابطه فوق، مدت قطعی در ساعات غیر اداری، ۵۰ درصد میزان قطعی در ساعات اداری محسوب می‌گردد.

#### زمان کاهش سطح کیفیت خدمات

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمت: در این حالت T1 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، برابر با مجموع زمان‌های قطعی خدمات امکانات ارائه‌دهنده خدمت در دوره زمانی موردنظر می‌باشد.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از PLR: اگر حداکثر میزان مجاز PLR بر اساس توافق طرفین برابر با a و زمان اندازه‌گیری شده که PLR از میزان مجاز بیشتر شده است، را t در نظر بگیریم، در این حالت T2 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

PLR	T2
$a < \text{PLR} \leq 2a$	$T2 = 0.1t$
$2a < \text{PLR} \leq 4a$	$T2 = 0.3t$
$\text{PLR} > 4a$	$T2 = t$

در این حالت، زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکرشده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تأخیر مجاز: اگر حداکثر میزان تأخیر مجاز بر اساس توافق طرفین برابر با b باشد و زمان اندازه‌گیری شده که تأخیر از میزان مجاز بیشتر شده است را t در نظر بگیریم، در این حالت T3 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

Latency	T3
$b < \text{Latency} \leq 4b$	$T3 = 0.05t$
$4b < \text{Latency} \leq 10b$	$T3 = 0.1t$
$\text{Latency} > 10b$	$T3 = 0.2t$

در این حالت، زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده در جدول بالا به دست خواهد آمد. زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن **CIR**: اگر CIR توافق شده برابر c و زمان اندازه‌گیری شده که CIR از میزان توافقی کمتر شده است را t در نظر بگیریم، در این حالت T4 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

CIR	T4
$CIR \geq 0.9c$	$T4 = 0$
$0.75c \leq CIR < 0.9c$	$T4 = 0.3t$
$CIR < 0.75c$	$T4 = t$

در این حالت، زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده در جدول بالا به دست خواهد آمد. زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن **MTTR**: در صورتی که زمان رفع خرابی بیش از زمان توافق شده باشد، در این حالت T5 یعنی زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، از تفریق کل زمان خرابی منهای زمان توافق شده بدست می‌آید.