

در اجرای مصوبه جلسه ۵۴ شورای عالی فضای مجازی و آیین‌نامه داخلی کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی به پیوست متن مصوبات نهمین جلسه کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی جهت انتشار در روزنامه رسمی کشور ارسال می‌گردد.

خواهشمند است دستور فرمایید تا به‌منظور آگاهی کلیه دستگاه‌های اجرایی و آحاد مردم مصوبات فوق‌الذکر در اولین شماره روزنامه رسمی کشور چاپ گردد. پیشاپیش از همکاری روزنامه رسمی کشور تشکر می‌گردد.

دبیر شورا و رئیس کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی - رضا باقری‌اصل

مصوبات جلسه نهم کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی کشور

مصوبه شماره یک

حسب درخواست سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران در خصوص سرویس‌های مورد نیاز و مباحث مطروحه تصمیمات زیر اتخاذ گردید:

۱- استعلام تایید اشخاص حقوقی بر اساس شناسه یکتا از سازمان ثبت اسناد مورد موافقت قرار گرفت.

۲- دریافت سرویس شناسه کارکنان برای کتابخانه ملی مورد موافقت قرار گرفت.

تبصره - این سرویس در قالب متدهای مورد توافق در جلسه کارشناسی برای سامانه تدارکات الکترونیکی و در مدت یکماه پیاده‌سازی و به بهره‌برداری برسد.

۳- استعلام مدرک تحصیلی از وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم تحقیقات و فناوری مورد موافقت قرار گرفت.

مصوبه شماره دو

در اجرای مصوبه شماره یک جلسه پنجم کارگروه و ارایه جزییات سند توافقی‌نامه شامل یک مقدمه، دو (۲) بخش، چهارده (۱۴) ماده و یک ضمیمه به شرح پیوست به‌عنوان نسخه یک سند چارچوب تنظیم توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات برای اجرای آزمایشی در سال ۱۳۹۹ به تصویب اعضا رسید.

چارچوب تنظیم توافق‌نامه سطح خدمات^۱ بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات^۲

مقدمه

به استناد تبصره ۲ بند 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، دارای‌های 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 ۱۲۸۳۰۴/ت/۵۲۰۷۵-هـ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۵ و شماره ۵۵۲۸۵/ت/۱۲۱۷۶-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^۳ در نقش ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از یک‌سو و سازمان B^۴ 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 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.

چارچوب توافق‌نامه در دو بخش ارائه می‌شود. بخش الف شامل ۱۱ 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 ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم 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 ۱. 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 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. پایگاه‌های اطلاعات پایه مستقیماً به این مرکز متصل بوده و در اجرای 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، مرکز ملی تبادل اطلاعات وظیفه تبادل الکترونیکی اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی را بر عهده دارد و کلیه استعلام‌ها و تبادلات الکترونیکی صرفاً باید از طریق این مرکز انجام گیرد. تبادل اطلاعات خارج از مرکز ملی تبادل اطلاعات به‌موجب قانون برنامه ششم و مصوبات شورای عالی فضای مجازی ممنوع است

در این راستا مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌های 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 بخش‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و شبکه‌ای می‌باشد که به‌صورت لایه‌های زیر است.

لایه سخت‌افزاری و شبکه‌ای: این لایه متشکل از مرکز داده، سرورها، روترها، سویچ‌ها، فایروال‌ها و سایر مؤلفه‌های حوزه سخت‌افزار و شبکه، با پیش‌بینی الزامات مربوط به پشتیبان‌گیری و وقوع حوادث^۵ می‌باشد.

3- نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) ارائه‌دهنده خدمت به‌جای A در متن توافق‌نامه درج شود.

4- نام سازمان (دولتی یا غیردولتی) خدمت‌گیرنده به‌جای B در متن توافق‌نامه درج شود.

5- Backup & Disaster & Mirror

1- Service Level Agreement (SLA)

2- National Information Exchange (NIX)

لایه نرم‌افزاری - گذرگاه اختصاصی خدمات دولتی (GSB): لایه نرم‌افزاری گذرگاه خدمات دولت‌به‌دولت و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش غیردولتی یا بالعکس در بستر اختصاصی مستقل از اینترنت و دربرگیرنده سیستم‌عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم‌افزار گذرگاه خدمات است.

لایه نرم‌افزاری - گذرگاه عمومی خدمات دولتی (PGSB): لایه نرم‌افزاری گذرگاه خدمات دولت‌به‌دولت و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش غیردولتی یا بالعکس که به بستر اینترنت متصل می‌باشد و دربرگیرنده سیستم‌عامل، سیستم مدیریت پایگاه داده و نرم‌افزار گذرگاه خدمات است.

لایه پایش و نظارت: این لایه که به‌صورت OSS/BSS مطرح می‌باشد، به شکل ماژولار بوده و مدیریت داده، یکپارچگی، مدیریت خدمات‌های هسته‌ای و تعامل در این بخش صورت می‌گیرد. عمدتاً ماژول‌هایی مانند مدیریت ارتباط مشتریان (CRM)، دریافت 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 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 استنادسازی 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 استناددهای فنی مورد تأیید وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

خدمات 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 استنادسازی 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 می‌نمایند. 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 تعریف‌شده در این سند یا عدم دریافت خدمت از سمت ارائه‌دهنده خدمت یا یکی از اجزا مرکز ملی تبادل اطلاعات

رسید خرابی^۱: اعلام وصول گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات (نقض توافق‌نامه) که از طرف خدمت‌گیرنده اعلام می‌شود.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات: مجموع زمان‌های کاهش سطح کیفیت خدمات یا نقض توافق‌نامه

دوره زمانی ارائه سرویس: محدوده‌های 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 خدمت‌دهنده 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 ۲۸۷ مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات از خدمت‌گیرنده 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. شایان‌ذکر 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. به‌عبارت‌دیگر، 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 موردنیاز به‌صورت استنادپذیر 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

۳-۱: ضروریات و مفروضات اصلی

توافق نامه سطح خدمات بر پایه مفروضات و اصول زیر می باشد:

۱- نهاد ارائه دهنده خدمت، از مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی برای ارائه خدمات موضوع این توافق نامه استفاده می کند، فرض می شود که شاخص ها و اندازه های مورد اشاره در ماده ۹ (سناریوهای ویژگی کیفی، شرایط پذیرش و تخطی)، با در نظر گرفتن کلیه پارامترها، شاخص های کیفی، محدودیت ها، چالش ها و ملاحظات اجرایی مربوط به اجزا مرکز ملی تبادل اطلاعات اعم از خوشه‌ای/ استانی/ تخصصی محاسبه و ارائه شده است.

توضیح: اگر طرفین توافق نامه 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 توافق نامه منعقد به طور مشخص وارد شود، این امر در هر یک از بخش های مرتبط انجام می شود. 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 می شود که زیرساخت و داده های مربوط به خدماتی که توسط ارائه دهنده خدمت در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات و با استفاده از مؤلفه های آن ارائه خواهد شد، در خود نهاد تأمین شده و مسئولیت نگهداشت آن ها با نهاد مربوطه است.

۳- مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است هرگونه تغییری که به منزله 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 ارائه دهنده خدمت موظف است هرگونه تغییر در خدمات ارائه شده (تحت این توافق نامه) را که به منزله 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 خدمت گیرنده/گان برساند.

۵- نهاد ارائه دهنده خدمت و یا مرکز ملی تبادل اطلاعات ممکن است به منظور افزایش کارایی و با توجه به پیشرفت های فناوریانه آینده، کانال های تحویل خدمات را با هماهنگی خدمت گیرنده در مرکز ملی تبادل اطلاعات متنوع نموده یا تغییر دهد.

۶- فرض مؤکد است که نهاد ارائه دهنده خدمت و خدمت گیرندگان رعایت ضوابط و مقررات مربوط به حفظ حریم خصوصی و امنیت در سامانه ها و سرویس ها را که توسط مراجع ذیصلاح ابلاغ شده یا می شود به عنوان پیش فرض لازم الرعایه در تبادل داده لحاظ و رعایت می نماید.

۷- فرض می شود کلیه مستندات فنی مربوط به ارائه سرویس، توصیف سرویس به یکی از زبان های متداول (مانند WSDL)، مستندات امنیتی، توصیف زیرساخت و... در توافق نامه سطح خدمات ذکر شده و امضا توافق نامه سطح خدمات به منزله پذیرش محتوای مستندات پیوست آن توسط تمامی ارکان توافق نامه است.

۸- برای اتصال به مرکز ملی تبادل اطلاعات، نهاد ارائه دهنده خدمت و خدمت گیرنده موظفانند هم بندی و روش اجرای شبکه خود را منطبق با چارچوب اسناد بالادستی مربوط بر بستر شبکه ملی اطلاعات طراحی و پیاده سازی نماید.

۹- سازمان فناوری اطلاعات ایران به عنوان مجری مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است نسبت به طراحی و پیاده سازی سامانه برخط به منظور خودکارسازی کلیه فرم ها و فرآیندهای مربوط به درخواست و ارائه خدمات، بارگذاری استانداردها، ضوابط، پروتکل ها، اسناد و گزارش ها، راهنماها و...، مدیریت ارتباط با مشتریان، درخواست و صدور صورتحساب به صورت متمرکز، پشتیبانی و پاسخگویی، مرکز تماس، نظارت و پایش، ردیابی موانع و مشکلات، مدیریت هم زمانی 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 درخواست ها باید از طریق رسمی از طریق نرم افزار مدیریت تیکت یا نامه (تا زمان طراحی و راه اندازی سامانه برخط) انجام پذیرد.

۱۱- در این سند هر شبانه روز، معادل ۲۴ ساعت و هر هفته معادل هفت شبانه روز در نظر گرفته می شود. و خدمات ۲۴×۷ به معنی ارائه خدمت در تمام ساعات شبانه روز در طول یک هفته بدون وقفه می باشد.

۱۲- ارائه دهنده خدمت نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین خدمت گیرندگان در توافق نامه سطح خدمت قائل شود.

۱۳- هرگونه توافق مازاد بر شرایط مندرج در این توافق نامه سطح خدمت، بین ارائه دهنده و خدمت گیرنده در صورت عدم نقض قوانین و مقررات، مصوبات شورای عالی فضای مجازی و کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی، بلامانع است.

۱۴- ارائه دهنده خدمت باید تمهیدات لازم برای رعایت تعهدات توافق نامه سطح خدمت در هنگام عملیات احتمالی شبکه/ زیرساخت... را پیش بینی 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 زمان های کم ترافیک انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می تواند باشد.

۱۵- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام ارائه دهنده و تأیید خدمت گیرنده و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.

۱۶- قطعی های خدمت برنامه ریزی شده از قبل که در توافق نامه قید می گردد نقض توافق نامه نخواهد بود.

۳-۲: خدمات ارائه شده^۱

نام و آدرس مستندات فنی خاص مربوط به سرویس	پروتکل لایه انتقال (Transport)، آدرس شبکه و سایر مشخصات دسترسی به سرویس	واسط های سرویس (Interface)، متدها، پارامترهای ورودی و خروجی و نوع هر پارامتر به ازای هر واسط	سیستم نوع سرویس (System Type)	مدل ارائه سرویس (Batch / Publish / Push / Pull)	قوانین مرتبط با ارائه سرویس	نوع ارائه سرویس (آفلاین / آنلاین)	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 اعلام های مورد نظر را در قالب توافق نامه مشخص نماید.

نکته ۲: ارائه خدمات دسته ای (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	۲۴×۷	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.

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

1- 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.

2- نام و آدرس مستندات ذکر شده در بند ۸ بخش ضروریات و مفروضات اصلی

ذی نفع	نام و نام خانوادگی نماینده	سمت	مسئولیت در توافق نامه	نحوه مشارکت و تعهدات (زمان/ تخصص/ منابع مرتبط)	اطلاعات تماس و نحوه ارتباط
مرکز ملی تبادل اطلاعات					
نهاد ارائه دهنده خدمت					
نهاد خدمت گیرنده					

نکته: در تکمیل مفاد این جدول، زمان لازم، فرآیند کاری، اسناد و مدارک مورد نیاز جهت ارائه توسط ارائه دهنده خدمت، مرکز ملی تبادل اطلاعات و خدمت گیرنده به صورت مشخص باید آورده شود.

۲-۵: فرآیند اصلاح توافق نامه

بر مبنای قوانین و مصوبات بالادستی و با توجه به میزان تخلفات انجام شده و بر مبنای جرائم تعیین شده در این سند، که نیازمند بازنگری یا اصلاح توافق نامه سطح خدمات باشد، به صورت دورهای در بازه های شش ماه (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 ارائه دهنده و خدمت گیرنده و یا مابین مرکز ملی تبادل اطلاعات و هر یک از دو نهاد مذکور در ارتباط با نحوه اجرای مفاد این توافق نامه، این اختلافات در وهله اول باید بین طرفین اختلاف از طریق مذاکره حل شود. در صورت عدم رفع اختلاف از طریق مذاکره، مرجع حل اختلاف در سطح اول کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی بوده و در صورت عدم رفع اختلاف طبق ماده هفت آیین نامه احصای استعلامات مصوب جلسه ۵۴ شورای عالی برای دستگاه های اجرایی، شورای اجرایی فناوری اطلاعات و برای نهادهای خارج از قوه مجریه، مرکز ملی فضای مجازی مرجع تصمیم گیری نهایی خواهد بود.

۴-۵: لغو/تعطیل توافق نامه

در توافق نامه سطح خدمات لازم است شرایط لغو یا تعطیل توافق نامه 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 تعطیل در OSS/BSS مرکز ملی تبادل اطلاعات معین و در دسترسی هر سه رکن توافق نامه بوده و پیش بینی لازم برای زمان های عدم دسترسی به OSS/BSS نیز انجام شده باشد.

ماده ۶. ملاحظات عملیاتی

۱-۶: زیرساخت عملیاتی^۳

خدمت	زیرساخت/ تجهیزات مورد نیاز	نهاد مسئول	نوع مسئولیت (تأمین/نگهداری/ از بین بردن/سایر)
تملیکی خدمات	سرورهای NIX	مرکز ملی تبادل اطلاعات	تأمین/نگهداری/ از بین بردن
	مسیر یابها و سویچ های NIX	مرکز ملی تبادل اطلاعات	تأمین/نگهداری/ از بین بردن
	فایروال NIX	مرکز ملی تبادل اطلاعات	تأمین/نگهداری/ از بین بردن
	خطوط اتصال از سرویس دهنده تا اولین نقطه شبکه ملی اطلاعات (فیبر نوری، MPLS یا هر نوع اتصال دیگر)	ارائه دهنده خدمت	تأمین/نگهداری/ از بین بردن
	خطوط اتصال از سرویس گیرنده 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	تأمین/نگهداری/ از بین بردن

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

خدمت	حداکثر تعداد ^۱	واحد مربوط به زمان ^۲
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 شبانه روز
خدمت دوم	ارائه دهنده سرویس	آنلاین/شیفت مقیم	ساعات اداری
خدمت سوم

ماده ۴. داده های مرتبط با خدمت

۱-۴: محدوده استفاده از داده ها

در جدول زیر به ازای هر سرویس ارائه شده توسط ارائه دهنده خدمت، محدوده و شرایط استفاده از داده های آن سرویس توسط نهاد خدمت گیرنده مشخص شده است.

نام سرویس	سطح ذخیره سازی داده های سرویس (عدم ذخیره سازی/کامل/محدود (با ذکر بخش های مجاز))	استفاده برای تحلیل و داده کاوی	قابلیت نمایش	عدم انتشار	سطح انتشار				
					سطح سازمان	سطح نهاد و برخی نهادهای کلبه دیگر یا ذکر نام	سطح دولت و کلبه نهادهای دولتی	سطح کسب و کارها	سطح مردم
سرویس ۱									
سرویس ۲									
...									

نکته ۱: میزبانی و هرگونه پردازش داده های مرتبط باید صرفاً در داخل قلمرو

جمهوری اسلامی ایران انجام شود.

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

نکته ۳: مفاد این جدول باید صرف نظر از تکالیف مرکز ملی تبادل اطلاعات مندرج در

تبصره ۲ ماده ۳ 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) که تصریح می کند کلیه درخواست های استعلام (و نه پاسخ آن ها) باید برای مرکز ملی تبادل اطلاعات قابل ره گیری و پیگیری باشد، تکمیل شود.

۲-۴: تأمین داده های آزمایشی و sandbox

مرکز ملی تبادل اطلاعات به خدمت گیرندگان و ارائه دهندگان خدمت یک محیط آزمون sandbox برای ایجاد و آزمون اولیه سرویس ها ارائه می دهد تا به منظور آزمون خدمات دریافتی، توسط خدمت گیرنده استفاده شوند. نحوه کار و فرایند آن مشابه محیط اصلی است و از جدول فوق الذکر استفاده می شود با این تفاوت که به داده های اصلی دسترسی ندارد.

ماده ۵. سازمان دهی و فرآیندهای کلیدی توافق نامه

۱-۵: بدنه مدیریتی و کارشناسی اجرایی/فنی

در توافق نامه 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 توافق نامه سطح خدمات اقلام اطلاعاتی جدول زیر به صورت تکمیل شده درج شود.

۱- تعداد استفاده/فراخوانی خدمت که در این ستون از جدول می آید، صرفاً مربوط به فراخوانی های موفق است. هر فراخوانی که به دلایلی منجر به خطا شده باشد (به عنوان مثال به دلایلی نظیر قطعی خدمت و یا خطاهای مختلف در حین اجرای خدمت)، در محاسبه این تعداد محسوب نمی شوند.

۲- واحد مربوط به زمان به طور پیش فرض TPS است و برای سایر واحدهای مورد توافق واحد سنجش قید شود.

۳- تمامی ملاحظات مربوط به مسائل زیرساخت های ارتباطی مورد نیاز (اینترنت، MPLS، مراکز تبادل اطلاعات خوشه ای/استانی/تخصصی) و نیز تعیین متولی هر زیرساخت در همین بخش مطرح می شود.

اطلاعات (فیبر نوری، MPLS یا هر نوع اتصال دیگر)	مرکز داده حاوی داده‌های مربوط به خدمات ارائه شده	ارائه‌دهنده خدمت	تأمین نگهداری / از بین بردن
--	--	------------------	-----------------------------

۲-۶: 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

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

- 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 استانداردهای امنیت اطلاعات و ارتباطات دارای گواهی‌نامه از سازمان فناوری اطلاعات ایران، دریافت نمایند.
- نهادهای ارائه‌دهنده و خدمت‌گیرنده و نیز مرکز ملی 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 ملی 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 وارد کردن، 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 نمایند. 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 ملی تبادل اطلاعات، متعهد می‌شوند به‌منظور صیانت از داده‌های دریافتی از نهاد ارائه‌دهنده خدمت، این داده‌ها را جز به‌منظور مشخص‌شده 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 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 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 سوء استفاده 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 هر کدام 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 ذی‌ربط ابلاغ شده یا می‌شود.

ماده ۸. موارد فورس ماژور

برای سرویس‌های پایه و حیاتی که در هنگام تنظیم توافق‌نامه سطح خدمات تعیین و مورد توافق هر سه رکن توافق‌نامه باشد، در صورت وقوع موارد فورس ماژور در حداقل زمان ممکن که در توافق‌نامه ذکر شده 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:

- قطعی‌های 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 نمی‌باشد.

- قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی‌صلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی‌باشد.

- خرابی‌های ناشی از شرایط غیرمترقبه، که در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.

- خرابی‌هایی که به‌واسطه خرابی تجهیزات خدمت‌گیرنده باشد.

- خرابی‌هایی که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده از قبیل جابجایی و آزمایش شبکه داخلی باشد.

- خرابی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت‌گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.

تبصره - هرگونه قطع آگاهانه یا عمداً ارائه خدمت توسط نهاد ارائه‌دهنده خدمت به‌واسطه اختلافات مدیریتی یا مالی، عدم ارائه سرویس به خدمت‌گیرنده 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 اکت 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 مورد نیاز جهت تضمین کیفیت‌های ارائه‌شده در توافق‌نامه (روز)

ماده ۹. ویژگی‌های کیفی، معیارها و سنجه‌ها^۲

ویژگی کیفی	معیار (کد)	سنجه‌های مرتبط (کد)
تناسب عملکردی (۰۱)	کامل بودن عملکرد	نسبت تعداد عملکردهای موجود (پیاده‌سازی شده) به کل تعداد عملکردهای مورد انتظار (طبق جدول بند ۳-۲ (۰۱))
(Fun) صحت عملکرد (۰۲)	میزان انحراف از دقت مورد انتظار از عملکردها (۰۱)	

۲- 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.

۱- در صورت ضرورت و یا تمایل ارکان توافق‌نامه، می‌توان موارد دیگری نیز اضافه نمود.

ویژگی کیفی	معیار (کد)	سنجه‌های مرتبط (کد)
کارایی (Per)	(۰۱) رفتار زمانی	زمان پاسخ (۰۱) نرخ گذردهی (۰۲)
	(۰۲) بهره‌وری منابع	میزان مصرف پهنای باند (۰۱)
امنیت (Sec)	(۰۱) محرمانگی	میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی (۰۱)
	(۰۲) جامعیت	میزان آسیب‌پذیری الگوریتم استفاده شده برای جامعیت (۰۱)
	(۰۳) صحت و اعتبار	مکانیسم احراز هویت (۰۱)
	(۰۴) انکارناپذیری	مکانیسم امضای دیجیتالی موجود (۰۱)
	(۰۵) اتکاپذیری	مکانیسم رویداد نگاشت‌گیری ^۱ (۰۱)
قابلیت اطمینان (Rel)	(۰۱) دسترس‌پذیری	درصد دسترس‌پذیری (۰۱) متوسط زمان تعمیر (MTTR) (۰۲) متوسط زمان بین دو خطا (MTBF) (۰۳)
	(۰۱) تعامل‌پذیری	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)

ماده ۱۰. سناریوها، شرایط پذیرش و تخطی^۱

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						
کامل بودن عملکرد Fun-۰۱-۰۱	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.	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-۰۲-۰۱	درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای مورد نظر	هرگونه شرایط محیطی ممکن	اجرای خدمات مورد نظر	خدمات مورد نظر همواره (۱۰۰٪) درست کار کنند.	-----	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
صحت عملکرد مرکز ملی تبادل Fun-۰۲-۰۲	درخواست استفاده از هر یک از عملکردهای مورد نظر	هرگونه شرایط محیطی ممکن	اجرای خدمات مورد نظر	کلیه عملکردهای مورد انتظار NIX توسط آن به درستی پوشش داده می شوند.	-----	عملکردهای مورد انتظار NIX در ۹۹ تا ۱۰۰ حالات به درستی پوشش داده می شوند.	عملکردهای مورد انتظار NIX در ۹۷ تا ۹۹ حالات به درستی پوشش داده می شوند.	عملکردهای مورد انتظار NIX در کمتر از ۹۷ درصد حالات به درستی پوشش داده می شوند.	
زمان پاسخ Per-۰۱-۰۱	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال ^۲	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.	زیر ۳۵ ثانیه	بین ۳۵ تا ۴۰ ثانیه	بین ۴۰ تا ۵۰ ثانیه	بین ۵۰ تا ۷۰ ثانیه	بیش از ۷۰ ثانیه یا عدم پاسخگویی	زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX نیم ثانیه است.
زمان پاسخ Per-۰۱-۰۱	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت در شرایط پیک کاری ^۳	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.	زیر ۶ ثانیه ^۴	بین ۶ تا ۷ ثانیه	بین ۷ تا ۸ ثانیه	بین ۸ تا ۱۰ ثانیه	بیش از ۱۰ ثانیه یا عدم پاسخگویی	زمان صرف شده بابت عملکردهای درگیر از NIX حداکثر یک ثانیه است.
نرخ گذردهی ^۵ Per-۰۱-۰۲	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.						
میزان مصرف پهنای باند ^۶ Per-۰۲-۰۱	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هم بار سامانه سمت نهاد ارائه دهنده خدمت و هم بار NIX، در شرایط عادی و نرمال	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.						
میزان آسیب پذیری الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی Sec-۰۱-۰۱	درخواست مشاهده داده های تبادل شده توسط خدمتی که مجاز به دیدن آن نیست.	هرگونه شرایطی 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 یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای محرمانگی گزارش شده باشد.	الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ محرمانگی، هیچ گونه آسیب پذیری ندارد.
میزان آسیب پذیری الگوریتم استفاده شده برای جمعیت Sec-۰۲-۰۱	درخواست ویرایش داده های در حال تبادل، توسط یک خدمت غیرمجاز	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	با ارائه پیام خطا، درخواست خدمت غیرمجاز لغو می شود.	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جمعیت، گزارش نشده باشد.	-----	-----	-----	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای جمعیت، گزارش شده باشد.	الگوریتم استفاده شده در NIX برای حفظ جمعیت، هیچ گونه آسیب پذیری ندارد.

- در صورت لزوم، باید تمام اعداد و مقادیر ۷ ستون آخر با نظر متولیان NIX و یا نهادهای ارائه دهنده و خدمت گیرنده بازنگری شوند. اعداد فعلی استاندارد نیستند و صرفاً به عنوان نمونه بیان شده اند.
- 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.
- نهاد ارائه دهنده خدمت بر اساس بار کاری مورد انتظار سامانه ها و خدمات خود، شرایط پیک کاری را تعریف نماید.
- اگر سناریوهای دیگری خارج از شرایط نرمال وجود دارند که به دلیل انجام فعالیت های مختلف (برای مثال رمزنگاری و رمزگشایی)، باعث ایجاد سربار اضافی 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.
- 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.
- 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.

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						
مکانیسم احراز هویت Sec-03-01	درخواست استفاده از خدمت ارائه شده، توسط خدمتی که مجاز است.	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	در صورت ارائه درخواست توسط خدمت مجاز، این درخواست پذیرفته می شود.	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت، گزارش نشده باشد.	---	---	---	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم استفاده شده برای احراز هویت گزارش شده باشد.	عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.
مکانیسم امضای دیجیتال موجود Sec-04-01	خدمت مربوط به یک نهاد پیامی را به خدمت مربوط به یک نهاد دیگر ارسال می کند.	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	پیام مورد نظر با نام ارسال کننده، و با تایید نهاد ارسال کننده، ارسال می شود.	هیچ گونه آسیب پذیری در مورد الگوریتم امضای دیجیتال، گزارش نشده باشد.	---	---	---	حداقل یک آسیب پذیری در مورد الگوریتم امضای دیجیتال گزارش شده باشد.	عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.
مکانیسم رویداد نگاشت - ۱ Sec-05-01-01	هر یک از نهادهای خدمت گیرنده یا ارائه دهنده خدمت، درخواست رویداد نگاشت تعاملات مربوط به ۶ ماه گذشته خود را به NIX ارائه می کند.	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	NIX، رویداد نگاشت ۶ ماه گذشته را به نهاد درخواست دهنده ارسال می کند.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، تمامی فعالیت های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین ۹۹٪ تا ۹۹.۵٪ فعالیت های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، بین ۹۷٪ تا ۹۹٪ فعالیت های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، کمتر از ۹۷٪ فعالیت های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	مکانیسم رویداد نگاشت موجود در NIX، کمتر از ۹۷٪ فعالیت های ۶ ماه گذشته را ثبت کرده است.	
میزان دسترسی پذیری خدمت ارائه شده ^۱ Rel-01-01-01	فراخوانی یک خدمت از نهاد ارائه دهنده خدمت	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	خدمت فراخوانده شده اجرا می گردد.	خدمت درخواستی در حداقل ۹۹.۹٪ مواقع در دسترس باشد.	درخواستی بین ۹۹٪ تا ۹۹.۷٪ مواقع در دسترس باشد.	درخواستی بین ۹۷٪ تا ۹۹٪ مواقع در دسترس باشد.	خدمت درخواستی زیر ۹۷٪ مواقع در دسترس باشد.		
میزان دسترسی پذیری NIX Rel-01-01-02	استفاده از یکی از عملکردهای NIX	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	عملکرد درخواست شده اجرا می گردد.	عملکرد درخواستی در حداقل ۹۹.۹۹٪ مواقع در دسترس باشد.	درخواستی بین ۹۹.۹۵٪ تا ۹۹.۹۸٪ مواقع در دسترس باشد.	درخواستی بین ۹۹.۸٪ تا ۹۹.۹۵٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی بین ۹۹.۸٪ تا ۹۹.۹۵٪ مواقع در دسترس باشد.	عملکرد درخواستی زیر ۹۹.۸٪ مواقع در دسترس باشد.	
متوسط زمان تعمیر ^۲ خدمت ارائه شده Rel-01-02-01	درخواست تعمیر یک خدمت یا عملکرد خراب شده	اجرای خدمت متوقف است.	تعمیر خدمت/ عملکرد به صورت کامل انجام می شود.	متوسط زمان تعمیر حداکثر ۱ ساعت باشد.	تعمیر بین ۱ تا ۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۴ تا ۱۰ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۱۰ تا ۲۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بیش از ۲۴ ساعت باشد.	
متوسط زمان تعمیر NIX Rel-01-02-02	درخواست تعمیر NIX	عملکردهای NIX متوقف هستند.	تعمیر NIX به صورت کامل انجام می شود.	متوسط زمان تعمیر بین ۱ تا ۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۲ تا ۴ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۴ تا ۱۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بین ۴ تا ۱۲ ساعت باشد.	متوسط زمان تعمیر بیش از ۱۲ ساعت باشد.	
متوسط زمان بین خطا ^۳ در خدمت ارائه شده Rel-01-03-01	وقوع خطا در خدمت ارائه شده	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	پایش و ثبت خطاهای رخ داده در خدمت ارائه شده	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۷۰ تا ۹۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۴۵ تا ۷۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۳۰ تا ۴۵ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا کمتر از ۳۰ روز		
متوسط زمان بین خطا ^۳ در NIX Rel-01-03-02	وقوع خطا در NIX	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	پایش و ثبت خطاهای رخ داده در NIX	متوسط زمان بین ۲ خطا بیش از ۳۰۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۲۷۵ تا ۳۰۰ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا مابین ۲۵۰ تا ۲۷۵ روز	متوسط زمان بین ۲ خطا کمتر از ۲۰۰ روز		
درصد اطلاعاتی که به درستی مبادله می شوند 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 می دهد.	۱۰۰٪ دادهها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	---	مابین ۹۹٪ تا ۱۰۰٪ دادهها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	مابین ۹۶٪ تا ۹۹٪ دادهها به درستی بین خدمات مبادله می شوند.	کمتر از ۹۶٪ دادهها به درستی بین مولفها مبادله می شوند.	عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.
میزان رد/پذیرفته شدن درخواست های داده Com-01-02	فراخوانی خدمات ارائه شده	هرگونه شرایطی که در آن NIX فعال است.	درخواست تبادل (داده های) خدمت پاسخ داده می شود.	۱۰۰٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۷٪ تا ۱۰۰٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۶٪ تا ۹۷٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	مابین ۹۲٪ تا ۹۶٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	کمتر از ۹۳٪ درخواست های تبادل پذیرفته می شود.	عملکرد NIX در این زمینه، به عنوان واسط، هیچ گونه خطایی ندارد.

- ۱- محاسبه میزان دسترسی پذیری 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.
- ۲- 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.
- ۳- 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.

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 مشکل مرتبط با تخطی کامل

ماده ۱۲. جرائم تخطی^۱**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 ^۲	نوع جریمه به ازای تخلف ارائه دهنده خدمت ^۳	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	اعلام به کارگروه تعامل پذیری 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. به ازای معیار صحت عملکرد از ویژگی تناسب عملکردی که دارای ۱ تخطی متوسط باشد.	اعلان عمومی در انواع رسانه ها	اعلان عمومی در انواع رسانه ها	اعلام به کارگروه تعامل پذیری انواع رسانه ها
به ازای یک سنجه	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.	ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر	ارائه خدمات بیشتر یا در زمان بیشتر	

۲-۱۲ - موارد عدم شمول جریمه

- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
- قطعی هایی که در زمان Down Time برنامه ریزی شده باشد.
- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد.
- قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد این توافق نامه باشد.
- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی.
- قطعی های 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 تفاهم نامه باید تعیین شود. یک نسخه از هرگونه اعلام گزارش تخطی باید ظرف مدت حداکثر ۷ روز تقویمی به کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی نیز تحویل شود.

ماده ۱۳. گزارش کیفیت خدمت دریافتی

در این بخش مطابق جدول زیر در بازه های زمانی توافق شده، گزارش های کیفی خدمات با توجه به سنجه های ارائه شده در ماده ۱۰، باید توسط خدمت گیرنده 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. تعرفه های مربوط به ارائه و پشتیبانی از خدمت**

در زمانی که خدمت گیرنده و یا ارائه دهنده 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 پیشنهاد می شود از جدول زیر و توضیحات ذیل آن در توافقنامه سه جانبه استفاده شود.

خدمت	نوع تعرفه (ارائه / پشتیبانی / سایر) - توضیحات	تعرفه نهاد	تعرفه مرکز ملی تبادل
خدمت ۱	ارائه (شامل پشتیبانی)	ارائه دهنده خدمت به ازای هر تراکنش	به ازای هر تراکنش
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 می باشد:

• سقف تعرفه هر تراکنش مورد نیاز نهاد خدمت گیرنده 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 اضافه تر ۱۵٪ تعرفه مذکور و تا سقف ۷۶۴۰ ریال محاسبه می گردد.

نکته ۱: نهاد A به استناد..... مبلغ..... ریال برای ارائه خدمت..... دریافت می نماید.

نکته ۲: مرکز ملی تبادل اطلاعات موظف است فرآیند دریافت وجوه خود را به گونه ای ایجاد نماید که کاملاً الکترونیکی و از طریق درگاه پرداخت واحد انجام شود. در

1- 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.

2- 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.

3- 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.

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 MTR: 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.

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.ب 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 به منظور 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 کدام یک از این دو نهاد باشد) خواهد شد، مگر اینکه توافق‌نامه دیگری با نهاد خدمت‌گیرنده امضا شده باشد. در این راستا، در جدول ارائه‌شده 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 پرداخت شده 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

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 = $(\text{کل مدت ماه} - \text{مدت قطعی غیرمجاز از زمان اعلام قطعی}) / \text{کل مدت ماه} * 100$
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 خدمت 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 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 ذکر شده 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 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: