

توافقنامه سطح خدمت ارائه آمارهای تولیدی و ثبتی

زیر خدمت تأمین سفارش‌های اطلاعاتی مشتریان

مقدمه : امکان درخواست اطلاعات کاربران در خدمت تأمین سفارش‌های اطلاعاتی مشتریان از طریق ۱- واحد اطلاع رسانی ۲- سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری به کاربران از ارائه می‌شود.

هدف : هدف از این توافقنامه امکان درخواست اطلاعات کاربران به عنوان خدمت گیرندگان آماری و مرکز آمار ایران به عنوان خدمت دهنده از طریق روش‌های بالا می‌باشد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، و مسئولیت‌های سازمانی مرکز آمار ایران است.

مسئولیت‌ها : مسئولیت‌های مرکز آمار ایران در این سطح توافق عبارتند از:

✓ ماموریت سازمانی مرکز آمار ایران

✓ چشم انداز مرکز آمار ایران

✓ قانون مرکز آمار ایران

✓ اهداف کلان مرکز آمار ایران

✓ خط مشی اطلاع‌رسانی آماری

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و مرکز آمار ایران: ورود کاربران به درگاه ملی / سامانه‌ها و استفاده از آمارها، اطلاعات و سایر امکانات ارائه شده توسط مرکز آمار ایران به معنای پذیرفتن شرایط و قوانین و همچنین آگاه بودن از نحوه استفاده از خدمات است. شایان ذکر است شرایط و قوانین در صورت تغییر یا اصلاح، درج و جایگزین توافق‌های قبلی می‌شود. تمامی اصول و رویه‌ها منطبق با قوانین جمهوری اسلامی ایران و قانون تجارت الکترونیک است و متعاقبا کاربر نیز موظف به رعایت قوانین مرتبط با کاربر است.

(۱) درخواست اطلاعات از واحد اطلاع‌رسانی آماری:

مدارک لازم برای انجام خدمت : شماره کارت ملی، شماره دانشجویی (برای دانشجویان).

زمان انجام خدمت : استفاده از خدمات واحد اطلاع‌رسانی آماری به صورت برخط و از طریق سامانه "دریافت پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت" انجام می‌پذیرد و برای عموم افراد آزاد بوده و هیچ محدودیت زمانی و مکانی ندارد.

مراحل انجام خدمت :

- ✓ ثبت مشخصات متقاضی و ارائه خدمات مشاوره‌ای
- ✓ پذیرش سفارش اطلاعات و اعلام هزینه به کاربر
- ✓ تهیه اطلاعات و پرداخت هزینه توسط کاربر
- ✓ دریافت اطلاعات

هزینه ارائه خدمت: اعلام هزینه بر اساس تعرفه‌های مصوب دولت تعیین شده و از طریق سامانه به اطلاع کاربر می‌رسد.

نحوه تحویل خدمت : دریافت خدمات از واحد مذکور به صورت الکترونیکی و از طریق سامانه " دریافت پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت " (گروه واحد اطلاع رسانی آماری) امکان پذیر است. متقاضیان دریافت اطلاعات آماری می توانند بخشی از اطلاعات مورد نیاز و سفارش خود را که در درگاه ملی آمار و نرم افزار آمار همراه موجود نمی باشد از طریق مکاتبه با واحد اطلاع رسانی آماری مرکز و یا ثبت درخواست اطلاعات در سامانه "دریافت پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت" به دست آورند.

۲) سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری

مدارک لازم برای انجام خدمت : این خدمت به صورت اینترنتی بوده و کاربران باید قبل از سفارش ثبت نام کنند مدارک نیز لازم نیست.

زمان انجام خدمت: استفاده از سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری برای عموم افراد آزاد بوده و هیچ محدودیت زمانی و مکانی ندارد.

مراحل انجام خدمت :

- ✓ ورود به سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری از طریق درگاه ملی آمار و یا درج نشانی <https://ssis.sci.org.ir>
- ✓ انتخاب/ سفارش محصول توسط مشتری
- ✓ ثبت نام مشخصات مشتری
- ✓ پرداخت هزینه از طریق درگاه پرداخت
- ✓ دریافت محصول فایل بصورت برخط / نشریات چاپی از طریق پست

هزینه ارائه خدمت : در این سامانه محصولات مرکز به صورت فایل و نشریه عرضه می شود و متقاضیان میتوانند به صورت آنلاین و با پرداخت اینترنتی محصولات را خریداری نمایند.

نحوه تحویل خدمت : در مرکز آمار ایران، فروش اینترنتی محصولات از طریق "سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری" صورت می پذیرد. هدف از ایجاد این سامانه، صرفه جویی در زمان و هزینه کاربران است. متقاضیان می توانند به صورت آنلاین محصولات را خریداری کرده و پس از پرداخت، آن را دانلود نموده یا به صورت پستی تحویل بگیرند.

تعریف مشتری یا کاربر : مشتری یا کاربر به شخصی گفته می شود که به "سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری" مراجعه می کند و از آمار و اطلاعات آن یا سایر امکانات موجود استفاده می کند.

ارتباطات الکترونیکی : هنگامی که کاربر از امکانات "سامانه خدمات اطلاع رسانی آماری" استفاده می کند، یا ایمیلی از طریق بخش "ارتباط با ما" در سامانه ثبت یا ارسال می کند، این ارتباطات به صورت الکترونیکی انجام می شود. در صورتی که درخواست کاربر با رعایت تمامی اصول و رویه ها باشد، موافقت می کند که سامانه به صورت الکترونیکی (از طریق پست الکترونیکی، سرویس پیام کوتاه و ...) به درخواست وی پاسخ دهد. همچنین نشانی پست الکترونیک و تلفن هایی که مشتری در پروفایل خود ثبت می کند، تنها نشانی پست الکترونیک و تلفن های رسمی و مورد تایید کاربر است و تمام مکاتبات و پاسخ ها از طریق آن ها صورت می گیرد.

مدت زمان (SLA) : مدت زمان تعیین شده برای ارائه مجدد خدمت اطلاع رسانی آماری از طریق درگاه ملی آمار پس از بروز حادثه یا ایجاد وقفه در آن، بدون تاخیر و نزدیک به صفر است .

سیاست های رعایت حریم شخصی : مرکز آمار ایران به اطلاعات خصوصی اشخاصی که از خدمات سامانه، استفاده می کنند، احترام گذاشته و از آن محافظت می کند. مرکز متعهد می شود در حد توان از حریم شخصی کاربران دفاع کند و در این راستا، فناوری مورد نیاز برای هرچه

مطمئن تر و امن تر شدن استفاده ایشان از درگاه ملی آمار را توسعه دهد. همه مطالب در دسترس از طریق هر یک از خدمات سامانه، و تمامی محتوای مستقر در درگاه ملی آمار جزئی از اموال مرکز آمار ایران محسوب می‌شود و حق استفاده و نشر تمامی مطالب موجود و در دسترس در انحصار این مرکز است و هرگونه استفاده بدون کسب مجوز کتبی، حق پیگرد قانونی را برای مرکز آمار ایران محفوظ نگه می‌دارد. کاربران مجاز به بهره‌برداری و استفاده از خدمات و یا مطالب، دانلود یا کپی کردن اطلاعات با مقاصد تجاری، هرگونه استفاده از داده کاوی، روبات، یا روش‌های مشابه مانند جمع‌آوری داده‌ها و ابزارهای استخراج نیستند و تمامی این حقوق برای مرکز آمار ایران محفوظ است.

قوه قهریه: تمامی شرایط و قوانین مندرج، در شرایط عادی قابل اجرا است و در صورت بروز هرگونه از موارد قوه قهریه، مرکز آمار ایران هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد. مرکز آمار ایران خود را ملزم به رعایت حریم شخصی کاربران می‌داند. از کاربران محترم درخواست می‌شود در صورت مشاهده هرگونه تخلف یا خطا، مراتب را از طریق کانال‌های ارتباطی ذکر شده با ما در میان بگذارند.

هزینه‌ها و پرداخت‌ها: تهیه و سفارش‌سازی برخی از اطلاعات در واحد اطلاع‌رسانی آماری و سامانه خدمات اطلاع‌رسانی آماری دارای هزینه بوده و تعرفه آن نیز مشخص است.

دوره عملکرد: دوره زمانی این توافقنامه سطح خدمت تا زمان جاری بودن قوانین فوق برقرار خواهند بود.

خاتمه عملکرد: این توافقنامه تا زمان اصلاح و یا جایگزین شدن اعتبار دارد.