

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "تجارت الکترونیک"

مقدمه:

باتوجه به رویکردهای جدید بازار و نیاز روزافزون مشتریان به ارائه خدمات پستی تجارت الکترونیک، شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران همگام با تغییرات حادث شده در فضای کسب و کار اقدام به ایجاد سرویس تحت همین عنوان به منظور تامین نیاز مشتریان نموده است.

شرکت ملی پست ج.ا.ا در بستر فضای مجازی با استقرار سامانه مدیریت الکترونیک حمل کالا (gateway.post.ir) امکانی را فراهم نموده تا فروشگاه‌های اینترنتی نسبت به معرفی و عرضه محصولات و کالاهای خود در وب سایت شرکت پست (پنل اختصاصی فروشگاه) اقدام نمایند. در این سرویس خدمات در مدل‌های B2B، B2C، C2C ارائه می‌گردد. پس از تأیید سفارشات توسط فروشگاه، واحد قبول پست با مراجعه به نشانی فروشگاه اقدام به جمع‌آوری، ثبت و ممیزی به نقاط توزیع رهسپار می‌نماید. در ادامه واحدهای توزیع پست به نشانی پستی خریداران مراجعه و ضمن تحویل مرسوله به خریدار نسبت به دریافت مبلغ کالا و خدمات و هزینه‌های پستی اقدام خواهند نمود. روش‌های پرداخت به دو صورت پرداخت در محل "COD" (بصورت نقدی، دستگاه m-pos) یا آنلاین می‌باشد. این سامانه به عنوان یکی از اساسی‌ترین ابزارهای مدیریتی و نظارتی، به عنوان یک درگاه ملی تجارت الکترونیک، تاثیر بسزایی در رونق بازار داشته و با ارتقاء سلامت محتوایی وب سایت‌های فروشگاه‌های فعال در حوزه تجارت الکترونیک مشتریان را با اطمینان خاطر مضاعف به سوی این بازار ترغیب می‌نماید.

هدف:

این توافقنامه به منظور آشنایی متقاضیان با نحوه ارائه خدمت، نحوه توافق و عقد قرارداد، سطح کمی و کیفی فرآیندی از قبول تا تحویل خدمت و موارد مرتبط با سرویس تجارت الکترونیک تهیه شده است.

مسئولیت:

شرکت ملی پست موافقت می‌کند که خدمت و پشتیبانی آن را به ترتیب زیر ارائه نماید:

- ۱- عقد قرارداد با متقاضی
- ۲- ارائه خدمات به متقاضی در بستر تجارت الکترونیک
- ۳- ارائه خدمات سه وجهی پست (فیزیکی، الکترونیکی و مالی) به فروشگاه‌های اینترنتی و مجازی فعال در حوزه تجارت الکترونیکی (e-commerce) با تکیه بر زیر ساخت‌های موجود با محوریت خدماتی چون قبول (جمع‌آوری)، حمل و رهسپاری، انبارداری و لجستیک، مارکتینگ و تبلیغات، توزیع، دریافت وجه کالاهای توزیع شده از خریداران (برخط - نقدی)، واریز وجه و تسویه حساب با طرف قرارداد پس از کسر هزینه‌های مربوطه.

تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات پست:

- ۱- پست متعهد است با توجه به انتخاب سرویس از سوی متقاضی، برابر ضوابط و چارچوب موافقت نامه‌های سطح خدمت پستی سرویس‌های سفارشی یا پیش‌تاز مندرج در مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی با مرسولات خرید و فروش اینترنتی رفتار نماید.

۲- پست متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، و یا تاخیر در تحویل بر اساس جدول غرامات پیش بینی شده در بند ۳ موافقت نامه سطح خدمات، مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۰۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی خواهد بود.

تعهدات متقاضی:

- ۱- طرف قرارداد حق واگذاری موضوع این قرارداد (تعهدات مندرج) را جزئاً و کلاً به اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر ندارد.
- ۲- تبعیت از قوانین دولت جمهوری اسلامی ایران در خصوص استقرار سرورهای موردنیاز در داخل کشور و نیز ثبت و راه اندازی سایت اینترنتی و استفاده از دامنه .ir .
- ۳- متقاضی متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، برابر مفاد قرارداد فیما بین خواهد بود.
- ۴- طرف قرارداد متعهد می گردد در صورت دریافت مستندات امنیتی و سایر قوانین و مقرراتی که در آینده توسط مراجع ذیصلاح قانونی تصویب و ابلاغ می گردد، این قوانین را بطور کامل رعایت نماید. بدیهی است این قوانین و مقررات در قالب متمم قرارداد در قرارداد جاری اعمال خواهد گردید.
- ۵- طرف قرارداد متعهد میگردد به منظور تامین امنیت مرسولات سرویس ضمن رعایت استاندارد های بسته بندی از هولوگرام امنیتی بر روی مرسولات ارسالی استفاده نماید .

هزینه‌ها و پرداخت‌ها:

هزینه‌های خدمت بر اساس آخرین نرخنامه مصوب کمیسیون سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، نوع سرویس انتخابی و توافق طرفین حین عقد قرارداد خواهد بود.

دوره عملکرد:

اعتبار توافقنامه سطح خدمت تجارت الکترونیک تا زمان پایداری خدمت به قوت خود باقی خواهد بود.
تبصره : هرگونه تغییر در نحوه ارائه خدمت به صورت اصلاحیه به متمم این توافقنامه الحاق خواهد شد.

خاتمه توافقنامه:

اعتبار توافقنامه سطح خدمت تجارت الکترونیک تا زمان پایداری خدمت به قوت خود باقی خواهد بود.