

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "پست مستقیم"

مقدمه:

«پست مستقیم» حلقه اتصال تولیدکنندگان و عرضه کنندگان کالا و خدمات با مصرف کنندگان و مشتریان است. این سرویس به عوامل کسب و کار اجازه می‌دهد تا با مخاطبان مورد نظر بطور مستقیم ارتباط برقرار نمایند. «پست مستقیم» یک رسانه تبلیغاتی است که اساس آن را بانک های اطلاعاتی تشکیل می‌دهد. این بانکها شامل نشانی سازمانها، شرکتها و واحدهای تولیدی و خدماتی، به همراه مخاطبان هر کدام است که در نظام کدپستی ده رقمی مدیریت می شود. این سرویس مرسولاتی را که در قالب خدمات پست مستقیم دریافت می گردند، اعم از پست تبلیغ با نشانی و بدون نشانی و پست جواب قبول را شامل میشود. در این خدمت درخواست مشتری با استفاده از بانک اطلاعات کد پستی یا استفاده از بانک مشتری، چاپ آدرس و آماده سازی مرسولات، ارسال و توزیع مرسولات آماده شده به آدرس های مورد درخواست مشتری (با نشانی یا بدون نشانی) در قالب قرارداد و از طریق یکی از سرویس های عادی، سفارشی، پیشتاز صورت می گیرد. بدیهی است در صورت استفاده مشتری از سرویس های سفارشی یا پیشتاز قوانین مرتبط با سرویس های یاد شده در این سرویس نیز مترتب خواهد بود.

هدف:

این توافقنامه به منظور آشنایی متقاضیان با نحوه ارائه خدمت، نحوه توافق و عقد قرارداد، سطح کیفی فرآیندی از قبول تا تحویل خدمت و سایر موارد مرتبط با سرویس پست مستقیم 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- در صورت درخواست متقاضی به استفاده از بانک اطلاعاتی پست، لیبل آدرس را آماده سازی و جهت ارسال مرسولات بر روی مرسولات الصاق نماید.
- ۳- برابر مفاد قرارداد نسبت به قبول، ارسال و توزیع مرسولات (با نشانی یا بدون نشانی) اقدام نماید.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات پست:

- ۱- پست متعهد به انجام موضوع قرارداد برابر با مفاد قرارداد فی مابین است.
- ۲- در صورت توافق و اخذ هزینه های مربوطه پست متعهد به آماده سازی، تولید لیبل آدرس و الصاق بر روی مرسولات پست مستقیم است.
- ۳- پست متعهد است با توجه به انتخاب سرویس از سوی متقاضی، برابر ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمت پستی هر یک از سرویس های عادی، سفارشی و یا پیشتاز مندرج در مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با مرسولات پست مستقیم رفتار نماید.
- ۴- پست متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، 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- متقاضی دریافت این خدمت مکلف است قبل از دریافت خدمت از طریق مراجعه حضوری به یکی از واحدهای مرکزی پست یا ادارات تابعه استان/منطقه درخواست خود را ارایه نماید.
- ۲- متقاضی موظف است هزینه های خدمات مذکور را بر اساس توافق و قبل از ارایه خدمت پرداخت نماید.
- ۳- متقاضی متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، برابر مفاد قرارداد فیما بین خواهد بود.

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 پست مستقیم 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 پست مستقیم تا زمان پایداری خدمت به قوت خود باقی خواهد بود.