



توافقنامه سطح خدمت " تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق بازرسی، آزمون و کالیبراسیون "

۱. مقدمه

نظر به ضرورت تعاملات بین المللی و حفظ منافع جمهوری اسلامی ایران در عرصه رقابت های تجاری - بازرگانی در سطح ملی و بین المللی، دولت جمهوری اسلامی ایران به موجب مصوبات نود و دومین و نود و سومین اجلاس شورای عالی استاندارد در سال های ۱۳۷۴ و ۱۳۷۵ مسئولیت ارزیابی و تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق را به موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران واگذار نمود که متعاقب آن با تشخیص نیاز به ایجاد یک نظام مستقل و بی طرف برای ارائه خدمات تایید صلاحیت ، نظام تایید صلاحیت ایران (IAS) Accreditation System در سال ۱۳۷۵ تاسیس گردید.

نظام تایید صلاحیت ایران در هفدهمین اجلاس مشترک IAF و ILAC در سال ۱۳۸۲ برابر با سپتامبر ۲۰۰۳ (در براتیسلاوا اسلواکی) ، یادداشت تفاهمی (MOU) را با مجمع بین المللی نهاد های تایید صلاحیت (IAF) امضا کرد و به عضویت این مجمع درآمد.

همچنین در سال ۱۳۸۴ نظام تایید صلاحیت ایران به عضویت مجامع بین المللی درآمد و اعتبار بین المللی نظام PAC و ILAC تایید صلاحیت ایران در مجامع مذکور منوط به امضای موافقت نامه شناسائی چند جانبه MLA و MRA گردید.

ساختار نظام تایید صلاحیت ایران پیرو تصویب نامه شماره ۱۰۹۱۲۴/ت/۴۳۱۸۰ ک مورخ ۱۳۸۸/۰۵/۱۸ کمیسیون امور زیر بنائی دولت موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی و آئین نامه اجرائی ماده ۳۳ با توجه به استانداردها و ضوابط بین المللی بازنگاری و اصلاح گردید و در سال ۱۳۸۹ به مرکز ملی تایید صلاحیت ایران (NACI) National Accreditation Center of Iran تغییر نام یافت. در همین راستا در سال ۱۳۹۱ این مرکز مطابق با ماده ۷ آئین نامه فوق الذکر در چارت سازمانی سازمان ملی استاندارد ایران به عنوان مرکزی مستقل و زیر نظر مستقیم رئیس سازمان قرار گرفت.

۲. اهداف

۱- ایجاد و برقراری ساختار مناسب و منطبق با ضوابط و الزامات ملی و بین المللی به منظور اجرای بهینه وظایف مربوطه، عضویت در مجامع بین المللی LAF ، ILAC ، PAC و امضای ترتیبات شناسایی های دوجانبه و چند جانبه با نهادهای تایید صلاحیت سایر کشورهای جهان

۲- تایید صلاحیت نهاد های ارزیابی انطباق با اعتبار بین المللی در داخل و خارج کشور در اجرای سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی در زمینه های آزمایشگاه های آزمون و کالیبراسیون، نهادهای ارائه دهنده خدمات بازرسی و نهادهای گواهی کننده محصول، اشخاص و سیستم های مدیریتی

۳- ارتقاء قابلیت اعتماد کلیه طرف های ذینفع درون و برون مرزی در خصوص صحت فعالیت های ارزیابی انطباق

۴- پیشگیری از خروج ارز در زمینه تایید صلاحیت ها و ارزآوری برای کشور در قبال صدور خدمات تایید صلاحیت برای نهادهای

ارزیابی انطباق خارجی

هدف

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [مرکز ملی تایید صلاحیت ایران]، کیفیت تحویل [تایید صلاحیت] برای [نهادهای ارزیابی انطباق بازرسی و آزمایشگاههای آزمون و کالیبراسیون و...] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [مرکز ملی تایید صلاحیت ایران] اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند میکند. همچنین به صورت شفاف بیان میشود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد. مرکز ملی تایید صلاحیت ایران دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاستهای تایید صلاحیت برای نهادهای ارزیابی انطباق است که مستندات آن به شرح ذیل میباشد:

۱- پیرو تصویب نامه شماره ۹۱۲۴ / ت ۳۱۸۰ ک مورخ ۱۳۸۸/۰۵/۱۸ کمیسیون امور زیر بنائی دولت موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی و آئین نامه اجرائی ماده ۳۳ و اجرای مصوبات و مقررات مربوطه از جمله بند ۷ آیین نامه اجرایی ماده ۳۳ قانون اصلاح موادی از قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و اجرای سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی از طریق واگذاری بخشی از تصدی گری های دولت به نهادهای تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق از جمله نهادهای ذیل:

۱-۱- آزمایشگاه های آزمون و کالیبراسیون بر اساس استاندارد ۱۷۰۲۵/ISO/IEC/ISIRI و دستورالعمل ها و ضوابط مربوطه

۱-۲- نهادهای بازرسی کننده بر اساس استاندارد ۱۷۰۲۰/ISO/IEC INSO و ضوابط مربوطه

تعهدات متقابل خدمتگیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه به این دستگاه ارائه نماید.
- ۱- مرکز به عنوان مرجع تایید صلاحیت در چارچوب وظایف و ضوابط تعیین شده در این روش اجرایی، به دور از هرگونه فشار و تضاد منافع، با حفظ رازداری، بی طرفی و استقلال کامل، مسئولیت و اختیار رسیدگی به درخواست و تصمیم گیری برای نهاد متقاضی تایید صلاحیت و تایید صلاحیت شده را دارد و اطلاعات لازم در خصوص فرآیند تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق را در دسترس متقاضیان قرار میدهد. همچنین اطلاعات مرتبط با نهادهای ارزیابی انطباق تایید صلاحیت شده را به طور منظم شامل اسم، آدرس، دامنه تایید صلاحیت، تاریخهای صدور و انقضای گواهینامه تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق را به همراه تصویر گواهینامه به صورت روزآمد ارائه می نماید. همچنین هرگونه تغییر در الزامات تایید صلاحیت را به طرفهای ذینفع اطلاع میدهد.
- ۲- فعالیتهای مرکز نباید به گونه ای معرفی گردد که با مشاوره پیوند داشته و تایید صلاحیت را برای نهاد در صورت معرفی افراد و سایر امور مشاورهای ساده تر، آسانتر، یا ارزانتر نماید.
- ۳- مرکز، پیمانکاران مرکز و اعضای تیمهای ارزیابی، در زمینه فعالیتهایی که نهاد مورد تایید صلاحیت قرار میگیرد، در طول دو سال گذشته خدمات مشاوره از جمله مشارکت یا ارائه توصیه یا آموزش در تهیه و تدوین نظامنامه و روشهای اجرایی، مشارکت در اجرا یا مدیریت سیستم و روشهای اجرایی و عملیات مرتبط را به نهاد ارائه نمیدهد.

• تعهدات نهاد ارزیابی انطباق

- ۱- مدیر نهاد قبل از دریافت گواهینامه، فرم "تعهد نامه نهاد ارزیابی انطباق" به شماره مدرک NACI-F۲۰۹ را مبنی بر پذیرش و رعایت کلیه مفاد آن امضاء مینماید.
- ۲- نهادهای ارزیابی انطباق تأیید صلاحیت شده در سربرگ گزارشات آزمون/ کالیبراسیون و یا گواهینامه های بازرسی که صادر مینماید از نماد "نهاد بازرسی کننده تأیید صلاحیت شده" و "آزمایشگاه تأیید صلاحیت شده" طبق دستورالعمل "استفاده از گواهینامه و نماد تأیید صلاحیت" به شماره مدرک NACI-W۰۱ استفاده مینماید.

• شرح اقدامات

۱- درخواست تأیید صلاحیت

نهاد درخواست اولیه تأیید صلاحیت را به همراه مدارک اولیه مندرج در فرم "فهرست مدارک اولیه به منظور بررسی درخواست تأیید صلاحیت نهاد (قبل از پذیرش تقاضا)" را طبق شماره مدرک NACI-F۲۰۰ از پایگاه اطلاع رسانی مرکز تهیه، تکمیل و از طریق سامانه جامع مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران ارسال مینماید.

۲- بررسی منابع

مرکز پس از دریافت درخواست از طریق سامانه با بررسی زمینه فعالیت و مدارک ارسالی و با توجه به توانایی در ارائه خدمات و در اختیار داشتن منابع لازم، پذیرش یا عدم پذیرش درخواست را به متقاضی اعلام مینماید.

۳- مدارک و مستندات مورد نیاز در فرآیند تأیید صلاحیت

۳-۱. نهاد پس از پذیرش اولیه تقاضا سایر مدارک مندرج در فرم "فهرست مدارک درخواستی پس از پذیرش تقاضا" را طبق شماره مدرک NACI-F۲۰۱، از پایگاه اطلاع رسانی مرکز تهیه، تکمیل و از طریق سامانه جامع مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران مینماید.

۴. واگذاری ارزیابی به پیمانکار فرعی

۴-۱ مرکز ملی تأیید صلاحیت با حفظ ضوابط و چارچوب کلی کار، در صورت صلاحدید جهت انجام بعضی یا کلیه مراحل ارزیابی، از پیمانکاران فرعی استفاده مینماید.

۴-۲ چنانچه مرکز در نظر داشته باشد بعضی از خدمات را به پیمانکار فرعی ذیصلاح خود حسب ضوابط مرکز واگذار نماید، ضمن آنکه مسئولیت کامل کلیه ارزیابیهای واگذار شده به پیمانکار فرعی را خود میپذیرد و تصمیم گیری را خود بر عهده دارد، موضوع را به اطلاع نهاد رساننده و رضایت کتبی نهاد را اخذ مینماید.

۴-۳ پیمانکاران فرعی مرکز به هیچ عنوان رأساً حق تصمیم گیری برای وضعیت گواهینامه نهاد اعم از اعطاء/ تجدید/ تمدید/ تعلیق/ ابطال/ گسترش یا محدود شدن دامنه را ندارند و در صورت اقدام به چنین مواردی، تصمیم گیری فاقد اعتبار می باشد. پیمانکاران صرفاً میتوانند توصیههای خود را جهت طرح پرونده نهاد در کمیته تصمیمگیری به منظور تصمیم گیری ارسال نمایند.

۴-۴ بررسی درخواست تأیید صلاحیت و تصمیم گیری در کمیته تصمیمگیری و کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد قابل واگذاری به پیمانکار فرعی نمیباشد.

۴-۵ رسیدگی به درخواست مجدد پس از پذیرش مرکز و در صورت واگذاری کار توسط مرکز به پیمانکار فرعی قابل قبول میباشد.

۵. آماده سازی لریابی

۵-۱ مرکز و یا پیمانکار وی (در صورت واگذاری کار)، پس از دریافت مجموعه مدارک و مستندات نهاد، باید تیم ارزیابی شامل سرارزیاب و در جای لازم تعداد مناسب ارزیابان و / یا متخصصان فنی برای هر دامنه خاص را تعیین نماید.

۵-۲ مرکز و یا پیمانکار وی (در صورت واگذاری کار)، تیم ارزیابی را به متقاضی معرفی نموده تا در خصوص تاریخ و برنامه ارزیابی، توافقات لازم را بنماید. همچنین در صورت اعلام نظر موافق متقاضی با ترکیب تیم ارزیابی، مرکز از اعضای تیم درخواست امضای فرم "تعهد نامه رعایت بیطرفی و محرمانگی" به شماره NACI-۱۴۱ را مینماید.

۵-۳ عدم همکاری متقاضی با مرکز و یا پیمانکار وی در اجرای فرایند تأیید صلاحیت مطابق طرح و برنامه های توافق شده در هر نوع و مرحله از درخواست، به منزله انصراف شرکت از تقاضا تلقی میشود و مرکز میتواند رسیدگی به درخواست را مختومه نموده و موضوع را به متقاضی اعلام نماید.

۶- بررسی مدارک و سوابق

۶-۱ تیم ارزیابی براساس ضوابط و الزامات تعیین شده در استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ / ۱۷۰۲۵، نظامنامه، کلیه مدارک و سوابق تهیه شده توسط نهاد را بررسی مینماید. در صورت انطباق مستندات با الزامات استاندارد، طبق برنامه ریزی نسبت به انجام ارزیابی از محل اقدام می نماید. در صورت مشاهده عدم انطباق در مستندات، موارد به نهاد گزارش می گردد و ممکن است تا زمان رفع عدم انطباقها ارزیابی از محل نهاد انجام نگردد.

۷ ارزیابی در محل

۷-۱. در صورت انطباق مستندات با الزامات استاندارد، مرکز در خصوص تاریخ و برنامه با متقاضی توافق نموده و آن را به نهاد اعلام داشته و طبق برنامه ریزی نسبت به انجام ارزیابی اقدام مینماید.

۷-۲. تیم ارزیابی در نهاد در شروع کار، ضمن تکمیل فرم "ثبت نام حاضرین" به شماره مدرک NACI-F۲۰۴، ارزیابی را با جلسه افتتاحیه آغاز نموده و به منظور معرفی شفاف معیارها و برنامه ارزیابی و تأیید صلاحیت مطابق با دامنه فعالیت مورد تقاضای نهاد براساس استانداردها و سایر الزامات، به شرح مندرج در فرم "چک لیست جلسه شروع ارزیابی" به شماره مدرک NACI-F۲۰۴ اقدام مینماید.

ارزیابی از مکان هایی انجام می شود که یک یا چند فعالیت کلیدی نهاد در آن اجرا می گردد. همچنین ضروری است عملکرد مدیر فنی و تعدادی از بازرسی / آزمونکنندگان برای اطمینان از شایستگی نهاد مشاهده و ارزیابی گردد.

۷-۳ تیم ارزیابی باید فرایند ارزیابی را به منظور بررسی انطباق کلیه امور با ضوابط و الزامات تعیین شده در این روش اجرایی به طور کامل به انجام رساند و در صورت لزوم یافتههای ارزیابی را در فرم "گزارش یافتههای ارزیابی از محل شرکت بازرسی / آزمایشگاه" به شماره مدرک NACI-F۲۰۴ و در صورت مشاهده عدم انطباق، موارد را به تفکیک در فرم "گزارش عدم انطباق" به شماره مدرک NACI-F۲۰۵ درج نماید.

۸ تجزیه و تحلیل یافته‌ها و گزارش ارزیابی

۸-۱ تیم ارزیابی باید تمامی اطلاعات و شواهد جمع‌آوری شده حاصل از بازنگری مدارک و سوابق و ارزیابی از دفتر و سایت‌های عملیاتی نهاد را تجزیه و تحلیل و توسط سرارزیاب ارائه نماید. این تجزیه و تحلیل باید برای تأیید انطباق نهاد با الزامات تأیید صلاحیت، تصمیمگیری در خصوص اعطاء، تجدید، تمدید، گسترش دامنه و یا محدود شدن دامنه، تعلیق و ابطال تأیید صلاحیت و همچنین ارائه توصیه‌های بهبود در زمینه‌های ممکن، کفایت نماید و در پرونده متقاضی نگهداری گردد.

۸-۱-۱ در مورد آزمایشگاهها در صورت نیاز، سوابق آزمون کفایت تخصصی و سایر مقایسه‌های بین‌آزمایشگاهی میتواند بخشی از سوابق باشد.

۸-۲-۶ تیم ارزیابی قبل از ترک نهاد، باید در جلسه اختتامیه ضمن هدایت جلسه مطابق مراحل مندرج در فرم "چک لیست جلسه پایانی ارزیابی" به شماره مدرک NACI-F۲۰۴ گزارشی مکتوب یا شفاهی از یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل‌های ارزیابی را به همراه فرمهای تکمیل شده "گزارش عدم انطباق" به شماره مدرک NACI-F۲۰۵ را به نهاد ارائه دهد تا ضمن امضای فرمهای مزبور توسط مدیر فنی و یا مدیر کیفیت/مسئول تضمین کیفیت و یا مدیر نهاد و سرارزیاب و توافق در خصوص مهلت رفع عدم انطباق‌های مهم که بیش از سه ماه نخواهد بود، به شرکت فرصتی برای طرح سؤالات و پیشنهادات داده شود.

۸-۳-۶ یک نسخه کپی از کلیه فرمهای تحویل شده "گزارش عدم انطباق" به نهاد، همراه با سایر یادداشتهای دستنویس و "چک لیست کنترل الزامات استاندارد" به شماره مدرک NACI-F۲۱۰/NACI-F۲۱۱ که توسط تیم ارزیابی تکمیل شده، باید در پرونده متقاضی نزد مرکز به منظور پیگیریهای لازم نگهداری و بایگانی گردد.

۸-۴-۶ سرارزیاب باید طی ۱۵ روز کاری از تاریخ جلسه اختتامیه گزارش مکتوب ارزیابی شامل توصیه‌ها، موارد انطباق و عدم انطباق شناسایی شده را طبق فرم "گزارش ارزیابی- ۱ (ارائه به نهاد ارزیابی انطباق)" به شماره مدرک NACI-F۲۰۶ به مرکز ارائه نماید تا متعاقباً توسط مرکز برای نهاد ارسال گردد و یک نسخه از تصویر آن در پرونده متقاضی نگهداری شود.

۸-۵-۶ در صورتی که گزارش حاکی از انطباق نهاد با الزامات و کامل بودن پرونده باشد، سرارزیاب طرح پرونده نهاد را در کمیته تصمیمگیری، به مرکز توصیه مینماید.

۸-۶-۶ در صورتی که گزارش حاکی از وجود عدم انطباقی باشد، نهاد باید نسبت به رفع عدم انطباقها اقدام نموده و برگه‌های تکمیل شده عدم انطباق به همراه مستندات مربوط به انجام اقدامات و اقدامات اصلاحی را به مرکز ارسال دارد تا توسط تیم ارزیابی مورد بررسی قرار گیرد که:

الف) در صورت تأیید رفع موارد عدم انطباق، سرارزیاب ضمن ارسال فرم "گزارش ارزیابی- ۲ (طرح در کمیته تصمیم گیری)" به شماره NACI-F۲۰۶ به مرکز، طرح پرونده در کمیته تصمیمگیری را توصیه مینماید.

ب) در صورت عدم تأیید رفع موارد عدم انطباق، مراحل طبق ضوابط مندرج در پیوست یک "رویکرد مرکز در مواجهه با موارد عدم انطباق" به شماره مدرک NACI-R۰۱ پیگیری میگردد.

یادآوری: در مواقعی که از طرف مرکز نیاز به حصول اطمینان بیشتری در مورد رفع عدم انطباق اعلام شده وجود داشته باشد، لازم است نسبت به ارزیابی پیگیری اقدام شود.

۸-۷-۶ حداقل اطلاعات مورد نیاز برای تصمیمگیری که میباید در فرم "گزارش ارزیابی" به شماره مدرک NACI-F۲۰۶ مشخص و ارائه گردد، شامل موارد ذیل است:

- شناسایی منحصر به فرد نهادارزیابی انطباق؛

- تاریخ (های) ارزیابی از نهاد (سایت و دفتر مرکزی)؛

- نام (نامهای) ارزیاب (ارزیابان) و/ یا کارشناسان دخیل ارزیابی؛

- شناسایی منحصر به فرد کلیه محلهای ارزیابی شده؛

- دامنه فعالیت توصیه شده برای تأیید صلاحیت که ارزیابی شده؛

- گزارش ارزیابی؛
- بیانیهای جهت اطمینان دادن از صلاحیت نهاد و کفایت روشهای اجرایی بکارگیری شده در برآورده ساختن الزامات تأیید صلاحیت؛
- اطلاعات در خصوص عدم انطباقها و اقدامات بهعمل آمده جهت رفع آنها؛
- هرگونه اطلاعات که میتواند در برآورده کردن الزامات و صلاحیت نهایی ارزیابی انطباق کمک کند؛
- در صورت موضوعیت داشتن، خلاصه نتایج آزمون کفایت تخصصی یا سایر مقایسهها که توسط نهاد ارزیابی انطباق انجام شده و هرگونه اقدامات انجام شده در پیامد نتایج؛
- توصیه به اعطا، تجدید، تمدید، گسترش دامنه یا محدود شدن دامنه تأیید صلاحیت طبق پیوست دو "شرایط مرکز حسب نوع درخواست نهاد" به شماره مدرک NACI-R۰۲؛

۹) تصمیم گیری

۹-۱ رئیس مرکز از کفایت اطلاعات ذیل جهت طرح در کمیته تصمیمگیری اطمینان یافته و اقدام مینماید.

۹-۱-۱ برگه های "گزارش عدم انطباق" و اقدامات اصلاحی بهعمل آمده از سوی نهاد به شماره مدرک NACI-F۲۰۵؛

۹-۱-۲ سایر یادداشتهای دست نویس و "چک لیست کنترل الزامات استاندارد" به شماره مدرک NACI-F۲۱۰ برای شرکتیهای بازرسی و به شماره مدرک NACI-F۲۱۱ برای آزمایشگاهها که توسط تیم ارزیابی تکمیل شده است؛

۹-۱-۳ هرگونه تجزیه و تحلیل از شواهد و یافتهها و فرم "گزارش ارزیابی" به شماره مدرک NACI-F۲۰۶؛

۹-۲ طرح پرونده نهاد از سوی مرکز در کمیته تصمیم گیری

پس از بررسی های بند ۹-۱-۶، در صورت موافقت مرکز با توصیه تیم ارزیابی، پرونده به کمیته تصمیمگیری به منظور تصمیمگیری ارجاع میگردد. کمیته گزارش نهایی و در صورت لزوم سایر مدارک و مستندات شرکت را که از سوی مرکز ارائه شده، بررسی نموده و در خصوص قبول و عدم قبول توصیه تیم ارزیابی پیرامون درخواست تأیید صلاحیت نهاد مبنی بر صدور، تجدید، گسترش دامنه و محدود شدن دامنه و ابطال گواهینامه طبق مندرجات پیوست دو "شرایط مرکز حذف نوع درخواست نهاد" به شماره مدرک NACI-R۰۲ تصمیم گیری مینماید. نتایج تصمیمگیری در فرم "صورتجلسه مصوبه کمیته تصمیمگیری نهاد ارزیابی انطباق" به شماره مدرک NACI-F۲۰۷ ثبت میشود. همچنین نتایج متعاقباً توسط مرکز به متقاضی اعلام میگردد.

۴. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با (آیین نامه اجرایی تعیین، طبقه بندی و محاسبه کارمزد خدماتی سازمان ملی استاندارد ایران با استناد به تصمیم متخذه در بند ۱۰ مصوبه یکصد و هشتمین اجلاس هیئت عالی استاندارد مورخ ۱۳۹۵/۰۲/۱۳) هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۵. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص میکند.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد .
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان
- به امضاء برسد، اعتبار دارد.(برای خدمات G2G)
- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۶. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت نامه سطح خدمت شرح داده میشود.

مهمدرضا مروی مقدم
مدیرکل استاندارد فراسان جنوبی

