



به نام خدا

شرایط و ضوابط اخذ نمایندگی مرکز ملی "خط زندگی"

۱. هدف:

مرکز ملی "خط زندگی" به منظور توسعه کمی و کیفی و ارائه خدمات، اطلاع‌رسانی و فوریت‌های مورد نیاز عموم مردم میهن شریف اسلامی به ویژه سالمندان، کودکان، بیماران (به طور کل اقشار نیازمند) در سطح کشور و با اولویت بهره‌گیری از امکانات استان‌ها و شهرهای دیگر، این آیین‌نامه را تدوین کرده است.

۲. دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این آیین‌نامه کلیه متقاضیان واجد شرایط اعطای مجوز و نمایندگی‌های کنونی مرکز ملی "خط زندگی" می‌باشد.

۳. واژگان و تعاریف:

۳-۱. مرکز: منظور مرکز ملی "خط زندگی" می‌باشد.

۳-۲. نمایندگی محلی: عبارت است از شخص حقیقی که می‌تواند بر اساس مجوز صادر شده توسط مرکز، خدمات تعریف شده را با نظارت مستقیم مرکز در شهر مربوطه ارائه دهد.

۳-۳. آیین‌نامه: پروتکل (به انگلیسی Protocol) یا پیوندنامه‌ی مقدماتی مدیریت بر نمایندگی‌ها است.

۳-۴. اپراتور: متصدی، تلفن‌چی

۳-۵. دیتاسنتر: (به انگلیسی Data Center) مرکز داده‌ها

۳-۶. اتوماسیون: (به انگلیسی Automation) تنظیم، کنترل و هدایت خودکار

۳-۷. زیرساخت: مجموعه کارهایی که به صورت بنیادی و زیربنایی انجام گرفته و می‌گیرد.

۳-۸. شیوه‌نامه اجرایی: مجموعه دستورالعمل‌هایی که از جانب مرکز به نمایندگی ابلاغ می‌شود.

۳-۹. خدمات دهندگان: مجموعه مراکز یا افرادی که مشخصاً خدمت یا سرویس معتبری ارائه می‌کنند.

۴. مسؤلیت و اختیارات:

مسئول اجرای این آیین نامه مدیر نمایندگی ها و مرکز ملی خط زندگی می باشند.

۵. ضوابط:

۵-۱. شرایط و نحوه اعطای نمایندگی:

ستاد مرکزی	نمایندگی
مرکز موظف به ارائه حکم رسمی نمایندگی با مدت زمان معین به نماینده خواهد بود.	در صورتی که متقاضی واجد شرایط نمایندگی باشد، مستندات و اطلاعات مربوطه را به مرکز ارائه می کند و پس از عقد قرارداد، حکم نمایندگی خود را دریافت می نماید.

۵-۲. امکانات و تجهیزات فنی مورد نیاز:

هر متقاضی می بایست از حداقل امکانات لازم برای ایجاد نمایندگی به شرح جدول ذیل برخوردار باشد.

تجهیزات و امکانات فنی:

مرکز	نمایندگی
هزینه های کلان مربوط به دیتا سنتر، زیرساخت های فنی و مخابراتی کشور، نرم افزارهای اختصاصی، اتوماسیون ها، پشتیبانی و توسعه ی موارد مذکور توسط مرکز ارائه می شود.	هزینه های مربوط به تجهیزات محلی شامل تلفن، اینترنت، سیستم های کامپیوتری، سوئیچ های مورد نیاز، ملزومات اداری و ... بر عهده نمایندگی است. *

* بر اساس قرارداد ستاد مرکزی با شرکت های اصلی و تیم های فنی متخصص، قراردادی جداگانه با نمایندگی ها بسته خواهد شد که طی آن، امکانات به صورت یکپارچه، منسجم، ارزان تر و در زمان کوتاه تر به دست نمایندگی ها برسد.

- زمان:

مدت زمان قرارداد بهره برداری از نمایندگی ۳ الی ۵ سال است، که توسط مرکز منعقد خواهد شد.

- مکان: (فراهم نمودن محل دفتر نمایندگی اعم از ملکی یا استیجاری، بر عهده شخص نماینده بوده در صورت استیجاری بودن، سند رسمی اجاره می بایست به ستاد مرکزی ارائه گردد)

تهیه مکان بر عهده نماینده است. بهره برداری از مکان (اعم از شخصی یا استیجاری) در طول مدت نمایندگی ضروری است. قرارداد معتبر و لازم الاجرا می بایست به ستاد مرکزی ارائه گردد.

- هماهنگی نهادها:

مرکز	نمایندگی
هماهنگی های کلان و سراسری با وزارتخانه ها و سازمان های مرتبط، توسط ستاد مرکزی صورت می گیرد و به صورت مستمر ادامه خواهد داشت.	هماهنگی با نهادهای استان یا شهرستان مربوطه، مانند شهرداری، سازمان ها، مراکز دولتی و نهادهای مردمی بر عهده نماینده است.

۳-۵. تعاملات مالی مرکز و نمایندگی:

- نحوه تقسیم درآمد نمایندگی:

مرکز	نمایندگی
۲۵ درصد سهم مرکز	۷۵ درصد سهم نمایندگی

- کارمندان:

مرکز	نمایندگی
استخدام قراردادی کارمند توسط مرکز صورت می گیرد. قرارداد استخدامی کارمندان در شعب	پرداخت کلیه حقوق، مزایا و حق بیمه به هر تعداد به عهده نمایندگی است.

- معرفی، انتخاب و به کار گیری پرسنل با نظر نماینده و بر اساس شرایط و ضوابط اعلامی مرکز خواهد بود.

- هزینه ها:

مرکز	نمایندگی
هزینه های مربوط به پشتیبانی، توسعه و نگهداری شبکه کشوری، زیرساخت ها و نرم افزارهای مورد نیاز بر عهده مرکز است.	کلیه هزینه های جاری مصرفی، قبوض و ... بر عهده نمایندگی است.

- نحوه کارکرد مالی:

<p>تمامی جریان مالی از طریق حساب ملی و متمرکز خط زندگی مختص به هر نمایندگی صورت می‌گیرد. (دستورالعمل مالی مربوطه، توسط معاونت مالی ابلاغ خواهد شد.)</p>

بانک رفاه به عنوان بانک عامل خط زندگی، عهده دار تمامی عملیات مالی و بانکی مرکز در سراسر کشور می باشد.

۴-۵. حقوق و تکالیف مرکز و نمایندگی:

- مسئولیت:

مرکز	نمایندگی
<p>مسئولیت‌های قانونی مربوط به ماهیت خط زندگی، دارایی و بیمه بر عهده ستاد مرکزی است.</p>	<p>نماینده موظف به رعایت کلیه آیین نامه ها و دستورالعمل‌های ابلاغی توسط مرکز در تمام زمینه‌های عملیاتی، مالی، فرایندی و ... می باشد و مسئولیت پاسخگویی در قبال وظایف محوله نسبت به ادعای اشخاص ثالث بر عهده وی خواهد بود.</p>

- بانک اطلاعات خدمات دهندگان:

مرکز	نمایندگی
<p>مرکز مسئول است تا سامانه‌ها و همکارانی که با مرکز قرارداد کشوری دارند، به نمایندگی‌ها معرفی کند.</p>	<p>نمایندگی موظف است تا اطلاعات مراکز و شخصیت‌های حقیقی و حقوقی (خدمات دهنده) را جمع‌آوری و پالایش کند و بر روند خدمت‌رسانی نظارت داشته باشد.</p>

- آموزش:

مرکز	نمایندگی
<p>آموزش علمی و عملیاتی اپراتورها و کارشناسان بر عهده متخصصین مرکز است.</p>	<p>مدیریت موظف است اپراتورها و کارشناسان واجد شرایط را به مرکز معرفی کند تا شرایط آموزش تخصصی برای ایشان ایجاد شود.</p>

- قراردادهای و نامه‌ها:

مرکز	نماینده
مرکز موظف به زمینه‌سازی شرایط و امکانات لازم جهت تسریع و تسهیل در امور است.	در خصوص مکاتبات و قراردادهای تعهدآور، نمایندگان بنا بر موضوع، موظف به اخذ تأییدیه از واحد حقوقی و اداری مرکز هستند.

- گزارش:

مرکز	نماینده
ستاد مرکزی نتایج و هماهنگی‌های جدید را طبق گزارشات با سایر سازمان‌ها و نهادها به نمایندگی ابلاغ می‌کند.	مدیران موظف به ارائه گزارش دوره‌ای (هفتگی و ماهیانه) به مرکز هستند.

- شیوه‌نامه اجرایی:

مرکز	نماینده
مرکز موظف است تا راهکار و دستورالعمل اجرایی واحد و یکپارچه بین همه نمایندگی‌ها ارائه کند.	نماینده موظف است تا دستورالعمل و شیوه‌نامه‌های اجرایی ابلاغی از مرکز را رعایت کند و حق هیچگونه دخل و تصرفی را ندارد.

۵-۵. متفرقه:

- تبلیغات:

مرکز	نماینده
انتشار تبلیغات سراسری رسانه‌ی ملی کشور بر عهده مرکز است.	تبلیغات محلی بر عهده نماینده است. *

* کلیه محتوای مورد نیاز جهت چاپ بروشور، استند، کارت ویزیت و ... توسط مرکز طراحی و به نمایندگی ارائه می‌گردد.