

## بیانیه توافق سطح خدمات SLA

فرآیند اجرای کار، صورت وضعیت های عمرانی، تحویل موقت و دائم پروژه - مناطق

### مقدمه

شهرداری زنجان جهت تسهیل در امر خدمت رسانی، نسبت به بررسی فرآیند اجرای کار خدمت " اجرای کار، صورت وضعیت های عمرانی، تحویل موقت و دائم پروژه در مناطق " اقدام و گردش کار ارائه خدمت بین واحد های سازمانی مختلف را بر اساس مدل های علمی و BPMN در چارچوب فرآیند مدل سازی و طراحی نموده است بخشی از فرآیند به صورت الکترونیکی و بخشی به صورت غیر الکترونیکی انجام می پذیرد بدیهی است بازبینی در مفاد این توافقنامه بر اساس نظرات جمع آوری شده و طرح در جلسات بهبود فرآیندهای شهرداری انجام خواهد شد.

### هدف

این توافقنامه با هدف تضمین کیفیت ارائه خدمت و شفافیت و تسریع در فرآیند گردش کار مورد توافق قرار می گیرد.

### مسئولیت

شهرداری زنجان موافقت می نماید که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

پس از انعقاد قرارداد با پیمانکار، ناظر پروژه نسبت به تحویل پروژه (زمین) به پیمانکار اقدام می نماید در صورت نیاز، صورتجلسه ی تجهیز کارگاه و برنامه زمانبندی تهیه می گردد پیمانکار پس از شروع بکار، ابعاد و احجام عملیات اجرایی پروژه را در سامانه ثبت می نماید که می بایست به تأیید ناظر مستقیم، رئیس اداره فنی و عمرانی، مدیر منطقه، ناظر عالی، مدیر امور پیمان ها و معاون امور زیربنایی برسد (در صورتیکه پروژه مشاور داشته باشد کلیه مراحل قبل از بررسی توسط ناظر، به تأیید مشاور طرح می رسد) در صورت داشتن دستور کار افزایش حجم کار نیز نسبت به اخذ تأییدیه از دستگاه نظارت عالی اقدام می گردد. طبق ماده ۳۷ شرایط عمومی پیمان صورت وضعیت در آخر هرماه می باست تحویل گردد تا پس از طی روند بررسی توسط ناظر مستقیم، ناظر عالی و تأیید مدیر امور پیمان ها و معاون امور زیربنایی به امور مالی جهت پرداخت ارسال گردد که پس از کسر ۱۰ درصد از هر صورت وضعیت بابت حسن انجام کار و سایر کسورات فرآیند پرداخت صورت می گیرد. در صورتیکه پیشرفت فیزیکی عملیات بیش از ۹۷٪ باشد پیمانکار می تواند نسبت به تنظیم صورت وضعیت موقت نهایی و تقاضای تقاضای تحویل موقت پروژه اقدام نماید که کمیسیون تحویل موقت تشکیل و گروه ارزیابی، از پروژه بازدید و گزارش وضعیت موجود را تهیه می نماید در صورت وجود نواقص و معایب در پروژه لیست آن تهیه و به مجری آن ابلاغ می شود تا پیمانکار پس از رفع نواقص مجدد تقاضای تحویل موقت نماید. پس از طی روند مربوطه و تحویل موقت پروژه ۵ درصد حسن انجام کار و ۵ درصد حسن انجام تعهدات قرارداد آزاد می گردد. با گذشت یک ماه از تحویل موقت، صورت وضعیت قطعی نهایی تهیه می گردد. با گذشت یکسال از تحویل موقت، پیمانکار درخواست تحویل قطعی پروژه را می نماید که کمیسیون تحویل قطعی تشکیل و در صورت نبود نواقص صورتجلسه تحویل قطعی تنظیم و پروژه به بهره بردار به طور دائم تحویل می گردد.

## تعهدات متقابل خدمت گیرنده و خدمت دهنده

نقش و مسئولیت هریک از حوزه های دخیل در فرآیندها احصا و در قالب نمودارهای BPMN ترسیم شده است که هریک می بایست متعهد به اجرای دقیق وظایف خود در چارچوب قانونی بدون کم و کاست باشند.

## هزینه ها و پرداخت ها

ارائه این خدمت بر اساس هزینه های انجام کار مطابق با اجرای فرآیند متغیر می باشد.

## دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا ویرایش مجدد اعتبار دارد.

## خاتمه توافقنامه

فرآیند با دریافت نسخه قرارداد و شروع به کار پیمانکار در پروژه شروع و با آزاد سازی حسن انجام کار به اتمام می رسد.