



Service Level Agreement

اتفاقية مستوى خدمة

Between

بين

Dubai Municipality

بلدية دبي

And

و

Dubai Supply Authority

هيئة دبي للتجهيزات

In the field of

في مجال

**Geospatial Infrastructure for the
Emirate of Dubai (Geo Dubai)**

**البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي
(Geo Dubai)**

This Agreement is made and entered into this 14 of July 2020, by and between:

- **Dubai Municipality**, having its address at: Baniyas Road PO Box (67) Dubai, United Arab Emirates, represented in signing this agreement by Eng. / Maryam Obaid Almheiri in her capacity as Director, Geographic Information Systems Center hereinafter referred to as the "First Party".
- **Dubai Supply Authority**, having its address at: PO Box (8144), Dubai, United Arab Emirates, represented in signing this agreement by Mr. Frederic Chemin in his capacity as General Manager hereinafter referred to as the "Second Party."

Hereinafter collectively referred to as the "parties" and individually as a "party"

Preamble

Out of the keenness of GIS Center in Dubai Municipality to establish the spirit of joint cooperation between all government and private entities for the benefit of all parties involved in the upgrading of services and facilitating work procedures .

And pursuant to the provisions of Law No. (6), year 2001, Appendix (A) concerning the appointment of Dubai Municipality's GIS Center as the sole official source of GIS in the Emirate of Dubai responsible for collecting data and geographic information from government departments, institutions and companies and provide it to any party

إنه في هذا اليوم 14 من شهر يوليو لعام 2020 تم إبرام هذه الاتفاقية بين كلٍ من:

- **بلدية دبي**، وعنوانها: شارع بني ياس ص.ب (67) دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية المهندسة/مريم المهيري بصفته مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية ويُشار إليها فيما بعد بـ "الطرف الأول".
- **هيئة دبي للتجهيزات**، وعنوانها: ص.ب (8144) دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية السيد / فريدريك شيمين بصفته المدير العام لهيئة دبي للتجهيزات ويُشار إليها فيما بعد بـ "الطرف الثاني".

ويشار إلى كل منهما بـ "الطرف" وإليهما مجتمعين بـ "الطرفين".

المقدمة

انطلاقاً من حرص مركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي على ترسيخ روح التعاون المشترك بين جميع الجهات الحكومية والخاصة بما يعود بالمنفعة على جميع الأطراف المشاركة من حيث ترقية الخدمات وتسهيل إجراءات العمل.

واستناداً لأحكام القانون رقم (6) لسنة 2001 - مرفق (أ) - والذي تم بموجبه تعيين مركز نظم المعلومات الجغرافية ببلدية دبي مصدراً رسمياً ووحيداً لنظم المعلومات الجغرافية في إمارة دبي ليكون مسؤولاً عن جمع البيانات والمعلومات الجغرافية من الدوائر الحكومية والمؤسسات والشركات وتوفيرها لأية جهة ترغب في

interested to benefit from them within the limits of agreements and memoranda of understanding concluded between the municipality and entity who created these data.

Pursuant to the Memorandum of Understanding between the two parties, dated 30-06-2020, which states that coordinators of both parties shall prepare a service level agreement, containing the details of cooperation for providing and exchanging maps, integrating geospatial systems, providing technical support services and advisory services, capacity building, and the electronic linkage between the two parties.

Accordingly, the parties agree as follows

○ **Item one**

Objective of the agreement

The aim of this Agreement is to determine the type of services that each party will be obliged to provide to the other party, the level of service for each service, defining conditions of service and the responsibilities of each party as explained in the articles of this Agreement.

○ **Item Two**

Terminology

Geospatial infrastructure: devices, geospatial databases, unified policies and standards, and human resources in the field of geospatial systems in the Emirate of Dubai.

Geospatial data and information: Spatial information characterized by a geographic reference (coordinates), created in the GIS Center or elsewhere.

الاستفادة منها وذلك في حدود الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة بين البلدية والجهة المنشئة لهذه البيانات.

وإعمالاً لمذكرة التفاهم المبرمة بين الطرفين بتاريخ 30-6-2020 والتي نصت على قيام المنسقين من كلا الطرفين بإعداد اتفاقية مستوى خدمة تتضمن تفاصيل التعاون لتوفير وتبادل الخرائط وتكامل الأنظمة الجيومكانية وتقديم خدمات الدعم الفني والخدمات الاستشارية وبناء القدرات والربط الإلكتروني بين الطرفين.

وعليه، فقد اتفق الطرفان على ما يلي:

○ **البند الأول**

الهدف من الاتفاقية

الهدف من هذه الاتفاقية تحديد نوعية الخدمات التي سيلتزم بتقديمها كل من الطرفين للطرف الآخر ومستوى الخدمة الخاص بكل خدمة وتحديد الشروط التي تخضع لها الخدمة ومسؤوليات كل طرف كما هو موضح في بنود هذه الاتفاقية.

○ **البند الثاني**

المصطلحات

البنية التحتية الجيومكانية: الأجهزة وقواعد البيانات الجيومكانية والسياسات والمعايير الموحدة والموارد البشرية في مجال الانظمة الجيومكانية على مستوى إمارة دبي

البيانات والمعلومات الجيومكانية: معلومات ذات بعد مكاني تتميز بأن لها مرجع جغرافي (إحداثيات)، يتم انشاؤها في مركز نظم المعلومات الجغرافية أو في أي جهات أخرى.

Infrastructure: An infrastructure that consists of networks, devices, central servers and their peripherals.

Applications: The systems, software and browsers used by the beneficiaries to obtain the required services (data, reports, etc.).

Service: This includes data, information, applications, technical support and sometimes devices provided by one party to the other.

Beneficiary or User: The employee of one party and the beneficiary of the services provided by the other party in his field of work.

Technical notifications: Applications submitted by beneficiaries for repairing technical failures.

Service Request: Requests made by the beneficiary for the available services which do not require change in applications or infrastructure or development of new applications (such as creating an account, changing passwords or certain reports, provision of geospatial data or obtaining information), the request shall be submitted through (**Service Request**).

Request for change: Requests that result in a change in systems, applications, infrastructure, or the creation of new applications, or suspension of ongoing applications.

Support Office: The team (of the First Party) responsible for receiving all requests from beneficiaries including technical notifications, service requests and change requests.

Availability: The ability of technical services to perform its specified function on time, usually expressed in percentage.

البنية التحتية: هي البنية التي تتكون من الشبكات والأجهزة الخاصة بها والخوادم المركزية وتوابعها.

التطبيقات: هي الأنظمة والبرمجيات والمتصفحات التي يستخدمها المستفيدون للحصول على الخدمات المطلوبة (البيانات، التقارير، الخ).

الخدمة: وتشمل البيانات والمعلومات والتطبيقات والدعم الفني وأحياناً الأجهزة التي يقدمها أحد الطرفين للآخر.

المستفيد أو المستخدم: هو الموظف لدى أحد الطرفين والمستفيد من الخدمات التي يقدمها الطرف الآخر في مجال عمله.

البلاغات الفنية: هي الطلبات التي يقدمها المستفيدون لعلاج الأعطال الفنية.

طلب خدمة: هي الطلبات التي يقدمها المستفيد للخدمات المتوفرة ولا تحتاج إلى تغيير في التطبيقات أو البنية التحتية أو تطوير تطبيقات جديدة (مثل إنشاء حساب أو تغيير كلمات السر أو تقارير معينة أو توفير بيانات جيومكانية أو الحصول على معلومات) ويقدم الطلب من خلال (**طلب خدمة**).

طلب تغيير: هي الطلبات التي تؤدي إلى تغيير في الأنظمة أو التطبيقات أو البنية التحتية أو إنشاء تطبيقات جديدة أو إيقاف تطبيقات جارية.

مكتب الدعم: هو الفريق المسؤول (من الطرف الأول) عن استلام جميع الطلبات من المستفيدين وتشمل البلاغات الفنية وطلبات الخدمة وطلبات التغيير.

التوافر: قدرة الخدمة التقنية على أداء وظيفتها المحددة في الوقت المطلوب، ويعبر عنها عادة بنسبة مئوية.

Equation of service availability: Ratio of commitment to repair faults on specified time = Number of faults fixed on time / Total faults * 100.

معادلة احتساب توافر الخدمة: نسبة الالتزام بمعالجة الأعطال في الوقت المحدد = عدد الأعطال التي تم معالجتها في الوقت المحدد / إجمالي الاعطال * 100.

Duration of processing: The duration of processing technical notifications. The calculated time is the official working hours only.

فترة المعالجة: هي فترة معالجة البلاغات الفنية، والوقت المحسوب هو أوقات الدوام الرسمي فقط.

Duration of execution: The duration of executing **Service requests**. The calculated time is the official working hours only.

فترة التنفيذ: هي فترة تنفيذ طلبات الخدمة. الوقت المحسوب هو أوقات الدوام الرسمي فقط.

Coordinate System for Geospatial Data: The DLTM or UTM coordinate system will be adopted on the basic reference WGS84 for the delivery and exchange of data in geospatial infrastructure. Data may be shared through online mapping service using other coordinate systems.

نظام الإحداثيات للبيانات الجيومكانية: سيتم اعتماد نظام الإحداثيات DLTM أو UTM على المرجع الأساسي WGS84 لتسليم وتبادل البيانات في البنية التحتية الجيومكانية. قد يتم مشاركة البيانات من خلال خدمة الخرائط على الشبكة الإلكترونية باستخدام نظم إحداثيات أخرى

○ Item three

Description of Services

Type of the Service: Services provided by the First Party are divided in two types:

1. Permanent Services: This includes the explicit services provided by the First Party and listed below; they are also available in the Corporate Services Guide on the official website of Dubai Municipality.

2. Specialized Services / Intelligent Applications:

These are the services provided by the First Party as systems or smart applications with a geospatial dimension concerned with the field of work of the Second Party.

○ البند الثالث

وصف الخدمات

نوع الخدمة: يتم تقسيم الخدمات التي يقدمها الطرف الأول إلى نوعين:

1. خدمات دائمة: تشمل الخدمات الصريحة التي يوفرها الطرف الأول والمذكورة أدناه كما تتوفر في دليل الخدمات المؤسسي على الموقع الرسمي لبلدية دبي.

2. خدمات تخصصية / تطبيقات ذكية: هي الخدمات التي يوفرها الطرف الأول كأنظمة أو تطبيقات ذكية ذات بعد جيومكاني تعنى بمجال عمل الطرف الثاني.

The services provided by the GIS Center are as follows: **الخدمات التي يقدمها مركز نظم المعلومات الجغرافية كالتالي:**

1	Name of the service	GeoSolutions (Authority to use Amakin Viewer)	حلول جيومكانية (صلاحية استخدام متصفح أماكن)	أسم الخدمة	1
	Description of the service	A service to view an interactive map of the Emirate of Dubai, which provides a number of planning and cadastral data, in addition to data related to a number of departments of Dubai Municipality or other departments and governmental or semi-governmental institutions. All data are given according to the approved authorities of the user, according to the nature of his work and the authorization of data owners.	خدمة للاطلاع على خارطة تفاعلية لإمارة دبي، تتوفر من خلالها العديد من البيانات التخطيطية والمساحية بالإضافة إلى البيانات التي تخص عدد من إدارات بلدية دبي أو الدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى أو شبه الحكومية. جميع البيانات تعطى بحسب الصلاحيات المعتمدة للمستخدم تبعاً لطبيعة عمله واعتماد الجهات المالكة للبيانات.	وصف الخدمة	
	Type of the service	Specialized Permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة	
	Time of execution	New User: Provides username and password within one hour from receiving the request . Additional privileges: 5 working days , if granting of data requires approval of owners	مستخدم جديد: توفير اسم المستخدم وكلمة المرور خلال ساعة من استلام الطلب صلاحيات إضافية: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	وقت التنفيذ	
	Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني .	طريقة التقديم	
2	Name of the service	Geospatial Data Access	معلومات جيومكانية (صلاحية الاطلاع على بيانات جغرافية)	أسم الخدمة	2
	Description of the service	This service is provided for the purpose of exchanging data between two parties after the approval of data owners. This service requires connection with Government Information Network (GIN)	يتم توفير هذه الخدمة لغرض تبادل البيانات بين طرفين وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات. تتطلب الخدمة ارتباط المستخدم بشبكة المعلومات الحكومية الإلكترونية GIN	وصف الخدمة	
	Type of the service	Specialized Permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة	
	Time of execution	Open Data: The service is provided within 2 working hours from receiving the application Private Shared Data:	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال ساعتين عمل من استلام الطلب البيانات المشتركة الخاصة:	وقت التنفيذ	

		5 working days, if granting of data requires approval of owners	5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	
	Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع حيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم
3	Name of the service	Specialized Geospatial Systems	أنظمة تخصصية جيومكانية	أسم الخدمة
	Description of the service	Specialized systems with a geographical dimension provided to the internal departments of Dubai Municipality or to governmental or semi-governmental institutions. The principle of providing these systems is to provide interactive maps or spatial data systems that assist the beneficiary in improving workflow mechanisms.	أنظمة تخصصية ذات بعد جغرافي يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية. يقوم مبدأ توفير هذه الأنظمة على توفير خرائط تفاعلية أو أنظمة ذات بيانات مكانية تساعد الجهة المستفيدة في تحسين آليات سير العمل.	وصف الخدمة
	Type of the service	Specialized service	خدمة تخصصية	نوع الخدمة
	Time of execution	After collecting the requirements and approving them from the Second Party, a study is submitted within 15 working days. The system is provided according to the priority of the work plan	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل	وقت التنفيذ
	Method of application	An official letter shall be sent to the GIS Center	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية	طريقة التقديم
4	Name of the service	Smart solution service	تطبيقات ذكية جيومكانية	أسم الخدمة
	Description of the service	Smart geographic applications for mobile Phones are provided to the internal departments of Dubai Municipality, or to government or semi-government institutions.	تطبيقات ذكية ذات بعد جغرافي للهاتف المحمول يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية.	وصف الخدمة
	Type of the service	Smart application	تطبيق ذكي	نوع الخدمة
	Time of execution	After collecting the requirements and approving them from the Second Party, a	بعد جمع المتطلبات وإعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل.	وقت التنفيذ

		study is submitted within 15 working days. The system is provided according to the priority of the work plan	يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل	
Method of application		An official letter shall be sent to the GIS Center	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية	طريقة التقديم

5	Name of the service	GeoInformation (Maps and Geospatial Data Access)	معلومات جيومكانية (خرائط وبيانات جيومكانية)	أسم الخدمة
	Description of the service	This service provides digital charts or geographical data in different formats, according to specific authorities for each entity	تتيح هذه الخدمة الحصول على مخططات رقمية أو بيانات جغرافية بصيغ مختلفة، وفقا لصلاحيات محددة لكل جهة	وصف الخدمة
	Type of the service	Specialized Permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة
	Time of execution	Open Data: Service is provided within 2 working days Private Shared Data: 5 working days if granting of data requires approval of owners	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال يومين عمل البيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	وقت التنفيذ
	Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم

6	Name of the service	Create 3D models of geospatial data and information for projects and development areas of the Second Party.	إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات الجيومكانية للمشروع ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني.	أسم الخدمة
	Description of the service	View buildings in a 3D format so that the user can see details of the building	عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن المستخدم من معرفة تفاصيل المبني	وصف الخدمة
	Type of the service	Specialized service	خدمة تخصصية	نوع الخدمة
	Time of execution	Submit a study within 3 working days from submitting the application	تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب	وقت التنفيذ
	Method of application	Send an official letter to the GIS Center	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية	طريقة التقديم

7	Name of the service	GeoLidar	سيارة التصوير الجيومكاني	أسم الخدمة
----------	----------------------------	-----------------	---------------------------------	-------------------

Description of the service	Conducting the survey of landmarks and assets on the sides of the streets through Lidar and photographic imaging in the Emirate of Dubai, and converting them into geospatial data and maps	إجراء مسح المعالم والأصول على جوانب الشوارع عن طريق التصوير الليداري والفتوغرافي في إمارة دبي ، وتحويلها الى بيانات جيومكانية وخرائط	وصف الخدمة
Type of the service	Specialized permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة
Time of execution	15 working days	15 يوم عمل	وقت التنفيذ
Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم

Name of the service	GeoDrone	التصوير الجوي	أسم الخدمة
Description of the service	Provides very accurate aerial images using drones in order to create accurate maps of various areas, facilities and projects in the Emirate of Dubai	تصوير مواقع ومناطق في إمارة دبي باستخدام طائرة بدون طيار للحصول على بيانات جيومكانية.	وصف الخدمة
Type of the service	Specialized permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة
Time of execution	15 working days	15 يوم عمل	وقت التنفيذ
Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم

Name of the service	GeoTraining	التدريب الجيومكاني	أسم الخدمة
Description of the service	GIS Center is certified by the leading company Esri. It offers this service to enable members of the Geospatial community of Dubai to request training, so they can increase the level of functional competencies of employees in the field of GIS, support the entities in coping with the changing business requirements, and enable them to meet any challenges posed by the rapid change in knowledge within the work environment.	توفير خدمة التدريب لبرامج إيزري المتخصصة من أجل دعم الجهات لمواكبة تحديات العمل المتغيرة وتمكينهم من مواجهة أي تحديات يفرضها التسارع التقني ضمن بيئة العمل.	وصف الخدمة

Type of the service	Specialized permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة
Time of execution	2 working days	يومي عمل	وقت التنفيذ
Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم

Name of the service	GeoConsulting	استشارات جيومكانية	أسم الخدمة
Description of the service	Provide technical consultation that are highly accurate and objective in the field of geographic information systems. Any member is entitled to apply for this service in accordance with the applicable regulations of the GIS Center governing such services. This service is provided by experienced employees in the center.	تقديم استشارات فنية تراعي الدقة والموضوعية في مجال استخدام نظم المعلومات الجغرافية من قبل ذوي الخبرة في المركز ويحق لأي عضو التقدم للحصول على هذه الخدمة وذلك وفقا للأنظمة المعمول بها في مركز نظم المعلومات الجغرافية.	وصف الخدمة
Type of the service	Specialized permanent service	خدمة تخصصية دائمة	نوع الخدمة
Time of execution	Maximum of 5 working days to respond to the request and the implementation depends on the nature of the consultation.	5 أيام عمل كحد أقصى للرد على الطلب والتنفيذ بحسب طبيعة الاستشارة بالاتفاق بين الطرفين.	وقت التنفيذ
Method of application	Apply through Geo Dubai Website	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني	طريقة التقديم

10

○ Item Four

Service levels

Service levels were defined in order to provide high performance services, and improve support services for critical priority requests. The services provided pursuant to this Agreement shall be rendered according to the following availability and performance measures:

Service Hours: All technical support services, service requests or change requests will be processed only during working hours. Any requests received after working hours

○ البند الرابع

مستويات الخدمة

تم تحديد مستويات الخدمة لتوفير الخدمات بأداء عالٍ، وتحسين خدمة الدعم للطلبات ذات الأولوية المهمة. تقدم الخدمات الواردة في هذه الاتفاقية حسب نسب التوافر ومقاييس الأداء التالية:

ساعات الخدمة: جميع خدمات الدعم الفني أو طلبات الخدمة أو طلبات التغيير سيتم معالجتها أثناء أوقات الدوام الرسمي فقط،

will be considered as received after half an hour the beginning of the next working day.

○ Item Five

Technical faults and change requests

The first party shall receive technical notifications relating to the services provided by them, and shall take necessary steps to resolve technical faults, or execute change requests according to the degree of priority and urgency referred to in the following table which also states the period for processing technical notification for each level:

Priority of faults and service requests: Priority of faults and service requests are calculated according to the below mentioned details. The performance targets of the agreement rely on these priorities which are determined by the service providers based on the below facts.

Priority is defined as the sequence given to work on faults, problems and requests for change.

Priority is determined by two factors: the **impact** on work and the **degree of urgency**, which is the speed necessary to complete the work.

The elements of impact and urgency were determined in accordance with best practices, and understanding of internal and external customers' needs.

Impact: Is the degree of fault impact on work, and is equivalent to the degree at which the fault might cause service deterioration. The impact can be calculated by the extent of its spread through affected systems or the users affected by the fault.

وعليه أي طلبات ترد بعد ساعات الدوام الرسمي يكون وقت استلامها منتصف الساعة الاولى من دوام اليوم التالي.

○ البند الخامس

الأعطال الفنية وطلبات التغيير

يقوم الطرف الأول باستلام البلاغات الفنية التي تخص الخدمات التي يقدمها ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحل الأعطال الفنية أو لتنفيذ طلبات التغيير بحسب درجة الأولوية والاستعجال المشار إليهما في الجدول أدناه والمذكور فيه أيضاً فترة معالجة البلاغ الفني لكل مستوى:

أولوية الأعطال وطلبات الخدمة : يتم احتساب أولوية الأعطال وطلبات الخدمات وفقاً للتفاصيل المذكورة فيما يلي ، وتعتمد مستهدفات أداء الاتفاقية على هذه الأولويات والتي يتم تحديدها من قبل مزودي الخدمة بناءً على المعطيات الواردة أدناه . تعرف الأولوية بانها التسلسل الذي يولى للعمل على الأعطال والمشاكل وطلبات التغيير.

وتحدد **الأولوية** بناءً على عاملين هما: **التأثير** على العمل، و**درجة الاستعجال** وهي السرعة اللازمة لإنجاز العمل.

تم تفصيل عناصر التأثير ودرجة الاستعجال بناءً على أفضل الممارسات وبناءً على فهمها لاحتياجات عملائها الداخليين والخارجيين.

التأثير: هو درجة أهمية العطل بالنسبة للعمل، وهو يعادل الدرجة التي يتسبب بها العطل في تدهور الخدمة ، ويمكن حساب التأثير بمدى اتساع انتشاره من خلال عدد النظم المتأثرة أو عدد المستخدمين المتأثرين بالعطل.

The degree of urgency: A measure that determines the speed required to provide solutions for faults, it can be assessed on the basis of work's tolerance of time-delay in solving the fault.

Priority Matrix:

Priority =

Impact x Degree of urgency (as detailed below)

		Level of impact		
		High	Medium	Low
Priority	High	4 Hours Very high	7 Hours High	10 Hours Medium
	Medium	6 Hours High	10 Hours Medium	14 Hours Low
	Low	10 Hours Medium	14 Hours Low	21 Hours Very low

درجة الاستعجال: هي مقياس يحدد السرعة اللازمة لتوفير الحلول للأعطال، ويمكن تقييمها بناء على مدى تحمل العمل للتأخير المستغرق في حل العطل

مصفوفة الأولوية :

= الأولوية

التأثير x درجة الاستعجال (حسب التفاصيل أدناه)

			مستوى التأثير				
منخفض	متوسط	عالي	عالي	متوسط	منخفض		
10 ساعات متوسط	7 ساعات عالي	4 ساعات عالي جدا					
14 ساعات منخفض	10 ساعات متوسط	6 ساعات عالي					
21 ساعة منخفض جدا	14 ساعات منخفض	10 ساعات متوسط					

Impact and degree of urgency of faults:

Impact	
High	Any fault that affects more than 20 users, an entire site, an organizational unit, the job title of the user (Director General - Assistant Director General - Department Director), the beneficiaries in the service delivery sites directly, or any service that is classified as having high impact and experiencing decrease in performance.
Medium	Any fault that affects (5 to 20) users.
Low	Any fault that affects 1 to 5 users

Degree of urgency	
High	When the interruption occurs during service support hours (working hours) and no temporary action is available and the beneficiary cannot continue his / her functions, or the job title of the user is (Director

التأثير ودرجة الاستعجال للأعطال:

التأثير	
عالي	أي عطل يؤثر على أكثر من 20 مستخدم أو موقع كامل أو وحدة تنظيمية أو المسمى الوظيفي للمستخدم (مدير عام - مساعد مدير عام-مدير إدارة) أو المستخدمين في مواقع تقديم الخدمة مباشرة أو أي خدمة يتم تصنيفها ذات تأثير عالي تشهد انخفاضا في الأداء.
متوسط	أي عطل يؤثر على (5 إلى 20) مستخدم.
منخفض	أي عطل يؤثر على 1 إلى 5 مستخدمين

درجة الاستعجال	
عالي	عندما يحدث الانقطاع خلال ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) ولا يتوفر إجراء مؤقت وأن المستفيد لا يمكنه مواصلة مهامه أو المسمى الوظيفي

High	General - Assistant Director General - Department Director) or beneficiary at direct service delivery locations directly	للمستخدم (مدير عام - مساعد مدير عام - مدير إدارة) أو المستفيد في مواقع تقديم الخدمة مباشرة	High
Medium	When interruption occurs outside the service support hours (working hours) or there is no temporary measure, but the beneficiary can wait until a solution is provided for the fault, and when delay in providing solution is considered as acceptable.	عندما يحدث الانقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) أو لا يوجد إجراء مؤقت ، لكن المستفيد يمكنه الإنتظار حتى يتم توفير حل للعطل وعندما يعتبر التأخير في توفير الحل مقبولاً.	متوسط
Low	When the interruption occurs outside the service support hours (working hours) and when there is no direct impact on the service or the beneficiary	عندما يحدث الانقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) وعندما لا يوجد مباشر على الخدمة أو المستفيد	منخفض

Service measure: Time to provide solution for priority service requests

Performance target : shall not be more than the target time in the priority matrix

Service level: %90

Period of review: every quarter of the month

مقياس الخدمة: زمن توفير الحل لطلبات الخدمات ذات الاولوية

مستهدف الأداء: لا يزيد عن الزمن المستهدف في مصفوفة الاولوية

مستوى الخدمة: %90

فترة المراجعة: ربع شهري

○ **Item six**

Responsibilities of the two parties

The two parties agreed to assume the following responsibilities by signing this agreement to serve as a reference and guide for their joint work:

Responsibilities of the First Party

1. Providing consultancy services in the field of geographic information systems to serve the interests of the Second Party and facilitate the work of both parties.

○ **البند السادس**

مسؤوليات الطرفين

اتفق الطرفان على تحمل المسؤوليات التالية من خلال توقيع هذه الاتفاقية لتكون مرجعاً ودليلاً للعمل المشترك بينهما:

مسؤولية الطرف الأول

1. توفير الخدمات الاستشارية في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم مصلحة الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين.

2. Notifying the Second Party in case of service interruption for a known reason (maintenance, system upgrade, etc.), or in the event of a technical failure in the service.
3. Identifying full information of concerned contact points for the processing of requests, emergency cases and escalation of notifications.
4. In case of any technical or administrative change, the Second Party shall be officially notified of such change. The technical change includes: making any change in infrastructure, introducing a new system or running new applications, administrative change includes: creating a new organizational unit or canceling it, or making changes to the functions of a particular organizational unit.

* The availability of the service is calculated on the applications of some technical services based on the calculations of the measuring instruments approved by the service providers; the planned service interruptions for maintenance work shall not be calculated as part of service unavailability.

Responsibilities of the Second Party

1. Identify contact information for handling requests, in case of emergency and escalation of communications.
2. any technical or administrative changes that affect the communication channels, the first

2. إبلاغ الطرف الثاني في حال انقطاع الخدمة لسبب معلوم (الصيانة، وترقية النظام، ...إلخ) أو في حال وجود عطل فني في الخدمة.

3. تحديد معلومات كاملة عن جهات الاتصال المعنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.

4. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري يتعين إبلاغ الطرف الثاني عن هذا التغيير بصورة رسمية. التغيير الفني يشمل: إحداث أي تغيير في البنية التحتية أو إدخال نظام جديد أو تشغيل تطبيقات جديدة، التغيير الإداري يشمل: إنشاء وحدة تنظيمية جديدة، أو إلغائها، أو إجراء تغييرات في مهام وحدة تنظيمية معينة

*يتم احتساب توافر الخدمة على تطبيقات بعض الخدمات التقنية بناءً على حسابات أدوات القياس المعتمدة من قبل مزودي الخدمة ، ولا تحسب اوقات الانقطاع المخطط للخدمات بسبب الصيانة ، ضمن وقت عدم توافر الخدمة.

مسؤولية الطرف الثاني

1. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
2. في حالة حدوث أي تغيير فني * أو إداري ** يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل يتعين إبلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.

3. Provide the first party with the needed data and digital information as per Appendix C and stated on the Metadata and Data policy forms.

4 Provide updated data quarterly and in case of any change, the first party shall be officially notified.

3 تزويد الطرف الأول إلكترونيًا بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية كما هو موضح في المرفق (ج) وبناء على ما تم تحديده والاتفاق عليه في سياسة أمن المعلومات ونموذج البيانات الوصفية.

4. توفير نسخة محدثة من البيانات بشكل ربع سنوي وفي حالة حدوث أي تغيير في مسميات الطبقات أو البيانات المرسله يتعين ابلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.

○ Item Seven

Information Security

The party receiving data of the other party shall take all necessary measures to preserve such data and prevent leakage to unauthorized entities or persons, and shall report any leakage as soon as it occurs according to the security of information procedures adopted by Dubai Municipality.

○ Item Eight

Reports

Reports shall be submitted to the Director of the Service Provider and the Director of the Beneficiary Department periodically according to the following details:

Report: A report on performance of service provider in terms of providing solutions to faults, and availability of services compared to service level measures provided for in the agreement.

Frequency of issuance: Quarterly

○ البند السابع

أمن المعلومات

يجب على الطرف المستلم للبيانات الخاصة بالطرف الآخر اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على هذه البيانات ومنع تسربها لجهات أو لأشخاص غير المخولين، والإبلاغ عن أية حالة تسرب فور وقوعها بحسب إجراءات أمن المعلومات المتبعة في بلدية دبي.

○ البند الثامن

التقارير

ترفع التقارير الى كل من مدير مزود الخدمة ومدير الإدارة المستفيدة بشكل دوري حسب التفاصيل التالية:

التقرير: تقرير عن أداء مزود الخدمات من ناحية توفير الحلول للأعطال، وتوافر الخدمات مقارنة بمقاييس مستوى الخدمة في الاتفاقية.

دورية الإصدار: ربع سنوي

○ البند التاسع

المراجعة الدورية للاتفاقية

يتم مراجعة هذه الاتفاقية مرة واحدة سنويا على الاقل من قبل المختصين بهدف تطوير أو تعديل أو إضافة على الاتفاقية. وبالرغم من إجراء المراجعة على الاتفاقية فإنها تظل سارية وتجدد تلقائياً، كما يمكن إجراء مراجعات أخرى عند تجاوز مقاييس مستوى الخدمة.

يتم إجراء مراجعة دورية للاتفاقية حسب نتائج تقارير مستوى الخدمة، ويمكن إعادة التفاوض بشأن بنود الاتفاقية حسب نتائج التقارير الصادرة من تاريخ سريان الاتفاقية.

يمكن تغيير اتفاقية مستوى الخدمة بناءً على ما يلي وموافقة الطرفين:

1. مخرجات عمليات المراجعة الدورية
2. الملاحظات الواردة من المستفيد
3. في حالة إضافة/ حذف الخدمات
4. نتيجة لعمليات تطوير الخدمة
5. نتيجة للتغيير في الإجراءات / المعايير / أفضل الممارسات في المجال التقني.

○ البند العاشر

الاستثناءات

يوضح هذا القسم الحالات التي يمكن فيها عدم التقيد بمستويات الخدمة المحددة، والتي لا تنطبق عليها مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية ولا يتحمل مزود الخدمة مسؤولية عدم الوفاء بها أو التأخير فيها :

- عند قيام المستفيد بانتهاك اي بند من بنود هذه الاتفاقية او انتهاك سياسة الاستخدام الخاصة بالخدمة.

○ Item Nine

Periodic review of the agreement

This Agreement shall be reviewed by the specialists at least once a year for the purpose of supplementing, developing, or amending the Agreement. Although the agreement is reviewed, it shall remain valid and renewed automatically, in addition, further reviews can be made when service level measures are exceeded.

Periodic review of the Agreement shall be made according to the results of Service Level Reports, and the agreement terms can be renegotiated according to the reports issued from the effective date of the agreement

The Service Level Agreement may be changed based on the following and the consent of both parties:

1. Outputs of periodic reviews
2. Feedback from the beneficiary
1. In case of adding / deleting services
2. As a result of service development processes
3. As a result of changes in procedures / standards / best practices in technical field

○ Item Ten

Exceptions

This section explains situations in which it is not necessary to abide with the specified service levels, to which service levels specified in this Agreement are not applicable, and the service provider shall not be responsible for non-fulfillment or delay in this regard

- When the beneficiary violates any provision of this Agreement or violates the Service Policy.

- If the service interruption is due to a major failure in the technical infrastructure, such as databases, servers, network, etc., so that the times of providing the specified solutions cannot be met.
- Force majeure beyond the control of each party, for example, natural accidents, disasters, technical failures or communication line breakdowns.

- إذا كان انقطاع الخدمة بسبب عطل كبير في البنية التحتية التقنية، كقواعد البيانات أو الخادمت أو الشبكة ... الخ بحيث لا يمكن الوفاء بأوقات توفير الحلول المحددة.

- ظروف قاهرة خارجة عن سيطرة كل طرف، على سبيل المثال الحوادث الطبيعية والكوارث والأعطال الفنية أو أعطال خطوط الاتصالات.

○ Item Eleven

○ البند الحادي عشر

Communications and points of contact

جهات الاتصال والتواصل

Support Office: All communications from the Second Party must be made through communication channels of the First party's support office (Appendix B) when requesting any of the services. Applications that are not registered through support office will not be processed.

مكتب الدعم: جميع الاتصالات من الطرف الثاني عند طلب أي من الخدمات يجب أن تتم عبر قنوات الاتصال لمكتب الدعم لدى الطرف الأول (مرفق ب). ولن يتم معالجة الطلبات التي لا يتم تسجيلها عبر مكتب الدعم.

Escalation of notifications: In case that the First Party is unable to comply with the agreed service levels, or if there is a notification against one of the First Party's coordinators / support staff, or if the First Party does not respond to communications or emails, the Second Party has the right to submit a notification to the First Party, and escalation can be made on several levels through channels of communication (Attachment B)

تصعيد البلاغات: في حالة عدم قدرة الطرف الأول بالالتزام بمستويات الخدمة المتفق عليها، أو في حال وجود بلاغ على أحد المنسقين/موظفي الدعم لدى الطرف الأول، أو في حالة عدم تجاوب الطرف الأول مع الاتصالات أو الرسائل الإلكترونية يحق للطرف الثاني تقديم بلاغ لدى الطرف الأول، ويكون التصعيد على عدة مستويات. عبر قنوات التواصل (مرفق ب).

○ Item twelve

Approvals

"We, the undersigned, agree to all the terms of this Agreement and commit to harnessing our technical and human resources to comply with the said service levels within the limits of our powers and capabilities without taking responsibility for matters beyond our authority or control."

Dubai Municipality

Represented by:

Name: Mariam Obaid Al Mehairi

Title: Director, Geographic Information Systems Center

Signature:

Dubai Supply Authority

Represented by:

Name: Frederic Chemin

Title: General Manager, DUSUP

Signature:

○ البند الثاني عشر

الاعتمادات

"نحن الموقعون أدناه نوافق على جميع بنود هذه الاتفاقية ونلتزم بتسخير مواردنا الفنية والبشرية للالتزام بمستويات الخدمة المذكورة وذلك في حدود الصلاحيات والإمكانات المخولة لنا دون تحمل مسؤولية الأمور الخارجة عن صلاحياتنا أو سيطرتنا."

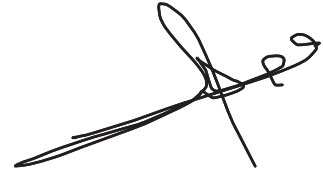
بلدية دبي

ممثلة بـ

الاسم: مريم عبيد المهيري

المسمى الوظيفي: مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية.

التوقيع:



هيئة دبي للتجهيزات

ممثلة بـ

الاسم: فريديريك شيمين

المسمى الوظيفي: المدير العام لهيئة دبي للتجهيزات

التوقيع:

Attachments

المرفقات

Dubai Municipality

بلدية دبي

Service Level Agreement

اتفاقية مستوى خدمة

Between

بين

Geographic Information Systems Center

مركز نظم المعلومات الجغرافية

And

و

Dubai Supply Authority

هيئة دبي للتجهيزات

Attachment (A)

مرفق (أ)

Law No. (6)

قانون رقم (6)

Concerning the GIS Centre in Municipality of
Dubai

والخاص بمركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي

Law No. (6) of 2001

Concerning

Geographical Information Systems Center of Dubai Municipality

We, Maktoum Bin Rashid Al Maktoum, Ruler of Dubai

Upon the requirements of unification and integration of the geographical information in the Emirate of Dubai.

And upon the proposal of His Highness the Chairman of Dubai Municipality.

issued the following Law:

Article (1)

The following terms and words shall, unless otherwise required by the context, have the meanings set forth against them respectively:

Emirate:	The Emirate of Dubai.
Municipality:	Dubai Municipality.
Center:	The Geographical Information Systems Center at the Municipality.
Geographical Information and Data:	The information having geographical reference (i.e. coordinate information).
Digital Information:	Electronic maps or plans shown as pixels (Raster) as in pictures taken from the air or shown as point, lines or polygons (Vector) as in topographical information.
Descriptive Information:	Attributes, provisions, symbols or numbers showing the properties of Digital Information.

Article (2)

The Geographical Information Systems Center at Dubai Municipality shall be considered a sole official source of the following:

- 1- To compile basic and detailed Digital and Descriptive Geographical Information of the Emirate from the various local departments, authorities, public corporations, persons and companies operating in the Emirate. The Center in this capacity shall be responsible for the protection and maintenance of such information and data, and for establishing technical restrictions regulating its relationship with the said parties, in all the matters relating to such information and data, in agreement and cooperation between the Center and the said authorities.
- 2- To provide Geographical Information and Data (within the scope of the agreements and memoranda of understanding between the Center and the authority by which such information and data is issued) to any party wishing to avail from such information and data. This shall include Digital and Descriptive Data such as corrected photographs taken from the air, satellite photographs, three-dimensional digital model, topographical and geodetic information, development planning information, building legislations, titling information, road, sewage and irrigation network, electricity, water and telephone lines network, and other public facilities.

Article (3)

The authorities referred on in the previous Article shall provide the Center, electronically and by the most modern technologies available, with the Digital and Descriptive Data and Information relating to the geographical information systems approved by and available with such authorities, or those created or developed by them.

Article (4)

With reservation of the title of each authority to the information and data created by it, the product technically organized by the Center by means of the information and data of the Center, shall consist an integrated unit owned by the Municipality. The product may not be used by any beneficiary authority for any purpose other than the purpose for which it is provided with the product. No beneficiary authority shall make any alteration or addition to the product without obtaining a written permission to do so from the Municipality.

Article (5)

The provisions of this Law shall not apply to photography and map drawing works and project relating to security and defense requirements of the Armed Forces.

Article (6)

Without prejudice to any other penalties provided for in any other law:

- a- To be punished by imprisonment and fine in an amount not exceeding Dirhams thirty thousand, or by either penalty, every person who uses the Geographical Information and Data for any purpose other than the purpose for which it is designated, any person who makes any alternation or addition to the same, any person who sells, distributes, publishes or publicizes any of such Geographical Information and Data without obtaining permission to do so from the Municipality.
- b- The convicted person shall be adjudged by a supplementary penalty equal to the amount of damage resulting from the crime. The amount of such penalty shall insure to the treasury of the Municipality.

Article (7)

The Director General of the Municipality shall issue the implementing regulations of this Law:

Article (8)

The order issued on 26 May 1997 appointing the Survey Section in the Municipality as a source of geographical and survey information in the Emirate of Dubai shall hereby be revoked.

Article (9)

This Law shall come into effect as of the date of promulgation and shall be published in the Official Gazette.

Maktoum Bin Rashid Al Maktoum
Ruler of Dubai

Issued in Dubai on 16 July 2001

Corresponding to 25 Rabie Thani 1422 H.

Attachments

Dubai Municipality

Service Level Agreement

Between

Geographic Information Systems Center

And

Dubai Supply Authority

Attachment (B)

Channels of communication with the Center for
GIS

Support Office

Telephone Number: +971 4 206 4500

E-Mail: gissupport@dm.gov.ae

Working Hours: From 7:30 a.m to 2.30 p.m

المرفقات

بلدية دبي

اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

هيئة دبي للتجهيزات

مرفق (ب)

قنوات التواصل مع مركز نظم المعلومات الجغرافية

مكتب الدعم

رقم الهاتف: +971 4 206 4500

البريد الإلكتروني: gissupport@dm.gov.ae

ساعات العمل: م 2:30 – ص 7:30

Escalation of notifications

Type of notification	Channels of communication
To report complaints and observations that have not been responded to by the GIS Center	Manager of Geographic Services Section Phone No: 04 - 206 4795
Applications and software	Manager of GIS Development Section Phone No: 04 - 206 4813
Incorrect geographic data	Manager of Geographic Data Section Phone No.: 04 - 206 4857

تصعيد البلاغات

قنوات التواصل	نوع البلاغ
مدير قسم الخدمات الجغرافية رقم الهاتف: 04 - 206 4795	للإبلاغ عن الشكاوى والملاحظات التي لم يتم الاستجابة لها من قبل مركز نظم المعلومات الجغرافية
مدير قسم تطوير نظم المعلومات الجغرافية رقم الهاتف: 04 - 206 4813	التطبيقات والبرامج
مدير قسم البيانات الجغرافية رقم الهاتف: 04 - 206 4857	عدم صحة البيانات الجغرافية

Attachments

المرفقات

Dubai Municipality

بلدية دبي

Service Level Agreement

اتفاقية مستوى خدمة

Between

بين

Geographic Information Systems Center

مركز نظم المعلومات الجغرافية

And

و

Dubai Supply Authority

هيئة دبي للتجهيزات

Attachment (C)

مرفق (ج)

List of shared GIS Data between both Parties
with the classification

البيانات الجغرافية التي يشاركها كل طرف مع الطرف
الآخر وتصنيفها

