



اتفاقية مستوى خدمة

بين

بلدية دبي وشركة مجموعة الإمارات للاتصالات (اتصالات)

ش.م.ع

في مجال

البنية التحتية الجيومكانية (Geo Dubai)

إنه في يوم الخميس بتاريخ 12 من شهر نوفمبر لعام 2020، تم إبرام هذه الاتفاقية بين كل من:-

1. بلدية دبي : وعنوانها: شارع بني ياس ص.ب (67) دبي، هاتف: 042215555، فاكس: 043981119 ، الإمارات العربية المتحدة ، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية سعادة / داوود عبدالرحمن الهاجري بصفته المدير العام، ويشار إليها فيما بعد "بالطرف الأول".

2. شركة مجموعة الإمارات للاتصالات (اتصالات) ش.م.ع: وعنوانها: المقر الرئيسي في تقاطع شارع الشيخ زايد الثاني وشارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم، أبوظبي - ص.ب(8383) الإمارات العربية المتحدة ، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية سعادة / عبدالله سالم المانع بصفته المدير العام - اتصالات - منطقة دبي، ويشار إليها فيما بعد "بالطرف الثاني".

ويشار إليهما منفردين بـ "الطرف" ومجتمعين بـ "الطرفان" أو "الطرفين".

المقدمة

انطلاقاً من حرص الطرفين على تحقيق التوجهات الحكومية بتحويل مدينة دبي إلى المدينة الأذكى والأسعد في العالم وحرصاً على تعزيز علاقات الشراكة الاستراتيجية بينهما بشكل فعال وفق نظام مؤسسي، وفي إطار السعي المتبادل لتوفير الحلول المناسبة والبنى التحتية والخدمات والأنظمة الذكية ذات المستوى العالمي لتحسين وتطوير جودة تقديم الخدمات ، وحيث أن أهمية هذه المذكرة تكمن أيضاً في تطوير وتعزيز علاقات التعاون بما يسهم في تنظيم وتنسيق الإجراءات والنظم القانونية المعمول بها لديهما، وذلك وفق إطار مؤسسي يتفق ولا يتعارض مع التزامات واختصاصات كل منهما، وبما يتواءم مع الخطط الاستراتيجية لكليهما. فقد تلاققت إرادة الطرفين لإبرام اتفاقية فيما بينهما لتحديد التزاماتهما وفق البنود الآتية

المادة الأولى: المقدمة

تعتبر المقدمة أعلاه وكافة المرفقات جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية وتقرأ وتفسر معها.

المادة الثانية: أهداف الاتفاقية

يأمل الطرفان من خلال إبرام هذه الاتفاقية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعاون بين الطرفين في مجال البنية التحتية الجيومكانية لدي لتوفير خارطة أساس وبنية تحتية موحدة وشاملة ومحدثة لإمارة دبي.

2. التعاون لتقليل خطوات تراخيص البناء ومن ثم رفع مستوى دبي في معيار التنافسية الدولية الخاص بسرعة ترخيص البناء.
3. أية مهام أخرى يتفق عليها الطرفان وتساهم في تحقيق الهدف من هذه الإتفاقية.

المادة الثالثة: التزامات الطرف الأول

1. إدراج أصول اتصالات الجيومكانية في قاموس البيانات الموحد للبنية التحتية بدبي مع توفير قاموس ولوحة تحليل الأصول للطرف الثاني
2. توفير الخدمات الاستشارية في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين
3. توفير الخدمات التي يقدمها الطرف الأول والتي تم تحديدها في الملحق رقم (1) بما يتناسب مع طبيعة الطرف الثاني.
4. توفير سياسة الأعطال الفنية وطلبات التغيير والاجراءات اللازمة لحل الأعطال الفنية أو لتنفيذ طلبات التغيير بحسب درجة الأولوية والاستعجال في الملحق رقم (2)

المادة الرابعة: التزامات الطرف الثاني

1. توفير بيانات خطوط الشبكات الرئيسية الخاصة بالطرف الثاني.
2. توفير مواقع بيانات الأصول الخاصة بالطرف الثاني المتعلقة بنظام تراخيص البناء والمتوفرة مكانيا على سطح الأرض.

المادة الخامسة: طريقة التواصل

يقوم كل طرف بتسمية أحد المسؤولين للقيام بالتواصل مع الطرف الآخر وذلك لأغراض المتابعة والتنسيق:

الطرف الأول	الطرف الثاني
الاسم: منى محمد جابر	الاسم: عبدالله حميد الشامسي
المسمى الوظيفي: مدير قسم الخدمات الجيومكانية	المسمى الوظيفي: مهندس أول شبكات النفاذ
الهاتف: 042064795	الهاتف: 042022372
البريد الإلكتروني: mmjaber@dm.gov.ae	البريد الإلكتروني: abdaalshamsi@etisalat.ae

المادة السادسة: المنسقون والمهام

يتولى المنسقون القيام بالمهام التالية:

1. عقد اجتماعات تنظيمية بهدف متابعة تطبيق أحكام هذه الاتفاقية وتقييم الإنجازات والصعوبات التي تعترض الشراكة فيما بينهما، والتوصية بتعديل بنود أو إضافة ملاحق لهذه الاتفاقية وفقاً لمخرجات الاجتماعات.
2. تحديد معلومات كاملة عن جهات الاتصال المعنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات في الملحق رقم (3).
3. في حالة حدوث أي تغيير فني * أو إداري ** يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل، فإنه يتعين على كل طرف إبلاغ الطرف الآخر عن هذا التغيير بصورة رسمية وذلك خلال (2) يومي عمل.
* 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 ذات صلة بموضوع الاتفاقية.

المادة السابعة: المخاطبات بين الطرفين

توجه كافة الإشعارات والمراسلات بموجب هذه الاتفاقية خطياً وترسل إلى عناوين كل من الطرفين أو إلى أية عناوين أخرى حسبما يحدده الطرفان من وقت لآخر، كما يجوز تسليم الإشعارات باليد أو بواسطة البريد المسجل أو خدمة التوصيل السريع أو البريد الإلكتروني مقابل تأكيد خطي بالاستلام.

المادة الثامنة: مدة الاتفاقية وكيفية إنهاؤها

يبدأ سريان هذه الاتفاقية من تاريخ توقيعها ولمدة ثلاث سنوات وتجدد تلقائياً لمدة مماثلة بذات الشروط والأحكام ما لم يُخطر أحد الطرفين الطرف الآخر برغبته في عدم تجديدها شريطة توجيه إخطار خطي قبل انتهاء الاتفاقية بفترة (60) ستين يوماً على الأقل دون الإخلال بالأعمال أو الإجراءات التي سبق اتخاذها باتفاق الطرفين في إطار تنفيذ أهداف هذه الاتفاقية.



المادة التاسعة: سرية المعلومات

يحافظ الطرفان على سرية كافة المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها بموجب هذه الاتفاقية، كما يقتصر استخدام المعلومات المتبادلة بموجب هذه الاتفاقية على الأغراض المذكورة فيها، ويتم التعامل مع المعلومات المستلمة بسرية كاملة وتكون خاضعة لذات الدرجة من الحماية والسرية التي يكفلها القانون. ويقر الطرفان وفي جميع الأوقات خلال فترة سريان هذه الاتفاقية أو بعد انتهائها بعدم الإفصاح عن أي بيانات أو مستندات أو معلومات أو تقارير ذات علاقة بموضوع هذه الاتفاقية إلى أي طرف ثالث إلا بعد الحصول على موافقة خطية من الطرف الآخر.

المادة العاشرة: تفسير أحكام هذه الاتفاقية

أي اختلاف حول تفسير هذه الاتفاقية يتم معالجته بواسطة لجنة تشكل من الطرفين لهذا الغرض، وما تنتهي إليه هذه اللجنة من تفسير يكون هو الواجب الالتزام به.

المادة الحادية عشر: تعديل الاتفاقية

يجوز تعديل أحكام هذه الاتفاقية عند الاقتضاء بموافقة الطرفين الخطية.



المادة الثانية عشر: نسخ الاتفاقية

حررت هذه الاتفاقية من نسختين أصليتين وتسلم كل طرف نسخة منها للعمل بموجبها.

الطرف الثاني

شركة مجموعة الإمارات للاتصالات (اتصالات) ش.م.ع

ويمثلها سعادة / عبد الله سالم المانع
المدير العام - اتصالات - منطقة دبي

التوقيع:

الطرف الأول

بلدية دبي

ويمثلها سعادة / داوود عبد الرحمن الهاجري
المدير العام

التوقيع:

الملحق رقم (1)

وصف الخدمات

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

1. خدمات دائمة: تشمل الخدمات الصريحة التي يوفرها الطرف الأول والمذكورة أدناه كما تتوفر في دليل الخدمات المؤسسي على الموقع الرسمي www.geodubai.ae لدى الطرف الأول.
2. خدمات تخصصية/ تطبيقات ذكية: هي الخدمات التي يوفرها الطرف الأول كأنظمة أو تطبيقات ذكية ذات بعد جيومكاني تعنى بمجال عمل الطرف الثاني.

الخدمات التي يقدمها مركز نظم المعلومات الجغرافية التابع للطرف الأول كالتالي:

#	اسم الخدمة	وصف الخدمة	نوع الخدمة	وقت التنفيذ	طريقة التقديم
1	حلول جيومكانية (صلاحية استخدام متصفح أماكن)	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.	خدمة تخصصية دائمة	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	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
2	معلومات جيومكانية (صلاحية الاطلاع على بيانات جغرافية)	يتم توفير هذه الخدمة لغرض تبادل البيانات بين طرفين وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات.	خدمة تخصصية دائمة	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال ساعتين عمل من استلام الطلب	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني

	البيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها		تتطلب الخدمة ارتباط المستفيد المعلومات الحكومية الإلكترونية GIN	
3	أنظمة تخصيصية جيومكانية	خدمة تخصيصية	أنظمة تخصيصية 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.	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
3	تطبيقات ذكية جيومكانية	تطبيق ذكي	تطبيقات ذكية ذات بعد جغرافي للهاتف المحمول يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية.	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
4	معلومات جيومكانية (خرائط وبيانات جيومكانية)	خدمة تخصيصية دائمة	تتيح هذه الخدمة الحصول على مخططات رقمية أو بيانات جغرافية بصيغ مختلفة، وفقا لصلاحيات محددة لكل جهة	تقديم طلب من خلال موقع حيوي الإلكتروني

إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية	تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب	خدمة تخصصية	عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن المستخدم من معرفة تفاصيل المبني	إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات الجيومكانية للمشروعات ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني.	5
تقديم طلب من خلال موقع حيوي الإلكتروني	15 يوم عمل	خدمة تخصصية دائمة	إجراء مسح المعالم والأصول على جوانب الشوارع عن طريق التصوير الليداري والفتوغرافي في إمارة دبي، وتحويلها إلى بيانات جيومكانية وخرائط	سيارة التصوير الجيومكاني	6
تقديم طلب من خلال موقع حيوي الإلكتروني	15 يوم عمل	خدمة تخصصية دائمة	تصوير مواقع ومناطق في إمارة دبي باستخدام طائرة بدون طيار للحصول على بيانات جيومكانية.	التصوير الجوي	7
تقديم طلب من خلال موقع حيوي الإلكتروني	يومي عمل	خدمة تخصصية دائمة	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.	التدريب الجيومكاني	8
تقديم طلب من خلال موقع حيوي الإلكتروني	5 أيام عمل كحد أقصى للرد على الطلب والتنفيذ بحسب طبيعة الاستشارة بالاتفاق بين الطرفين.	خدمة تخصصية دائمة	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.	استشارات جيومكانية	9

الملحق رقم (2)

الأعطال الفنية وطلبات التغيير

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. كما وتعرف الأولوية بأنها التسلسل الذي يولى للعمل على الأعطال والمشاكل وطلبات التغيير. وتحدد الأولوية بناءً على عاملين هما: التأثير على العمل، ودرجة الاستعجال وهي السرعة اللازمة لإنجاز العمل.

كما 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.

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

الأولوية = التأثير x درجة الاستعجال (حسب التفاصيل أدناه)

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

التأثير ودرجة الاستعجال للأعطال:

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.	عالي
أي عطل يؤثر على (5 إلى 20) مستخدم.	متوسط
أي عطل يؤثر على 1 إلى 5 مستخدمين	منخفض

درجة الاستعجال	
عندما يحدث الإنقطاع خلال ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) ولا يتوفر إجراء مؤقت وأن المستخدم لا يمكنه مواصلة مهامه أو المسمى الوظيفي للمستخدم (مدير عام -مساعد مدير عام - مدير إدارة) أو المستخدم في مواقع تقديم الخدمة مباشرة	عالي
عندما يحدث الإنقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) أو لا يوجد إجراء مؤقت ، لكن المستخدم يمكنه الإنتظار حتى يتم توفير حل للعطل وعندما يعتبر التأخير في توفير الحل مقبولا.	متوسط
عندما يحدث الإنقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) وعندما لا يوجد مباشر على الخدمة أو المستخدم	منخفض

الملحق رقم (3)

قنوات التواصل مع مركز نظم المعلومات الجغرافية التابع للطرف الاول

مكتب الدعم

1.	رقم الهاتف	+971 4 206 4500
2.	البريد الالكتروني	gissupport@dm.gov.ae
3.	ساعات العمل	7:30 ص - 2:30 م