



**اتفاقية مستوى خدمة
بين
مركز نظم المعلومات الجغرافية
و
مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة-دو
في مجال
البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai)**

يتم العمل بموجب هذه الاتفاقية اعتباراً من 2021/5/31 بين كلٍ من:

1- بلدية دبي، وعنوانها: شارع بني ياس ص.ب (67) دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية المهندس/مريم عبيد المهيري بصفتها مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية ويُشار إليها فيما بعد بـ "الطرف الأول".

9

2- مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة-دو (ش.م.ع)، وعنوانها: برج السلام، الواقع في منطقة دبي للإعلام بإمارة دبي-الإمارات العربية المتحدة، ص.ب(502666) دبي. ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية السيد/ سليم البلوشي بصفته الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا ويُشار إليها فيما بعد بـ "الطرف الثاني".

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

أولاً: 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 وتفهم مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة-دو لمتطلبات التعاون وأهدافه، فقد تقرر عقد اتفاقية مستوى خدمة في مجال البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai).

ثانياً: وحدة الاتفاقية

يعتبر التمهيد أعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية ويقرآن ويفسران معاً.

ثالثاً: 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.

رابعاً: 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.
- **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 تحت مسمى (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 المستخدمين وتشمل البلاغات الفنية وطلبات الخدمة وطلبات التغيير.
- **التوافر:** قدرة الخدمة التقنية على أداء وظيفتها المحددة في الوقت المطلوب، ويعبر عنها عادة بنسبة مئوية.
- **معادلة احتساب توافر الخدمة:** نسبة الالتزام بمعالجة الأعطال في الوقت المحدد = عدد الأعطال التي تم معالجتها في الوقت المحدد / إجمالي الاعطال*100
- **فترة المعالجة:** هي فترة معالجة البلاغات الفنية، والوقت المحسوب هو أوقات الدوام الرسمي فقط.
- **فترة التنفيذ:** هي فترة تنفيذ طلبات الخدمة. الوقت المحسوب هو أوقات الدوام الرسمي فقط.
- **نظام الإحداثيات للبيانات الجيومكانية:** سيتم اعتماد نظام الاحداثيات 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 احداثيات اخرى.

خامساً : وصف الخدمات

- نوع الخدمة:** يتم تقسيم الخدمات التي يقدمها الطرف الأول إلى نوعين:
- خدمات دائمة:** تشمل الخدمات الصريحة التي يوفرها الطرف الأول والمذكورة أدناه كما تتوفر في دليل الخدمات المؤسسي على الموقع الرسمي لبلدية دبي.
 - 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 (الطرف الأول):

#	اسم الخدمة	وصف الخدمة	نوع الخدمة	وقت التنفيذ	طريقة التقديم
1	معلومات جيومكانية	تتيح هذه الخدمة توفير الصلاحيات اللازمة للاطلاع على البيانات الجيومكانية التابعة للإمارة على المتصفح الجيومكاني دبي هنا، وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات.	خدمة تخصصية دائمة	يتم إنجاز هذه الخدمة خلال 5 أيام عمل (تتطلب اعتماد الجهات المالكة للبيانات)	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
2	معلومات جيومكانية	تتيح هذه الخدمة الحصول على مخططات رقمية أو بيانات جغرافية بصيغ مختلفة، وفقاً لصلاحيات محددة لكل جهة	خدمة تخصصية دائمة	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال يومين عمل للبيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
3	إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات	عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن	خدمة تخصصية	تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم

المعلومات الجغرافية			المستخدم من معرفة تفاصيل المبني	الجيومكانية للمشاريع ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني.	
تقديم طلب من خلال موقع حيودي الإلكتروني	15 يوم عمل	خدمة تخصصية دائمة	إجراء مسح المعالم والأصول على جوانب الشوارع عن طريق التصوير الليداري والفوتوغرافي في إمارة دبي، وتحويلها إلى بيانات جيومكانية وخرائط	سيارة التصوير الجيومكاني	4
تقديم طلب من خلال موقع حيودي الإلكتروني	15 يوم عمل	خدمة تخصصية دائمة	تصوير مواقع ومناطق في إمارة دبي باستخدام طائرة بدون طيار للحصول على بيانات جيومكانية.	التصوير الجوي	5
تقديم طلب من خلال موقع حيودي 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	6
تقديم طلب من خلال موقع حيودي 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 وفقاً للأنظمة المعمول بها في مركز نظم المعلومات الجغرافية.	استشارات جيومكانية	7

سادساً: مستويات الخدمة

تم تحديد مستويات الخدمة لتوفير الخدمات بأداء عالٍ، وتحسين خدمة الدعم للطلبات ذات الأولوية المهمة. تقدم الخدمات الواردة في هذه الاتفاقية حسب نسبة التوافر ومقياس ساعات الخدمة: حيث ان جميع خدمات الدعم الفني أو طلبات الخدمة أو طلبات التغيير سيتم معالجتها أثناء أوقات الدوام الرسمي فقط، وعليه أي طلبات ترد بعد ساعات الدوام الرسمي يكون وقت استلامها منتصف الساعة الأولى من دوام اليوم التالي.

سابعاً: الأعطال الفنية وطلبات التغيير

يقوم الطرف الأول باستلام البلاغات الفنية التي تخص الخدمات التي يقدمها ويتم اتخاذ الإجراءات 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 بناء على المعطيات الواردة. كما وتعرف الأولوية بانها التسلسل الذي يولى للعمل على الأعطال والمشاكل وطلبات التغيير. وتحدد الأولوية بناء على عاملين هما: **التأثير على العمل، ودرجة الاستعجال** وهي السرعة اللازمة لإنجاز العمل. كما تم تفصيل عناصر التأثير ودرجة الاستعجال بناء على أفضل الممارسات وبناء 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 بناء على مدى تحمل العمل للتأخير المستغرق في حل العطل

❖ **مصنوفة الأولوية:**

الأولوية = التأثير x درجة الاستعجال (حسب التفاصيل أدناه)

مستوى التأثير				
منخفض	متوسط	عالي		
10 ساعات متوسط	7 ساعات عالي	4 ساعات عالي جدا	عالي	الأولى

متوسط	6 ساعات عالي	10 ساعات متوسط	14 ساعات منخفض
منخفض	10 ساعات متوسط	14 ساعات منخفض	21 ساعة منخفض جدا

التأثير ودرجة الاستعجال للأعطال:	
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 الى 20) مستخدم.
منخفض	أي عطل يؤثر على 1 الى 5 مستخدمين

درجة الإستعجال	
عالي	عندما يحدث الإنقطاع خلال ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) ولا يتوفر إجراء مؤقت وأن المستفيد لا يمكنه مواصلة مهامه أو المسمى الوظيفي للمستخدم (مدير عام -مساعد مدير عام - مدير إدارة) أو المستفيد في مواقع تقديم الخدمة مباشرة
متوسط	عندما يحدث الإنقطاع 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 مقبولا.
منخفض	عندما يحدث الإنقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) وعندما لا يوجد مباشر على الخدمة أو المستفيد

مقياس الخدمة	مستهدف الأداء	مستوى الخدمة	فترة المراجعة
زمن توفير الحل لطلبات الخدمات ذات الاولوية	لا يزيد عن الزمن المستهدف في مصفوفة الاولوية	90%	ربع شهري

ثامناً: 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. 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. تزويد الطرف الثاني الكترونيا ببيانات ومعلومات الخريطة الأساسية الرقمية كما هو موضح في المرفق (ج)، و السماح للطرف الثاني بالتغيير و الاضافة على البيانات مع مراعاة عدم الاخلال بصحة البيانات التي تم تزويدها من الطرف الأول وذلك للاستخدام من قبل الطرف الثاني في أنظمتها الداخلية. التغيير والاضافات مثل دمج البيانات مع بيانات أخرى، قص البيانات وعرضها لمناطق جغرافية محددة، إضافة أو إزالة حقول معلومات (Attributes)، تغيير صيغة البيانات (GDBshapefile, enterprise geodatabase, CAD, excel, etc). على أن يتم الالتزام بالمظهر والرموز المعيارية لخريطة الأساس وذكر مصدر بيانات الخريطة الأساسية في حال إمداد طرف ثالث ببيانات أو خرائط من أنظمة الطرف الثاني حسب ما تتطلبه الأعمال.
 5. 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 بناء 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. تزويد الطرف الأول الكترونيا بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي كما هو موضح في المرفق ج.
2. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
3. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل يتعين إبلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.

تاسعا: أمن المعلومات

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

عاشراً: التقارير

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

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

الحادي عشر: 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.
- التعديلات البسيطة في الاتفاقية هي التي لا تحتاج إلى اعتماد ممثل كل طرف، ولا تتطلب مراجعة الاتفاقية بشكل مباشر، وتنشأ نتيجة لتغييرات في الإداريين أو الفنيين أو أوقات الخدمة أو في معايير البيانات.
- يجوز للطرفين تعديل بنود هذه الاتفاقية، وذلك بموجب اتفاق خطي يوقع عليه الممثل القانوني لكلا الطرفين، على أن يلحق هذا التعديل بالاتفاقية ويعد جزءاً لا يتجزأ منها ومكماً لأحكامها.

الثاني عشر: المدة والإنهاء

- 1- يبدأ سريان هذه الاتفاقية من تاريخ توقيعها ولمدة ثلاث سنوات وتجدد تلقائيا لمدة أو مدد 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 يوما الأقل دون الإخلال بالأعمال أو الإجراءات التي سبق اتخاذها باتفاق الطرفين في إطار تنفيذ أهداف هذه الاتفاقية.
- 2- يحق لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية بشكل فوري عن طريق توجيه إخطار خطي للطرف الآخر في حال أخل أحد الطرفين بأي من بنود هذه الاتفاقية وتخلف عن تصحيح ذلك الإخلال خلال عشرة أيام (10) من تاريخ استلامه لإشعار خطي من الطرف المتضرر يطلب فيه تصحيح الإخلال.
- 3- يجوز إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت من الأوقات بموافقة الطرفين الخطية.

الثالث عشر: 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 أحد الطرفين بانتهاك أي بند من بنود هذه الاتفاقية أو انتهاك سياسة الاستخدام الخاصة بالخدمة.
- 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.

الرابع عشر: جهات الاتصال والتواصل

1. 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.

2. تصعيد البلاغات

في حالة عدم قدرة الطرف الأول الالتزام 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)

3. الإخطارات والمراسلات

- تكون جميع الإخطارات والمراسلات المتبادلة بين الطرفين مكتوبة، ويجوز تسليمها إما باليد أو إرسالها بالبريد المسجل أو الفاكس، أو بأية وسيلة إلكترونية أخرى على العناوين المشار إليها في صدر هذه الاتفاقية.

- تعد جميع المخاطبات والمراسلات المتبادلة بين الطرفين في حكم المستلمة، وذلك على التفصيل الآتي:

- أ. من تاريخ التسليم إذا تم التسليم عن طريق اليد.
- ب. بعد خمسة أيام من تاريخ الإرسال، إذا تم الإرسال بالبريد المسجل.
- ت. من التاريخ المذكور في تقرير الإرسال في حال تم الإرسال عن طريق الفاكس.

الخامس عشر: الملكية الفكرية

لا يحق لأي طرف من أطراف هذه الاتفاقية الاخلال بحقوق الملكية الخاصة بالطرف الآخر، وفي حال حدث ذلك يحق للطرف المتضرر المطالبة بالتعويض لقاء أي خسارة أو ضرر يتكبدها جراء هذه التصرفات.

السادس عشر: المحافظة على السرية

- 1- يلتزم كل من الطرفين في كافة الأوقات وبصرف النظر عن انتهاء هذه الاتفاقية بالمحافظة على السرية التامة لمعلومات الطرف الآخر بحرص لا يقل عن حرصه على المحافظة على سرية المعلومات الخاصة به، كما يلتزم بعدم الإفصاح عن تلك المعلومات إلى أي طرف من الغير إلا بعد الحصول على موافقة خطية من الطرف الآخر، وعدم استخدام المعلومات السرية لأي غرض باستثناء ما يكون ضرورياً لتنفيذ هذه الاتفاقية.
- 2- يلتزم كل طرف بعدم إطلاع أي من المعلومات السرية الخاصة بالطرف الآخر إلا لموظفيه ومقاوليه وممثليه المفوضين والذين يحتاجون لمعرفةتها وبعد التوقيع على ترتيبات المحافظة على السرية.
- 3- يستثنى من احكام البند السابق المعلومات الآتية:
 - أ. المعلومات التي تكون متاحة للجمهور أو المعلومات العامة.
 - ب. المعلومات المتاحة للجمهور أو المعلومات العامة لسبب لا يعود لإخلال من جانب المتلقي.
 - ت. المعلومات التي توصل اليها الغير دون اخلال من اي طرف من أطراف هذه الاتفاقية.

السابع عشر: القانون النافذ

تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي.

الثامن عشر: تسوية المنازعات

- 1- يتم اللجوء الى الحلول الودية لحل أي نزاع قد ينشأ بين الطرفين أثناء تنفيذ بنود هذه الاتفاقية.
- 2- في حال عجز الطرفين عن حل النزاع القائم بين الطرفين بالحلول الودية، تكون محاكم إمارة دبي هي الجهة المختصة بنظر النزاع الذي قد ينشأ بين الطرفين.

التاسع عشر: أحكام عامة

- 1- جميع بنود هذه الاتفاقية مستمدة من القانون رقم (6) لسنة 2001 -مرفق (أ) -والمعتمد من سمو حاكم إمارة دبي والذي تم بموجبه تعيين مركز نظم المعلومات الجغرافية ببلدية دبي مصدرا

رسمياً وحيداً لنظم المعلومات الجغرافية في إمارة دبي لتكون مسؤولة عن جمع البيانات والمعلومات الجغرافية من الدوائر الحكومية والمؤسسات والشركات وتوفيرها لأية جهة ترغب في الاستفادة منها وذلك في حدود الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة بين البلدية والجهة المنشئة لهذه البيانات.

2- تحل هذه الاتفاقية محل جميع الاتصالات الشفهية والخطية بين الطرفين، بخصوص موضوعها، وتشكل هذه الاتفاقية الاتفاق الكامل بين الطرفين في هذه المرحلة.

العشرون : النسخ

تم إعداد وصياغة هذه الاتفاقية من نسختين باللغة العربية، ويحتفظ كل طرف من أطراف هذه الاتفاقية بنسخة عنها، وذلك للعمل بموجب ما ورد فيها من أحكام.

الحادي والعشرون : 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".

مركز نظم المعلومات الجغرافية - الطرف الأول	مؤسسة الامارات للاتصالات المتكاملة، دو - الطرف الثاني
ممثلة بـ الاسم: مريم عبيد المهيري المسمى الوظيفي: مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية.	ممثلة بـ الاسم: سليم البلوشي المسمى الوظيفي: الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا
التوقيع:	التوقيع:
	
التاريخ:	التاريخ: ٩/٦/٢٠٢١

الثاني والعشرون : المرفقات

مرفقات الاتفاقية والخاصة بالطرف الأول:

1. مرفق (أ): قانون رقم (6) والخاص بمركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي.
2. مرفق (ب): قنوات التواصل مع مركز نظم المعلومات الجغرافية وتشمل: أوقات العمل وأرقام وعناوين مكتب الدعم، وأرقام وعناوين الاتصال لتصعيد البلاغات.
3. مرفق (ج): قائمة بالبيانات الجغرافية التي يشاركها كل طرف مع الطرف الآخر وتصنيفها.

قائمة المنسقين المعيّنين بالمتابعة من مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة:

الاسم	المنسق الرئيسي	المنسق البديل
احمد عثمان	حسام حميدان	
البريد الإلكتروني	Husam.Humaidan@du.ae	Ahmed.Osman@du.ae
رقم التواصل	0559533637	0559533646
المسمى الوظيفي	مهندس متخصص نظم المعلومات الجغرافية	مهندس اول التراخيص
الإدارة	التكنولوجيا	التكنولوجيا

مكتب الدعم لإدارة تقنية المعلومات في مؤسسة الامارات للاتصالات المتكاملة-دو:

1.	رقم الهاتف	0559533637
2.	البريد الإلكتروني	Husam.Humaidan@du.ae
3.	ساعات العمل	8:00 ص - 5:00 م

تصعيد البلاغات

نوع البلاغ	قنوات التواصل
للإبلاغ عن أي شكوى وملاحظة لم يتم الاستجابة لها	مدير إدارة التراخيص ونظم المعلومات الجغرافية رقم الهاتف: 0558766626

مرفقات

بلدية دبي

اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

مؤسسة الامارات للاتصالات المتكاملة-دو

مرفق (أ)

قانون رقم (6)

والخاص بمركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي

مرفقات

بلدية دبي

اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

مؤسسة الامارات للاتصالات المتكاملة-دو

مرفق (ب)

قنوات التواصل مع مركز نظم المعلومات الجغرافية

مكتب الدعم

رقم الهاتف	+971 4 206 4500	.4
البريد الالكتروني	gissupport@dm.gov.ae	.5
ساعات العمل	7:30 ص - 2:30 م	.6

تصعيد البلاغات

قنوات التواصل	نوع البلاغ
مدير قسم الخدمات الجغرافية رقم الهاتف: 206 4795 - 04	للإبلاغ عن الشكاوى والملاحظات التي لم يتم الاستجابة لها من قبل مركز نظم المعلومات الجغرافية
مدير قسم تطوير نظم المعلومات الجغرافية رقم الهاتف: 206 4813 - 04	التطبيقات
مدير قسم الشبكة المعلوماتية الجغرافية رقم الهاتف: 206 4845 - 04	البرامج
مدير قسم البيانات الجغرافية رقم الهاتف: 206 4857 - 04	عدم صحة البيانات الجغرافية

مرفقات

بلدية دبي

اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

مؤسسة الامارات للاتصالات المتكاملة-دو

مرفق (ج)

قائمة بالبيانات الجغرافية التي يشاركها كل طرف مع الطرف الآخر
وتصنيفها