

اتفاقية مستوى خدمة

بين

بلدية دبي ومركز دبي للإحصاء

في مجال

البنية التحتية الجيومكانية (Geo Dubai)

إنه في يوم الاثنين بتاريخ ٤ من شهر أغسطس لعام 2020، تم إبرام هذه الاتفاقية بين كل من:-

١. **بلدية دبي**، وعنوانها: شارع بني ياس ص.ب (٦٧) دبي، هاتف: ٤٢٢١٥٥٥٥، فاكس: ٤٣٩٨١١١٩، الإمارات العربية المتحدة، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية **المهندسة/ مريم عبيد المهيري** بصفتها **مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية**، ويشار إليها فيما بعد **"بالطرف الأول"**.

٢. **مركز دبي للإحصاء**، وعنوانها: شارع مدينة دبي الأكاديمية العالمية ص.ب: ١٢١٢٢٢ دبي، هاتف: **04-4363333** فاكس: ٤٤٢٩٠٢٣٢ الإمارات العربية المتحدة، ويمثله في التوقيع على هذه الاتفاقية **السيد / أحمد علي الدشتي** بصفته **مدير إدارة تقنية المعلومات والنظم الإحصائية المركزية** ويشار إليه فيما بعد بـ **"الطرف 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 الإستراتيجية 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 الإتفاقية تكمن أيضاً في تطوير وتعزيز علاقات التعاون بما يساهم 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 الإستراتيجية لكليهما. فقد تلاقى الطرفان لإبرام إتفاقية 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 الإتفاقية

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.

المادة الثالثة: التزامات الطرف الأول

١. توفير الخدمات الاستشارية والتدريب في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم مصلحة الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين.
٢. تزويد الطرف الثاني الكترونياً بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي واختصاص الطرف الأول كما هو موضح في المرفق (ج).
٣. تزويد الطرف الثاني الكترونياً بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي من الجهات الأخرى حال موافقة مالك البيانات.
٤. تفعيل الربط المباشر في عملية تبادل البيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي.
٥. إبلاغ الطرف الثاني في حال انقطاع الخدمة لسبب معلوم (الصيانة، وترقية النظام، ...إلخ) أو في حال وجود عطل فني في الخدمة.
٦. تحديد معلومات كاملة عن جهات الاتصال المعنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
٧. 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 الإنقطاع المخطط للخدمات بسبب الصيانة ، ضمن وقت عدم توافر الخدمة.

المادة الرابعة: التزامات الطرف الثاني

1. تزويد الطرف الأول الكترونياً بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي أو على مستوى الإمارة حال توفرها كما هو موضح في المرفق (ج).
- على أن يتم توجيه الجهات الطالبة إلى الطرف الثاني في حال طلب أي من البيانات الإحصائية الجغرافية اختصاص الطرف الثاني.
- أية بيانات جغرافية اختصاص الطرف الأول فهو مسؤول عن توفيرها من الإدارات المختصة من مثل بيانات التلوث والنفايات.

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 المسمى الوظيفي: مدير قسم الخدمات الجيومكانية الهاتف: ٠٤٢٠٦٤٧٩٥ البريد الإلكتروني: mmjaber@dm.gov.ae	الاسم: هدى محمد الحمادي المسمى الوظيفي: مدير قسم تطوير النظم الهاتف: ٠٤٤٣٦٣٣٣٤ البريد الإلكتروني: hmhammadi@dsc.gov.ae

المادة السادسة: المنسقون والمهام

يتولى المنسقون القيام بالمهام التالية:

١. 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.
٢. تحديد معلومات كاملة عن جهات الإتصال المعنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات في الملحق رقم (٣).
٣. 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 (٢) 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 (٦٠) 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 الإتفاقية، كما يقتصر استخدام المعلومات المتبادلة بموجب هذه الإتفاقية 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 الإتفاقية أو بعد انتهائها بعدم الإفصاح عن أي بيانات أو مستندات أو معلومات أو تقارير ذات علاقة بموضوع هذه الإتفاقية 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

الطرف الأول

مركز دبي للإحصاء

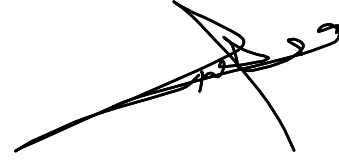
بلدية دبي

ويمثله السيد / أحمد علي الدشتي
مدير إدارة تقنية المعلومات والنظم الإحصائية
المركزية

ويمثلها المهندسة / مريم عبید المهيري
مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية



التوقيع:



التوقيع:

الملحق رقم (١)

وصف الخدمات

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

١. 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.

٢. 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:

#	أسم الخدمة	وصف الخدمة	نوع الخدمة	وقت التنفيذ	طريقة التقديم
١	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: ٥ أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	تقديم طلب من خلال موقع جيو دبي الإلكتروني
٢	معلومات جيومكانية (صلاحية الاطلاع على بيانات جغرافية)	يتم توفير هذه الخدمة لغرض تبادل البيانات بين طرفين وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات. تتطلب الخدمة ارتباط المستخدم بشبكة المعلومات الحكومية الإلكترونية GIN	خدمة تخصصية دائمة	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال ساعتين عمل من استلام الطلب البيانات المشتركة الخاصة: ٥ أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب	تقديم طلب من خلال موقع جيو دبي الإلكتروني

	اعتماد الجهات المالكة لها				
٣	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.	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال ١٥ يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
٣	تطبيقات ذكية جيومكانية	تطبيق ذكي	تطبيقات ذكية ذات بعد جغرافي للهاتف المحمول يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية.	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال ١٥ يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
٤	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	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال يومين عمل البيانات المشتركة الخاصة: ٥ أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	تقديم طلب من خلال موقع جيودي الإلكتروني
٥	إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات الجيومكانية للمشاريع ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني.	خدمة تخصيصية	عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن المستخدم من معرفة تفاصيل المبني	تقديم دراسة خلال ٣ أيام عمل من تقديم الطلب	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية

٦	سيارة التصوير الجيومكاني	إجراء مسح المعالم والأصول على جوانب الشوارع عن طريق التصوير الليداري والفتوغرافي في إمارة دبي، وتحويلها إلى بيانات جيومكانية وخرائط	خدمة تخصصية دائمة	١٥ يوم عمل	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
٧	التصوير الجوي	تصوير مواقع ومناطق في إمارة دبي باستخدام طائرة بدون طيار للحصول على بيانات جيومكانية.	خدمة تخصصية دائمة	١٥ يوم عمل	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
٨	التدريب الجيومكاني	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.	خدمة تخصصية دائمة	يومي عمل	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني
٩	استشارات جيومكانية	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.	خدمة تخصصية دائمة	5 أيام عمل كحد أقصى للرد على الطلب والتنفيذ بحسب طبيعة الاستشارة بالاتفاق بين الطرفين.	تقديم طلب من خلال موقع جيودبي الإلكتروني

الملحق رقم (٢)

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

مصفوفة الأولوية:

الأولوية = التأثير x درجة الاستعجال (حسب التفاصيل أدناه)

مستوى التأثير				
منخفض	متوسط	عالي		
١٠ ساعات متوسط	٧ ساعات عالي	٤ ساعات عالي جداً	عالي	الأولوية
١٤ ساعات منخفض	١٠ ساعات متوسط	٦ ساعات عالي	متوسط	
٢١ ساعة منخفض جداً	١٤ ساعات منخفض	١٠ ساعات متوسط	منخفض	

التأثير ودرجة الاستعجال للأعطال:	
أي عطل يؤثر على أكثر من ٢٠ 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 (٥ الى ٢٠) مستخدم.	متوسط
أي عطل يؤثر على ١ الى ٥ مستخدمين	منخفض

درجة الإستعجال	
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	عالي
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.	متوسط
عندما يحدث الإنقطاع خارج ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) وعندما لا يوجد مباشر على الخدمة أو المستفيد	منخفض

الملحق رقم (٣)

قنوات التواصل مع نظم المعلومات الجغرافية التابع للطرف الاول

مكتب الدعم

١.	رقم الهاتف	+971 4 206 4500
٢.	البريد الالكتروني	gissupport@dm.gov.ae
٣.	ساعات العمل	م ٧:٣٠ - ص ٢:٣٠