



## اتفاقية مستوى خدمة

بين

بلدية دبي وهيئة الصحة بدبي

في مجال

**البنية التحتية الجيومكانية (Geo Dubai)**



إنه في يوم الاربعاء بتاريخ 6 من شهر أكتوبر 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 **المهندسة / مريم عبید المهيري** بصفتها **مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية**، ويشار إليها فيما بعد **"بالطرف الاول"**.

2. **هيئة الصحة بدبي**، وعنوانها: دولة الإمارات العربية المتحدة، إمارة دبي، بر دبي، ص.ب: 4545 دبي، هاتف 042198888، ويمثلها في التوقيع على هذه الاتفاقية **سعادة / احمد النعيمي** بصفته **المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم المؤسسي المشترك** 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 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 الاتفاقية 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 تلاقى إرادة الطرفين 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 الاتفاقية

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

تهدف هذه المذكرة إلى زيادة التعاون بين الطرفين في مجال تعزيز وتطوير وتنفيذ البنية التحتية الجيومكانية لدبي (Geo Dubai)، وتبادل الخبرات والمعلومات والموارد المتاحة بينهما من أجل العمل على توفير خريطة أساس شاملة وموحدة ومحدثة لدبي لاستخدامها كأداة فعالة للتخطيط والتصميم وإدارة المشاريع التنموية والتطويرية.

## المادة الثالثة: التزامات الطرف الأول

1. توفير الخدمات الاستشارية والتدريب في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم مصلحة الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين كما هو موضح في المرفق (أ).
  2. تزويد الطرف الثاني الكترونياً بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي من الجهات الأخرى حال موافقة مالك البيانات.
  3. تفعيل الربط المباشر في عملية تبادل البيانات والمعلومات الرقمية والوصفية ذات البعد الجغرافي.
  4. إبلاغ الطرف الثاني في حال انقطاع الخدمة لسبب معلوم (الصيانة، وترقية النظام، ...إلخ) أو في حال وجود عطل فني في الخدمة.
  5. توفير سياسة الأعطال الفنية وطلبات التغيير والاجراءات اللازمة لحل الأعطال الفنية أو لتنفيذ طلبات التغيير وذلك بحسب درجة الأولوية والاستعجال الموضحة في المرفق (ب).
- يتم احتساب توافر الخدمة على تطبيقات بعض الخدمات التقنية بناء 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).

## 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 الجغرافية الهاتف: 042064795 البريد الإلكتروني: <a href="mailto:mmjaber@dm.gov.ae">mmjaber@dm.gov.ae</a>	الاسم: وليد سعيد الظهوري المسمى الوظيفي: رئيس قسم تطوير التطبيقات الهاتف: 042197173 البريد الإلكتروني: <a href="mailto:wsaldhuhoori@dha.gov.ae">wsaldhuhoori@dha.gov.ae</a>

## 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 (د).
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 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 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: عدم جواز التنازل

لا يجوز لأي من الطرفين التخلي أو التنازل بصورة كلية أو جزئية عن هذه المذكرة لأي طرف آخر، ويقع باطلاً أي تخلي أو تنازلٍ عنها أو عن أي بندٍ من بنودها إلا بموافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر.

### المادة الثالثة عشر: استخدام الشعارات

1. مع مراعاة أحكام التشريعات السارية لدى الطرف الأول والنظم والإجراءات المعمول بها لديه وأية تعليمات حالية أو مستقبلية تصدر عن الطرف الأول، يتم التنسيق الخطي المسبق بين الطرفين لوضع شعار كل طرف في جميع المشاريع والأنشطة المشتركة المزمع تقديمها خلال فترة سريان هذه المذكرة.

2. يحظر على الطرفين استخدام اسم الطرف الآخر.

3. يحظر على الطرفين استخدام شعار الطرف الآخر بدون موافقة خطية من الطرف الآخر.

4. لا يحق لأي طرف استخدام شعار الطرف الآخر بأي شكل من الأشكال من شأنه أن يربط الطرف الآخر بأي حدث أو كيان أو فرع أو أي فريق آخر دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الطرف الآخر.
5. يجب على الطرفين التوقف التام عن استخدام شعار الطرف التام عند انتهاء أو إنهاء هذه المذكرة.

### المادة الرابعة عشر: وسائل الإعلام

1. يلتزم الطرفان بعدم إصدار أي إعلانات عامة أو تصريحات لوسائل الإعلام أو الجمهور (بما في ذلك أي تصريحات خطية أو شفوية في ظل الظروف التي يكون من المتوقع خلالها نشر مثل هذه الإعلانات) تتعلق بمضمون وبنود هذه المذكرة ما لم يتم الاتفاق خطياً على مضمون هذه الإعلانات أو التصريحات من قبل كلا الطرفين.
2. يتعين على الطرف الثاني في حال رغبته بالتواصل مع أيّاً من وسائل الإعلام فيما يتعلق بمواد أو أحكام أو فيما يتعلق بكل أو بعض أوجه الشراكة المتفق عليها بموجب هذه المذكرة والمرفق الملحق بها، أخذ الموافقة الخطية المسبقة من الطرف الأول، ويقوم الطرف الأول بالرد على جميع الطلبات الواردة من الطرف الثاني بهذا الشأن خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل.
3. اتفق الطرفان على إعداد مادة إعلامية موحدة حول النشاطات التي ينظمها الطرفان بصورة مشتركة بناء على أهداف هذه المذكرة وتزويد وسائل الإعلام بتلك المادة لنشرها بحسب الألية المتفق عليها بين الطرفين خطياً.

### المادة الخامسة عشر: حقوق الملكية الفكرية

- أولاً: حقوق الملكية الفكرية ويقصد بها:
- أ. حقوق الطبع والنشر وبراءات الاختراع وحقوق قاعدة البيانات والعلامات التجارية والتصاميم والمعرفة التقنية المعرفية والمعلومات السرية (سواء كانت مسجلة أم لا).
  - ب. طلبات التسجيل والحق في طلب تسجيل حقوق الملكية الفكرية.
  - ج. جميع حقوق الملكية الفكرية الأخرى وأشكال الحماية المماثلة لحقوق الملكية الفكرية الموجودة في أماكن أخرى من العالم.
- ثانياً: لا يحق لأي من الطرفين انتهاك حقوق الملكية التابعة للطرف الآخر.

### المادة السادسة عشر: إنهاء المذكرة

1. يحق للطرفين إنهاء هذه المذكرة لأي سبب/أسباب تتعلق بالسياسات واللوائح والقوانين المعمول بها لديه ودون توضيح ذلك للطرف الآخر شريطة توجيه إخطار كتابي للطرف الثاني قبل شهرين على الأقل من تاريخ الإنهاء الفعلي.
2. يلتزم الطرفان عند إلغاء أو انتهاء مذكرة التفاهم لأي سبب كان برد كافة الوثائق والمستندات والمعلومات والبيانات والتقارير، التي تحصل عليها من الطرف الآخر خلال ثلاثة أيام عمل تبدأ من تاريخ إلغاء أو انتهاء مذكرة التفاهم.

### المادة السابعة عشر: التشريعات السارية

1. تخضع هذه المذكرة ويتم تفسيرها بموجب أحكام التشريعات السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام وإمارة دبي بشكل خاص.
2. في حال نشوء أي خلاف بين الطرفين يتعلق بهذه المذكرة أو حول تفسير أيٍّ من موادها أو بنودها فإن هذا الخلاف يحل بالطرق الودية بين الطرفين خلال (30) يوماً من تاريخ نشوء الخلاف، وإلا اعتبرت المذكرة منتهية بمضي هذه المدة.

### المادة الثامنة عشر: مؤشرات الأداء

اتفق الطرفان على اتخاذ اللازم بالتنسيق فيما بينهما نحو رصد وتقييم فعالية هذه المذكرة من خلال قياس نتائج مؤشرات الأداء المتفق عليها بشكل دوري بحسب المتفق عليه خطياً بين الطرفين، وذلك على النحو التالي:

1. نسبة توافر الخدمة على التطبيقات بناءً على مستوى الخدمة المتفق عليه
2. نسبة معالجة الأعطال ضمن مستوى الخدمة المتفق عليه
3. نسبة انجاز الطلبات ضمن الفترة الزمنية المتفق عليها
4. نسبة انجاز المشاريع المتفق عليها ضمن الخطة
5. زمن توفير الحل لطلبات الخدمات ذات الأولوية (بلدية دبي)



## المادة التاسعة عشر: نسخ الاتفاقية

حررت هذه المذكرة من نسختين أصليتين باللغتين العربية والإنجليزية، ويعد النص الوارد باللغة الإنجليزية ترجمة لقرينتها باللغة العربية وتشكل في مجملها أحكام والتزامات واحدة، وفي حال التعارض بين تفسير النص العربي والنص الإنجليزي يُعتد بالنص العربي في التفسير.

وتم تسليم كل طرف نسخة أصلية للعمل بموجبها. وإشهاداً على ذلك قام الطرفان بالتوقيع

الطرف الثاني

الطرف الأول

هيئة الصحة بدبي

بلدية دبي

ويمثلها سعادة / احمد النعيمي

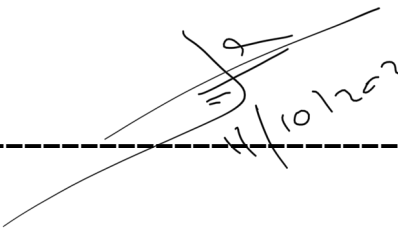
ويمثلها المهندسة / مريم عبيد المهيري

المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم المؤسسي

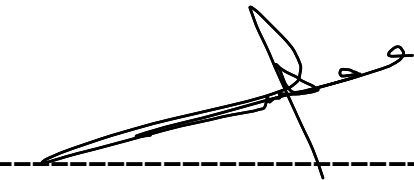
مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية

المشترك

التوقيع:

  
11/10/2020

التوقيع:



## الملحق (أ)

### 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](http://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:

#	أسم 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 <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
2	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 ساعتي عمل من استلام الطلب البيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب	تقديم طلب من خلال <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>

	اعتماد الجهات المالكة لها				
3	أنظمة تخصيصية جيومكانية	خدمة تخصيصية	بعد 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	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل
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	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل
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 <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال يومين عمل للبيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها
5	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	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية	تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب

6	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	15 يوم عمل	تقديم طلب من خلال <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
7	التصوير الجوي	تصوير مواقع ومناطق في إمارة دبي باستخدام طائرة بدون طيار للحصول على بيانات جيومكانية.	خدمة تخصصية دائمة	15 يوم عمل	تقديم طلب من خلال <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
8	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 <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
9	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 <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>

## الملحق (ب)

### 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				
منخفض	متوسط	عالي		
10 ساعات متوسط	7 ساعات عالي	4 ساعات عالي جداً	عالي	الأولوية
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 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 (ج)

قائمة بالبيانات الجغرافية التي يشاركها كل طرف مع الطرف الآخر وتصنيفها

**الملحق (د)**  
**قنوات التواصل**

مكتب الدعم لمركز نظم المعلومات الجغرافية:

رقم الهاتف	+971 4 206 4500	.1
البريد الالكتروني	<a href="mailto:gissupport@dm.gov.ae">gissupport@dm.gov.ae</a>	.2
ساعات العمل	7:30 ص إلى 2:30 م	.3

مكتب الدعم لإدارة تقنية المعلومات هيئة الصحة بدبي:

رقم الهاتف	042197333	.1
البريد الالكتروني	<a href="mailto:ithelpdesk@dha.gov.ae">ithelpdesk@dha.gov.ae</a>	.2
ساعات العمل	7:30 ص إلى 2:30 م	.3