

اتفاقية مستوى خدمة
لبلاغات نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء في إمارة دبي
بين
بلدية دبي
و
سلطة دبي للتطوير

أولاً: المقدمة

أبرمت هذه الاتفاقية في 2022/07/26 بين كل من:

(أ) **بلدية دبي**، وعنوانها: إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 042215555، ص.ب: 67 دبي، ويمثلها في التوقيع **المهندسة: مريم عبيد المهيري بصفتها / المدير التنفيذي لقطاع الهندسة والتخطيط ببلدية دبي ويشار إليها فيما بعد بالطرف الأول.**

9

(ب) **سلطة دبي للتطوير**، وعنوانها: إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، ص.ب: 478844 دبي، ويمثلها في التوقيع **السيد: بدر القرقاوي بصفته / نائب المدير العام - التخطيط والتطوير العمراني بسلطة دبي للتطوير ويشار إليها فيما بعد بالطرف الثاني.**

ثانياً: الهدف من الاتفاقية

الهدف من هذه الاتفاقية تحديد نوعية ومستوى الخدمة لبلاغات نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء لإمارة دبي والتي سيلتزم بتقديمها كل من الطرفين للطرف الآخر وتحديد الشروط التي تخضع لها الخدمة ومسؤوليات كل طرف كما هو موضح في بنود هذه الاتفاقية وتقرأ وتطبق مع جميع المرفقات بناءً على قرار تشكيل لجنة ترخيص أعمال البناء في إمارة دبي الصادر من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم حاكم دبي بتاريخ 30 يناير 2017 وقرار إعادة تشكيل اللجنة حسب القرار رقم (5) لعام 2020.



ثالثاً : المصطلحات

- **نظام النافذة الموحدة:** نافذة إلكترونية موحدة في إمارة دبي يتم من خلالها استلام الطلبات وإصدار تراخيص البناء وكافة الخدمات المرتبطة بها بطلب واحد مشترك لجميع الأطراف المعنية بعملية ترخيص البناء بما فيها المناطق الحرة والخاصة. وتكون النافذة تحت إشراف بلدية دبي
- **نظام جيودبي للدعم الفني:** نظام الكتروني مربوط بنظام النافذة الموحدة يمكن الطرف الثاني من استلام البلاغات الفنية ومتابعتها وإغلاقها وفقاً لمستويات الخدمة المعتمدة بين الطرفين.
- **جهات الترخيص:** هي الجهات المعنية بتراخيص البناء في إمارة دبي متمثلة في: بلدية دبي وسلطة واحة دبي للسيليكون، وسلطة دبي للتطوير ودائرة التخطيط والتطوير (تراخيص).
- **الجهات الخدمية:** هي الجهات المعنية بإصدار شهادات عدم الممانعة للخدمات ذات الصلة بتراخيص البناء في إمارة دبي منها على سبيل المثال لا الحصر: مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) ومؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، وهيئة دبي للطيران المدني، وهيئة الطرق والمواصلات، وهيئة كهرباء ومياه دبي، والإدارة العامة للدفاع المدني بدبي.
- **الخدمة:** وتشمل البيانات والمعلومات والتطبيقات والدعم الفني 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 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 الجيومكاني:** 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.
- **معادلة احتساب توافر الخدمة:** نسبة الالتزام بمعالجة البلاغات في الوقت المحدد = عدد البلاغات التي تم معالجتها في الوقت المحدد / إجمالي البلاغات * 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.

رابعاً: الخدمات

وصف الخدمة	اسم الخدمة
نافذة إلكترونية موحدة في إمارة دبي يتم من خلالها استلام الطلبات والبلاغات و إصدار تراخيص البناء و كافة الخدمات المرتبطة بها بطلب واحد مشترك لجميع الأطراف المعنية بعملية ترخيص البناء بما فيها المناطق الحرة و الخاصة وتكون النافذة تحت إشراف بلدية دبي	نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء في إمارة دبي

خامساً: 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 أن جميع خدمات الدعم الفني أو طلبات الخدمة أو طلبات التغيير سيتم معالجتها أثناء أوقات الدوام الرسمي من الساعة 07:30 صباحاً حتى الساعة 04:30 مساءً، وعليه أي طلبات ترد بعد ساعات الدوام المحددة يكون وقت استلامها منتصف الساعة الأولى من دوام اليوم التالي.

سادساً: دراسة أثر تعطل الخدمة

يقوم الطرف الأول باستلام البلاغات الفنية التي تخص الخدمة التي يقدمها ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحل الأعطال الفنية وفقاً لمستويات حل البلاغات المتفق عليها ادناه..

بلاغات نظام تراخيص البناء - البلاغات الداخلية الخاصة بسلطة دبي للتطوير

عدد ساعات / أيام العمل	نوع البلاغ
2 working days (excluding the day of submission)	Payment issues
2 working days (excluding the day of submission)	Attachment Issues
2 working days (excluding the day of submission)	Application submission issues
2 working days (excluding the day of submission)	Condition Removal
2 working days (excluding the day of submission)	IT Related - System Issues
2 working days (excluding the day of submission)	Drawings Stamping problems
2 working days (excluding the day of submission)	Parcels without owners' names
2 working days (excluding the day of submission)	Video Conference
2 working days (excluding the day of submission)	Delayed Applications
2 working days (excluding the day of submission)	Permit Delivery
2 working days (excluding the day of submission)	Others

سابعاً : مسؤوليات الطرفين

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

❖ مسؤولية الطرف الأول

1. إنشاء وصيانة وإدارة نظام تراخيص البناء في إمارة دبي من خلال نافذة موحدة Single Window System لاستلام الطلبات وإصدار تراخيص البناء، من خلال طلب واحد مشترك وتكون النافذة تحت الإشراف الفني والتقني ببلدية دبي. توفير نظام جيودبي للدعم الفني.
 2. استلام بلاغات الخدمة ومتابعة تنفيذها وفقاً لمستويات الخدمة المتفق عليها بين الطرفين الأول والطرف الثاني (جهات الترخيص بالإضافة إلى الجهات الخدمية)
 3. إتاحة بيانات وإحصائيات وتقارير بلاغات النظام الموحد للطرف الثاني عند الطلب.
 4. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
 5. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري يؤثر على الخدمات المقدمة للطرف الثاني يتعين التنسيق بين الطرفين على طبيعة التغيير وتأثيره على الخدمات المقدمة واعتماد هذا التغيير من قبل الطرفين 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. الالتزام بساعات العمل الخاصة بالطرف الثاني وطلبات الخدمات المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة.
2. التنسيق مع الجهات الخدمية بخصوص الإجراءات المتعلقة بشهادات عدم الممانعة وفقاً للاختصاص مع الالتزام بساعات العمل الخاصة بالطرف الثاني .
3. تحديد مستويات الخدمة لكل نوع من البلاغات.
4. على الطرف الثاني ابلاغ الطرف الأول في حال حدوث أي تغيير او استحداث او إضافة على الخدمات المقدمة عبر نظام النافذة الموحدة.
5. الالتزام باستلام طلبات البلاغات وضمن إغلاقها على الوقت المحدد وفقاً لمستويات الخدمة الخاصة بنظام النافذة الموحدة الموضحة في البند السادس لدراسة أثر تعطيل الخدمة مع ضرورة ابلاغ الطرف الأول في حال التحديث على مستويات حل البلاغات المتفق عليها بين الطرفين.
6. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
7. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل يتعين إبلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.

❖ آلية العمل الداخلية في استقبال وإدخال المعلومات:

تم وضع آلية العمل بشكل تفصيلي في وثيقة المسار التدفقي لإجراءات العمل (مرفق أ)

ثامناً: تشكيل فريق فني

يتفق الطرفان على تشكيل فريق فني للبت في المشاكل الفنية الرئيسية والحلول الجذرية لها واقتراح آلية تطوير تلقي البلاغات والتواصل مع الجهات المعنية متى استدعى الأمر ذلك. كما يجوز ضم ممثلين من جهات أخرى ذات علاقة للفريق الفني لضمان التنسيق وتحقيق الأهداف المرجوة من نظام النافذة الموحدة، على أن يترك للفريق الاتفاق على تحديد الإجراءات التي تحكم الاجتماعات والتنسيق والتواصل بين أعضائها.

تاسعاً: 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 الطرف المستفيد 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: الملكية الفكرية

1. اتفق الطرفان وأقرا بأن كلاً منهما لديه حقوق ملكية فكرية خاصة به، بما في ذلك أنشطة أعماله وإجراءاته ولوائحه التنظيمية، وأن هذه الملكية لن تتأثر بما ورد بهذه الاتفاقية.
2. يحتفظ الطرفان بجميع حقوق الملكية الفكرية في كافة البيانات والمعلومات المملوكة لجهات عملهما، ولا يسمح لأي منهما بتوزيع المعلومات أو البيانات الخاصة بالطرف الآخر.
3. الملكية الفكرية التي يتم تطويرها بموجب البيانات الأصلية المتبادلة بين الطرفين، تعتبر من حقوق الطرف الذي يقوم بابتكارها وحقوق نشرها محفوظة.

الثاني عشر: المراجعة الدورية للاتفاقية

- يتم مراجعة هذه الاتفاقية مرة واحدة سنويا على الأقل من قبل المختصين بهدف تطوير أو تعديل أو إضافة على الاتفاقية. وبالرغم من إجراء المراجعة على الاتفاقية فإنها تظل سارية 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 (بموافقة 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.

الثالث عشر: سرية الاتفاقية

-تصبح هذه الاتفاقية سارية المفعول عند التوقيع عليها، وتظل سارية ما لم يتم إنهاؤها من جانب أحد الطرفين.
-يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية عن طريق إعطاء الطرف الآخر إخطار خطي مسبق بالإلغاء مدته (30) يوماً.

الرابع 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.
- قرار سامي من الحاكم أو رئيس اللجنة يتطلب إلغاء أو تعديل هذه الاتفاقية

الخامس عشر: جهات الاتصال والتواصل

1. مكتب الدعم الجيومكاني

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

❖ قائمة المنسقين المعنيين بالمتابعة:

الطرف الثاني	الطرف الأول	
Ohood Bin Hader	Fatima Ibrahim Mohammed	الاسم
ohood.binhader@dda.gov.ae	fatimaia@dm.gov.ae	البريد الإلكتروني
+971 4 391 5035	0509119083 042063028	رقم التواصل
Senior Manager	ضابط خدمات أنظمة جغرافية	المسمى الوظيفي
IT – Corporate Affairs	مركز نظم المعلومات الجغرافية	الإدارة

❖ قائمة المعنيين من مكتب الدعم:

الطرف الثاني	الطرف الأول	
Not Applicable	+971 4 206 4500	رقم الهاتف
support@dccasupport.atlassian.net	Geodubai@dm.gov.ae	البريد الإلكتروني
7:30 ص – 04:30 م	7:30 ص – 03:30 م	ساعات العمل

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 .

قنوات التواصل	نوع البلاغ
مدير قسم الخدمات الجغرافية البريد الإلكتروني : MMJABER@dm.gov.ae رقم الهاتف: 042064795	للإبلاغ عن الشكاوى والملاحظات التي لم يتم الاستجابة لها من قبل مركز نظم المعلومات الجغرافية - بلدية دبي

السادس عشر: فض النزاعات

- في حال نشوب أي نزاع أو خلاف ناشئ عن أو يتعلق بالاتفاقية هذه فيتعين على الطرفين بذل قصارى جهدهما لتسوية النزاع ودياً من خلال المفاوضات المباشرة بين الطرفين، وتحقيقاً لهذا الغرض يتعين على الطرفين التشاور والتفاوض فيما بينهما بحسن نية وتفهم المصلحة المشتركة للوصول إلى حل عادل ومرضي لكلا الطرفين.


-في حال عدم تمكن الطرفين من التوصل إلى حل ودي خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ إخطار أحد الطرفين للطرف الآخر بطبيعة النزاع، عندئذ يتم حل النزاع أو الخلاف من خلال التوفيق بين الطرفين من قبل دائرة الشؤون القانونية في حكومة دبي.

السابع 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".

سلطة دبي للتطوير
الطرف الثاني
ممثلة بـ

الاسم: بدر القرقاوي
المسمى الوظيفي: نائب المدير العام -
التخطيط والتطوير العمراني

التوقيع: 

بلدية دبي
الطرف الأول
ممثلة بـ

الاسم: مريم عبيد المهيري
المسمى الوظيفي: المدير التنفيذي لقطاع
الهندسة والتخطيط

التوقيع: 

مرفق (أ)

المسار التدفقي لإجراءات العمل

