



اتفاقية مستوى خدمة

لبلاغات نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء في إمارة دبي

بين

بلدية دبي

و

مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة - دائرة
التخطيط والتطوير - تراخيص



أولاً: المقدمة

أبرمت هذه الاتفاقية في 2022/09/15 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 لمؤسسة تنظيم وترخيص المباني ويُشار إليها فيما بعد بـ "الطرف الأول"**.

9

(ب) **مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة -دائرة التخطيط والتطوير -تراخيص، الذراع التنظيمي للمؤسسة**، وعنوانها: إمارة دبي-الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 04 4364640، ص.ب: 2001 دبي، ويمثلها في التوقيع **سعادة / المهندس عبد الله محمد بالهول** بصفته **الرئيس التنفيذي لدائرة التخطيط والتطوير –تراخيص ويشار إليه فيما بعد بـ "الطرف 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 حاكم دبي بتاريخ 30 يناير 2017 وقرار إعادة تشكيل اللجنة حسب القرار رقم (5) لعام 2020 بتعديل بعض أحكام القرار رقم (3) لسنة 2017 بشأن تشكيل لجنة تطوير إجراءات تراخيص البناء في إمارة دبي.



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 والتطوير الخاصة.
- **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: مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة - دائرة التخطيط والتطوير - تراخيص، بلدية دبي، وسلطة واحة دبي للسيليكون، وسلطة دبي للتطوير.
- **الجهات الخدمية:** هي الجهات المعنية بإصدار شهادات عدم الممانعة للخدمات ذات الصلة بتراخيص البناء في إمارة دبي متمثلة في: مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) ومؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، وهيئة الطرق والمواصلات، وهيئة كهرباء ومياه دبي، والإدارة العامة للدفاع المدني بدبي والجهات والهيئات الأخرى دون الحصر.
- **الخدمة:** وتشمل البيانات والمعلومات والتطبيقات والدعم الفني التي يقدمها أحد الطرفين للآخر.
- **المستخدم:** هو الموظف لدى أحد الطرفين.
- **المستفيد:** هو المستفيد من الخدمات التي يقدمها الطرف الآخر في مجال عمله.
- **البلاغات الفنية:** هي الطلبات التي يقدمها المستخدمون لعلاج الأعطال الفنية.
- **طلبات الخدمة:** هي الطلبات التي يقدمها المستخدمون 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).
- **طلبات تغيير فني:** هي الطلبات التي تؤدي إلى تغيير في الأنظمة أو التطبيقات أو البنية التحتية أو إنشاء تطبيقات جديدة أو إيقاف تطبيقات جارية.



- **طلبات تغيير إداري:** هي الطلبات التي تؤدي إلى تغيير إجراءات العمل، ساعات تقديم وحل البلاغات، الهيكل التنظيمي
- **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 في مرفق (ب).
- **فترة التنفيذ:** هي فترة تنفيذ طلبات الخدمة الوقت المحسوب هو أوقات الدوام الرسمي فقط.

رابعاً: البلاغات

وصف النظام	اسم النظام
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 مناطق التطوير الخاصة .	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 03:30 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 نظام النافذة الموحدة ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحل الأعطال الفنية أو لتنفيذ طلبات التغيير بالمشاركة مع جهة الترخيص ذات الصلة 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 وبلاغات طلبات 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 بانها 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

بناء على مدى تحمل العمل للتأخير المستغرق في حل العطل

❖ **مصفوفة 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	الأولوية
14 ساعات منخفض	10 ساعات متوسط	6 ساعات عالي	متوسط	
21 ساعة منخفض جدا	14 ساعات منخفض	10 ساعات متوسط	منخفض	

التأثير ودرجة الاستعجال للأعطال:	
أي عطل يؤثر على أكثر من 20 مستخدم أو المستفيدين في مواقع تقديم الخدمة مباشرة أو أي خدمة يتم تصنيفها ذات تأثير عالي تشهد انخفاضا في الأداء او في المشاريع ذات الأولوية والحيوية.	عالي
أي عطل يؤثر على (5 الى 20) مستخدم.	متوسط
أي عطل يؤثر على 1 الى 5 مستخدمين	منخفض

درجة الاستعجال	
عندما يحدث الإنقطاع خلال ساعات دعم الخدمة (ساعات الدوام الرسمي) ولا يتوفر إجراء مؤقت وأن المستفيد لا يمكنه مواصلة مهامه 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) على الخدمة أو المستفيد	منخفض



سابعاً : مسؤوليات الطرفين

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

❖ مسؤولية الطرف الأول

1. تطوير وصيانة نظام ترخيص البناء في إمارة دبي من خلال نافذة موحدة System Single Window لاستلام الطلبات وإصدار تراخيص البناء، من خلال طلب واحد مشترك وتكون النافذة تحت الإشراف الفني والتقني ببلدية دبي ، و توجيه المتعاملين إلى استخدام النظام عند التقديم للطلبات والخدمات المتعلقة بتراخيص البناء
 2. توفير نظام جيودبي للدعم الفني.
 3. استلام بلاغات الخدمة ومتابعة تنفيذها وفقاً لمستويات الخدمة المتفق عليها بين الطرف الأول والطرف الثاني
 4. التنسيق مع الجهات الخدمية بخصوص الإجراءات التقنية المتعلقة بتحويل بلاغات شهادات عدم الممانعة وفقاً للاختصاص مع الالتزام بساعات العمل المحددة لإنجاز الطلب
 5. إتاحة بيانات وإحصائيات وتقارير بلاغات النظام الموحد وكافة التقارير الأخرى للطرف الثاني عند الطلب.
 6. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
 7. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري يتعين إبلاغ الطرف الثاني فوراً 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 الانقطاع المخطط للخدمات بسبب الصيانة، ضمن وقت عدم توافر الخدمة.



❖ مسؤولية الطرف الثاني

1. الالتزام بساعات العمل الخاصة بالبلاغات وطلبات الخدمات المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة
2. تحديد مستويات الخدمة وايام العمل وأولوية ودرجة الأعطال لكل نوع من البلاغات
3. الالتزام باستلام طلبات البلاغات وضمنان إغلاقها على الوقت المحدد وفقاً لمستويات الخدمة الخاصة بنظام النافذة الموحدة في مرفق (ب) مع ضرورة ابلاغ الطرف الأول في حال التحديث على مستويات حل البلاغات المتفق عليها بين الطرفين.
4. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
5. 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 (أ)

ثامناً : 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 لدى الطرفين لدى حكومة دبي.

تاسعاً: التقارير

ترفع التقارير من الطرف الأول إلى الطرف الثاني 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.



عاشرا: الملكية الفكرية

1. اتفق الطرفان وأقرا بأن كلاّ 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.

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 تلقائيا، 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.



الثاني عشر: سريان 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.

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

الرابع 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.



الطرف الثاني	الطرف الأول	
800990	+971 4 206 4500	رقم الهاتف
Info@pcfc.ae	Geodubai@dm.gov.ae	البريد الإلكتروني
ساعات العمل المكتبية: من الاثنين إلى الخميس: 7:30 ص - 3:30 م الجمعة: 7:30 ص - 12:00 م ساعات العمل لمركز الاتصال: على مدار الساعة 24/7	ساعات العمل المكتبية: من الاثنين إلى الخميس: 7:30 ص - 3:30 م الجمعة: 7:30 ص - 12:00 م	ساعات العمل

❖ قائمة المنسقين المعنيين بالمتابعة:

الطرف الثاني	الطرف الأول		
المنسق الرئيسي	المنسق البديل	المنسق الرئيسي	
مركز الاتصال	هدى جمال الواحدي	فاطمة إبراهيم محمد	الاسم
Info@pcfc.ae	HJWAHEDI@dm.gov.ae	fatimaia@dm.gov.ae	البريد الإلكتروني
800990	04 206 4071 052 2744112	04 206 3028 0509119083	رقم التواصل
إدارة الاستراتيجية والاتصال	إدارة مركز نظم المعلومات الجغرافية		المسمى الوظيفي
ضابط اتصال - مركز الاتصال	ضابط خدمات أنظمة جغرافية		الإدارة

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
الاسم: منى محمد جابر المسمى الوظيفي: مدير قسم الخدمات الجغرافية البريد الإلكتروني: MMJABER@dm.gov.ae رقم الهاتف: 042064795	للإبلاغ عن الشكاوى والملاحظات التي لم يتم الاستجابة لها من قبل إدارة مركز نظم المعلومات الجغرافية - بلدية دبي

الخامس 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 .

السادس 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 ."



حررت هذه الاتفاقية من نسختين أصليتين لكل طرف نسخة للعمل بموجبه
بعد توقيع كلا الطرفين على جميع صفحات النسختين.

مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة
-دائرة التخطيط والتطوير-تراخيص
الطرف الثاني

ممثلة بـ

الاسم: عبدالله محمد بالهول
المسمى الوظيفي: الرئيس التنفيذي لدائرة
التخطيط والتطوير-تراخيص

التوقيع:

بلدية دبي
الطرف الأول

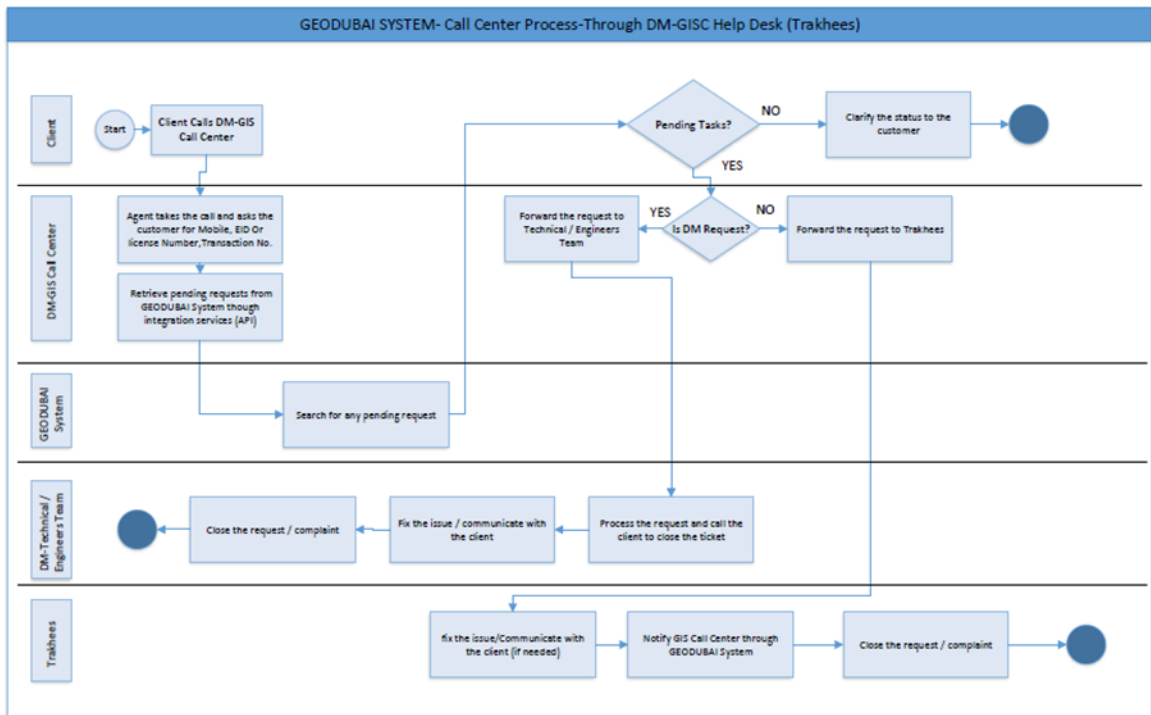
ممثلة بـ

الاسم: مريم عبيد المهيري
المسمى الوظيفي: المدير التنفيذي
لمؤسسة تنظيم وترخيص المباني

التوقيع:

مرفق (أ)

المسار التدفقي لإجراءات العمل





مرفق (ب)

مستويات الأعطال والبلاغات الخاصة بتراخيص :

عدد ساعات / أيام العمل	نوع البلاغ
3 days From Dm Side	Login issues
3 days From Dm Side	UAEPASS issues
3 days From Dm Side	Application submission issues
3 days From Dm Side	Uploading Attachments issues in the SWS
3 days From Trakhees side	Transfer Attachment Issues from SWS to Trakhees
3 days From Trakhees side	Payment issues
3 days From Dm Side	NOC Status update issues including issues related to service authorities
3 days From Dm Side	NOC Document issues
3 days From Trakhees side	Drawings Download / Stamping problems
3 days From Dm Side	IT Related - System Issues related to SWS Platform
3 days From Trakhees side	IT Related - System Issues related to Trakhees Integration and system (including: drawings downloading, documents attachments, plot related, NOC Document issue).
2 days From Trakhees side	Follow-up on submitted Applications
2 days From Trakhees side	Follow-up on submitted Applications from the date where the call is transferred to trakhees
2 days From Trakhees side	Plot Number related issue
2 days From Trakhees side	Client Registration
3 days From Dm Side	Prequalification related inquiries
2 days From Trakhees side	Business Queries related to SWS services