

**اتفاقية مستوى خدمة**  
**بين**  
**بلدية دبي - مركز نظم المعلومات الجغرافية**  
**و**  
**هيئة الطرق والمواصلات**  
**في مجال**  
**البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai)**

إنه في هذا اليوم الخميس الموافق 13 أبريل 2020 تم إبرام هذه الإتفاقية بين كلٍ من:

▪ **بلدية دبي،** وعنوانها: إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 042215555، ص.ب: 67 دبي، ويمثلها في التوقيع على هذه الإتفاقية السيدة/ مريم عبيد المهيري بصفته. مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية ويشار إليها (بالطرف الأول).

▪ **هيئة الطرق والمواصلات بدبي،** وعنوانها: إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 046051414، ص.ب: 118899 دبي، ويمثلها في التوقيع على هذه الإتفاقية السيد/ محمد علي العوضي بصفته مدير إدارة تقنية المعلومات ويشار إليها (بالطرف الثاني).

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

## 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 هيئة الطرق والمواصلات لمتطلبات التعاون وأهدافه، فقد تقرر عقد اتفاقية مستوى خدمة في مجال البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai)، وذلك إعمالاً لمذكرة التفاهم المبرمة بينهما بتاريخ 18 أغسطس 2019، وجميع 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 مصدراً 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.

## البند الأول:

تعتبر المقدمة أعلاه جزء لا يتجزأ من هذه الإتفاقية وتقرأ وتفسر معها.

## البند الثاني: 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.

## البند الثالث: 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 من خلال (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 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 الأعطال في الوقت المحدد = (عدد الأعطال التي تم معالجتها في الوقت المحدد / إجمالي الأعطال) \* 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 أثناء أوقات الدوام الرسمي فقط.

**نظام الإحداثيات للبيانات الجيومكانية:** سيتم اعتماد نظام الإحداثيات 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 إحداثيات أخرى.

## البند الرابع: وصف الخدمات

### أ. الخدمات التي يقدمها الطرف الأول:

**نوع الخدمة:** يتم تقسيم الخدمات التي يقدمها الطرف الأول إلى نوعين:

- i. **خدمات دائمة:** تشمل الخدمات الصريحة التي يوفرها الطرف الأول والمذكورة أدناه كما تتوفر في دليل الخدمات المؤسسي على الموقع الرسمي لبلدية دبي.
- ii. **خدمات تخصصية/ تطبيقات ذكية:** هي الخدمات التي يوفرها الطرف الأول كأنظمة أو تطبيقات ذكية ذات بعد جيومكاني تعنى بمجال عمل الطرف الثاني.

### قائمة الخدمات التي يقدمها الطرف الأول:

#	اسم 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	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>

			تعطى الصلاحيات المعتمدة للمستخدم تبعاً لطبيعة عمله واعتماد الجهات المالكة للبيانات.		
2	<b>معلومات جيومكانية</b> (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 الالكترونية GIN	خدمة تخصوية دائمة	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال ساعتين عمل من استلام الطلب البيانات المشتركة الخاصة: 5 أيام عمل إن كان منح البيانات يتطلب اعتماد الجهات المالكة لها	تقديم طلب من خلال <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
3	<b>أنظمة تخصصية جيومكانية</b>	أنظمة تخصصية 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.	خدمة تخصوية	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
3	<b>تطبيقات ذكية جيومكانية</b>	تطبيقات ذكية ذات بعد جغرافي للهاتف المحمول يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات الحكومية أو شبه الحكومية.	تطبيق ذكي	بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل.	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية

	يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل				
4	<b>معلومات جيومكانية</b> (خرائط وبيانات 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 <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>
5	<b>إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات الجيومكانية للمشروع ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني.</b>	عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن المستخدم من معرفة تفاصيل المبني	خدمة تخصصية	تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب	إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية
6	<b>سيارة التصوير الجيومكاني</b>	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	<b>التصوير الجوي</b>	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	<b>التدريب الجيومكاني</b>	توفير خدمة التدريب لبرامج إيزري المتخصصة من أجل دعم الجهات لمواكبة تحديات العمل المتغيرة وتمكينهم من مواجهة أي تحديات	خدمة تخصصية دائمة	يومي عمل	تقديم طلب من خلال <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>

			يفرضها التسارع التقني ضمن بيئة العمل.	
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>

### ب. الخدمات التي يقدمها الطرف الثاني:

نوع الخدمة: يقوم الطرف الثاني بتقديم خدمات دائمة تشمل الخدمات المذكورة أدناه.

### قائمة الخدمات التي يقدمها الطرف الثاني:

#	أسم الخدمة	وصف الخدمة	نوع الخدمة	وقت التنفيذ	طريقة التقديم
1	خدمة المتصفح الجغرافي الإلكتروني (صلاحية استخدام متصفح 5 Year Planner)	خدمة للاطلاع على خارطة تفاعلية لإمارة دبي، تتوفر من خلالها المشاريع المستقبلية التي تخص الهيئة وعددا من الدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى.	خدمة دائمة	مستخدم جديد: توفير اسم المستخدم وكلمة المرور خلال يوم عمل واحد يبدأ بعد استلام اعتماد إدارة حرم الطريق	تقديم طلب من خلال البريد الإلكتروني أو خطاب رسمي من مركز نظم المعلومات الجغرافية في حال طلبت

الجهة المعنية ذلك					
تقديم طلب من خلال البريد الإلكتروني أو خطاب رسمي من مركز نظم المعلومات الجغرافية في حال طلبت الجهة المعنية ذلك	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال يوم عمل واحد من استلام الطلب البيانات المشتركة أو الخاصة: يوم عمل واحد يبدأ بعد استلام اعتماد الجهات المالكة للبيانات	خدمة دائمة	يتم توفير هذه الخدمة لغرض مشاركة البيانات التي تطلبها البلدية من الهيئة وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات.	2	صلاحية الاطلاع على بيانات جغرافية
تقديم طلب من خلال البريد الإلكتروني أو خطاب رسمي من مركز نظم المعلومات الجغرافية في حال طلبت الجهة المعنية ذلك	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال 3 أيام عمل من استلام الطلب البيانات المشتركة أو الخاصة: 3 أيام عمل تبدأ بعد استلام اعتماد الجهات المالكة للبيانات	خدمة دائمة	يتم توفير هذه الخدمة لغرض مشاركة البيانات التي تطلبها البلدية من الهيئة على شكل خدمة ويب وذلك بعد اعتماد الجهات المالكة للبيانات.	3	توفير خدمة ويب جغرافية
تقديم طلب من خلال البريد الإلكتروني أو خطاب رسمي من مركز نظم المعلومات الجغرافية في حال طلبت الجهة المعنية ذلك	البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال 3 أيام عمل البيانات المشتركة أو الخاصة: أيام عمل تبدأ بعد استلام اعتماد الجهات المالكة للبيانات	خدمة دائمة	تتيح هذه الخدمة الحصول على مخططات رقمية أو بيانات جغرافية بصيغ إلكترونية مختلفة، وفقا لصلاحيات محددة لكل جهة	4	مخططات وبيانات جغرافية

الجغرافية في حال طلبت الجهة المعنية ذلك	الجهات المالكة للبينات				
--	---------------------------	--	--	--	--

## البند الخامس: مستويات الخدمة

تم تحديد مستويات الخدمة لتوفير الخدمات بأداء عالٍ، وتحسين خدمة الدعم للطلبات ذات الأولوية المهمة. تقدم الخدمات الواردة في هذه الاتفاقية حسب نسب التوافر ومقاييس الأداء التالية:

### ساعات الخدمة:

جميع خدمات الدعم الفني أو طلبات الخدمة أو طلبات التغيير سيتم معالجتها أثناء أوقات الدوام الرسمي فقط، من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الساعة الثانية والنصف بعد الظهر، وعليه، أي طلبات ترد بعد ساعات الدوام الرسمي يكون وقت استلامها منتصف الساعة الأولى من دوام اليوم التالي.

## البند السادس: 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 أدناه. تعرف الأولوية بأنها 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.

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			الأولوية	
منخفض	متوسط	عالي		
10 ساعات متوسط	7 ساعات عالي	4 ساعات عالي جدا		عالي
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:

التأثير	
عالي	أي عطل يؤثر على أكثر من 20 مستخدم أو موقع كامل أو وحدة تنظيمية أو المسمى الوظيفي للمستخدم (مدير عام - مدير تنفيذي - مساعد مدير عام- مدير إدارة) أو المستفيدين في مواقع تقديم الخدمة مباشرة أو أي خدمة يتم تصنيفها ذات تأثير عالي تشهد انخفاضاً في الأداء .
متوسط	أي عطل يؤثر على (5 إلى 20) مستخدم
منخفض	أي عطل يؤثر على 1 إلى 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 - مدير تنفيذي -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 مقبولاً.
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

## البند السابع:مسؤوليات الطرفين

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

### مسؤولية الطرفين المشتركة

1. يقوم كل طرف بإبلاغ الطرف الآخر في حال انقطاع الخدمة لسبب معلوم (الصيانة، وترقية النظام،...إلخ) أو في حال وجود عطل فني في الخدمة.
2. تحديد معلومات كاملة عن جهات الاتصال المعنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
3. في حالة حدوث أي تغيير فني أو إداري عند أي طرف يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل، يتعين إبلاغ الطرف الآخر 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.
4. تحديث المرفق (ج) بشكل ربع سنوي أو كلما دعت الحاجة
5. مشاركة واصفات البيانات (Metadata) مع الطرف الآخر

6. يقوم كل طرف باحتساب توافر الخدمة على تطبيقات بعض الخدمات التقنية بناء على حسابات أدوات القياس المعتمدة من قبل مزودي الخدمة، ولا تحسب أوقات الانقطاع المخطط للخدمات بسبب الصيانة، ضمن وقت عدم توافر الخدمة.

### مسؤولية الطرف الأول

1. توفير الخدمات الاستشارية في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم مصلحة الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين.
2. تصنيف البيانات التي يوفرها للطرف الثاني لتحديد البيانات التي تستخدم داخليا فقط والبيانات التي يمكن استخدامها في أنظمتها الخارجية (مثل: نظام عدم الممانعة الإلكتروني، وغيره)

### مسؤولية الطرف الثاني

تصنيف البيانات التي يوفرها للطرف الأول لتحديد البيانات التي تستخدم داخليا فقط والبيانات التي يمكن مشاركتها مع الجهات الحكومية الأخرى أو الشبه حكومية أو الخاصة.

## البند الثامن: أمن المعلومات

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

## البند التاسع: التقارير

ترفع التقارير الى كل من مدير مزود الخدمة ومدير الإدارة المستفيدة (يتعين إيراد تعريف لمدير مزود الخدمة ومدير الإدارة المستفيدة) لهما بشكل دوري حسب التفاصيل التالية:

التقرير	دورية الإصدار
---------	---------------

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

## البند العاشر: المراجعة الدورية للاتفاقية

يتم مراجعة هذه الاتفاقية مرة واحدة سنوياً على الأقل 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 بناء 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.

## البند الحادي 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 اي بند من بنود هذه الاتفاقية او 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.

## البند الثاني عشر: جهات الاتصال والتواصل

### 1. مكتب الدعم

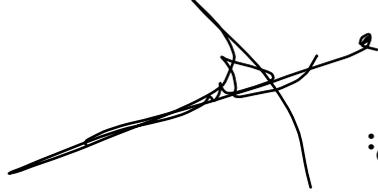
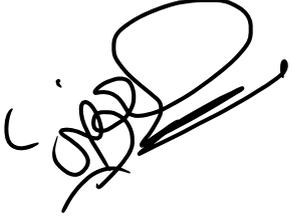
جميع الاتصالات بين الطرفين عند طلب أي من الخدمات يجب أن تتم عبر قنوات الاتصال لمكاتب الدعم لدى الطرفين (مرفق ب). ولن يتم معالجة الطلبات التي لا يتم تسجيلها عبر مكتب الدعم.

### 2. تصعيد البلاغات

في حالة عدم قدرة أي طرف الالتزام بمستويات الخدمة المتفق عليها، أو في حال وجود بلاغ على أحد المنسقين/موظفي الدعم لدى أي طرف، أو في حالة عدم تجاوب أي طرف مع الاتصالات أو الرسائل الإلكترونية، يحق لكل طرف تقديم بلاغ لدى الطرف الآخر، ويكون التصعيد على عدة مستويات، عبر قنوات التواصل (مرفق ب)

## البند الثالث عشر: الاعتمادات

"نحن الموقعون أدناه نوافق على جميع بنود هذه الاتفاقية وملتزم بتسخير مواردنا الفنية والبشرية للالتزام بمستويات الخدمة المذكورة وذلك في حدود الصلاحيات والإمكانات المخولة لنا دون تحمل مسؤولية الأمور الخارجة عن صلاحياتنا أو سيطرتنا".

بلدية دبي - مركز نظم المعلومات الجغرافية الطرف الأول	هيئة الطرق والمواصلات الطرف الثاني
ممثلة بـ الاسم: مريم عبيد المهيري المسمى الوظيفي: مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية	ممثلة بـ الاسم: محمد علي العوضي المسمى الوظيفي: مدير إدارة تقنية المعلومات
 التوقيع:	 التوقيع:

## البند الرابع عشر: 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.

اتفاقية مستوى خدمة  
بين  
بلدية دبي - مركز نظم المعلومات الجغرافية  
و  
هيئة الطرق والمواصلات بدبي

مرفق (أ)  
قانون رقم (6)  
والخاص بمركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي

## مرفقات

اتفاقية مستوى خدمة  
بين  
بلدية دبي - مركز نظم المعلومات الجغرافية  
و  
هيئة الطرق والمواصلات بدبي

مرفق (ب)

قنوات التواصل بين الطرفين

## مكتب الدعم لمركز نظم المعلومات الجغرافية

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

### تصعيد البلاغات

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

### مكتب الدعم لإدارة تقنية المعلومات في هيئة الطرق والمواصلات:

4.	رقم الهاتف	+971 4 290 58 58 - Option 4
5.	البريد الالكتروني	<a href="mailto:itsupport@rta.ae">itsupport@rta.ae</a>
6.	ساعات العمل	7:30 ص - 2:30 م

### تصعيد البلاغات

نوع البلاغ	قنوات التواصل
للإبلاغ عن أي شكوى وملاحظة لم يتم الاستجابة لها	مدير قسم نظم المعلومات الجغرافية رقم الهاتف: 290 3580 - 04

## مرفقات

اتفاقية مستوى خدمة  
بين  
بلدية دبي - مركز نظم المعلومات الجغرافية  
و  
هيئة الطرق والمواصلات بدبي

مرفق (ج)

قائمة بالبيانات الجغرافية التي يشاركها كل طرف مع الطرف الآخر  
وتصنيفها