

**اتفاقية مستوى خدمة  
بين  
مركز نظم المعلومات الجغرافية  
و  
بريد الامارات  
في مجال  
البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai)  
ومشروع الرمز البريدي**

## 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 بريد الإمارات لمتطلبات التعاون وأهدافه، فقد تقرر عقد اتفاقية مستوى خدمة في مجال البنية التحتية الجيومكانية لإمارة دبي (Geo Dubai).

يتم العمل بموجب هذه الاتفاقية اعتباراً من 2020/04/01 بين كل من:

- مركز نظم المعلومات الجغرافية لبلدية دبي، يشار إليها فيما بعد بالطرف الأول.
- بريد الامارات يشار إليها فيما بعد بالطرف الثاني.

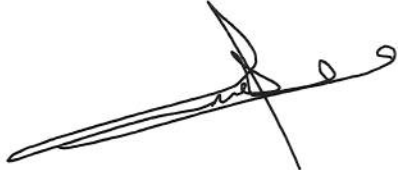
وعنوانها إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 600599999 ص.ب: 99999 دبي.

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

جميع 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 مسئولة 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.

## ثانياً: 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".

| مركز نظم المعلومات الجغرافية - الطرف الأول                                                       | بريد الامارات - الطرف الثاني                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ممثلة بـ<br>الاسم: مريم عبيد المهيري<br>المسمى الوظيفي: مدير مركز نظم المعلومات الجغرافية.       | ممثلة بـ<br>الاسم: عبدالله محمد الأشرم<br>المسمى الوظيفي : الرئيس التنفيذي<br>بالوكالة لبريد الامارات. |
| التوقيع:<br> | التوقيع:<br>        |
|               |                    |
| التاريخ:                                                                                         | التاريخ: 03 May 2020                                                                                   |

## البند الأول

### 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 الإتفاقية.

## البند الثاني

### 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 وأحيانا 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 و تشمل 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 الإلتزام بمعالجة الأعطال في الوقت المحدد = عدد الأعطال التي تم معالجتها في الوقت المحدد / إجمالي الاعطال \* 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.

**نظام الإحداثيات للبيانات الجيومكانية:** سيتم اعتماد نظام الاحداثيات DLT M 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 احداثيات اخرى.

### البند الثالث

#### وصف الخدمات

**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 جيو مكاني تعنى بمجال عمل الطرف الثاني.

الخدمات التي يقدمها مركز نظم المعلومات الجغرافية (الطرف الأول):

| # | أسم الخدمة                                               | وصف الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | نوع الخدمة        | وقت التنفيذ                                                                                                                                                     | طريقة التقديم                                            |
|---|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | حلول جيومكانية<br>(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<br>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<br>(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 تخصصية دائمة | البيانات المفتوحة: يتم توفير الخدمة خلال ساعتين عمل من استلام الطلب<br>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 | أنظمة تخصصية جيومكانية                                   | أنظمة تخصصية ذات بعد جغرافي يتم توفيرها للإدارات الداخلية لبلدية دبي أو للمؤسسات                                                                                                                                                                                                                                      | خدمة تخصصية       | بعد جمع المتطلبات واعتمادها من الطرف الثاني يتم                                                                                                                 | إرسال خطاب رسمي لمركز نظم                                |

|   |                                                                                                             |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                                             |                                                          |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                             | 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. |                   | تقديم دراسة خلال 15 يوم عمل. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل                                                                          | المعلومات الجغرافية                                      |
| 3 | تطبيقات ذكية جيومكانية                                                                                      | 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. يتم توفير النظام حسب أولوية خطة العمل                          | إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية            |
| 4 | معلومات جيومكانية (خرائط وبيانات جيومكانية)                                                                 | تتيح هذه الخدمة الحصول على مخططات رقمية أو بيانات جغرافية بصيغ مختلفة، وفقا 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 | إنشاء نماذج ثلاثية الأبعاد من البيانات والمعلومات الجيومكانية للمشاريع ومناطق التطوير التابعة للطرف الثاني. | عرض المباني على شكل ثلاثي الأبعاد بحيث يتمكن المستخدم من معرفة تفاصيل المبنى                                                                             | خدمة تخصصية       | تقديم دراسة خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلب                                                                                                  | إرسال خطاب رسمي لمركز نظم المعلومات الجغرافية            |
| 6 | سيارة التصوير الجيومكاني                                                                                    | إجراء مسح المعالم والأصول على جوانب الشوارع عن طريق                                                                                                      | خدمة تخصصية دائمة | 15 يوم عمل                                                                                                                                  | تقديم طلب من خلال                                        |

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |                                                                                                       |                                                                |
|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                       | التصوير<br>والفوتوغرافي في إمارة دبي،<br>وتحويلها إلى بيانات<br>جيومكانية وخرائط |                                                                                                       | <a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a>                         |
| 7 | التصوير الجوي      | تصوير مواقع ومناطق في<br>إمارة دبي باستخدام طائرة<br>بدون طيار للحصول على<br>بيانات جيومكانية.                                                                                                                                                        | خدمة<br>تخصصية<br>دائمة                                                          | 15 يوم عمل                                                                                            | تقديم طلب<br>من خلال<br><a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a> |
| 8 | التدريب الجيومكاني | توفير خدمة التدريب<br>لبرامج إيزري المتخصصة<br>من أجل دعم الجهات<br>لمواكبة تحديات العمل<br>المتغيرة وتمكينهم من<br>مواجهة أي تحديات<br>يفرضها التسارع التقني<br>ضمن بيئة العمل.                                                                      | خدمة<br>تخصصية<br>دائمة                                                          | يومي عمل                                                                                              | تقديم طلب<br>من خلال<br><a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a> |
| 9 | استشارات جيومكانية | تقديم استشارات فنية<br>تراعي الدقة والموضوعية<br>في مجال استخدام نظم<br>المعلومات الجغرافية من<br>قبل ذوي الخبرة في المركز<br>ويحق لأي عضو التقدم<br>للحصول على هذه<br>الخدمة وذلك وفقا<br>للأنظمة المعمول بها في<br>مركز نظم المعلومات<br>الجغرافية. | خدمة<br>تخصصية<br>دائمة                                                          | 5 أيام عمل كحد<br>أقصى للرد على<br>الطلب والتنفيذ<br>بحسب طبيعة<br>الاستشارة بالاتفاق<br>بين الطرفين. | تقديم طلب<br>من خلال<br><a href="#">موقع جيودبي الإلكتروني</a> |

### مستويات الخدمة

تم تحديد مستويات الخدمة لتوفير الخدمات بأداء عالٍ ، وتحسين خدمة الدعم للطلبات ذات الأولوية المهمة. تقدم الخدمات الواردة في هذه الإتفاقية 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، وعليه أي طلبات ترد بعد ساعات الدوام الرسمي يكون وقت استلامها منتصف الساعة الاولى من دوام اليوم التالي.

### الأعطال الفنية وطلبات التغيير

يقوم الطرف الأول باستلام البلاغات الفنية التي تخص الخدمات التي يقدمها ويتم اتخاذ الاجراءات 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 الإتفاقية على هذه الأولويات والتي يتم تحديدها من قبل مزودي الخدمة بناءً على المعطيات الواردة أدناه .

تعرف الأولوية بأنها التسلسل الذي يولى للعمل على الأعطال والمشاكل وطلبات التغيير. وتحدد الأولوية بناءً على عاملين هما : **التأثير على العمل ، ودرجة الإستعجال** وهي السرعة اللازمة لإنجاز العمل.

تم تفصيل عناصر التأثير ودرجة الإستعجال 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 الإستعجال :** 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 الإستعجال ( حسب التفاصيل أدناه)

| مستوى التأثير     |                 |                      |      |     |
|-------------------|-----------------|----------------------|------|-----|
| منخفض             | متوسط           | عالي                 |      |     |
| 10 ساعات<br>متوسط | 7 ساعات<br>عالي | 4 ساعات<br>عالي جداً | عالي | أول |

|       |                   |                   |                      |
|-------|-------------------|-------------------|----------------------|
| متوسط | 6 ساعات<br>عالي   | 10 ساعات<br>متوسط | 14 ساعات<br>منخفض    |
| منخفض | 10 ساعات<br>متوسط | 14 ساعات<br>منخفض | 21 ساعة<br>منخفض جدا |

### التأثير ودرجة الإستعجال للأعطال :

| التأثير |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عالي    | 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 . |
| متوسط   | أي عطل يؤثر على (5 الى 20) مستخدم .                                                                                                                                                                                                        |
| منخفض   | أي عطل يؤثر على 1 الى 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 -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 مقبولا.                                               |
| 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<br>لطلبات الخدمات<br>ذات الاولوية | لا يزيد عن الزمن<br>المستهدف في<br>مصفوفة الاولوية | 90%          | ربع شهري      |

### البند الرابع

### مسؤوليات الطرفين

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

### مسؤولية الطرف الأول

1. توفير الخدمات الاستشارية في مجال نظم المعلومات الجغرافية بما يخدم مصلحة الطرف الثاني وتسهيل سير العمل لدى الطرفين.
2. إبلاغ الطرف الثاني في حال انقطاع الخدمة لسبب معلوم (الصيانة، وترقية النظام، ... إلخ) أو في حال وجود عطل فني في الخدمة.
3. تحديد معلومات كاملة عن جهات الاتصال المغنية لمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
4. 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 أوقات الإنقطاع المخطط للخدمات بسبب الصيانة، ضمن وقت عدم توافر الخدمة.

### مسؤولية الطرف الثاني

- 1- تزويد الطرف الأول إلكترونياً بالبيانات والمعلومات الرقمية والوصفية من قبل الطرف الثاني (المادة رقم 3 من القانون رقم 6) حسب القائمة التالية:
- مواقع مكاتب البريد الرئيسية والفرعية مع الأسماء والرموز المرجعية و ساعات العمل الرسمية ( مع حدود تغطية خدمة كل مكتب)
- مواقع مجمعات صناديق البريد في مراكز الخدمة والمباني الأخرى مع الأسماء والرموز المرجعية (مع حدود نطاق تغطية خدمة كل مجمع).

- مواقع وأسماء الشركات المصرح لها للعمل في مجال البريد وتوصيل الطرود والوثائق.
- حدود المناطق والقطاعات البريدية
- أي بيانات جيومكانية ذات علاقة

مع توفير سياسة الاستخدام الخاصة بتلك البيانات بالتنسيق مع الطرف الأول.

- 2- تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.
- 3- تزويد نسخة محدثة من البيانات دوريا كل شهر وفي حالة حدوث أي تغيير في مسميات الطبقات او البيانات المرسله يتعين ابلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.
- 4- في حالة حدوث أي تغيير فني\* أو إداري\*\* يؤثر على قنوات الاتصال والتواصل يتعين إبلاغ الطرف الأول عن هذا التغيير بصورة رسمية.

## 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.

## التقارير

ترفع التقارير الى كل من مدير مزود الخدمة ومدير الإدارة المستفيدة بشكل دوري حسب التفاصيل التالية :

| دورية الإصدار | التقرير                                                                                                             |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ربع سنوي      | تقرير عن أداء مزود الخدمات من ناحية توفير الحلول للاعطال ، وتوافر الخدمات مقارنة بمقاييس مستوى الخدمة في الإتفاقية. |

## البند الخامس

### 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 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.

### 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 القاهرة خارجة عن سيطرة كل طرف، على سبيل المثال الحوادث الطبيعية والكوارث والأعطال الفنية أو أعطال خطوط الاتصالات.

### البند السادس

## جهات الاتصال والتواصل

### 1. مكتب الدعم

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

### 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 (مرفق ب)

## 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.
- مكتب الدعم لإدارة تقنية المعلومات في بريد الامارات:

|    |                   |                                                                      |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1. | رقم الهاتف        | 04-2303303                                                           |
| 2. | البريد الالكتروني | <a href="mailto:Ahmed.AlBadi@epg.gov.ae">Ahmed.AlBadi@epg.gov.ae</a> |
| 3. | ساعات العمل       | من 8:00 صباحا وحتى 3:00 ظهرا                                         |

### تصعيد البلاغات

| نوع البلاغ | قنوات التواصل |
|------------|---------------|
|------------|---------------|

[Ahmed.AlBadi@epg.gov.ae](mailto:Ahmed.AlBadi@epg.gov.ae)

للإبلاغ عن أي شكوى وملاحظة لم  
يتم الاستجابة لها

مرفقات

# بلدية دبي

اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

بريد الامارات

مرفق (أ)

قانون رقم (6)

والخاص بمركز نظم المعلومات الجغرافية في بلدية دبي

## مرفقات

# بلدية دبي

## اتفاقية مستوى خدمة

بين

مركز نظم المعلومات الجغرافية

و

بريد الامارات

مرفق (ب)

## قنوات التواصل مع نظم المعلومات الجغرافية

مكتب الدعم

|    |                   |                                                                |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------|
| 4. | رقم الهاتف        | +971 4 206 4500                                                |
| 5. | البريد الالكتروني | <a href="mailto:gissupport@dm.gov.ae">gissupport@dm.gov.ae</a> |
| 6. | ساعات العمل       | م 2:30 - ص 7:30                                                |

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<br>رقم الهاتف: 206 4795 - 04             |
| التطبيقات والبرامج                                                                          | مدير قسم تطوير نظم المعلومات الجغرافية<br>رقم الهاتف: 206 4813 - 04 |
| عدم صحة البيانات الجغرافية                                                                  | مدير قسم البيانات الجغرافية<br>رقم الهاتف: 206 4857 - 04            |