



اتفاقية مستوى خدمة

لبلاغات نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء في إمارة دبي بين

بلدية دبي و

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع)

تم إبرام هذه الاتفاقية يوم الخميس الموافق 2022/7/28 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.

و

(ب) شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع)، وعنوانها: برج السلام، بمدينة دبي للإعلام، إمارة دبي - الإمارات العربية المتحدة، هاتف: 043654671، ص.ب: 502666 دبي، ويمثلها في التوقيع السيد سليم البلوشي، بصفته / الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا، ويشار إليها فيما بعد بالطرف الثاني.

أولاً: الهدف من الاتفاقية



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) وعندما لا يوجد مباشر على الخدمة أو المستفيد	منخفض

سادساً: 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 لترخيص 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.
2. توفير نظام جيودبي للدعم الفني.
3. استلام بلاغات الخدمة ومتابعة تنفيذها وفقاً لمستويات الخدمة المتفق عليها بين الطرفين الأول والطرف الثاني (جهات الترخيص بالإضافة إلى الجهات الخدمية)
4. إتاحة بيانات وإحصائيات وتقارير بلاغات النظام الموحد للطرف الثاني عند الطلب.
5. تحديد معلومات جهات الاتصال المعنية بمعالجة الطلبات وللحالات الطارئة ولتصعيد البلاغات.



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.

ثانياً: 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 تحت إشراف بلدية دبي.
- **نظام جيودبي للدعم الفني:** نظام الكتروني مربوط بنظام النافذة الموحدة يمكن الطرفين 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 متمثلة في: مؤسسة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع) 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.

ثالثاً : الخدمات

اسم الخدمة	وصف الخدمة
نظام النافذة الموحدة لتراخيص البناء في إمارة دبي	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



رابعاً : 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 بلاغات الخدمات 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.

خامساً : دراسة أثر تعطل الخدمة

يقوم الطرف الأول باستلام البلاغات الفنية التي تخص الخدمة 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 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 بأنها التسلسل الذي يول 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 50% من عدد المستخدمين أو المستفيدين في مواقع تقديم الخدمة مباشرة أو أي خدمة يتم تصنيفها ذات تأثير عالي تشهد انخفاضا في الأداء.	عالي
أي عطل يؤثر على (25% إلى 50%) من عدد المستخدمين .	متوسط
أي عطل يؤثر على أقل من 25% من عدد المستخدمين	منخفض



6. 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 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. التنسيق مع الجهات الترخيصية بخصوص الإجراءات المتعلقة بشهادات عدم الممانعة وفقاً للاختصاص مع الالتزام بساعات العمل المحددة لإنجاز الطلب
3. تحديد مستويات الخدمة وايام العمل وأولوية ودرجة الأعطال لكل نوع من البلاغات
4. الالتزام باستلام طلبات البلاغات وضمان 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.
5. على الطرف الثاني ابلاغ الطرف الأول في حال حدوث أي تغيير أو استحداث أو إضافة على الخدمات المقدمة عبر نظام النافذة الموحدة.
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)

سابعاً: أمن المعلومات

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

ثامناً: 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.

تاسعاً: 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 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.

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

الحادي 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:

الاسم	الطرف الأول	الطرف الثاني
فاطمة إبراهيم محمد	أشرف النيربيه	
fatimaia@dm.gov.ae	Ashraf.Alnirabieh@du.ae	
رقم التواصل	042063028 0509119083	043912471 0552599012
المسمى الوظيفي	ضابط خدمات أنظمة جغرافية	مدير أول - تخطيط البنية التحتية
الإدارة	مركز نظم المعلومات الجغرافية	التكنولوجيا

❖ قائمة المعنيين من مكتب الدعم:

رقم التواصل	الطرف الأول	الطرف الثاني
+971 4 206 4500	+97145683800	
Geodubai@dm.gov.ae	Noc.Request@du.ae	
ساعات العمل	7:30 ص - 3:30 م	7:30 ص - 3:30 م

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 .

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



مدير قسم الخدمات الجغرافية رقم الهاتف: 042064795	للإبلاغ عن الشكاوى والملاحظات التي لم يتم الاستجابة لها من قبل مركز نظم المعلومات الجغرافية - بلدية دبي
---	---

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 (60) يوماً.
- يجب مراعاة ألا يكون الانهاء المبكر لهذه المذكرة أية آثار سلبية على أي من الطرفين.

الثالث عشر: تعديل الاتفاقية

يجوز للطرفين تعديل بنود هذه الاتفاقية، وذلك بموجب اتفاق خطا يوقع عليه الممثل القانوني لكلا الطرفين، على أن يلحق هذا التعديل بالاتفاقية وبعد جزءاً لا يتجزأ منها ومكماً لأحكامها.

الرابع عشر: الملكية الفكرية

لا يحق لأي طرف من أطراف هذه الاتفاقية الاخلال بحقوق الملكية الخاصة بالطرف الآخر، وفي حال حدث ذلك يحق للطرف المتضرر المطالبة بالتعويض لقاء أي خسارة أو ضرر يتكبدها جراء هذه التصرفات.

الخامس عشر: السرية

1. يلتزم كل من الطرفين في كافة الأوقات وبصرف النظر عن انتهاء هذه الاتفاقية بالمحافظة على السرية التامة لمعلومات الطرف الآخر بحرص لا يقل عن حرصه على المحافظة على سرية المعلومات الخاصة به، كما يلتزم بعدم الإفصاح عن تلك المعلومات إلى أي طرف من الغير إلا بعد الحصول على موافقة خطية من الطرف الآخر، وعدم استخدام المعلومات السرية لأي غرض باستثناء ما يكون ضرورياً لتنفيذ هذه الاتفاقية.
2. يلتزم كل طرف بعدم الإفصاح عن أي معلومات سرية خاصة بالطرف الآخر إلا لموظفيه ومقاوليه وممثليه المفوضين والذين يحتاجون لمعرفة المعلومات والذين وقعوا على ترتيبات المحافظة على السرية.
3. يستثنى من احكام البند السابق المعلومات الآتية:
 - a. المعلومات التي تكون متاحة للجمهور أو المعلومات العامة.
 - b. المعلومات المتاحة للجمهور أو المعلومات العامة لسبب لا يعود لإخلال من جانب المتلقي.
 - c. المعلومات التي توصل اليها الغير دون اخلال من أي طرف من أطراف هذه الاتفاقية.

السادس عشر: القوة القاهرة

تحل هذه الاتفاقية محل جميع الاتصالات الشفهية والخطية بين الطرفين، بخصوص موضوعها، وتشكل هذه الاتفاقية الاتفاق الكامل بين الطرفين في هذه المرحلة.

السابع عشر: تسوية المنازعات

يتم اللجوء إلى الحلول الودية لحل أي نزاع قد ينشأ بين الطرفين أثناء تنفيذ بنود هذه الاتفاقية ، وفي حالة الخلاف يتم تشكيل لجنة من الطرفين للتوصل لحل.

الثامن عشر: القانون النافذ

تخضع هذه الاتفاقية للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وقوانين إمارة دبي.

التاسع عشر: احكام عامة

1. تحل هذه الاتفاقية محل جميع الاتصالات الشفهية والخطية بين الطرفين، بخصوص موضوعها، وتشكل هذه الاتفاقية الاتفاق الكامل بين الطرفين في هذه المرحلة.

العشرون : نسخ الاتفاقية

حررت هذه الاتفاقية من نسختين أصليتين باللغة العربية، ويحتفظ كل طرف من أطراف هذه الاتفاقية بنسخة عنها، وذلك للعمل بموجب ما ورد فيها من أحكام.

واحد وعشرون : 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".



الطرف الثاني
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع)

ويمثلها السيد / سليم البلوشي
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا

الطرف الأول
بلدية دبي

ويمثلها المهندسة / مريم عبيد المهيري
المدير التنفيذي لقطاع الهندسة والتخطيط

٢٥٧

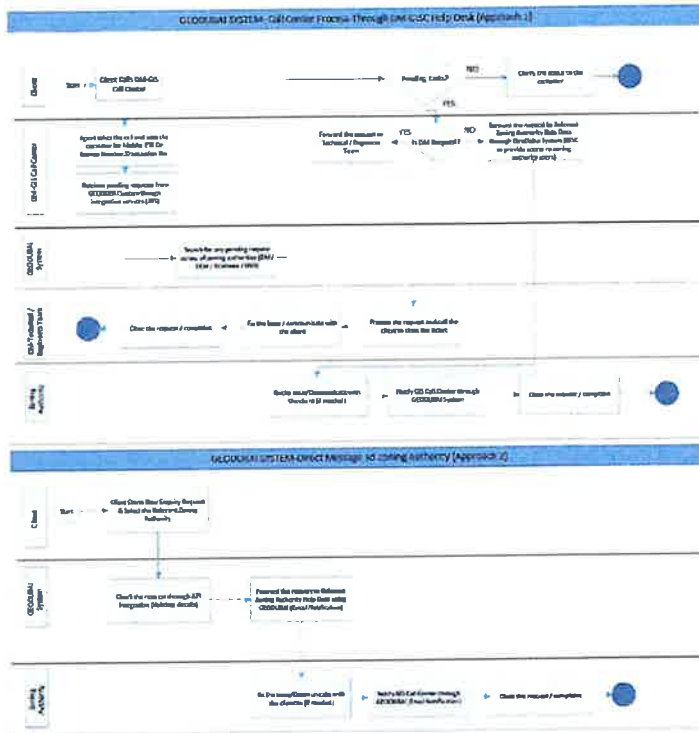
التوقيع:

التوقيع:



مرفق (أ)

المسار التدفقي لإجراءات العمل



مرفق (ب)

مستوى الخدمة الخاصة بنظام النافذة الموحدة

بلاغات نظام تراخيص البناء

البلاغات الداخلية الخاصة ب شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

نوع البلاغ	عدد ساعات / أيام العمل
Attachment Issues	1 working Day as per current load
Application submission issues	1 working Day as per current load
NOC Status update issues	1 working Day as per current load
NOC Document issues	1 working Day as per current load
Condition Removal	1 working Day as per current load
Delayed Applications	1 working Day as per current load
Others	1 working Day as per current load