



وزارة الداخلية
شئون الجمارك



اتفاقية مستوى الخدمة
بين
شئون الجمارك بوزارة الداخلية وشركة بنفت ش.م.ب (م)



الفهرس

تمهيد - أهداف الاتفاقية - التعاريفات

(3).....

حكم تمهيدي - أطراف الاتفاقية - المراجعة الدورية

للاتفاقية.....

تعديل الاتفاقية - تحديد المهام والالتزامات

(5).....

نقاط الاتصال - إجراءات الطوارئ - سرية المعلومات

(7).....

تسوية الخلافات - سريان الاتفاقية والاعتماد - التوقيع

(8).....

تمهيد

اتفاقية مستوى الخدمة : تحدد مستوى متوقع ومتبادل من الخدمات بين طرف في الاتفاقية حيث تنظم وسائل الاتصال وتعزز العلاقات بما يحقق افضل الطرق في الأداء في ضوء الشروط والاحكام التي بموجبها سيقوم الطرفان الموقعان بتقديم الخدمات المحددة في المواصفات على نحو "يشار اليها اجمالاً بلفظ " عموم المستفيدين من تلك الخدمات ، ويتمثل الهدف من هذه الاتفاقية على وضع الأسس لتقديم خدمات عالية الجودة تفي باحتياجات الطرفين طبقاً للأحكام والشروط الواردة في ضوء مشروعية قانون الجمارك الموحد والقوانين والقرارات الأخرى ذات الصلة.

وتبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول وفق ما ورد بها من شروط، مع الالتزام بالمحافظة على حقوق الملكية الفكرية والأدبية المملوكة للطرفين وعدم التعدي والنيل منها. وتحدد هذه الاتفاقية جميع خدمات تقنية المعلومات الواضحة للطرفين قبل التوقيع عليها، ويعتبر هذا التمهيد جزءاً لا يتجزأ من بنود الاتفاقية".

أهداف الاتفاقية

- 1 الحصول على اتفاقية تبادل لتوفير خدمات متميزة للعملاء.
- 2 تقديم رسالة واضحة للعملاء، وتحديد المسئولية للطرفين وادوارهما.
- 3 الإشارة بشكل واضح الى ملكية الخدمة.
- 4 تقديم وصف واضح ومحصر وقابل للقياس لتقديم الخدمة للعميل.
- 5 تصور مستوى الخدمة المقدمة بشكل واضح للعميل من خلال هذا المستند يتواافق مع ما سيتم تطبيقه في الواقع.

مادة (1)

التعريفات

- 1- نظام النافذة الواحدة "افق": وهو نظام التخلص الجمركي المطبق في شئون الجمارك.
- 2- إجراءات الطوارئ: وهي الإجراءات التي يتم اتباعها حال توقف نظام التخلص الجمركي او نظام شركة بنفت.
- 3- تدريب الموظفين: وهو قيام الطرف الثاني بتدريب منتسبي الطرف الأول على الإجراءات المطلوبة.



مادة (2)

حكم تمهيدي

- 1- يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.
- 2- يقصد بالخدمات الواردة في هذا الاتفاق: خلق فرص متكافئة على مستوى الخدمات وذلك عن طريق تبادل المعلومات حول التشريعات والقواعد الجمركية ومساهمتها في تعزيز العمل المشترك، بالإضافة إلى إمكانية تبادل المعلومات حول المساعدة الفنية والتقنية.

مادة (3)

أطراف الاتفاقية

بموجب الاتفاقية المبرمة في مملكة البحرين يوم الثلاثاء الموافق 30/11/2021 بين كل من:

- 1- شئون الجمارك - وزارة الداخلية، عنوانها (مبني 702-طريق 1510-منطقة الحد الصناعية 115- مملكة البحرين، صندوق بريد رقم 15) (ويشار إليها فيما بعد بالطرف الأول).
- 2- شركة بنفت ش.م.ب.م ، عنوانها (مبني 701 ، طريق 3615 مجمع 436 ، ضاحية السيف)(ويشار إليها فيما بعد بالطرف الثاني).

مادة (4)

المراجعة الدورية للاتفاقيات

هذه الاتفاقية سارية المفعول من تاريخ توقيعها من الطرفين لمدة خمس سنوات قابلة التجديد في حال رغبة الطرفين بذلك على أن يكون الاتفاق كتابياً بين الطرفين ما لم يخطر أحد الطرفين كتابياً للطرف الآخر برغبته في إنهاء العقد قبل ثلاثة أشهر - على الأقل - قبل انتهاء العقد.

مادة (5)

تعديل الاتفاقية

يكون التعديل بحسب متطلبات العمل والقوانين ذات العلاقة بالاتفاق بين الطرفين، وتكون الخطابات في ذلك رسمية.

مادة (6)

تحديد المهام والالتزامات

أولاً: نطاق الخدمة:

- 1 يقدم الطرف الأول المساعدة المطلوبة لعملائه من أفراد وتجار ومخلصين جمركيين، ويقدم الطرف الثاني المساعدة للطرف الأول وقت الحاجة.
- 2 دعم وتطبيق الأنظمة المعامل معها مثل نظام النافذة الواحدة "افق" وأنظمة شركة بنفت والجهات ذات العلاقة.
- 3 استخدام أنظمة الحاسوب الآلي المطبقة في شئون الجمارك.

ثانياً: مسؤولية الطرف الأول:

- 1 إنهاء الإجراءات بأقصى سرعة ممكنة.
- 2 تقديم التسهيلات اللازمة في حال تعطل أنظمة الجمارك (خطة طوارئ).
- 3 الالتزام بالأوقات المتفق عليها لعقد الاجتماعات وقت الحاجة.
- 4 تقديم الدعم الفني والتقني وقت الحاجة.
- 5 يمنح الطرف الأول التصاريح الضرورية للطرف الثاني لأغراض تمكينه من تقديم كافة الخدمات ولتمكينه من القيام بكلفة الاعمال والخدمات المتفق عليها.

ثالثاً: مسؤولية الطرف الثاني:

- 1 الالتزام بمتطلبات العمل وسرعة الإنجاز بدقة وامانة ونزاهة.
- 2 حل مشاكل الدفع بأقصى سرعة (تعليق البيان عند عملية الدفع، تحديث الدفع في فترة قصيرة)
- 3 التعاون مع الطرف لأول لوفاء بالمطالبات اللازمة لتقديم الخدمات المتفق عليها.

- 4 تقديم الدعم الفني هاتفياً وعلى مدى 7 أيام و24 ساعة خلال اليوم وفقاً لسياسات وأحكام مصرف البحرين المركزي التي تخضع لها الشركة.
 - 5 إبلاغ الطرف الأول عن أي خلل (يعيق تقديم الخدمة المقدمة للطرف الأول) قد يواجهه الطرف الثاني.
 - 6 تقديم البرامج والدورات التدريبية لموظفي الطرف الأول حول البرنامج الخاص بالطرف الثاني إن دعت الحاجة.
 - 7 التنسيق المسبق مع الطرف الأول عند عمل تغييرات أو تحديات أو تغييرات لأنظمة.
 - 8 تحديد نقاط اتصال من الطرف الثاني مخولين بالاتصال وأرقام هواتفهم والبريد الإلكتروني التابع لهم وغرف العمليات إن وجدت على مدار الساعة للدعم الفني والتكنولوجي.
- دور الشركة هو الربط بين الطرف الأول والمؤسسات المالية المرخصة من قبل مصرف البحرين المركزي.

رابعاً: الافتراضيات:

أي تغيير في نطاق الخدمة يتطلب إعادة كتابتها والتوفيق عليها من قبل الطرفين.

- إدارة الخدمة:

الوقت	المسؤول	وصف الخدمة	اسم الخدمة
7/24	الطرف الثاني	1- توفر الدعم الفني والتكنولوجي في حال تعطل نظام الطرف الثاني	1- التواجد على مدار الساعة
أوقات العمل الرسمي	الطرفان	1- ان يكون موظفي الطرفان من أصحاب الخبرة 2- الرد على الاستفسارات المقدمة وتسهيل عملية الدفع	2- تقديم أقصى أنواع المساعدة للعملاء
7/24	الطرف الثاني	1- ربط عمليات الدفع بين نظام Benefit مع نظام النافذة الواحدة "افق" وفقاً لمواصفات نظام EFTS	4- استخدام أنظمة الحاسوب الآلي

المادة (7)

نقاط الاتصال

وهم المعنين بمتابعة تنفيذ بنود هذه الاتفاقية، والقيام بالمراجعة الدورية للاتفاقية بشكل سنوي او كلما دعت الحاجة الى ذلك، ودراسة المشكلات والعقبات التي تعيق تنفيذها، وضع حلول، واعداد التقارير اللازمة.

- من جانب الطرف الأول: مدير إدارة التراخيص الجمركية وخدمة العملاء.
- من جانب الطرف الثاني: مدير العمليات للشركة او من ينوب عنه.

المادة (8)

إجراءات الطوارئ في حال التوقف الممنهج او الفجائي لأنظمة الأطراف

- في حال قيام إدارة نظم المعلومات بالطرف الأول بالتوقف الممنهج للنظام لغاية الصيانة او الإصلاح تقوم هذه الإدارة بالتعيم على الطرفين بتاريخ ووقت توقف النظام وال فترة الزمنية المطلوبة لإعادة تشغيله.
- في حال قيام الطرف الثاني بالتوقف الممنهج للنظام، يتم اخطار الطرف الأول عبر البريد الالكتروني وتحديد الوقت والتاريخ وال فترة الزمنية المطلوبة لإعادة تشغيله.
- في حال التوقف الفجائي للنظام يقوم الطرف الذي لديه المشكلة بإخطار الطرف الآخر عن طريق البريد الالكتروني ويعمل على حل مشكلة التوقف بأسرع وقت ممكن.

مادة (9)

سرية المعلومات

يحافظ الطرفان على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها بموجب تنفيذ هذه الاتفاقية وعدم افشاءها للغير إذا كان القانون يوجب ذلك، في ضوء المشروعية القانونية ومراجعة شئون الجمارك للحصول على موافقة خطية وفق الضوابط والاحكام.



مادة (10)

تسوية الخلافات

أي خلاف ينشأ بسبب تنفيذ هذه الاتفاقية يتم تسويته ودياً بين الطرفين، وفي حال تعذر وجود حل يقبله الطرفان، يتم البت فيه بموجب نظام "قانون الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي" والقوانين النافذة.

مادة (11)

سريان الاتفاقية والاعتماد

يجوز تعديل كل أو بعض بنود واحكام هذه الاتفاقية بناءً على طلب من أحد الطرفين وموافقة الطرف الآخر وبما يتفق مع احكام القانون. حررت هذه الاتفاقية من نسختين اصليتين باللغة العربية وسلم كل طرف نسخة منه للعمل بموجبها من تاريخ التوقيع.

مادة (12)

التوقيع

وقع نيابة عن الطرفين بهذه الاتفاقية كل من:



الطرف الثاني
عن/بنفت ش.م.ب.م
السيد/ عبد الواحد جناحي
الرئيس التنفيذي



الطرف الأول
عن/ شئون الجمارك
احمد بن حمد بن احمد آل خليفة

