

خدمات المؤسسة من Microsoft

وصف الخدمات

أكتوبر 2021

جدول المحتويات

1	حول هذا المستند	1
1	الخدمات الاحترافية من Microsoft	2
1	2.1 خدمات التخطيط	1
1	2.2 خدمات التنفيذ	1
1	2.3 خدمات الصيانة	1
1	2.4 خدمات التحسين	1
1	2.5 خدمات التعليم	1
2	الخدمات الاستشارية	3
2	3.1 كيفية الشراء	2
2	3.2 الخدمات الاستشارية المخصصة	2
3	3.3 الخدمات الاستشارية في حزمة	3
3	3.4 وصف الخدمات	3
3	3.4.1 خدمات التخطيط	3
4	3.4.2 خدمات التنفيذ	4
4	3.4.3 خدمات التحسين	4
4	3.5 إخلاء المسؤولية والقيود	4
5	3.6 مسؤولياتك	5
6	خدمات الدعم	6
6	4.1 كيفية الشراء	6
6	4.2 أوصاف الحزمة	6
6	4.2.1 الحزم عبر المؤسسة	6
7	4.2.2 الحلول المحسنة	7
7	4.3 وصف الخدمات	7
7	4.3.1 الخدمات الوقائية	7
9	4.3.2 إدارة تقديم الخدمة	9
11	4.3.3 الخدمات التفاعلية	11
13	4.4 الخدمات المحسنة	13
13	4.4.1 هندسة الدعم المخصصة	13
14	4.4.2 Premier Ultimate	14
14	4.4.3 دعم من الطبقة الثالثة	14
14	4.5 الحلول المحسنة	14
15	4.5.1 الدعم للمهام الحرجة	15
15	4.5.2 الاستجابة السريعة	15
16	4.6 حلول دعم الشريك	16

16	4.7 حلول الدعم العام:
17	4.8 البنود والشروط الإضافية
19	4.9 مسؤولياتك

1 حول هذا المستند

يوفر لك وصف الخدمات الخاص بخدمات المؤسسة من Microsoft معلومات عن الخدمات الاحترافية المتوفرة للشراء من Microsoft.

الرجاء الإلمام بأوصاف الخدمات التي تشتريها، بما في ذلك أي متطلبات أساسية وإخلاء المسؤولية والقيود علاوةً على المسؤوليات المنوطة بك. يتم إدراج الخدمات التي تشتريها في أمر عمل خدمات المؤسسة (أمر العمل) الخاص بك أو بيان خدمات آخر معمول به يشير إلى هذا المستند ويتضمنه.

ليست كل الخدمات المدرجة في هذا المستند متاحة عالمياً. للاطلاع على التفاصيل حول الخدمات المتوفرة للشراء في موقعك، الرجاء الاتصال بممثل خدمات Microsoft الذي تتعامل معه. تخضع الخدمات المتاحة للتغيير.

2 الخدمات الاحترافية من Microsoft

تساعدك الخدمات الاحترافية من Microsoft في تسريع الحصول على قيمة الأعمال من استثماراتك في مجال التقنية. تتوفر هذه الخدمات أثناء مراحل التخطيط والتنفيذ والصيانة والتحسين خلال دورة حياة تقنياتك وتقدم هذه الخدمات حلول البيانات والتنقل والإنتاجية والحوسبة لبنيته الأساسية الخاصة بتقنية المعلومات سواءً أكانت محلية أو على السحابة أو مختلطة. تعمل Microsoft على توفير خدمات وقائية في الفئات التالية:

2.1 خدمات التخطيط

توفر خدمات التخطيط تقييمات ومراجعات لبنيته الأساسية الحالية وليبياناتك وبيئة التطبيقات والأمان وهذا لمساعدتك في وضع خطط المعالجة أو الترقية أو الترحيل أو النشر أو تنفيذ أحد الحلول بناءً على ما تريده من نتائج.

2.2 خدمات التنفيذ

توفر خدمات التنفيذ الخبرة الفنية وخبرة إدارة المشروعات للإسراع في تصميم ونشر وترحيل وترقية وتنفيذ الحلول التقنية من Microsoft.

2.3 خدمات الصيانة

تساعد خدمات الصيانة في الحيلولة دون وقوع مشكلات في بيئة Microsoft وتتم عادةً جدولتها قبل تقديم الخدمة لضمان توفر الموارد.

2.4 خدمات التحسين

تركز خدمات التحسين على أهداف الاستخدام الأمثل لاستثمارات العميل في مجال التقنية. تشمل هذه الخدمات الإدارة عن بعد للخدمات السحابية وتحسين اعتماد المستخدمين النهائيين على إمكانات منتجات Microsoft وضمان توفر الأمان القوي وحالة الهوية السليمة.

2.5 خدمات التعليم

توفر خدمات التعليم التدريب الذي يساعد في تطوير المهارات الفنية والتشغيلية لموظفي الدعم بمؤسستك من خلال التعليمات التي تتاح في مقر العمل أو عبر الإنترنت أو حسب الطلب.

3 الخدمات الاستشارية

الخدمات الاستشارية لخدمات المؤسسة (الخدمات الاستشارية) هي مشاركات مستندة إلى المشروع لتقديم الخدمات المتعلقة بتخطيط الحلول وتنفيذها واعتمادها، وتسرع هذه الحلول الحصول على القيمة التي يحققها العملاء من استثماراتهم في تقنية المعلومات. تتناول هذه المشاركات خدمات، اعتمادًا على منتجات وتقنيات Microsoft، متعلقة بالإستراتيجية الرقمية والهندسة والتخطيط والترقيات والترحيل والنشر وتطوير التطبيقات وحلول رؤى البيانات.

3.1 كيفية الشراء

تتوفر الخدمات الاستشارية إما كمشاركات مخصصة مستندة إلى المشروع ومحددة النطاق، أو كخدمات في حزمة محددة النطاق مسبقًا وهذا حسب المذكور أدناه:

الخدمة	التعريف
الخدمات الاستشارية المخصصة	اشترك مخصص بنطاق معين من الخدمات و/أو المخططات الزمنية و/أو المراحل الرئيسية لحلول فريدة حسب العميل.
الخدمات الاستشارية في حزمة	اشترك في تسليمات محددة النطاق مسبقًا لتعالج العديد من سيناريوهات العمل الشائعة.

المفتاح: يشير إلى العناصر التي قد تراها مدرجة في أمر عملك.

3.2 الخدمات الاستشارية المخصصة

يوجد أدناه حلول الخدمات المخصصة المتاحة. يتم ذكر تفاصيل نطاق الخدمات الاستشارية المخصصة في أمر عمل خدمات المؤسسة (ESWO) أو بيان العمل (SOW).

التطبيقات والبنية الأساسية - تعد حوسبة مجموعة النظراء أساسية لتمكين التحويل الرقمي لأي مؤسسة.

تساعد خدمات التطبيقات الحديثة المقدمة من Microsoft على تقليل مدة الحصول على القيمة وفي الوقت نفسه الحد من المخاطر عند عصرنة التطبيقات وإدماجها والاستفادة من السحابة للمساعدة على إشراك العملاء من خلال عدة قنوات ومن أي جهاز.

عن طريق خدمات Cloud Productivity Solutions، تساعد المؤسسات على تخطيط وتنفيذ وبناء التجارب التي تحسن التواصل، والتعاون، وترسخ علاقات العملاء لتكوين رؤى أعمال تمكن المؤسسات من تحقيق القيمة الكاملة من استثمارهم في Office 365.

البيانات والذكاء الاصطناعي (AI) - العملة الأساسية للشركات الحديثة هي القدرة على تحويل البيانات إلى ذكاء اصطناعي، الأمر الذي يحقق ميزة تنافسية.

تساعد حلول رؤى الأعمال من Microsoft المطورين والمؤسسات لتصبح مُركزة على الذكاء الاصطناعي من خلال الإشراف الشامل لتصور وتنفيذ ودعم الحلول الخاصة بمؤسسات الأعمال ومؤسسات تقنية المعلومات التي تستخلص الرؤى من البيانات باستخدام منتجات منها Azure Database Power BI، و Office، و SQL Server.

تطبيقات الأعمال - تعمل المساعدة باستخدام تطبيقات الأعمال التي تُشكّل جزءًا من بيئة بيانات متصلة، على تمكين الذكاء الاصطناعي وذكاء الأعمال، كما تساعد في الوقت نفسه على تحويل وظائف الأعمال الحرجة إلى تنسيق رقمي، بما في ذلك مبيعات العلاقات، وعمليات الأشخاص والمواهب، وعمليات التشغيل، وخدمة العملاء.

تقدم Microsoft مجموعة من الخدمات الاستشارية لـ Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement والتي تؤدي إلى زيادة نطاق المبيعات والخدمة والتسويق لمساعدة العملاء على تحويل العلاقات إلى إيرادات من خلال استخدام الذكاء الرقمي في كل صفة. وتساعد الخدمات الاستشارية لـ Microsoft Dynamics 365 Unified Operations العملاء على تسريع النمو من خلال تحسين العمليات واتخاذ القرارات في الوقت الفعلي واستنادًا إلى البيانات على النطاق العالمي.

مكان العمل الحديث - كجزء من تحويل مكان العمل، تعد Microsoft قادرة على مساعدة بيئتك على التوافق مع إيقاع العمل، مع إتاحة الأدوات لكل محترف في العمل ليكون أكثر إنتاجية.

تمكّن عروض خدماتنا الاستشارية للأجهزة والتنقل قادة الأعمال وقادة تقنية المعلومات من تطوير وتنفيذ إستراتيجيات إدارية للأجهزة والتنقل على مستوى المؤسسة حيث تهدف هذه الإستراتيجيات إلى تعميق وإثراء الروابط مع الموظفين والعملاء.

خدمات البنية الأساسية لـ Datacenter وللحماية تتكامل أيضًا مع التقنية والأشخاص والعمليات لمساعدة أقسام تقنية المعلومات على تحويل مراكز البيانات إلى أصول أعمال إستراتيجية، مخصصة حسب احتياجات أعمالهم. وبالإضافة إلى خدمات الأمان والهوية، فنحن نوفر أيضًا إستراتيجيات وحلولاً تساعد على فهم حماية البنية الأساسية الخاصة بتقنية المعلومات وحماية التطبيقات والبيانات من التهديدات الداخلية والخارجية.

3.3 الخدمات الاستشارية في حزمة

تقدم Microsoft الخدمات الاستشارية لكثير من سيناريوهات العمل الشائعة المستندة إلى تجربة في تخطيط ونشر وتنفيذ منتجات Microsoft وتقنياتها وعملياتها. يتم تقديم الخدمات الواردة أدناه في نطاق عمل محدد مسبقًا بمدة زمنية ثابتة وسعر مقترن.

3.4 وصف الخدمات

3.4.1 خدمات التخطيط

﴿ الخدمات الهندسية: تقييم لأهداف اعتمادك على الخدمات عبر الإنترنت حيث يوفر هذا التقييم التوجيه والتخطيط والمعالجة. ويساعد هذا التقييم على تحقيق مزيد من التوافق بين فرقك وبينتك مع أفضل ممارسات هيكلية الخدمات عبر الإنترنت.

﴿ برنامج الخدمات الاستشارية الرقمية: تجمع الخدمات الاستشارية الرقمية بين الاستشارات الرقمية في المجال وخبرة الأعمال المكتسبة من تجارب Microsoft وإستراتيجيات الابتكار لتمكين المؤسسات من الوصول إلى ما تصبو إليه من الطموحات الرقمية. لقد أوجدت الشراكة مع العملاء والمستشارين الرقميين برنامجًا من التغييرات أدى إلى بناء العمل الرقمي.

يمكن شراء الخدمات الاستشارية في حزم مكونة من مشاركات تبلغ 200 ساعة و400 ساعة و800 ساعة و1600 ساعة تقريبًا مع مستشار بدوام جزئي أو بدوام كامل. إن فريق تسليم الخدمات من Microsoft - ويشمل الموارد ذات الصلة من مراكز التميز الخاصة بخدمات Microsoft - يمكنه إكمال التقديم بخبرته الموضوعية أو تقديم النصيحة العملية الموصى بها وتوجيهات محددة حول تقنيات Microsoft.

بالإضافة إلى هذا، فيما يلي حزم الاشتراك في الخدمات الاستشارية الرقمية المتاحة:

﴿ حزم الاستشارات الرقمية الجاهزة: مشاركة تحت إشراف مستشار رقمي وتركز على تصميم العمل و عملية التغيير لقيادة التحويل الرقمي كجزء من طرازات العمل المتطورة للعميل.

﴿ إثبات المبدأ: مشاركة تقدم الدليل الذي يُمكن العميل من تقييم جدوى الحل الفني المقترح. يمكن أن يكون الدليل في شكل نماذج أولية للعمل ومستندات وتصميمات، لكنها عادةً ليست تسليمات جاهزة للإنتاج.

﴿ تخطيط الحلول: مهام تساعدك وترشدك خلال تنفيذ التخطيط الخاص بعمليات نشر تقنيات Microsoft في البيئة المحلية أو بيئة السحابة أو البيئة المختلطة. كما تشمل هذه الخدمات تقييمًا للتصميم أو الأمان أو عمليات تشغيل تقنية المعلومات أو إدارة التغيير في تقنيات Microsoft للمساعدة على تخطيط تنفيذ حلك التقني لتحقيق ما تريده من نتائج. وفي نهاية الخدمة، تتلقى تقريرًا يحتوي على التقييم الفني وخطة تنفيذ الحل.

﴿ خدمات تخطيط نشر أدوات المطور (DTDPS): الهدف منها مساعدة المؤسسات في تخطيط عمليات نشر Visual Studio تخطيطًا فعالاً. يمكن استخدام هذه المهام للمساعدة في وضع خطة نشر وإستراتيجيات نشر تتعلق باستخدام Visual Studio.

﴿ خدمات تخطيط نشر Azure للسحابة العامة (AZDPS): مهام متعددة الأيام تتضمن التدريب والعروض التوضيحية وتخطيط النشر. تركز على حلول تخزين Azure أو ترحيل التطبيقات إلى خدمات البنية الأساسية لـ Microsoft Azure أو تنفيذ تنقل المؤسسة أو تنفيذ Microsoft Operations Management Suite أو تنفيذ سيناريوهات التطوير والاختبار على أجهزة Microsoft Azure الظاهرية.

﴿ خدمات تخطيط النشر على سطح المكتب (DDPS): خدمات تخطيط النشر تقدم مجموعة كبيرة من أدوات التخطيط وأنشطة مهام محددة مسبقًا تركز على كيفية نشر Office 365 أو Office أو Windows.

﴿ خدمات تخطيط نشر (DYDPS) Dynamics ﴾: خدمات تخطيط خاصة بالتنفيذ أو الترقية إلى Microsoft Dynamics CRM (إدارة علاقات العملاء) أو Dynamics CRM Online أو تنفيذ أحد حلول تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من خلال Microsoft Dynamics AX.

﴿ خدمات تخطيط نشر Skype for Business و Exchange (S و EDPS): نظرًا لأنها مصممة لمساعدة المؤسسات في وضع خطط نشر Skype for Business أو Exchange، فإن هذه الخدمات تقدم تخطيط النشر للجوانب الهندسية والتشغيلية في Microsoft Skype for Business أو Microsoft Exchange.

﴿ إدارة السحابة الخاصة وخدمات تخطيط نشر الظاهرية (PVDPS): مصممة للمساعدة على التخطيط لعمليات نشر فعالة لـ Systems Center، و Windows Server، و Hyper-V. وتوفر هذه المشاركات مجموعة كبيرة من خدمات التخطيط الخاصة بالترقيات وعمليات الترحيل وتسريع الإدارة وعمليات نشر الظاهرية بالإضافة إلى تنفيذ إدارة موحدة للأجهزة.

﴿ خدمات تخطيط نشر (SSDPS) SQL Server ﴾: تتوفر الخدمات في مهام متعددة الأيام تركز على أنشطة مثل الترقية إلى SQL Server ونشر SQL Server Business Intelligence والترحيل إلى SQL Server.

﴿ خدمات تخطيط نشر (SDPS) SharePoint ﴾: لأنها تركز على تقديم مهام حول تخطيط نشر SharePoint و SharePoint Online، فإن هذه الخدمات تتضمن تخطيط Office 365 FastTrack و Project and Portfolio management (PPM) وتخطيط نشر SharePoint.

﴿ تجربة المستخدم: خدمات لتقديم تجربة مستخدم للتطبيقات الخاصة بأعمالك حيث تجمع هذه التجربة بين الخبرة في الألواح القصصية ورسومات الحركة والبحوث الإثنوغرافية والتحليل الشخصي وتحليل السيناريو وإستراتيجية تجربة المستخدم وتصميم تجربة المستخدم والتصميم المرئي وتطوير واجهة المستخدم واختبار الصلاحية واعتبارات إمكانية الوصول.

3.4.2 خدمات التنفيذ

﴿ إدارة المشروعات: خدمة لتوفير الإدارة والإشراف على برنامج المشروع أو المشاركة لضمان نجاح التسليم.

﴿ هندسة الحل: خدمة لتوفير الهندسة والتصميم للحل الخاص بك استنادًا إلى هندسات مرجعية من تقنيات Microsoft.

﴿ تقديم الحل: خدمة لتقديم التنفيذ الفني بما في ذلك التطوير والتكوين والترحيل والترقية والنشر للحل اعتمادًا على تقنيات Microsoft ودمجها ضمن بيئات العميل.

3.4.3 خدمات التحسين

﴿ خدمات الاعتماد: توفر خدمات الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك على تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم المشورة بشأن وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها فيما يتعلق بجانب الأشخاص من التغيير. ويمكن للعملاء الوصول إلى الموارد عن طريق الخبرة والمعرفة والممارسات ذات الصلة التي توصي بها Microsoft لدعم برنامج اعتمادهم.

﴿ إدارة خدمات تقنية المعلومات: مجموعة من الخدمات المصممة بهدف مساعدتك على تطوير بيئة تقنية المعلومات القديمة باستخدام وسائل عصرية لإدارة الخدمات والتي تُمكن الابتكار والمرونة والجودة وتحسينات التكاليف التشغيلية. يمكن تقديم خدمات إدارة تقنية المعلومات العصرية من خلال جلسات استشارية أو ورش عمل عن بُعد أو في الموقع للمساعدة على ضمان تطوير عمليات المراقبة وإدارة الحوادث ومكتب الخدمة لإدارة ديناميكية الخدمات القائمة على السحابة عند نقل تطبيق أو خدمة إلى السحابة.

﴿ خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft أربعة مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل، وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الآمنة. تساعد خدمات الأمان العملاء في فهم كيفية حماية بنيتهم الأساسية لتقنية المعلومات والتطبيقات والبيانات وابتكارها في مقابل التهديدات الداخلية والخارجية.

3.5 إخلاء المسؤولية والقيود

يعتمد تقديمنا للخدمات على إخلاء المسؤولية والقيود التالية:

- تتألف الخدمات الاستشارية الرقمية من النصح والإرشاد فقط وذلك فيما يتعلق بنشر تقنيات Microsoft واستخدامها.

- تراخيص المنتج غير مشمولة في الخدمات الاستشارية ويجب شراؤها بشكل مستقل.
- لا تشمل الخدمات الاستشارية الرقمية على نشر المنتج أو حل المشاكل أو الحصول على دعم بشأن إصلاح الأعطال، أو مراجعة رمز مصدر غير تابع لـ Microsoft، أو الاستشارات الفنية أو الهندسية التي تتجاوز الخدمات الموضحة أعلاه.
- بالنسبة لأي تعليمة برمجية مصدر غير تابعة لـ Microsoft، تقتصر خدماتنا على تحليل البيانات الثنائية فقط، مثل تفريغ العملية أو تتبع مراقب شبكة الاتصال.
- عندما تكون زيارات مهندسي Microsoft وموارد فريق تقديم الخدمات للموقع باتفاق متبادل ولا يتم دفع تكلفتها مسبقًا، فإنك ستحاسب على تكاليف المعيشة والسفر المعقولة.
- تقدم شركة GitHub, Inc.، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، أي خدمات استشارية تم شراؤها من شركة GitHub. وبصرف النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، فإن بيان خصوصية GitHub المتوفر على https://aka.ms/github_privacy وملحق حماية البيانات ومستند الأمان لشركة GitHub الموجودين على https://aka.ms/github_dpa سينطبقان على مشترياتك من خدمات GitHub الاستشارية.

3.6 مسؤولياتك

- يعتمد نجاح المهام الاستشارية وأداء التزاماتنا على مشاركتك طوال المدة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
- مدى توافر الممثلين التابعين لك وطاقتهم عمل تكنولوجيا المعلومات والموارد، بما في ذلك الأجهزة والبرامج والاتصال بالإنترنت ومساحة المكتب.
 - قيامك بتوفير معلومات دقيقة وكاملة في الوقت المناسب على النحو المطلوب من جانب فريق تقديم الخدمات.
 - الوصول إلى معلومات تخص مؤسستك.
 - إكمال المسؤوليات المسندة إليك في الوقت المناسب وبفاعلية.
 - القرارات والموافقات المتخذة من قبل ادارتك الإدارة في الوقت المناسب.
 - دفع مصاريف السفر والنفقات التي يتكبدها الموظفون أو المتعهدون.

4 خدمات الدعم

خدمات دعم Microsoft Premier (خدمات الدعم) عبارة مجموعة من الخدمات الشاملة لدعم المؤسسة والتي تقلل التكاليف وتعزز الإنتاجية وتستخدم التقنية في تحقيق فرص أعمال جديدة خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تشمل خدمات الدعم:

- خدمات وقائية تساعد في صيانة وتحسين حالة البنية الأساسية لتقنية المعلومات وعمليات التشغيل.
- إدارة تقديم الخدمات لتسهيل التخطيط والتنفيذ
- خدمات حل المشكلات على مدار الساعة مرتبة حسب الأولوية لتوفير الرد السريع وتقليل وقت التعطل

4.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أو خدمات منفصلة بموجب اتفاقية دعم حالية باستخدام أمر عمل خدمات المؤسسة، حسب المذكور أدناه:

التعريف	الخدمة
مجموعة من الخدمات التي توفر الدعم لجميع منتجات Microsoft التجارية المدعومة والخدمات عبر الإنترنت أو أي منهما يكون مستخدماً داخل مؤسستك. تتوفر خيارات حزمة ثابتة وقابلة للتكوين.	الحزم عبر المؤسسة
حزمة من خدمات الدعم التي تغطي أحد منتجات Microsoft بعينه أو نظام تكنولوجيا المعلومات للتعامل. تتوفر مع الحزمة القابلة للتكوين.	حزم الحل المحسن

4.2 أوصاف الحزمة

4.2.1 الحزم عبر المؤسسة

تشتمل خيارات الحزم عبر المؤسسة على ما يلي: قابلة للتكوين (مصممة لتلبية متطلباتك) أو حزم ثابتة (خدمات محددة مسبقاً).

حزمة قابلة للتكوين

يتم تخصيص حزمة دعم من البنود المدرجة أعلاه لتلبية متطلباتك.

الخدمات المتوفرة	البند
الخدمات الموضحة في البند 4.3.1 "الخدمات الوقائية" متوفرة للتضمين في حزمة الدعم.	الخدمات الوقائية
مضمنة في جميع الحزم.	إدارة تقديم الخدمة
يتم تخصيص نموذج تقديم الخدمات ومستوى الخدمة كما هو موضح في البند 4.3.2 "إدارة تقديم الخدمات".	
الخدمات الموضحة في البند 4.3.3 "الخدمات التفاعلية" متوفرة لتضمينها في حزمة الدعم.	الخدمات التفاعلية
الخدمات الإضافية، الموضحة في البند 4.4 "الخدمات المحسنة" يمكن تضمينها في حزمة الدعم.	الخدمات المحسنة

الحزمة الثابتة

حزمة من خدمات الدعم محددة على مستوى الإدخال لمدة عام واحد

الخدمات المشمولة	البند
عدد واحد "برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة"	الخدمات الوقائية
يتم تضمين مستوى خدمة أساسي Core، وتقديمه من خلال نموذج مجمع، وذلك كما هو موضح في البند 4.3.2 "إدارة تقديم الخدمات".	إدارة تقديم الخدمة
ما يصل إلى 20 ساعة من "دعم حل المشكلات"	الخدمات التفاعلية

4.2.2 الحلول المحسنة

تغطي حزم الحلول المحسنة أحد منتجات Microsoft بعينه أو نظام تقنية المعلومات للعميل، وفيما يلي ستجد الخدمات المتوفرة.

الوصف	البند
توفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي ترد ضمن حل (حلول) أعمال المهام الحرجة واردة في البند 4.5.1 "الدعم للمهام الحرجة"	الدعم للمهام الحرجة
توفر دعمًا تفاعليًا سريعًا للخدمات السحابية الخاصة بك ويتم تناولها في القسم 4.5.2 "الاستجابة السريعة"	الاستجابة السريعة

4.3 وصف الخدمات

تم بيان البنود التي تم جمعها لتكوين حزمة دعم Premier الخاصة بك في هذا البند.

4.3.1 الخدمات الوقائية

تساعد الخدمات الوقائية على الحيلولة دون وقوع مشكلات في بيئة Microsoft. ولضمان توفر الموارد وتقديمها خلال فترة سريان خدمات أمر العمل المعمول به، ينبغي جدولة الخدمات الوقائية في الوقت المناسب. وتتوفر الخدمات الوقائية التالية كما هو موضح أدناه أو تكون مفصلة في أمر العمل لديك.

خدمات التخطيط

إثبات المبدأ: مشاركة تقدم الدليل الذي يُمكن العميل من تقييم جدوى الحل الفني المقترح. يمكن أن يكون الدليل في شكل نماذج أولية للعمل ومستندات وتصميمات، لكنها عادةً ليست تسليمات جاهزة للإنتاج.

خدمات التنفيذ

خدمات تجهيز الخدمة: مشاركة مباشرة مع أحد موارد Microsoft لتوفير المساعدة بشأن النشر أو الترحيل أو الترقية أو تطوير الميزات. ويمكن أن يشمل ذلك على المساعدة على التخطيط والتحقق من إثبات مفهوم أو حمل عمل الإنتاج باستخدام منتجات Microsoft.

خدمات الصيانة

برنامج التقييم: تقييم حول التصميم أو التنفيذ الفني أو عمليات التشغيل أو إدارة تغيير تقنيات Microsoft في مقابل ممارسات Microsoft الموصى بها. في ختام التقييم، سوف يعمل المورد من Microsoft بشكل مباشر معك لإصلاح المشكلات المحتملة وتوفير تقرير يحتوي على التقييم التقني لبيئتك، والذي قد يشمل على خطة إصلاح.

اختبار السلامة: مراجعة تنفيذ تقنية Microsoft مقابل الممارسات الموصى بها. يُخطط مورد Microsoft معك لمهمة اختبار السلامة، ويُجري المراجعة وتحليل البيانات ويقدم تقرير فور الانتهاء منه.

التقييم بدون اتصال: تقييم تلقائي لتنفيذ تقنية Microsoft، من خلال البيانات التي يجري جمعها عن بُعد أو من قبل مورد Microsoft الموجود في موقعك. البيانات التي تم جمعها يتم تحليلها من قبل Microsoft باستخدام أدوات موجودة في مكان العمل، ونقوم بتزويدك بتقرير حول نتائج بحثنا وتوصيات المعالجة.

المراقبة الوقائية: تقديم توصيات وأدوات مراقبة العمليات الفنية لضبط عمليات إدارة أحداث الخوادم. تساعد هذه الخدمة على إنشاء مصفوفات الأحداث وإجراء مراجعات للحادثة الرئيسية وإنشاء تصميم لفريق هندسة مستدام.

برامج العمليات الوقائية (POP): مراجعة مع موظفك حول التخطيط أو التصميم أو التنفيذ أو العمليات التشغيلية مقابل ممارسات Microsoft الموصى بها. تُنفذ هذه المراجعة إما بالموقع أو عن بعد من خلال أحد موارد Microsoft.

برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة): تقييم تلقائي لتنفيذ تقنية Microsoft، مع البيانات التي تم جمعها عن بُعد. يتم تحليل البيانات المجمعة من قبل Microsoft لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات الإصلاح.

برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة Plus (برنامج RAP كخدمة Plus): يتم تقديم برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة وتتبعه ورشة عمل مخصصة لتحسين النظام في موقعك (لمدة تصل إلى يومين) تركز على تخطيط المعالجة ونقل المعرفة.

خدمات التحسين

خدمات الاعتماد: توفر خدمات الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك على تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم الدعم من أجل وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها فيما يتعلق بجانب الأشخاص من التغيير. ويمكن للعملاء الوصول إلى الموارد عن طريق الخبرة والمعرفة والممارسات ذات الصلة التي توصي بها Microsoft لدعم برنامج اعتمادهم.

خدمات تركز على التطوير: خدمات متاحة لمساعدة موظفك في بناء ونشر ودعم التطبيقات المضمنة مع تقنيات Microsoft.

إدارة خدمات تقنية المعلومات: مجموعة من الخدمات المصممة بهدف مساعدتك على تطوير بيئة تقنية المعلومات القديمة باستخدام وسائل عصرية لإدارة الخدمات والتي تُمكن الابتكار والمرونة والجودة وتحسينات التكاليف التشغيلية. يمكن تقديم خدمات إدارة تقنية المعلومات العصرية من خلال جلسات استشارية أو ورش عمل عن بُعد أو في الموقع للمساعدة على ضمان تطوير عمليات المراقبة وإدارة الحوادث ومكتب الخدمة لإدارة ديناميكية الخدمات القائمة على السحابة عند نقل تطبيق أو خدمة إلى السحابة. قد تكون إدارة خدمات تقنية المعلومات أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية وقد يتم تحديدها في ملحق ويشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

خدمات المعامل: متى كان ذلك متوافقاً في موقعك الجغرافي، تتيح Microsoft لك إمكانية الوصول إلى منشأة معملية لمساعدتك في القيام بأنشطة تطوير منتجات Microsoft وتقييم أدائها واختبارها وكذلك في وضع نماذج أولية لها وترحيلها.

خدمات المعالجة: مهمة مباشرة مع أحد موارد Microsoft لمعالجة النتائج التي تم التوصل إليها في أثناء خدمة التقييم. يتم تحديد مدة كل مهمة بالأيام في أمر العمل الخاص بك ويتم تقديمه بالشراكة مع الطاقم الهندسي.

خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft أربع مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل، وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الآمنة. تساعد خدمات الأمان العملاء في فهم كيفية حماية بنيتهم الأساسية لتقنية المعلومات والتطبيقات والبيانات وابتكارها في مقابل التهديدات الداخلية والخارجية. قد تكون خدمات الأمان أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية وقد يتم تحديدها في ملحق ويشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

خدمات التعليم

المحاضرات التثقيفية: خدمات تفاعلية قصيرة، تكون عادة جلسات ليوم واحد، تتناول موضوعات حول المنتجات والدعم تقدم في صورة محاضرة ومناقشة يديرها مورد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصياً أو عبر الإنترنت.

التعليم حسب الطلب: خدمة باشتراك تمنح الوصول إلى مجموعة من مواد التدريب عبر الإنترنت من مكتبة ورشة العمل التي تُعدها Microsoft. يتم بيع الاشتراكات على أساس المقعد الواحد.

نشرات الويب: جلسات التعليم التي تستضيفها Microsoft، والمتوفرة حول مجموعة كبيرة من موضوعات الدعم وتقنيات Microsoft، التي يتم تقديمها عن بُعد عبر الإنترنت. يمكن شراء نشرات الويب على أساس الحضور أو كعملية تقديم مخصصة لمؤسستك، وذلك كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك.

ورش العمل: جلسات تدريب تقنية متقدمة، تتوفر حول مجموعة واسعة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم ويقدمها أحد موارد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصيًا أو عبر الإنترنت. يمكن شراء ورش العمل على أساس الحضور أو كعملية تقديم مخصصة لمؤسستك، وذلك كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. لا يمكن تسجيل ورش العمل دون إذن كتابي صريح من Microsoft.

الخدمات الوقائية المخصصة: مهمة مع موظفينا لم يتم ذكرها في هذا المستند والغرض منها تقديم الخدمات، بناء على توجيهك، شخصيًا أو عبر الإنترنت. ويتم قياس هذه المهام وتسعيرها بالأيام. إن مجالات التركيز للخدمات الوقائية المخصصة هي كما يلي:

- خدمات الصيانة
- خدمات التحسين
- خدمات التعليم

مساعدة الدعم: يجوز بيع الخدمات الوقائية ككمية من ساعات مساعدة بشأن الدعم. يمكن مبادلة هذه الساعات بخدمة واحدة أو أكثر من الخدمات الوقائية الموضحة أعلاه، والأسعار الحالية المقدمة من ممثل خدمات Microsoft الذي تتعامل معه. بعد جدولة الخدمة الوقائية، سنقوم باستقطاع عدد ملائم من ساعات المساعدة بشأن الدعم من رصيدك، وتقريبها إلى أقرب عدد من الساعات، بما يغطي قيمة الأجر اليومي أو الرسوم الثابتة للخدمة. إن طلبت نوعًا من أنواع خدمة مساعدة الدعم ورغبت في استبداله بنوع آخر، فيجوز لك استخدام الساعات التي تم شراؤها بالفعل مع هذه الخدمة البديلة متى توفرت وبالاتفاق مع مدير تقديم الخدمة.

المسرّع الاستباقي: خدمة قائمة على الموارد من Microsoft تتكون من مجموعة من الأنشطة محددة النطاق لمساعدتك في تحقيق نتيجة فنية أو تجارية بناءً على الأهداف المحددة وذلك من أجل تلافي مخاطر التوزيع أو زيادة التوفر أو تحسين أداء الحلول. وباستخدام نهج برنامجي، يحدد مورد Microsoft مجموعة الأنشطة اللازمة للمشاركة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحليل فروق العملاء، والتأهيل، والتحسين، ونقل المعرفة، والتحقق من التصميم، وخطة التنفيذ.

4.3.2 إدارة تقديم الخدمة

إدارة تقديم الخدمة

يجري تنسيق كل حزم دعم Premier وبدؤها من جانب مدير تقديم الخدمة. فيما يحص بدعم Premier للمطورين والحزم المرتكزة على المطورين، يتم توفير إدارة تقديم الخدمة بواسطة مورد إدارة التطبيق الذي يمتلك خبرة واسعة في صناعة التطوير وفهم تقنيات المطور. وقد يتم تنقيح تقديم الخدمة وفقًا لنموذج تقديم الخدمة ومستوى الخدمة والموقع الجغرافي. إذا لم ينص على خلاف ذلك في أمر العمل الخاص بك، يكون نموذج التقديم مخصصًا ويكون مستوى الخدمة هو الأساسي.

نموذج التقديم

البند	التعريف
مُجمع	يُنْفَذ عبر مجموعة من الأفراد عن بُعد
معين	يُقدَّم على أساس الدوام الجزئي، سواء في الموقع أو عن بُعد، من خلال شخص محدد يقدم أيضًا خدمات لعملاء دعم Microsoft Premier آخرين.
مخصص	يُقدَّم، سواء في الموقع أو عن بُعد، من خلال شخص محدد يركز فقط على عميل دعم Microsoft Premier واحد.

مستوى الخدمة

التعريف	البند
يشتمل على التنسيق العام، بجانب مقدمة عن الخدمة وتخطيط تقديم الخدمة ومراجعاتها وتوجيه دعم هام بشأن الأمان وإدارة الأحداث وإدارة الأزمات وخدمات المعلومات وإدارة الاشتراك في الخدمة.	أساسي
يشتمل على جميع الخدمات الأساسية، بجانب التخطيط للمعالجة والتقييم المبدئي	قياسي
يشتمل على جميع الخدمات القياسية، بجانب معرفة دورة حياة منتجات Microsoft وخدماتها عبر الإنترنت وتحليل اتجاه الأحداث والتوجيه بشأنها، والإرشاد الموجه للعمليات.	ممتد

تفاصيل المجال

تتوفر الخدمات التالية للعملاء الذين يشتركون المستوى الأساسي من إدارة تقديم الخدمة:

مقدمة عن الخدمة: نظرة عامة على خدمات دعم Premier، وتشمل شرح كيفية تحديد الخدمات الوقائية والتخطيط لها وعرض كيفية تسجيل طلبات الدعم التفاعلية المساعدة مع الاستفادة من الأدوات المتوفرة.

التخطيط لتقديم الخدمة: تشمل خدمات دعم Premier خطة خدمة مخصصة لتحديد كيف ومتى يجري استخدام الخدمات بالتعاون مع فريقك في العمل وأولويات تقنية المعلومات، بما في ذلك رحلتك إلى السحابة الإلكترونية Cloud.

مراجعات الخدمة: نعمل بشكل متواصل على مراجعة الخدمات خلال الفترة الماضية، وإخطارك بما تم تقديمه وتحسينه، ومراجعة تعليقاتك ومناقشة أية إجراءات أو تعديلات قد تكون مطلوبة. تتألف عمليات المراجعة هذه من تقارير قياسية لحالة العمل ولقاءات ظاهرية أو ميدانية بشأن حالة العمل (إذا كان مصرحاً بالسفر إلى الموقع).

توجيه هام بشأن دعم الأمان: إخطار بتوفر نشرات أمان مهمة من Microsoft. إذا كان لديك مدير تقديم خدمة معين أو مخصص، فسيساعدك هذا المدير في تقييم أثر تلك لمعلومات على البنية الأساسية لتقنية المعلومات.

إدارة الأحداث: يقوم فريق تقديم الخدمة لدينا بالإشراف على أحداث الدعم لتقديم حلول سريعة وخدمات دعم عالية الجودة. قد يتضمن هذا تطوير خطط الاستجابة للحدث والتعرف على جهة الاتصال الرئيسية لتحديثات الحالة أثناء الأحداث وتيسير تحليل السبب الأساسي بعد وقوع الحدث. إذا كانت لديك خدمات عبر الإنترنت، فقد يتضمن هذا ملخصاً لسبب الحدث واتفاقية مستوى الخدمة (SLA).

إدارة الأزمات: تواصل واستجابة على مدار الساعة بشأن أصل المشكلة مع فريق تقديم خدماتك في أثناء الحالات التي تواجه فيها مشكلات حادة في العمل.

خدمات المعلومات: تقديم النشرات الإخبارية والمواقع الإلكترونية والموارد التي تركز على منتجات وخدمات Microsoft المتعلقة ببيئتك. قد يتضمن ذلك الدعم والمعلومات التشغيلية حول تقنيات Microsoft وأدوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها ومراجع مقالات قاعدة المعارف.

إدارة اشتراك الخدمة: بالنسبة للعملاء الذين لديهم خدمات عبر الإنترنت، قد يساعد مورد Microsoft في تصعيد المشكلات المتعلقة باشتراكات الخدمات عبر الإنترنت، ويرد على الأسئلة الخاصة بانتظام اتفاقية مستوى الخدمة وتقديم الحساب وإصدار الفواتير.

سيحصل العملاء الذين يشتركون المستوى القياسي من الخدمة على خدمات المستوى الأساسي، بالإضافة إلى الخدمات التالية:

التقييم المبدئي: تقييم استكشافي للتعرف على احتياجات الخدمة في بيئة عمليات تقنية المعلومات، مما يساعد في وضع خطة صالحة للتنفيذ من أجل الوصول إلى الوضع المأمول لعمليات تقنية المعلومات. بالنسبة إلى العملاء الذين لديهم خدمات عبر الإنترنت، يمكن لمدير تقديم الخدمة ترتيب الأمر لتحليل البنية الأساسية للموقع المطلوبة لاتصال المستخدمين بالخدمة عبر الإنترنت. إضافة إلى ذلك، سيعمل مدير تقديم الخدمة مع فريق العمل لديك لتوثيق المخاطر التي قد تؤثر على اتصالك واقتراح أساليب المعالجة المحتملة لتقليل المخاطر.

التخطيط للمعالجة: دمج عدد من الإجراءات لإدخال تحسين، وقد كشفت عن الحاجة إليه آخر عمليات تقييم وقائية تم إجراؤها. يجري توثيق تلك النتائج كتوجيه بشأن التحسين مع المعالجة المقترنة ضمن خطة الخدمة. وتجري عملية المتابعة من خلال عمليات مراجعة الخدمة المجدولة.

إدارة تقديم الخدمة في الموقع: يجري مدير تسليم الخدمة زيارات إلى الموقع وقد يتطلب الأمر تكلفة إضافية لكل زيارة. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

سيحصل العملاء الذين يشترطون المستوى الممتد من الخدمة على الخدمات المدرجة في المستويين الأساسي والقياسي، بالإضافة إلى الخدمات التالية:

تحليل اتجاه الأحداث والتوجيه بشأنها: مراجعة أو أكثر لمحفوظات الأحداث التي تعرضت لها مع التركيز على الجوانب المتعلقة بالأشخاص والعمليات والتقنيات ذات الأثر البالغ على العمل والمسجلة لدينا والتي تتصل بأي من تقنيات Microsoft المدعومة. وينتج عن المراجعة توصيات للقيام بأنشطة لتحسين العمليات، إضافة إلى ما يتعلق باستعداد الأفراد وإدخال تغييرات على التقنية، ويهدف ذلك كله إلى مساعدتك في تقليص تكاليف عمليات تقنية المعلومات.

الإرشاد الموجه للعمليات: سيتم تقديم المعلومات الأساسية حول العمليات الموصى بها.

4.3.3 الخدمات التفاعلية

تساعد الخدمات التفاعلية على حل المشكلات التي تقع في بيئة Microsoft لديك وعادة ما تُستهلك عند الطلب ويمكن أن تتضمن أي مجموعة من الخدمات التالية:

دعم حل المشكلات (PR): المساعدة على التعامل مع المشكلات ذات الأعراض المحددة التي تظهر أثناء استخدام منتجات Microsoft بما في ذلك استكشاف الأخطاء وإصلاحها فيما يتعلق بمشكلة أو رسالة خطأ أو وظيفة محددة لا تعمل على النحو المطلوب لمنتجات Microsoft. وتأتي تعريفات خطورة الحدث وأوقات استجابة Microsoft المبدئية المقدرة ومتطلبات التقديم موضحة بالتفصيل في "جدول: الاستجابة للأحداث".

يتم احتساب دعم حل المشكلات بنظام الساعة، والتي تخصم من الساعات المدفوعة سابقاً المقررة في أمر العمل الخاص بك إلا إذا قررنا أن المشكلة نتجت عن خلل في منتج في الدعم الأساسي. وفي حالة نفاذ الساعات المدفوعة مسبقاً أثناء معالجة مشكلة معينة، فسندعوك على المتأخرات ويتعين عليك شراء ساعات إضافية من دعم حل مشكلات قبل أن نستجيب لأية أحداث إضافية. وسنقوم، بناءً على طلبك، بالتعاون مع موردي تقنية تابعين لطرف ثالث للمساعدة في حل المشكلات المعقدة المتعلقة بالتنشغيل التفاعلي لمنتجات من إنتاج العديد من الموردين، على أن الطرف الثالث يتحمل مسؤولية دعم المنتج الخاص به.

يتم تقديم دعم حل المشكلات حسب الحاجة للخدمات عبر الإنترنت. لن يتم اقتطاع ساعات دعم حل المشكلات المشتراة للأحداث المفتوحة وفق هذه التقنيات.

تتم إدارة طلبات الدعم الخاصة بالخدمات والمنتجات، غير المشمولة ببوابة دعم الخدمات عبر الإنترنت، من داخل بوابة خدمات Microsoft عبر الإنترنت..

سيتم استخدام إدارة تقديم الخدمة بالطريقة نفسها لطلبات حل المشكلة جميعها

تحدد خطورة الحدث مستويات الاستجابة في Microsoft وكذلك أوقات الاستجابة الأولية المقدرة إلى جانب مسؤولياتك. تتحمل أنت مسؤولية توضيح تأثير العمل على مؤسستك، وبالتشاور معنا، ستعيّن Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب إجراء تغيير في مستوى الخطورة أثناء فترة حدث ما، إذا كان تأثير العمل يتطلب تغييراً.

جدول: الاستجابة للأحداث

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تأثير كارثي على الأعمال: • خسارة تامة لعملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • بحاجة إلى عناية فورية	• أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل • انتقال مواردنا إلى موقعك في أقرب وقت ممكن • تم تعيين مورد المواقف الخطيرة ¹ • جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ² • تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات • إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع	• إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك • تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ² • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات • الإرسال عبر الهاتف فقط ³
مستوى الخطورة أ تأثير خطير على الأعمال: • خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات • يتطلب العناية خلال ساعة واحدة	• أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل • انتقال مواردنا إلى موقعك حسب الحاجة • تم تعيين مورد في المواقف الحرجة ¹ • جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ² • إعلام كبار المديرين لدينا	• تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ² • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات • إعلام الإدارة • الإرسال عبر الهاتف فقط ³
مستوى الخطورة ب تأثير متوسط على الشركة: • خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف • يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل ⁵	• أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل • بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط ^{4,5} • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل • إرسال عبر الهاتف أو الويب	• تخصيص الموارد المناسبة للتوافق مع جهود Microsoft • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل • إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة ج الحد الأدنى من التأثير على الأعمال: • العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقًا • يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل ⁵	• أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل • بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط ⁵	• معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة • استجابة في غضون 24 ساعة • إرسال عبر الهاتف أو الويب

- 1 موارد المواقف الحرجة هم أفراد معينون للمساعدة في الوصول إلى حل سريع للأحداث وذلك عبر الانخراط في الحالات، والتصعيد، والاستعانة بموارد والتنسيق.
- 2 قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.
- 3 يمكنك إرسال طلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت من خلال مداخل دعم الخدمات عبر الإنترنت السارية.
- 4 لا تتوفر جهود عاملة على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع لحل مشكلات من مستوى الخطورة "ب" في كافة المناطق الجغرافية. استشر مدير تقديم الخدمة لأجل التفاصيل.
- 5 تُعرف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء العطلات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

الدعم الميداني: يقدم لك الدعم الميداني التفاعلي المساعدة في موقعك. وتخضع هذه الخدمة لمدى توفر الموارد لدى Microsoft وقد تتطلب تكلفة إضافية للزيارة الميدانية.

المساعدة بشأن دعم التطوير: تساعد في إنشاء التطبيقات وتطويرها بحيث تتكامل مع تقنيات Microsoft على نظام Microsoft الأساسي، وتتخصص في أدوات تطوير Microsoft وتقنياتها وتُباع كمقدار ساعات مدرج في أمر العمل الخاص بك.

الخدمات الاستشارية: هي عبارة عن دعم عبر الهاتف للمشاكل قصيرة الأجل (تمتد عادةً حتى 6 ساعات أو أقل) غير المخططة تستهدف المطورين والمحترفين في تكنولوجيا المعلومات. وقد تتضمن خدمات الاستشارية التوجيه النصائح والإرشادات وتحليل الأسباب الأساسية ونقل المعرفة بغرض مساعدتك في تنفيذ تقنيات Microsoft بطرق تجنبك مشكلات الدعم الشائعة وتقلل احتمالية تعطل النظام. وتُباع خدمات التوجيه كمقدار ساعات مدرج في أمر العمل لديك.

4.4 الخدمات المحسنة

تتوفر العناصر الموضحة في هذا المقطع كبرامج مكملة وملحقات وتعديلات على حزمة دعم Premier الخاصة بك مقابل رسوم إضافية. وقد تتوفر خدمات محسنة إضافية مقابل رسوم إضافية ويتم تحديده في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

4.4.1 هندسة الدعم المخصصة

هندسة الدعم المخصصة (DSE): يجوز شراء خدمات هندسة الدعم المخصصة كعروض محددة مسبقًا أو كمجموعة من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات وقائية واسعة النطاق.

عند شراء خدمة هندسة الدعم المخصصة كساعات، يتم خصم هذه الساعات من إجمالي الساعات التي اشتريتها على النحو المستخدم والمقدم.

يتم تصميم عروض هندسة الدعم المخصصة المحددة مسبقًا بحيث تتوافق مع بيئة الخاصة بك وتساعدك في تحقيق نتيجة مرجوة. وقد تُركِّز هذه العروض على مجالات مثل Microsoft 365، وOffice 365، وAzure IaaS، وAzure PaaS، وCybersecurity، وModern Identity، وIT Service Management، وData Analytics، وArtificial Intelligence، وDynamics 365، كما تشمل خدمات وقائية مطلوبة مضمّنة ومحددة مسبقًا.

مجالات التخصص في خدمات هندسة الدعم المخصصة هي:

- المساعدة على تحسين معرفة عميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لتحسين الأداء
 - توصيات التوثيق الاستباقي لاستخدام التسليمات المرتبطة بخدمات الدعم، (على سبيل المثال مراجعات قابلية الدعم واختبارات السلامة وورش العمل وبرامج تقييم المخاطر)
 - المساعدة في الحفاظ على اتساق أنشطة النشر والتشغيل مع عمليات التنفيذ الحالية والمخططة لتقنيات Microsoft.
 - تعزيز المهارات الفنية والتشغيلية لطاقتك تقنية المعلومات
 - تطوير الإستراتيجيات وتنفيذها للحيلولة دون وقوع مشكلات في المستقبل وزيادة توفر التقنيات التي تقدمها Microsoft
 - المساعدة على تحديد السبب الأساسي للأحداث المتكررة وتقديم توصيات للحيلولة دون حدوث المزيد من التعطل في تقنيات Microsoft المخصصة.
- بغض النظر عن كيفية شراء هندسة الدعم المخصصة، وتخصيص الموارد وتحديد أولوية لها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء والذي سيجري توثيقه كجزء من التخطيط لتقديم الخدمة الخاصة بك.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- تتوفر خدمات هندسة الدعم المخصصة خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 ص إلى 17:30 م) بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء العطلات وعطلات نهاية الأسبوع.

- تدعم خدمات هندسة الدعم المخصصة تقنيات ومنتجات بعينها من Microsoft والتي قمت بتحديددها، ويتم إدراجها في أمر العمل الخاص بك.
- تُقدّم خدمات هندسة الدعم المخصصة (DSE) إلى موقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: يعمل على تعديل الخدمات المتوفرة ضمن الخدمات الوقائية لتوفير خدمات دعم حل المشاكل حسب الحاجة. متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة:

- تقتصر Premier Ultimate على عدد جهات الاتصال المحددة في أمر العمل الخاص بك.
- للبقاء مسجلاً في Premier Ultimate، فإنك توافق على بذل مجهودات معقولة من الناحية التجارية لمعالجة أي مشاكل يتم التعرف عليها عن طريق التقييمات الأولية لشركة Microsoft أو الخاصة بك خلال 30 يومًا من إنشاء ملخص التقييم.
- يجوز لأي طرف من الطرفين إنهاء اتفاقية خدمة Premier Ultimate خلال 30 يومًا من إرسال إشعار كتابي مسبق، وذلك في حالة فشل أي الطرفين في معالجة المشاكل أو خلال 60 يومًا من إرسال إشعار كتابي مسبق.
- يتلقى عملاء Premier Ultimate الذين يقومون بإنهاء الخدمة قبل نهاية المدة مبلغًا يتناسب و الخدمات غير المستغلة، ما لم يكن الإنهاء بسبب الفشل في المعالجة.
- قد لا تتوفر خدمة Premier Ultimate في كل مواقع الدعم.

4.4.3 دعم من الطبقة الثالثة

دعم من الطبقة الثالثة: يتم تحديد إمكانية الوصول المباشر إلى أكثر المتخصصين خبرة في Microsoft، وذلك فيما يتعلق بمنطقة أو مناطق محددة للمنتج، حيث يتولى المتخصصون الرد على طلبات "حل المشاكل" التي ترسلها بالنسبة لتقنيات Microsoft، في أمر العمل الخاص بك.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة:

- قد تتطلب طلبات "حل المشاكل" المرسله إلى فريق "الدعم من الطبقة الثالثة" موارد من متخصصي دعم المنتجات القياسية للمساعدة في حلها، بالرغم من أن فريق "الدعم من الطبقة الثالثة" يبقى مسؤولاً بشكل أساسي عن الطلب.
- يجوز لك تطبيق ساعات "الدعم من الطبقة الثالثة" على الخدمات القياسية "لدعم حل المشاكل"، ومع ذلك لا يمكن تطبيق الساعات القياسية "لدعم حل المشاكل" على طلبات "الدعم من الطبقة الثالثة".
- تختلف ساعات عمل فريق الدعم من الطبقة الثالثة وإمكانية توفر السوق فيما يتعلق بخدمات من الطبقة الثالثة حسب البلد. استشر مدير تقديم الخدمة لأجل التفاصيل.
- تتطلب هذه الخدمة رسوم تسجيل، كما تمنحك زيادة في ساعات دعم حل المشكلات، ولا تتوفر في كل مواقع الدعم.
- في حالة الاستعانة بدعم من الطبقة الثالثة مع ساعات دعم حل المشكلات المجمعة، فسوف تستند رسوم هذا الدعم على الكمية الكاملة لساعات دعم حل المشكلات المجمعة.

4.5 الحلول المحسنة

توفر حزم الحلول المحسنة موارد دعم إضافية لمنتج Microsoft معين أو نظام تكنولوجيا المعلومات للعميل. وتتوافر حلول محسنة مقابل رسوم إضافية ويتم تحديده في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

4.5.1 الدعم للمهام الحرجة

الدعم للمهام الحرجة: توفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي تعد جزءًا من حلول المهام الحرجة، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يوفر الدعم للمهام الحرجة برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، وهو يتوفر مقابل رسوم إضافية ويتم تحديده في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

4.5.2 الاستجابة السريعة

الاستجابة السريعة: توفر الاستجابة السريعة دعمًا تفاعليًا معجلًا للخدمات السحابية الخاصة بك عن طريق توجيه أحداث الدعم إلى خبراء فنيين وتوفير مسار تصعيد إلى فرق عمليات الخدمات السحابية، حسبما يلزم.

ولتلقى خدمات الاستجابة السريعة من أجل مكونات Microsoft Azure لديك، يجب أن ترسل حدثًا عبر بوابة الخدمات السحابية المنطبقة. سيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بك مباشرة إلى قائمة انتظار الدعم من خلال الاستجابة السريعة يعمل بها فريق مخصص يتألف من مهندسين ذوي خبرة متخصصة في الخدمات السحابية. بالرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من متخصصي دعم المنتجات القياسية للمساعدة في حلها، فإن فريق الاستجابة السريعة يبقى مسؤولاً بشكل أساسي عن الأحداث على مدار الأسبوع طيلة أيام السنة.

وبالنسبة لمكونات Microsoft Azure لديك، فإن أزمدة الاستجابة لدعم حل المشكلات مبينة في الجدول أدناه وتحل محل أي أزمدة استجابة متوقعة مُدرجة في دعم الحزمة الأساسية. لا تشمل الاستجابة السريعة Azure Communication Services أو Azure Stack، أو Azure Media Services، أو Azure StorSimple، أو Azure DevOps، أو GitHub AE، أو إدارة الفوترة والاشتراك أو الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لكل من M365 أو Microsoft Mesh.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 الإرسال عبر الإنترنت إلى قائمة انتظار الاستجابات السريعة الفريدة • في بيئة إنتاج: • تأثير كارثي على الأعمال: • خسارة تامة لعملية الأعمال الأساسية (مهام أساسية) ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • حاجة إلى عناية فورية	• أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع ¹ • الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين ² • تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية	• تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع ¹ • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات
مستوى الخطورة أ الإرسال عبر الإنترنت إلى قائمة انتظار الاستجابات السريعة الفريدة • في بيئة إنتاج • تأثير خطير على الأعمال: • خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات • يتطلب العناية خلال ساعة واحدة	• أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع ¹ • الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين ²	• تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع ¹ • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات

- تصعيد سريع للمشكلة
داخل Microsoft
إلى فرق عمليات
الخدمات السحابية

¹ قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا كنت غير قادر على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من تلبية أوقات الاستجابة الواردة أعلاه.

² لا تتوفر خدمات الاستجابة السريعة لدعم حل المشكلات إلا باللغة الإنجليزية. 2 لا تتوفر خدمات الاستجابة السريعة لدعم حل المشكلات إلا باللغة الإنجليزية.

4.6 حلول دعم الشريك

حلول Premier Support for Partners: يقدم Premier Support for Partners خدمات الدعم للشركاء لاستخدامهم الداخلي أو من خلال الشريك للعملاء النهائيين للشريك. ويتوفر تقديم الخدمات بالكامل للعملاء النهائيين بناءً على طلب الشريك فقط لشركاء Microsoft الذين قاموا بتنفيذ *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* ويتطلب إشراك الشريك طوال المشاركة.

قد نسمح لفريق العمل لديك أو الشركاء الذين لديهم ملحق دعم *Microsoft Premier* أو الشركاء المتعاقد معهم من الباطن أو عملائك في موقع (مواقع) الدعم خاصتك غير المُعينة بالمشاركة في خدمات دعم حل المشكلات والخدمات الوقائية التي جرى بدؤها وتم تعيينها ف أمر العمل خاصتك لموقع دعم مُحدد. سيخضع هذا النوع من المشاركات لعنصر التوفر.

بالإضافة إلى خدمات Premier المسرودة سابقاً، تتوفر خدمات Premier Support for Partners التالية ويتم تخصيصها وفقاً لاحتياجات كل شريك:

إدارة تقديم الخدمة:

- **تقرير تحسين السحابة:** عند الطلب ومع رقم تعريف شبكة شركاء (MPN) Microsoft المقدم، يمكن تقديم تقارير منتظمة حول استخدامك للخدمات عبر الإنترنت. تم تصميم التقرير لمساعدتك على استخدام الممارسات الموصى بها لتسريع اعتماد السحابة وتحديد فرص النمو داخل قاعدة العملاء النهائيين لديك.

خدمات التوجيه:

- **الاستشارات السحابية:** سيزودك التعامل واحد لواحد مع موظف فني تابع لـ Microsoft بالممارسات الموصى بها والإرشادات البنائية للنشر والنقل والتنفيذ.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة:

- يتم تقديم خدمات Premier مباشرة إلى الشريك للاستخدام الداخلي ما لم يكن لدى الشريك *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* مُفعّل.
- يمكن للشركاء الذين لديهم *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* مُفعّل أن يطلبوا من Microsoft تقديم خدمات Premier، نيابة عن الشريك، لعملائهم النهائيين الذين تعاقدوا مع الشريك على هذه الخدمات.
- وحتى يتسنى تقديم حالات دعم حل المشكلات (PRS) لبيئة (بيئات) العملاء النهائيين لدى الشريك والتي يكون الشريك في هذه الحالة متمتعاً بامتيازات إدارية، فيجب أن يكون لدى الشركاء *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* مُفعّل.

4.7 حلول الدعم العام:

حلول الدعم العام: في حالة استخدام Premier Global، قد تتلقى دعم Premier في موقع دعم أو أكثر. يتوفر Premier Global كجزء من الحزمة القابلة للتكوين على النحو المبين أدناه.

- **المضيف:** هذا هو موقع الدعم الذي تعاقدت مع شركة Microsoft بشأنه للحصول على خدمات Premier Global. وما لم يُنكر خلاف ذلك، سيكون هذا هو موقع الدعم لمدير تقديم الخدمة (SDM) المعين أو المنفرد.
- **انتقال البيانات من الخادم:** هذا هو موقع دعم محدد في أمر عمل خدمات المؤسسة لتلقي الخدمات، وذلك بدلاً من موقع دعم المضيف.

يتم تقديم الخدمات الوقائية والخدمات التفاعلية وإدارة تقديم الخدمة والخدمات المحسنة كما هو موضح في قسم وصف الخدمات مع التعديلات التالية.

- **الخدمات الوقائية:** يجوز لك نقل الخدمات الوقائية من موقع دعم محدد واحد إلى موقع دعم محدد آخر مدرجًا في أمر (أوامر العمل).
- **الخدمات التفاعلية:** يجوز لك اختيار شراء كل ساعات دعم حل المشكلات (PRS) من موقع دعم المضيف. وتتم الإشارة إلى ذلك باسم ساعات دعم حل المشكلات المجمع. يجوز لك نقل ساعات PRS من موقع دعم محدد واحد إلى موقع دعم محدد آخر مدرجًا في أمر (أوامر العمل).
- قد نسمح لطاقتك عمل في موقع (مواقع) دعم غير محدد للمشاركة في تقديم خدمات دعم حل المشكلات والخدمات الوقائية عن بُعد التي تم تحديدها لموقع دعم معين. سيخضع هذا النوع من المشاركات لعنصر التوفر.
- مدير تقديم الخدمة:** مدير تقديم الخدمة العالمية هو إما موظف محدد أو متفرغ، وسيقدم لك مستوى ممتد من الخدمة على النحو الموضح في القسم 4.3.2. علاوةً على ذلك، سيقدم لك هذا الموظف تنسيق خدمات على مستوى دول متعددة وإدارة تقارير.
- متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة:**
- **فروق الأسعار:** يمكن أن تختلف أسعار خدمات دعم حل المشكلات والخدمات الوقائية حسب الدولة. تحتفظ Microsoft بحق تقديم فاتورة لك بأي فروق في الأسعار، وذلك في حالة الخدمات المستندة إلى الساعات، أو تعديل الساعات لتلبية أي فروق للأسعار بين الدول.
- وحسب الحاجة، تتوفر PRS المقدمة من اشتراكات Office 365 و Microsoft Azure لكل مواقع الدعم المحددة.
- **دمج الفواتير:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، سيتم إصدار فاتورة واحدة بالمبلغ المستحق، شاملة جميع الخدمات لجميع مواقع الدعم المشار إليها في أمر العمل الخاص بك. ستعتمد الضرائب على تقييم مسؤول التوقيع من Microsoft وموقع المضيف الخاص بك. يتحمل العميل بمفرده مسؤولية أي ضرائب إضافية مستحقة.
- يجوز أن تُطبق القيود أو التعديلات المُدخلة على الخدمات المتاحة بواسطة موقع الدعم.
- **استثناءات دمج الفواتير:** يجب أن يكون للخدمات المشتراة للتسليم في كل من جمهورية الهند وجمهورية الصين الشعبية وجمهورية الصين (تايبوان) وجمهورية الصين (هونغ كونج) وجمهورية كوريا واليابان ونيوزيلندا وماكاو وأستراليا (جميع الدول المستثناءة) أمر عمل منفصل يسرد الخدمات التي سيتم تسليمها في موقع الدعم. سيتم إصدار فواتير الخدمات إلى موقع الدعم المعني، وستتضمن أي ضريبة محلية معمول بها.

4.8 البنود والشروط الإضافية

يتم تقديم خدمات دعم Premier وفقًا للمتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:

- أعلنت Microsoft أنه بدءًا من 1 يوليو 2022، لن تقدم Microsoft إمكانية تجديد اتفاقيات دعم Premier. للحصول على التفاصيل وأي تحديثات، راجع <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. تخضع خطط Microsoft المتعلقة بنهاية بيع دعم Premier للتغيير، وفقًا لتقدير Microsoft وحدها.
- تُقدم جميع الخدمات عن بُعد إلى مواقعك في البلد المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً. في حال تحديد المواقع في أكثر من بلد واحد، فستتلقى الخدمات من خلال مدير تقديم خدمات عالمية معين، ويجوز تضمين مورد خدمات في كل موقع خدمات عالمي. ويوضح أمر العمل الخدمات الواجب تقديمها في كل موقع من مواقع الدعم العمومية المعينة.
- وتقدم الخدمات التفاعلية عن بعد باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوافر، باللغة التي تتحدثها. تُقدم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع خدمات Microsoft الذي يقدم الخدمات أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا.
- تقدم الدعم إلى كل الإصدارات المطروحة تجاريًا والمتوفرة بشكل عام من منتجات Microsoft للخدمات عبر الإنترنت والبرامج والمذكورة في "شروط المنتجات" التي تنشرها Microsoft من وقت إلى آخر على موقع <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يتم ذكر غير ذلك في أمر العمل، وهو ملحق بوصف الخدمات، أو يتم استبعاده بشكل محدد في موقع Microsoft Premier Online على <http://premier.microsoft.com>. إن دعم الإصلاحات العاجلة غير المتعلقة بالأمان غير متوفرة

لمنتجات Microsoft التي دخلت مرحلة الدعم الموسع، كما هو محدد على <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- لا يتم تقديم دعم للمنتجات التجريبية ومنتجات بيتا باستثناء ما جاء بخلاف ذلك في الملحق المرفق.
- يتم إسقاط جميع الخدمات، بما في ذلك أية خدمات إضافية تم شراؤها كجزء من وأثناء فترة أمر العمل الخاص بالدعم، إذا لم يتم استخدامها خلال فترة أمر العمل المعمول بها.
- تعتمد جدولة الخدمات على توفر الموارد، وقد تخضع ورش العمل إلى الإلغاء في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من مستويات التسجيل.
- يمكننا الوصول إلى النظام الخاص بك عن طريق اتصال عن بُعد لتحليل المشاكل بناءً على طلبك. سيقوم موظفونا بالوصول إلى تلك الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
- قد تتطلب بعض الخدمات منا تخزين بيانات العميل ومعالجتها وإمكانية الوصول لها. وعندما نقوم بذلك الأمر، فحن نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات حماية البيانات وعمليات معالجتها المتبعة لدينا. وفي حالة توجيهك طلب لنقوم باستخدام تقنيات غير معتمدة من قبل Microsoft، فإنك تدرك وتوافق على أنك مسؤول تماماً عن سلامة بيانات العميل الخاصة بك وأمانها، وأن شركة Microsoft لا تتحمل أي مسؤولية تتعلق باستخدام التقنيات غير المعتمدة من قبلها.
- عند طلب إلغاء خدمة تم تحديدها موعدها من قبل، يجوز لشركة Microsoft اقتطاع رسوم إلغاء تصل إلى 100% من سعر الخدمة، إذا كان الإلغاء أو تحديد موعد جديد قد تم بإشعار قبل أقل من 14 يوماً من أول يوم لتقديم الخدمة.
- عند إضافة خدمات إضافية إلى حزمة الدعم الخاصة بك عبر شراء أحداث خاصة بمزايا ضمان البرنامج أو تحويلها، قد نطلب تضمين مستوى مكافئ من إدارة تقديم الخدمة لتسهيل عملية التقديم.
- إذا طلبت نوعاً من الخدمة وأردت استبداله بخدمة أخرى، فيجوز لك استخدام القيمة المكافئة مع الخدمة البديلة متى توفرت وبالاتفاق مع مدير تقديم الخدمة.
- يجوز تحويل أحداث حل مشاكل على مدار الساعة التابع لمزايا ضمان البرنامج فقط (أحداث SA PRS أو SAB) إلى ساعات "دعم حل المشاكل" أو "دعم من الطبقة الثالثة". قد تتوفر الخدمات الإضافية في موقعك الجغرافي، الرجاء الاتصال بمدير تقديم الخدمة الخاص بك للحصول على التفاصيل. بعد 30 يوماً من تاريخ بدء الدعم و/ أو تاريخ التنفيع السنوي لعدة سنوات، يجوز أن نصدر فاتورة إليك بقيمة تكافئ كل عجز حدث منك في أحداث مزايا ضمان البرنامج لهذا التحويل إلى خدمات دعم Premier مستحقة، كما هو معين في أمر العمل الخاص بك. تخضع مزايا ضمان البرنامج (Software Assurance) للشروط المذكورة هاهنا وشروط المنتج، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الملحق ب شروط المنتج. كذلك يوجد أيضاً مزيداً من التفاصيل على الموقع الإلكتروني www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits، مثل التغييرات التي تطرأ على ميزة دعم حل المشكلات التي تبدأ في فبراير 2023 والتي ستؤثر في ساعات دعم حل المشاكل أو المكونات المؤهلة لاتفاقية الدعم الخاصة بك والتي قد تؤدي إلى إجراء تعديلات على قيمة الحدث المكافئة.
- قد لا تتوفر الخدمات الإضافية جميعها في دولتك. يُرجى التواصل مع مدير تقديم الخدمة لأجل التفاصيل.
- أنت توافق على أن التعليمات البرمجية الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي التعليمات البرمجية المملوكة لك.
- قد تتضمن الخدمات تسليمات الخدمات والمشورة والإرشادات المتعلقة بالتعليمات البرمجية المملوكة لك أو لشركة Microsoft أو توفير خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- عند تقديم خدمات تفاعلية، لا تقدم Microsoft تعليمات برمجية من أي نوع، بخلاف التعليمات البرمجية النموذجية.
- يتحمل العميل جميع المسؤوليات والمخاطر المرتبطة بتنفيذ والحفاظ على أي تعليمات برمجية مقدمة في سياق أداء خدمات الدعم.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتركة.
- قد لا يتم تقديم الخدمات بالكامل إلى عملائك ما لم تكن قد اشتريت Premier Support for Partners ونفذت- *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.

- متى كانت زيارات المواقع تتم بالاتفاق المشترك ولا يتم دفع تكلفتها مسبقاً، تُرسل إليكم فاتورة بتكاليف معقولة للسفر والإقامة، أو نقوم، حسب طلبكم، باقتطاع عدد مكافئ لتلك القيمة من ساعات دعم حل المشاكل لتغطية النفقات.
 - تقدم شركة GitHub, Inc.، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، أي خدمات دعم تم شراؤها من شركة GitHub. وبصرف النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، فإن بيان خصوصية GitHub المتوفر على https://aka.ms/github_privacy وملحق حماية البيانات ومستند الأمان لشركة GitHub الموجودين على https://aka.ms/github_dpa سينطبقان على مشترياتك من خدمات دعم GitHub.
- قد يتم النص على المتطلبات الأساسية والافتراضات في الملحق ذات الصلة.

4.9 مسؤولياتك

- يتوقف جعل مزايا دعم Premier على أفضل وجه على قيامك بالوفاء بالمسؤوليات التالية بالإضافة إلى تلك المبينة في أي ملحقات معمول بها. قد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة.
- يمكنك تعيين جهات اتصال محددة في أمر العمل الخاص بك، وستُعرف إحداها بمدير دعم العملاء (CSM). ويتحمل مدير دعم العملاء مسؤولية قيادة فريق العمل الخاص بك وإدارة جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية الخاصة بك لإرسال طلبات خدمة الدعم إلينا. يتم تزويد كل جهة اتصال برقم حساب منفرد للوصول إلى موقع Microsoft Premier عبر الإنترنت وإرسال مشاكل الدعم والوصول إلى فريق تقديم خدمات Microsoft. كما قد يتمتع مسؤولو الخدمات عبر الإنترنت بالقدرة على إرسال طلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت من خلال مداخل دعم الخدمات عبر الإنترنت السارية. بالإضافة إلى جهات الاتصال المحددة، يمكنك أيضاً تحديد نوعين من جهات اتصال المجموعة كما يلي:
 - يتلقى أحد النوعين معرف حساب مشتركاً يوفر إمكانية وصول إلى موقع Microsoft Premier عبر الإنترنت للحصول على المعلومات وإمكانية إرسال طلبات الدعم.
 - يتلقى النوع الآخر من جهات الاتصال معرف حساب مشتركاً يوفر إمكانية وصول إلى موقع Microsoft Premier عبر الإنترنت للحصول على المعلومات فقط.
- بالنسبة لطلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت، يجب على مسؤولي الخدمات السحابية إرسال طلبات الدعم التي تتعلق بالخدمات السحابية من خلال بوابات دعم الخدمات التي تنطبق.
- عند تقديم طلب خدمة، يجب أن يكون لدى جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك فهم أساسي للمشكلة التي تواجهها وقدرة على إعادة تكوين المشكلة من أجل مساعدة Microsoft على تشخيص المشكلة وفرزها. كما يجب أن يكون لدى هؤلاء الأفراد خبرة جيدة بمنتجات Microsoft المدعومة وبيئة Microsoft للمساعدة على حل مشكلات النظام ومساعدة Microsoft على تحليل طلبات الخدمة وحلها.
- أنت توافق على العمل معنا للتخطيط لاستخدام الخدمات وفقاً لمستوى الخدمة الذي اشتريته.
- ينبغي الموافقة على إخطارنا بأي تغييرات يتم إجراؤها على جهات الاتصال المحددة بأمر العمل الخاص بك.
- يجوز أن نطلب منك تنفيذ بعض الأنشطة لتحديد المشكلة ولحلها. وقد يتضمن ذلك إجراء عمليات تتبع عبر الشبكة أو التقاط رسائل الأخطاء أو جمع معلومات التكوين أو تغيير تكوينات المنتج أو تثبيت إصدارات جديدة من البرنامج أو مكونات جديدة أو تعديل عمليات.
- أنت المسؤول عن إنشاء نسخ احتياطية من البيانات وإعادة إنشاء الملفات المفقودة أو التي طرأ عليها تغيير ناجم عن حالات فشل فادحة. كما أنك مسؤول عن تنفيذ الإجراءات اللازمة لحماية سلامة البرامج والبيانات الخاصة بك وأمانها.
- أنت توافق، متى أمكن ذلك، على الاستجابة لاستطلاعات رضا العملاء التي قد نقدمها من وقت لآخر بخصوص الخدمات.
- ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدها موظفوك أو المتعهدون.
- قد يطلب منك مدير تقديم الخدمة الوفاء بمسؤوليات أخرى خاصة بالخدمة التي اشتريتها.
- تقوم بإرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية إلى جانب البيانات اللازمة/الصالحة في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.

- أنت توافق على تقديم هاتف مناسب وإمكانية اتصال عالية السرعة بالإنترنت إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك لفريق تقديم الخدمة التابع لنا (اللازم تواجده ميدانيًا في الموقع).

© شركة Microsoft 2021. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تمامًا أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تخويل صريح من شركة Microsoft Corp.
تعد كل من Microsoft و Windows علامتين تجاريتين مسجلتين لشركة Microsoft Corporation في الولايات المتحدة و/أو الدول الأخرى.
وقد تكون أسماء الشركات والمنتجات الفعلية التي تم ذكرها في هذا العقد علامات تجارية لأصحابها المعنيين.