

خدمات المؤسسة من Microsoft

وصف خدمات الدعم
والخدمات الاستشارية

أكتوبر 2021

جدول المحتويات

1	حول هذا المستند	2
2	الخدمات الاحترافية من Microsoft	3
3	2.1 خدمات التخطيط	3
3	2.2 خدمات التنفيذ	3
3	2.3 خدمات الصيانة	3
3	2.4 خدمات التحسين	3
3	2.5 خدمات التعليم	3
3	الخدمات الاستشارية	4
4	3.1 كيفية الشراء	4
4	3.2 الخدمات الاستشارية المخصصة	4
5	3.3 الخدمات الاستشارية في حزمة	5
5	3.4 وصف الخدمات	5
5	خدمات التخطيط	5
6	خدمات التنفيذ	6
6	خدمات التحسين	6
6	3.5 إخلاء المسؤولية والقيود	6
7	3.6 مسؤولياتك	7
8	4 خدمات الدعم	8
8	4.1 كيفية الشراء	8
8	4.2 وصف الخدمات	8
8	الخدمات الوقائية	8
12	الخدمات التفاعلية	12
16	إدارة تقديم الخدمة	16
18	4.3 الخدمات والحلول المعززة	18
18	هندسة الدعم المخصصة	18
19	الاستجابة السريعة	19
20	إدارة أحداث Azure	20
21	Office 365 Engineering Direct	21
21	دعم المطورين	21
21	الدعم للمهام الحرجة	21
21	4.4 الدعم متعدد البلدان	21
21	نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان	21
21	كيفية الشراء	21
22	الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان	22

23	4.5 البنود والشروط الإضافية
25	4.6 مسؤولياتك

1 حول هذا المستند

يوفر لك وصف خدمات الدعم والخدمات الاستشارية 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 عالميًا. 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:

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

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**، نساعد 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 متركزة 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**، **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 صفقة. 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 أيضاً 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، نحن نوفر أيضاً إستراتيجيات وحلولاً تساعد على فهم حماية البنية الأساسية لتقنية 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 مسبقاً بمدة زمنية ثابتة وسعر مقترن.

3.4 وصف الخدمات

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 وجدت الشراكة مع العملاء والمستشارين الرقميين برنامجاً أدى إلى بناء العمل الرقمي.

يمكن شراء الخدمات الاستشارية في حزم مكونة من مشاركات تبلغ 200 ساعة و400 ساعة و800 ساعة و1600 ساعة تقريباً 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 وعملية 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 تقريراً يحتوي على التقييم الفني وخطة تنفيذ الحل.

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

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

خدمات تخطيط توزيع Dynamics (DYDPS): 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 توزيع Skype for Business و(S&EDPS) Exchange: 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 توزيع الظاهرية (PVDPS): مصممة للمساعدة على التخطيط لعمليات نشر فعالة لـ Systems Center، وWindows Server، وHyper-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 SQL Server (SSDPS): 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 توزيع SharePoint (SDPS): لأنها تركز على تقديم مهام حول تخطيط نشر SharePoint وSharePoint Online، فإن هذه الخدمات تتضمن تخطيط Office 365 FastTrack وتخطيط حلول 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.

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 العمل.

خدمات التحسين

خدمات الاعتماد: توفر خدمات دعم الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك في تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم الدعم من أجل وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها بشأن الجانب المعني بالموارد البشرية من جوانب 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 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.

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 Corporation، خدمات GitHub الاستشارية. 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 الدعم الشامل من Microsoft (خدمات الدعم) هي مجموعة خدمات شاملة لدعم المؤسسة تساعد على تسريع الرحلة إلى السحابة وتحسين حلول تقنية المعلومات واستخدام التقنية لتحقيق فرص أعمال جديدة خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تشمل خدمات الدعم:

- خدمات وقائية تساعد في تحسين 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 أساسية مخصصة في شكل دعم أساسي أو متقدم أو أدائي، أو كخدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة متاحة للشراء بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مُدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، حسب المذكور أدناه.

البند	الوصف
الحزمة الأساسية	مجموعة من الخدمات الوقائية والخدمات التفاعلية وخدمات إدارة التقديم التي توفر الدعم لمنتجات Microsoft و/ أو الخدمات عبر الإنترنت المستخدمة في مؤسستك. وهي متوفرة في شكل حزم دعم أساسية ("س") ومتقدمة ("م") وأدائية ("أ") كما هي ممثلة في هذا القسم. والخدمات المضمنة في الحزمة الأساسية تمثلها علامة "✓" في هذا القسم. ووفقاً للحزمة الأساسية الخاصة بك، قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات وقائية مُدمجة محددة، والتي ستكون مدرجة في أمر العمل الخاص بك. وسوف نعمل معك من أجل تحديد هذه الخدمات قبل بدء العقد أو في إطار تخطيط تقديم الخدمات خاصتك.
الخدمات الإضافية	تتوفر خدمات دعم إضافية، بما في ذلك الخدمات الوقائية، لإلحاقها بالحزمة الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل وتمثلها علامة "+" في هذا القسم.
الخدمات والحلول المعززة	تتوفر خدمات دعم تغطي منتجاً محدداً من منتجات Microsoft أو نظام تقنية معلومات للعميل، لإضافتها إلى حزمك الأساسية للدعم أثناء مدة أمر العمل وتمثلها أيضاً علامة "+" في هذا القسم.
الدعم متعدد البلدان	يوفر الدعم متعدد البلدان الدعم في مواقع دعم متعددة، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) لديك.

4.2 وصف الخدمات

يبين هذا القسم البنود التي تم تجميعها لتكوين حزمة خدمات الدعم. فضلاً عن ذلك، يسرد القسم أيضاً الخدمات التي يمكن إضافتها إلى الحزمة الأساسية خاصتك أو إضافتها أثناء مدة الاتفاقية.

الخدمات الوقائية

تساعد الخدمات الوقائية في الحيلولة دون وقوع مشكلات في بيئة Microsoft لديك ويتم جدولتها للمساعدة في ضمان توافر الموارد وتقديمها أثناء مدة أمر العمل واجب التطبيق. وتتوفر الخدمات الوقائية التالية كما هو موضح أدناه أو تكون مفصلة في أمر العمل لديك.

خدمات التخطيط

الحزمة			أنواع خدمات التخطيط
أ	م	س	
+	+		إثبات المبدأ

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

الحزمة			أنواع خدمات التنفيذ
أ	م	س	
+	+		خدمات تجهيز الخدمة

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

الحزمة			أنواع خدمات الصيانة
أ	م	س	
✓	✓	✓	التقييم حسب الطلب
+	+		برنامج التقييم
+	+		التقييم بدون اتصال
+	+		المراقبة الوقائية
+	+		برامج العمليات الوقائية (POP)
+	+		برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة)

✓ - تشتمل عليه حزمته الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

التقييم حسب الطلب: إمكانية وصول إلى النظام الأساسي لتقييم مؤتمتة وبنظام الخدمة الذاتية تستخدم تحليلات سجلات لتحليل وتقييم تنفيذ تقنية Microsoft الخاصة بك. والتقييمات حسب الطلب تغطي تقنيات محدودة. ويتطلب استخدام خدمة التقييم هذه خدمة Azure نشطة مع حدود بيانات كافية لتمكين استخدام خدمة التقييم حسب الطلب. ربما توفر Microsoft خدمة دعم لتمكين إعداد مبدئي للخدمة. وبالإشتراك مع التقييم حسب الطلب، وفي مقابل أتعاب إضافية، يتوفر مورد Microsoft يعمل بالموقع (لمدة تصل إلى يومين) أو مورد Microsoft عن بُعد (لمدة تصل إلى يوم واحد) للمساعدة في تحليل البيانات وترتيب

أولويات توصيات المعالجة (تصحيح المشاكل) وفق اتفاقية الخدمات الخاصة بك. وقد لا تتوفر التقييمات التي تتم في الموقع في كل المناطق الجغرافية.

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.

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. وتساعدك هذه الخدمة في إنشاء مصفوفات الأحداث وإجراء مراجعات للحادث الرئيسية وإنشاء تصميم لفريق هندسة مستديم.

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 المجمع من قبل Microsoft لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات الإصلاح. وتتوفر هذه الخدمة للتسليم في الموقع أو عن بُعد.

خدمات التحسين

الحزمة			أنواع خدمات التحسين
أ	م	س	
+			خدمات الاعتماد
+	+		خدمات تركز على التطوير
+	+		إدارة خدمات تقنية المعلومات
+	+		خدمات الأمان

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

خدمات الاعتماد: توفر خدمات دعم الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك في تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشارئها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم الدعم من أجل وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها بشأن الجانب المعني بالموارد البشرية من جوانب 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.

رؤى حول الخدمات من أجل المطورين: تقييم سنوي لممارسات تطوير التطبيقات لديك لمساعدة العملاء بإرشادات تتعلق بالممارسات الموصى بها لتطوير التطبيقات والحلول على نظم Microsoft الأساسية.

المساعدة بشأن دعم التطوير: توفر مساعدة في إنشاء وتطوير التطبيقات التي تتكامل مع تقنيات Microsoft على نظام Microsoft الأساسي، وتتخصص في أدوات وتقنياتها Microsoft المعنية بالتطوير وثباع كمقدار ساعات مدرج في أمر العمل الخاص بك.

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. ويمكن تقديم خدمات إدارة تقنية المعلومات العصرية من خلال جلسات استشارية أو ورش عمل عن بعد 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 إيضاح ويشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft أربع مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل، وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الأمانة. 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 إيضاح ويشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

خدمات التعليم

الحزمة			أنواع خدمات التعليم
أ	م	س	
✓	✓	✓	تعليم حسب الطلب
✓	✓	✓	نشرات ويب
+	+		محاضرات تثقيفية
+	+		ورش عمل

✓ - تشتمل عليه الحزمة الأساسية الخاصة بك.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

التعليم حسب الطلب: وصول إلى مجموعة من مواد تدريب ومعامل تُستخدمان عبر الإنترنت من نظام أساسي رقمي لمكتبة ورش عمل طورتها Microsoft.

نشرات الويب: وصول إلى جلسات التعليم الحية التي تستضيفها Microsoft، والمتوفرة حول مجموعة كبيرة من موضوعات الدعم وتقنيات Microsoft، التي يتم تقديمها عن بُعد عبر الإنترنت.

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.

ورش العمل: جلسات تدريب تقنية متقدمة، تتوفر حول مجموعة واسعة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم ويقدمها أحد موارد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصياً 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 الإضافية

الحزمة			أنواع الخدمات الوقائية الإضافية
أ	م	س	
+	+		خدمات وقائية مخصصة (خدمات صيانة وتحسين وتعليم)
✓			مستشار تقنيات الدعم
+	+		المسرّع الاستباقي

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الخدمات الوقائية المخصصة: عمل محدد النطاق مع موظفي Microsoft لتقديم الخدمات بناء على توجيهات العميل، شخصياً أو عبر الإنترنت، التي لم توصف في هذا المستند. وتشمل هذه الأعمال أنواع خدمات صيانة وتحسين وتعليم.

مستشار تكنولوجيا الدعم (STA): خدمة مخصصة تُقدمها موارد Microsoft وتوفر تقييمًا تكنولوجيًا داعمًا لأهداف عمل العميل، التي تشمل على سبيل المثال دون الحصر تحسين حمل العمل، أو الاعتماد، أو إمكانية الدعم. قد تشمل هذه الخدمة خطة ومساعدة فنية مخصصة لبيئة العميل وأهداف العمل.

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 خلال تلافي مخاطر النشر أو زيادة التوافر أو تحسين أداء الحلول. وباستخدام نهج برنامجي، يحدد مورد Microsoft مجموعة الأنشطة اللازمة للمشاركة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحليل فجوة الملاءمة، والتأهيل، والتحسين، ونقل المعرفة، والتحقق من التصميم، وخطة التنفيذ.

الحزمة			خدمات وقائية أخرى
أ	م	س	
+	+		الأرصدة الوقائية

الأرصدة الوقائية: قيمة الخدمات التبادلية الممثلة في شكل أرصدة (ائتمانات) على أمر العمل الخاص بك. يمكن حينئذٍ مبادلة الأرصدة الوقائية بوحدة أو أكثر من الخدمات الإضافية الموضحة أو تطبيقها عليها، كما هو مبين في هذا المستند، وبالأسعار الحالية المقدمة من ممثل خدمات Microsoft الذي تتعامل معه. وبعد اختيار الخدمة الإضافية المتوفرة، سوف نخصم قيمة هذه الخدمة من رصيد الائتمان الخاص بك، مقربًا إلى أقرب وحدة.

الخدمات التفاعلية

تساعد الخدمات التفاعلية على حل المشكلات التي تقع في بيئة Microsoft وعادة ما تُقدم حسب الطلب. والخدمات التفاعلية التالية مضمنة حسب الحاجة لمنتجات Microsoft وخدماتها عبر الإنترنت المدعومة حاليًا، ما لم يُذكر خلاف ذلك على أمر العمل الخاص بك.

الحزمة			أنواع الخدمات التفاعلية
أ	م	س	
✓	✓	✓	الدعم الاستشاري
✓	✓	✓	دعم حل المشكلات
✓	✓	✓	إدارة الدعم التفاعلي
+	+		الدعم الميداني
+	+		تحليل الأسباب الأساسية
+	+		الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي
✓	✓	✓	دعم الإصلاح العاجل الموسع
+	+		خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت

✓ - تشمل عليه الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الدعم الاستشاري: دعم عبر الهاتف للمشاكل قصيرة الأجل (محدود بمدة 6 ساعات أو أقل) وغير المخططة التي تستهدف المحترفين 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. سيناريوهات البنية وتطوير الحلول والتخصيص خارج نطاق هذه الخدمات الاستشارية.

دعم حل المشكلات: تشمل هذه المساعدة للتعامل 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. يمكن بدء الأحداث إما بالهاتف أو بإرسالها عبر الويب. تتم إدارة طلبات الدعم الخاصة بالخدمات والمنتجات، غير المشمولة ببوابة دعم الخدمات عبر الإنترنت، من داخل بوابة خدمات Microsoft عبر الإنترنت. تعريفات خطورة الحدث وأوقات استجابة Microsoft المبدئية المقدره موضحة بالتفصيل في جداول الاستجابة للأحداث. وربما سنقوم، بناءً على طلبك، بالتعاون مع موردي تقنية تابعين لطرف ثالث للمساعدة في حل المشكلات المعقدة المتعلقة بالتشغيل التفاعلي لمنتجات من إنتاج العديد من الموردين، على أن الطرف الثالث يتحمل مسؤولية دعم المنتج الخاص به. تحدد خطورة الحدث مستويات الاستجابة في Microsoft وكذلك أوقات الاستجابة الأولية المقدره 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 التأثير على العمل يتطلبه.

الاستجابة للأحداث بالدعم الأساسي

الدعم الأساسي	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير القياسي على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف • يتطلب العناية خلال ثماني ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية خلال ثماني ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ • بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط • جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة • استجابة في غضون 24 ساعة • إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد الملائمة لتعزيز الجهد المبذول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع²
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال ساعة واحدة 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • تخصيص الموارد المناسبة لتعزيز الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع²

¹ تُعرّف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء العطلات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافاً طفيفاً في بلدك.

² قد نحتاج إلى خفض مستوى الجهد من 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لمواصلة جهود حل المشكلة.

الاستجابة للأحداث بالدعم المتقدم

الدعم المتقدم	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير القياسي على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف • يتطلب العناية خلال أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية خلال أربع ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ • بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط • جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة • استجابة في غضون 24 ساعة • إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد الملائمة لتعزيز الجهد المبذول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع²
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال ساعة واحدة 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل • تعيين مورد في المواقف الحرجة بعد ساعة واحدة • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • تخصيص الموارد المناسبة لتعزيز الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع² • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل

¹ تُعرّف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء العطلات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافاً طفيفاً في بلدك.

² قد نحتاج إلى خفض مستوى الجهد من 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.

الاستجابة للأحداث بدعم الأداء

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير القياسي على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف • يتطلب العناية خلال أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية خلال أربع ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ • بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط • جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد الملائمة لتعزيز الجهد المبذول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع²
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون 30 دقيقة أو أقل 	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل ملائم مع كبار المديرين التنفيذيين لديك، حسبما نطلب.

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
	<ul style="list-style-type: none"> يتطلب العناية خلال 30 دقيقة 	<ul style="list-style-type: none"> تعيين مورد في المواقف الحرجة بعد 30 دقيقة أو أقل الموارد في موقعك، بعد 24 ساعة، بموافقة العميل جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين وتصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات³ إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم 	<ul style="list-style-type: none"> تخصيص الموارد المناسبة لتعزيز الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع² سرعة في الوصول والاستجابة

¹ تُعرّف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء العطلات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافاً طفيفاً في بلدك.

² قد نحتاج إلى خفض مستوى الجهد من 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة

³ غير متوفر في جميع مواقع الدعم أو لجميع تقنيات Microsoft.

إدارة الدعم التفاعلي: توفر إدارة الدعم التفاعلي الإشراف على أحداث الدعم للدفع بعملية تقديم الحلول الملائمة زمنياً وخدمات الدعم عالية الجودة. وسيتم استخدام إدارة تقديم الخدمة لإدارة الدعم التفاعلي فيما يتعلق بجميع طلبات الدعم. ونورد أدناه الخدمات المقدمة لدعم الحزمة الأساسية المناظر:

الدعم الأساسي: بالنسبة لأحداث خطورة التأثير على الأعمال القياسي والخطير، تتوفر الخدمة بناء على طلب العميل أثناء ساعات العمل لكوادر تقديم الخدمات المجمعّة. وقد توفر هذه الموارد أيضاً تحديثات بشأن التصعيد، عند الطلب.

الدعم المتقدم ودعم الأداء: وفقاً لجدول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، فيما يخص لأحداث خطورة التأثير القياسي على الأعمال، تتوفر الخدمة عند طلب العميل في أثناء ساعات العمل لمورد Microsoft الذي يمكنه أيضاً توفير تحديثات بشأن التصعيد عند الطلب. بالنسبة لأحداث خطورة التأثير الخطير على الأعمال، يجري بدء عملية تصعيد معززة وتنفيذها تلقائياً للدعم المتقدم والأدائي. يكون مورد Microsoft المعين عندئذ مسؤولاً عن ضمان التقدم التقني المستمر بتزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.

بالنسبة للتغطية الممتدة خارج ساعات العمل، يمكن شراء ساعات إضافية لإدارة الدعم التفاعلي.

الدعم الميداني: بالنسبة للدعم المتقدم والأدائي، يقدم لك الدعم التفاعلي الميداني المساعدة في موقعك. وتخضع هذه الخدمة لمدى توفر الموارد لدى Microsoft وتتطلب تكلفة إضافية لكل زيارة ميدانية بالموقع.

تحليل الأسباب الأساسية: عند وجود طلب صريح قبل إغلاق الحدث، سنقوم بإجراء تحليل منظم للأسباب المحتملة لوقوع حدث فردي، أو سلسلة مشكلات مترابطة. وسوف تكون مسؤولاً عن العمل مع فريق Microsoft لإتاحة المواد مثل ملفات السجلات، أو عمليات التتبع عبر الشبكة، أو مخرجات تشخيصية أخرى. ويتوفر تحليل الأسباب الأساسية فقط لتقنيات Microsoft معينة وقد يتطلب تكلفة إضافية.

الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي: يمكنك اختيار شراء ساعات إضافية للحصول على إدارة الدعم التفاعلي. تعمل هذه الموارد عن بُعد وتقدم الخدمة في خلال ساعات العمل في المنطقة الزمنية المتفق عليها كتابيًا. وتقدم هذه الخدمات عن بعد باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوفر، باللغة التي تتحدثها. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

دعم الإصلاح العاجل الموسع: يتيح لك دعم الإصلاح العاجل الموسع طلب الحصول على الإصلاحات العاجلة غير المتعلقة بالأمان لبعض البرامج المحددة من Microsoft التي دخلت مرحلة الدعم الموسع من دورة الحياة الثابتة، حسبما هو محدد في السياسة المتاحة على <http://support.microsoft.com/lifecycle>. متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة:

- تكون إتاحة دعم الإصلاح العاجل الموسع مُحددة بالمنتجات/عائلات المنتجات التالية:
 - التطبيقات: Office
 - الديناميكيات: CRM، AX
 - الخادم: Exchange Server، SQL Server، و System Center (باستثناء Configuration Manager)، و Windows Server
 - الأنظمة: أنظمة التشغيل Windows Embedded، Windows client
 - للوقوف على أحدث المعلومات بشأن توفر الإصلاح العاجل غير المتعلق بالأمان لإصدارات منتجات محددة، تحقق من ملاحظات دورة حياة المنتج هنا.
 - رغم قيامنا ببذل جهود معقولة من الناحية التجارية للاستجابة إلى طلباتك الخاصة بالإصلاحات العاجلة التي لا تتعلق بالأمان، فإنك تقر باحتمالية وجود بعض الحالات التي لا يمكن خلالها إيجاد الإصلاح العاجل أو توفيره.
 - صُممت الإصلاحات العاجلة لمعالجة المشكلات المحددة التي تواجهها ولم يتم اختبارها بشأن الرجوع للحالة السابقة.
 - لا يجوز توزيع الإصلاحات العاجلة إلى جهات أخرى غير تابعة دون موافقة كتابية من جانبنا.
 - قد تختلف أوقات تسليم الإصلاحات العاجلة لإصدارات غير إصدارات اللغة الإنجليزية، ويجوز تطبيق رسوم الترجمة.
 - لن توفر ميزات مضافة أو وظائف أو تحديثات أو تغييرات على التصميم. نقوم فقط بمعالجة المشاكل في منتج مختار تتسبب في تعطله أو فقدان البيانات أو من ناحية أخرى الانحراف بشكل جوهري عن الوظائف الموثقة للمنتج.
- خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت:** توفر مساعدة متخصصة متعلقة بالأمان عبر الإنترنت في ظل كل من السيناريوهات التفاعلية والوقائية ("خدمات الأمان عبر الإنترنت"). تساعد هذه الخدمات على الحد من مخاطر الهجمات الإلكترونية محددة الهدف، أو الاستعداد بشكل أفضل لمواقف الأزمات الأمنية، أو التحقيق واحتواء اختراق أمني نشط. توفر خدمات الأمان عبر الإنترنت برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، ويمكن توفيرها مقابل رسوم إضافية يتم تحديدها في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

إدارة تقديم الخدمة

إدارة تقديم الخدمة مشمولة مع خدمات الدعم الخاصة بك، ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا المستند أو في أمر العمل خاصتك، وتحدد خدمات الدعم بالحزمة الأساسية التي تشتريها. وسوف تُضاف خدمات إدارة إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول معززة.

الدعم الأساسي: يتم توفير خدمات إدارة تقديم الخدمة SDM رقميًا، أو من خلال فريق مجتمّع من المتخصصين.

الدعم المتقدم والأدائي: يتم تقديم خدمات إدارة تقديم الخدمة رقميًا وبواسطة مدير حساب نجاح العملاء المعين. ويمكن أن يعمل هذا المدير المذكور عن بُعد أو ميدانيًا في موقعك.

إدارة تقديم الخدمة - تفاصيل نطاق العمل

تتوفر خدمات إدارة تقديم الخدمة التالية حسبما يتحدد من واقع الحزمة الأساسية المشتراة:

الحزمة			إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
أ	م	س	
✓	✓	✓	تمكين منظومة العملاء
✓	✓	✓	الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft

الحزمة			إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
أ	م	س	
✓	✓	✓	تطوير البرنامج وإدارته
✓	✓	✓	تجهيز خدمة الدعم الموحد
✓	✓		برنامج نجاح السحابة
✓	✓		إدارة العلاقات التنفيذية
+	+		الإضافات على إدارة تقديم الخدمة
+	+		إدارة تقديم الخدمة بالموقع

✓ - تشمل عليه الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

تمكين منظومة العملاء: الإرشادات والمعلومات المقدمة إلى مسؤول خدمة الدعم المحدد حول كيفية إدارة استخدام خدمات الدعم الموحدة لديك وإعدادك لاستخدام الخدمات الرقمية والتفاعلية للدعم الموحد.

الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft: معلومات تتم مشاركتها معك حول ميزات وتغييرات المنتج والخدمة المهمة القادمة، بالإضافة إلى نشرات أمان تقنيات Microsoft.

تطوير البرنامج وإدارته: الأنشطة المصممة لتخطيط خدمات برنامج الدعم واقتراحها وإدارتها، عبر مؤسستك لمساعدتك على تحقيق قيمة أكبر من استثمارك في تقنيات Microsoft وخدماتها.

الدعم الأساسي: قد توصي Microsoft بالخدمات للاستفادة من الإمكانيات المضمنة في دعم "الحزمة الأساسية" والخدمات الإضافية المحدودة التي قد تشتريها مؤسستك.

الدعم المتقدم ودعم الأداء: قد توصي Microsoft بمجموعة متنوعة من الخدمات التي تهدف إلى مساعدتك على تحقيق نتائج الأعمال والتقنيات الرئيسية، مع الاستفادة من القدرات المضمنة في دعم "الحزمة الأساسية"، بالإضافة إلى الخدمات الإضافية التي قد تشتريها.

تجهيز خدمة الدعم الموحد: أنشطة لدعم بدئك في الدعم الموحد، بما في ذلك تقديم وتعزيز إمكانات الخدمة الذاتية في بوابة الدعم عبر الإنترنت، بهدف ضمان استخدام خدمات الدعم الموحدة الخاصة بك في الوقت المناسب.

برنامج نجاح السحابة: جرى الاشتغال على خدمات التخطيط والتسليم لمساعدتك على تحقيق نتائج سحابية محددة، وتمكينك من تسريع التنفيذ والاعتماد والقيمة المحققة لتقنيات Microsoft السحابية.

إدارة العلاقات التنفيذية: مجموعة من الأنشطة لضمان توافق فريق دعم Microsoft مع الأولويات الإستراتيجية لمؤسستك والمشاركة مع صناع القرار الرئيسيين في مجال الأعمال والتكنولوجيا.

الوظائف الإضافية لإدارة تقديم الخدمة: يمكنك أن تختار شراء موارد إضافية مخصصة تتعلق بإدارة تقديم الخدمة SDM لتوفير خدمات إدارة تقديم الخدمة في إطار نطاق عمل مسبق التحديد، والتي لا يوردها هذا المستند بالتفصيل على نحو صريح. وسوف تعمل هذه الموارد عن بُعد أو ميدانياً في موقعك. تخضع هذه الخدمة أيضاً لتوفر موارد Microsoft.

إدارة تقديم الخدمة بالموقع: يمكن أن تطلب من مدير حساب نجاح العملاء زيارات إلى الموقع قد تتطلب تكلفة إضافية لكل زيارة. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

4.3 الخدمات والحلول المعززة

بالإضافة إلى الخدمات المقدمة في إطار الحزمة الأساسية أو الخدمات الإضافية، يمكن شراء الخدمات والحلول المعززة الاختيارية التالية. وتتوافر خدمات وحلول معززة مقابل رسوم إضافية ويمكن تحديدها في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

الحزمة			الخدمة
أ	م	س	
+	+		هندسة الدعم المخصصة
+	+		الاستجابة السريعة
			إدارة أحداث Azure
			حل Office 365 Engineering Direct
1+	1+		دعم المطورين
+	+		الدعم للمهام الحرجة

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

1+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها حتى كمية قصوى محددة.

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 خدمات هندسة الدعم المخصصة كساعات، يتم خصم ساعات الخدمة 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. وتشمل هذه العروض الخدمات الاستباقية المطلوبة المحددة مسبقًا والتي تكون مضمّنة.

مجالات التخصص في خدمات هندسة الدعم المخصصة هي:

- المساعدة على تحصيل معرفة عميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لتحسين الأداء
- توثيق توصيات استخدام التسليمات المرتبطة بخدمات الدعم، (على سبيل المثال مراجعات قابلية الدعم، واختبارات السلامة، وورش العمل، وبرامج تقييم المخاطر) ومشاركتها معك
- 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

- يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول لدعم خدمات هندسة الدعم المخصصة خاصتك. وفي حالة انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهائها، سيجري إنهاء خدمة هندسة الدعم المخصص في التاريخ نفسه.
- تتوفر خدمات هندسة الدعم المخصصة خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 ص إلى 17:30 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.

الاستجابة السريعة

- الاستجابة السريعة:** توفر الاستجابة السريعة دعمًا تفاعليًا معجلاً 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 دعم خاصة بالاستجابة السريعة يعمل بها فريق مهندسين مخصص يتمتع بخبرة متخصصة في الخدمات السحابية. وكي يكون لدى هذا الفريق معرفة أساسية بالنشر الخاص بك، يجب عليك تقديم وثائق حول نشر Azure الأساسي وطبولوجيا قواعد البيانات، بالإضافة إلى خطط التحجيم وموازنة التحميل عند توفرها. 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 Media Services، أو Azure Stack، أو Azure StorSimple، أو GitHub AE، أو خدمات اتصالات Azure، أو إدارة الفوترة والاشتراك أو الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لكل من M365 أو Microsoft Mesh.
- إن شراء الاستجابة السريعة يكون خاضعًا للإتاحة. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوفر.

الاستجابة السريعة	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹ • الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين² • تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية • إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم 	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل ملائم مع كبار المديرين التنفيذيين لديك، حسبما نطلب. • تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ • سرعة في الوصول والاستجابة

¹ قد نحتاج إلى خفض مستوى الجهد من 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة

² خدمات دعم حل مشكلات الاستجابة السريعة متوفرة باللغتين الإنجليزية واليابانية فقط.

إدارة أحداث Azure

يوفر إدارة أحداث Azure (خدمات "AEM") من شركة Microsoft دعمًا محسنًا قبل أحداث العملاء المهمة وأثنائها وبعدها ("الحادث"). ويُعرّف الحادث الحرج بأنه فترة ذات تأثير تجاري كبير و/أو ذروة الطلب على العميل، مما يتطلب أعلى مستويات توافر الخدمة وأدائها. يجب تأكيد الأحداث مع مدير حساب نجاح العملاء قبل 8 أسابيع على الأقل من الحادث.

تدعم AEM الأحداث التي تستخدم خدمات Microsoft Azure الأساسية. ويجب مشاركة تفاصيل الحل وخدمات Azure التي يعتمد عليها مع فريق AEM قبل الحادث الفعلي بوقت كافٍ، ولكن ليس بعده، كمدخلات للتقييم.

كجزء من أنشطة ما قبل الحادث، سيقوم فريق AEM بما يلي:

- تقييم حلك والتعرّف عليه
- تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار
- تحديد النتائج المرجوة من منظور المرونة
- وضع خطة تقديم الخدمة للحل وتطبيقها

سيقدم فريق دعم AEM قائمة بالإجراءات الموصى بها والمطلوبة لمعالجة أي مشكلات قد تؤثر على توافر الحل أو عمله في يوم الحادث.

وخلال الحادث، سيكون فريق AEM على دراية بتفاصيل الحادث وسيكون مستعدًا لحل المشكلات التي تؤثر على الحل.

يمكن طلب دعم حل المشكلات للحل قبل الحادث بأسبوعين، وأثناء الحادث، وبعد الحادث بأسبوع واحد*.

إدارة الأحداث	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft إلى فرق العمليات السحابية بشأن أي خدمات Microsoft Azure services² • تعيين مدير المواقف الحرجة في غضون 30 دقيقة أو أقل. • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹ • الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات • إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويعملون على تبسيطها 	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل ملائم مع كبار المديرين التنفيذيين لديك، حسبما نطلب. • تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ • سرعة في الوصول والاستجابة

إدارة الأحداث	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
		<ul style="list-style-type: none"> إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم 	

¹ قد نحتاج إلى خفض مستوى الجهد من 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة

² خدمات دعم حل مشكلات AEM متوفرة باللغة الإنجليزية فقط.

* سيتم التعامل مع دعم حل المشكلات المقدم قبل الحدث وبعده باعتباره ضمن مستوى خطورة التأثير القياسي على الأعمال

بعد الحدث، يمكنك طلب تحليل السبب الجذري لجميع الأحداث ذات التأثير البالغ على الأعمال للحل الخاص بك. عند الاقتضاء، سنقدم توصيات بشأن كيفية منع المشكلات في المستقبل.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: يوفر دعمًا محسنًا لأحمال العمل الأساسية لمستأجر أو مستأجر إنتاج Microsoft Office 365 لديك بما يشمل أولوية الوصول إلى فريق Office 365 الهندسي. هذه الخدمة تكون متاحة للمستأجر أو المستأجر المدرجين، وهي متاحة مقابل رسوم إضافية يتم تحديدها في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

دعم المطورين

دعم المطورين: يوفر دعمًا استباقيًا متعمقًا يقوم على التقنية السحابية والمعرفة بالمنتجات طوال دورة الحياة الكاملة لتطوير التطبيقات للمطورين لدى العملاء الذين يبنون وينشرون ويدعمون التطبيقات على منصة Microsoft.

يوفر دعم المطورين للعملاء دعمًا شاملاً طوال دورة حياة تطوير التطبيقات، فيقدم للعملاء بُنى سحابية، وتقييمات للثغرات، وحلول ALM/DevOps، ودورة حياة تطوير الأمان، ومراجعات الأكواد، والأداء والمراقبة، وتحديث التطبيقات، وتنفيذ وإدارة إنترنت الأشياء، والتدريب، والاختبار. يتوفر دعم المطورين مقابل رسوم إضافية.

الدعم للمهام الحرجة

الدعم للمهام الحرجة: يوفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي تعد جزءًا من الحل الحرجة للمهام، 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 يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

4.4 الدعم متعدد البلدان

نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان

بجانب خدمات الدعم الموحد المقدم للمؤسسات من شركة Microsoft، يوفر الدعم متعدد البلدان الدعم في مواقع دعم متعددة، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) لديك. وفيما يلي وصف لهيكل الدعم متعدد البلدان:

- **المضيف:** هذا هو موقع الدعم حيث تعاقدت على الحصول على الدعم الموحد من Microsoft في أمر العمل الخاص بك. وما لم يُذكر خلاف ذلك، سيكون هذا هو الموقع الأساسي لمدير حساب نجاح العملاء المعين.
- **انتقال البيانات من الخادم:** ويُعد هذا موقع دعم محدد في أمر العمل الخاص بك حيث يمكنك تلقي خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات من شركة Microsoft، بخلاف موقع المضيف، ويحق لك الحصول على الخدمات التي تشتريها لهذا الموقع.

كيفية الشراء

يصف SCSD خدمات الدعم متعدد البلدان المتاحة. وسيتم إدراج الخدمات المحددة والمقدار ذي الصلة، إن وجد، في أمر العمل المرتبط حسب موقع الدعم.

قد يتم تسليم الخدمات الموضحة في هذا المستند إلى موقع (مواقع) الدعم المخصصة لك في أمر عمل المضيف و، حسبما قد يخصصه المضيف، كجزء من اتفاقية الدعم الموحد من Microsoft للمؤسسات مع التعديلات التالية:

- **خدمات الحزمة الأساسية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، ستتوفر خدمات الحزمة الأساسية (تلك المشار إليها بـ "□") لمواقع الدعم المخصصة لك أو كما هو مخصص لموقع (مواقع) الدعم من قبل المضيف في أمر عمل المضيف.
- **الخدمات التفاعلية:** يجوز تقديم الخدمات التفاعلية عن بُعد إلى مواقع أخرى تتضمن المضيف، باستثناء ما يلي:
 - **الدعم الميداني:** ستتوفر خدمات الدعم التفاعلية الميدانية المشترك مسبقاً لموقع (مواقع) الدعم كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستثناة.
 - خلال حالة دعم حل المشكلات "ذات التأثير الخطير على الأعمال"، قد تُرسل موارد الدعم الميداني المشترك مسبقاً إلى مواقع دعم مخصصة وغير مخصصة.
- **إدارة تقديم الخدمة (SDM):** كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك، يمكن تسليم SDM إلى الموقع (المواقع) المخصص لدعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصّب". وسيتم تخصيص توفر خدمات SDM المضمنة في الحزمة الأساسية بواسطة المضيف وستتم إدارتها من خلال مدير حساب نجاح العملاء للمضيف. سيقصر تسليم SDM على ساعات العمل في موقع المضيف. وقد يلزم وجود خدمات SDM إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة.
 - **خدمات SDM الإضافية:** يمكن شراء موارد SDM الإضافية لموقع (مواقع) دعم المضيف أو انتقال البيانات إلى الخادم "المصّب"، كما هو موضح في أمر العمل، وسيتم تسليمها إلى موقع الدعم المخصص. تخضع لتوفر الموارد وما سبق.

ويكون توفر الخدمات الاختيارية (تلك المشار إليها بالعلامة "□") في جداول الدعم أعلاه) على النحو التالي:

- **الخدمات الوقائية**
 - قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات وقائية، والتي سيتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المخصصة في أمر العمل الخاص بك، بخلاف البلدان المستثناة.
- **خدمات الصيانة - تحليل السبب الجذري:** ستتوفر الخدمات المشتركة للموظفين في موقع (مواقع) الدعم المخصص.
- **مستشار تكنولوجيا الدعم (STA)** ستكون خدمات STA متاحة في موقع (مواقع) الدعم المخصص في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستثناة، وتخضع لتوفر الموارد.
- **الخدمات والحلول المحسنة:** يمكن شراء جميع الخدمات والحلول المحسنة للاستخدام في مواقع الدعم للمضيف أو مواقع الدعم باتجاه انتقال البيانات من الخادم. يخضع للتوفر. قد تنطبق قيود أخرى.
- تكون خدمات الدعم المشتركة الأخرى متاحة في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك.

الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان

إضافة إلى تلك الأحكام والشروط الموضحة في هذا المستند وأمر العمل لديك، فإن تقديمنا للخدمات، على النحو المبين في هذا المستند، يعتمد على المتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:

- قد نسمح للموظفين في موقع (مواقع) الدعم غير المخصص بالمشاركة في الخدمات الاستباقية عن بُعد التي تم شراؤها للمضيف أو موقع دعم انتقال البيانات إلى الخادم "المصّب" والمخصصة في أمر العمل. وسيتم السماح بمثل هذه المشاركة وفقاً لتقدير Microsoft.
- لا يمكن تبادل الاعتمادات الاستباقية سوى بين مواقع دعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصّب" المدرجة في أمر العمل الخاص بك، باستثناء ما هو مذكور. ستنكمل جميع عمليات التبادل بناءً على العملات الحالية وأسعار الاعتمادات الاستباقية في مواقع الدعم المعنية. يمكن لممثل خدمات Microsoft تقديم الأسعار الحالية. سيتم تقريب أي عمليات تبادل ينتج عنها اعتمادات استباقية جزئية إلى أقرب وحدة. لا يجوز تبادل الاعتمادات الاستباقية من البلدان المستثناة أو إليها.
- يتحمل العميل بمفرده المسؤولية عن أي التزامات ضريبية تنشأ بسبب توزيع أو تبادل خدمات الدعم المشتركة بين موقع (مواقع) دعم المضيف ومواقع الدعم باتجاه انتقال البيانات من الخادم.
- قد تتطلب تغييرات الخدمات أو عمليات التبادل التي تتم خلال مدة أمر العمل الحصول على موافقة كتابية.

- **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.
- **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 المستثناة) 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.

4.5 البنود والشروط الإضافية

تُقدم خدمات دعم Microsoft Unified Support وفقاً للمتطلبات الأساسية والافتراضات التالية.

- تُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية عن بُعد إلى الموقع (المواقع) الخاص بجهات اتصال الدعم المعينة. تُقدّم جميع الخدمات الأخرى عن بعد إلى موقعك (مواقعك) المعينة أو المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
- وتُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوافر، باللغة التي تتحدثها. تُقدّم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع خدمات Microsoft الذي يقدم الخدمات أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً.
- نحن نقدم الدعم لكل الإصدارات المطروحة تجارياً والمتوفرة بشكل عام من منتجات Microsoft للبرمجيات والخدمات عبر الإنترنت التي اشتريتها بناءً على تسجيلات واتفاقيات الترخيص المعلنة و/أو معرف حساب الفوترة في الملحق أ من أمر العمل الخاص بك والتي تكون محددة في "شروط المنتجات" التي تنشرها Microsoft من وقت إلى آخر على الموقع الإلكتروني <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يُذكر خلاف ذلك في أمر عمل، أو ملحق لوصف خدمات الدعم والاستشارات هذا، أو يتم استبعاده تحديداً على بوابة الدعم عبر الإنترنت على <http://serviceshub.microsoft.com>.
- 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، نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات وعمليات حماية البيانات 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 تحديد 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 شراء خدمات إضافية، قد نطلب تضمين إدارة تقديم الخدمة لتسهيل عملية التقديم.
- إذا طلبت نوعاً من الخدمة وأردت استبداله بأخر، فيجوز لك تطبيق قيمة مكافئة على خدمة بديلة متوفرة في الحزمة الأساسية خاصتك، حيثما يكون ذلك متاحاً، وباتفاق مع مدير تقديم الخدمة.
- يمكن تحويل أحداث دعم حل المشكلات على مدار 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع الخاصة بمزايا ضمان البرنامج (أحداث SA PRS، أو "SAB") إلى قيمة مكافئة (حسبما تحدده Microsoft) واستخدامها باتجاه المطالبة برسوم مقابل دعم الحزمة الأساسية، و/أو المكونات المؤهلة لهندسة الدعم المخصصة (DSE)، و/أو المكونات المؤهلة للخدمات والحلول المعززة. ويمكن أن يؤكد مدير إدارة تقديم الخدمات الخاص بك هذه القيمة (القيم) والرسوم، حال

- انطبق. بعد 30 يوماً من تاريخ بدء الدعم و/ أو تاريخ التفعيل السنوي لعدة سنوات، يجوز أن تصدر فاتورة إليك بقيمة تكافئ كل عجز حدث منك في أحداث مزايا ضمان البرنامج لهذا التحويل، كما هو معين في أمر العمل. تخضع مزايا ضمان البرنامج (Software Assurance) للشروط المذكورة فيه وشروط المنتج، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الملحق ب شروط المنتج. كما يتوفر مزيد من التفاصيل أيضاً 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 أهلية الحزمة الأساسية أو المكونات المؤهلة المستحقة لاتفاقية الدعم والتي قد تؤدي إلى إجراء تعديلات على قيمة الحدث المكافئة.
- قد لا تتوفر الخدمات الإضافية جميعها في دولتك. يُرجى الاتصال بمدير تقديم الخدمة الخاص بك للحصول على 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.
 - لا يجوز تقديم الخدمات إلى عملائك.
 - إذا كان لديك حزمة أساسية للدعم المتقدم أو الأدائي وعندما يجري الاتفاق على الزيارات الميدانية بالموقع ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً سوف تُصدر فاتورة إليك بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
 - تقدم شركة GitHub, Inc.، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، خدمات الدعم المقدمة من 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.
 - **سياسة الاستخدام المقبول** - يجب على العميل عدم (ولا يُرخص له في) استخدام تسليمات الخدمات:
 - بطريقة يحظرها القانون، أو اللوائح، أو الأوامر والقرارات الحكومية
 - لانتهاك حقوق الآخرين؛ أو
 - في أي تطبيق أو موقف حيث يمكن أن يؤدي استخدام مُسلّمات الخدمات إلى الوفاة أو الإصابات الجسدية الخطيرة لأي شخص، أو إلى حدوث أضرار مادية أو بيئية جسيمة، بخلاف ما يكون متوافقاً مع قسم الاستخدام عالي المخاطر الوارد أدناه.

الاستخدام عالي المخاطر

تحذير: يمكن استخدام التقنيات الحديثة بطرق جديدة ومبتكرة، ويجب على العميل النظر فيما إذا كان استخدامه المحدد لهذه التقنيات أمناً أم لا. ولم تُصمّم أو تهدف تسليمات الخدمات إلى دعم أي استخدام يمكن أن يؤدي فيه انقطاع الخدمة أو العيب أو الخطأ أو أي إخفاق آخر في تسليمات الخدمات إلى الوفاة أو الإصابة الجسدية الخطيرة لأي شخص أو إلى حدوث ضرر مادي أو بيئي (يُشار إليها مجتمعة باسم "الاستخدام عالي المخاطر"). وبناءً على ذلك، يجب على العميل تصميم وتنفيذ تسليمات الخدمات بحيث أنه في حالة حدوث أي انقطاع أو عيب أو خطأ أو أي إخفاق آخر في تسليمات الخدمات، لا ينخفض مستوى سلامة الأشخاص والممتلكات والبيئة إلى ما دون مستوى معقول ومناسب وقانوني، سواء بشكل عام أو في صناعة معينة. ويكون استخدام العميل لتسليمات الخدمات عالية المخاطر على مسؤوليته الخاصة. ويوافق العميل على الدفاع عن Microsoft وتعويضها وإبراء ذمتها من جميع الأضرار والتكاليف وأتعاب المحاماة فيما يتعلق بأي دعاوى تنشأ عن الاستخدام عالي المخاطر المرتبط بتسليمات الخدمات، بما في ذلك أي دعاوى تستند إلى المسؤولية الصارمة أو إلى أن Microsoft كانت مهملة في تصميم تسليمات الخدمات أو تقديمها إلى العميل وفقاً لمواصفات العميل. ويُعد التزام التعويض سالف الذكر إضافة إلى أي التزام بالدفاع منصوص عليه في اتفاقية العميل ولا يخضع لأي قيود أو استثناءات من المسؤولية الواردة في هذه الاتفاقيات.

- وقد يتم إيراد متطلبات أساسية وافتراضات في الملحق ذات الصلة.

4.6 مسؤولياتك

- يتوقف تحسين خدمات Microsoft Unified Support على وفائك بالمسؤوليات التالية بالإضافة إلى تلك المبينة في أي ملحقات معمول بها. قد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة.
- سوف تُحدد مسؤول خدمات دعم مُسمى يتولى مسؤولية قيادة فريقك كما سيدير جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية لديك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا.
- واعتمادًا على حزمك الأساسية كما هو مبين أدناه، يمكنك تخصيص جهات اتصال محددة للدعم التفاعلي تكون مسؤوبة عن إنشاء طلبات دعم عن طريق موقع ويب الدعم الخاص بشركة Microsoft أو بالهاتف. كما يمكن لمسؤولي الخدمات السحابية لديك إرسال طلبات دعم تتعلق بالخدمات السحابية من خلال بوابات دعم الخدمات التي تنطبق.
 - الدعم الأساسي - حتى خمس (10) جهات اتصال مسماة.
 - دعم متقدم - بحد أدنى خمسين (50) جهة اتصال مسماة. قد تكون كذلك مؤهلاً لجهات اتصال إضافية. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على التفاصيل.
 - الدعم الأدائي - جهات اتصال مشمولة وفق الحاجة.
- 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 جهات الاتصال هذه خبرة جيدة بمنتجات Microsoft المدعومة وبيئة Microsoft للمساعدة على حل مشكلات النظام ومساعدة Microsoft على تحليل طلبات الخدمة وحلها.
- عند تقديم طلب خدمة، قد تحتاج جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك إلى إجراء أنشطة تحديد المشكلة وحلها، بناءً على طلبك. وقد يتضمن ذلك إجراء عمليات تتبع عبر الشبكة أو النقاط رسائل الأخطاء أو جمع معلومات التكوين أو تغيير تكوينات المنتج أو تثبيت إصدارات جديدة من البرنامج أو مكونات جديدة أو تعديل عمليات.
- أنت توافق على العمل معنا للتخطيط لاستخدام الخدمات وفقًا للخدمات التي اشتريتها.
- أنت توافق على إخطارنا بأي تغييرات يتم إجراؤها على جهات الاتصال المحددة بأمر العمل الخاص بك.
- 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 تقدمها من وقت لآخر بخصوص الخدمات.
- ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدتها موظفوك أو المتعهدون.
- قد يُطلب منك مسؤول تقديم الخدمة لديك النهوض بمسؤوليات أخرى محددة للخدمة التي تشتريها.
- حال استخدام خدمات سحابية كجزء من هذا الدعم، يجب عليك إما شراء أو امتلاك اشتراك موجود أو خطة بيانات حالية للخدمة عبر الإنترنت التي تنطبق.
- إذا كان لديك حزمة الدعم المتقدم أو دعم الأداء، فإنك توافق على إرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية والحلول المحسنة إلى جانب البيانات اللازمة أو المنطبقة في موعد أقصاه 60 يومًا قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- إذا كان لديك حزمة الدعم المتقدم أو دعم الأداء، فإنك توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة التابع لنا الذي يلزم وجوده في الموقع بهاتف مناسب واتصال بالإنترنت عالي السرعة إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك، حسبما ينطبق.

© 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.