

وصف خدمات الدعم الموحدة المقدمة
للمؤسسات (USSD) من شركة
Microsoft

يوليو 2021

جدول المحتويات

3	1	حول هذا المستند
4	2	خدمات الدعم
4		2.1 كيفية الشراء
4		2.2 وصف الخدمات
4		2.2.1 الخدمات الوقائية
8		2.2.2 الخدمات التفاعلية
11		2.2.3 إدارة تقديم الخدمة
12		2.3 الخدمات والحلول المعززة
12		2.3.1 هندسة الدعم المخصصة
13		2.3.2 الاستجابة السريعة
14		2.3.3 إدارة أحداث Azure
15		2.3.4 حل Office 365 Engineering Direct
15		2.3.5 دعم المطورين
15		2.3.6 الدعم للمهام الحرجة
15		2.4 الدعم متعدد البلدان
15		نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان
15		كيفية الشراء
16		الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان
16	3	البنود والشروط الإضافية
18	4	مسؤولياتك

1 حول هذا المستند

يوفر وصف خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات من شركة Microsoft معلومات عن خدمات الدعم 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 خدمات الدعم

تعد خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات من شركة Microsoft (خدمات الدعم) مجموعة خدمات شاملة لدعم المؤسسات 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

2.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية مع خدمات إضافية وخدمات محسنة وتتوافر للحلول للشراء بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مُدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، حسبما هو موضح 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. يتضمن جزء من الحزمة الأساسية بدلاً من مرة واحدة استخدام لإضافة خدمات وقائية (مميزة بعلامة "+")، وخدمات محسنة وحلول خدمات و/أو خدمات وقائية مخصصة إلى حزمك الأساسية. الخدمات المضمنة في الحزمة الأساسية ممثلة بعلامة "✓" عبر هذا القسم.
الخدمات الإضافية	تتوفر خدمات دعم إضافية لزيادة الحزمة 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 لك في مواقع دعم متعددة، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) لديك.

*يُعد البديل المرن جزءاً من قائمة أسعار الباقة الأساسية ويمكن استخدامه في شراء الخدمات الوقائية أو الخدمات والحلول المحسنة أو الأرصدة الوقائية أو الخدمات الوقائية المخصصة في وقت شراء الخدمات. سيقدم ممثل شركة Microsoft الجزء المتاح للاستخدام كبديل مرن من قائمة أسعار الباقة الأساسية. تنطبق الشروط التالية لتخصيص البديل المرن:

- قد يتم تطبيق ما يصل إلى 20% من البديل المرن لشراء أرصدة وقائية أو خدمات وقائية مخصصة.
- لا يجوز استخدام البديل المرن لخدمات إدارة تقديم الخدمة، كما هي معرّفة في هذا المستند.
- تتم مصادرة أي خدمات وحلول محسنة تم شراؤها بالبديل المرن إذا لم يتم استخدامها خلال مدة أمر العمل المعمول به.
- يجب تخصيص البديل المرن المتاح بالكامل بحلول وقت تنفيذ العقد وإلا ستتم مصادرته.

2.2 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.

2.2.1 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

توفر خدمات التخطيط تقييمات ومراجعات لبنيتك الأساسية الحالية ولبياناتك 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.

التخطيط	أنواع خدمات التخطيط
+	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

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

التخطيط	أنواع خدمات التنفيذ
+	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

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

التخطيط	أنواع خدمات الصيانة
✓	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 للحادثة 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 المجمعة من قبل Microsoft لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات الإصلاح. وتتوفر هذه الخدمة للتسليم في الموقع أو عن بُعد.

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.

التخطيط	أنواع خدمات التحسين
+	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 بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم الدعم من أجل وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها بشأن الجانب المعنى 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 وتباع 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 نهج عصرية لإدارة الخدمات والتي تمكن 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 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. 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

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.

التخطيط	أنواع خدمات التعليم
✓	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

التخطيط	أنواع الخدمات الوقائية الإضافية
+	خدمات وقائية مخصصة (خدمات صيانة وتحسين وتعليم)
+	مستشار تقنيات الدعم

+ - 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 تقييم تكنولوجي داعم 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.

التخطيط	خدمات وقائية أخرى
+	الأرصدة الوقائية

الأرصدة الوقائية: قيمة الخدمات التبادلية الممثلة في شكل أرصدة (اتمانات) على أمر العمل الخاص بك. يمكن حينئذ 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 الانتماء الخاص بك، مقرباً إلى أقرب وحدة.

2.2.2 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 حالياً، ما لم يُذكر خلاف ذلك على أمر العمل الخاص بك.

	أنواع الخدمات التفاعلية
✓	الدعم الاستشاري
✓	دعم حل المشكلات
✓	إدارة الدعم التفاعلي
✓	دعم الإصلاح العاجل الموسع
+	الدعم الميداني
+	تحليل الأسباب الأساسية
+	الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي
+	خدمات دعم الأمن السيبراني

✓ - تشتمل 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 ونقل احتمالية تعطل النظام. سيناريوهات البنية وتطوير الحلول والتخصيص خارج نطاق هذه الخدمات الاستشارية.

دعم حل المشكلات: تشتمل 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 إرسالها 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 المقدرة 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 المقدرة إلى جانب مسؤولياتك. تتحمل أنت مسؤولية توضيح تأثير العمل على مؤسستك، وبالتشاور معنا، سنعيّن Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب إجراء تغيير في مستوى الخطورة أثناء فترة حدث ما، إذا كان التأثير على العمل يتطلبه.

الاستجابة المتوقعة من جانبك	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الخطورة والموقف
<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع³</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>	<p>مكونات Azure¹ - أول استجابة للمكالمات في غضون 15 دقيقة أو أقل</p> <p>جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل</p> <p>تعيين مورد للمواقف الحرجة²</p> <p>الموارد في موقعك، بعد 24 ساعة، بموافقة العميل</p> <p>جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع³</p> <p>تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج.</p> <p>بحاجة إلى عناية فورية</p>
<p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع³</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل</p> <p>تعيين مورد للمواقف الحرجة²</p> <p>جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع²</p>	<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات</p> <p>يتطلب العناية خلال ساعة واحدة</p>
<p>تخصيص الموارد المناسبة للتوافق مع جهود Microsoft</p> <p>وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل</p> <p>بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط⁴</p>	<p>مستوى الخطورة ب</p> <p>تأثير متوسط على الشركة:</p> <p>خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف</p> <p>يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل⁴</p>
<p>معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة</p> <p>استجابة في غضون 24 ساعة</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل</p> <p>بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط⁴</p>	<p>مستوى الخطورة ج</p> <p>تأثير ضئيل على الأعمال:</p> <p>العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقًا</p> <p>يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل⁴</p>

1 لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك Azure StorSimple أو GitHub AE أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفواتير والاشتراكات.
 2 موارد المواقف الحرجة هم أفراد معينون للمساعدة في الوصول إلى حل سريع للأحداث وذلك عبر الانخراط في الحالات، والتصعيد، وتوفير الموارد والتنسيق.

3 قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.
 4 تُعرف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء الإجازات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

إدارة الدعم التفاعلي: توفر إدارة الدعم التفاعلي الإشراف على أحداث الدعم للدفع بعملية تقديم الحلول الملائمة زمنيًا وخدمات الدعم عالية الجودة. وسيتم استخدام إدارة تقديم الخدمة لإدارة الدعم التفاعلي فيما يتعلق بجميع طلبات الدعم.

وفقًا لجدول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، فيما يخص الأحداث ذات الخطورة "ب" و"ج"، تتوفر الخدمة عند طلب العميل في أثناء ساعات العمل لمورد Microsoft الذي يمكنه أيضًا توفير تحديثات بشأن التصعيد عند الطلب. بالنسبة للأحداث ذات مستوى الخطورة 1، يتم تنفيذ عملية تصعيد محسنة تلقائيًا. يكون مورد Microsoft المعين عندئذ مسؤولاً عن ضمان التقدم التقني المستمر بنزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.

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

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 محددة بالمنتجات/عائلات المنتجات التالية:

- التطبيقات: Office
- الديناميكيات: CRM، AX
- الخادم: Exchange Server، و SQL Server، و System Center (باستثناء Configuration Manager)، و Windows Server
- الأنظمة: أنظمة التشغيل Windows client، و Windows Embedded

• 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 نوفر 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.

الدعم الميداني: يقدم لك الدعم الميداني التفاعلي 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 من المشكلات المرتبطة. 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 وتُقدم الخدمة خلال ساعات العمل في المنطقة الزمنية المتفق عليها كتابيًا. وتُقدم هذه الخدمات عن بعد باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوفر، باللغة التي تتحدثها. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

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.

2.2.3 إدارة تقديم الخدمة

وتكون إدارة تقديم الخدمة (SDM) مشمولة مع خدمات الدعم الخاصة بك، ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا المستند أو في أمر العمل الخاص بك. وقد تُضاف خدمات إدارة تقديم إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول معززة.

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.

نطاق إدارة تقديم الخدمة

تتوفر خدمات إدارة تقديم الخدمة التالية:

التخطيط	إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
✓	تمكين منظومة العملاء
✓	الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft
✓	تطوير البرنامج وإدارته
✓	تجهيز خدمة الدعم الموحدة للمؤسسات
+	برنامج نجاح السحابة
1✓	مطور مدير حسابات نجاح العملاء
✓	إدارة العلاقات التنفيذية
+	الإضافات على إدارة تقديم الخدمة
+	إدارة تقديم الخدمة بالموقع

✓ - تشتمل عليه الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

1✓ - الخدمات الإضافية التي قد تقدمها شركة Microsoft.

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 استثماراتك في تقنيات Microsoft وخدماتها. قد توصي شركة 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 بدلك 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.

مطور مدير حسابات نجاح العملاء: مورد دعم من شركة Microsoft يركز على التطوير ويقدم المشورة والتوجيه الاستراتيجي لتسريع الابتكار وتعزيز الكفاءة طوال دورة حياة تطوير البرامج. ويجوز لشركة Microsoft تعيين هذه الموارد المحدودة حسبما تسمح الظروف بذلك.

إدارة العلاقات التنفيذية: مجموعة من الأنشطة لضمان توافق فريق دعم Microsoft مع الأولويات الاستراتيجية 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 ميدانيًا في موقعك. تخضع هذه الخدمة أيضًا 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.

2.3 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.

التخطيط	الخدمة
+	هندسة الدعم المخصصة
+	الاستجابة السريعة
+	إدارة أحداث Azure
+	حل O365 Engineering Direct
1+	الدعم المتقدم للمطورين
+	الدعم للمهام الحرجة

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

2.3.1 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 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 تحسين 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.
- تتوافر 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 بتحديثها، ويتم إدرجها 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.

2.3.2 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 المنطقية. 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 أزمّة الاستجابة لدعم حل المشكلات مبيّنة في الجدول أدناه وتحل محل أي أزمّة استجابة متوقعة مُدرجة في دعم الحزمة الأساسية. الاستجابة السريعة لا تشمل خدمات Azure Media، أو Azure Stack، أو Azure StorSimple أو Azure Communication Services أو GitHub AE أو إدارة الفوترة والاشتراك.

إن شراء الاستجابة السريعة يكون خاضعًا للإتاحة. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوفر.

خطورة الاستجابة السريعة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹ الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين²</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ سرعة في الوصول والاستجابة</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات</p>	<p>تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	

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 باللغة الإنجليزية فقط.

2.3.3 إدارة أحداث Azure

يوفر إدارة أحداث Azure (خدمات "AEM") من شركة Microsoft دعمًا مُحسنًا قبل أحداث العملاء المهمة وأثنائها وبعدها ("الحدث"). ويُعرّف الحدث 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 الحدث.

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

كجزء من أنشطة ما قبل الحدث، 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 الحدث. وخلال الحدث، سيكون فريق AEM على دراية بتفاصيل الحدث وسيكون مستعدًا لحل المشكلات التي تؤثر على الحل. يمكن طلب دعم حل المشكلات للحل قبل الحدث بأسبوعين، وأثناء الحدث، وبعد الحدث بأسبوع واحد*.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft إلى فرق العمليات السحابية بشأن أي خدمات Microsoft Azure²</p> <p>تعيين مدير المواقف الحرجة في غضون 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويعملون على تبسيطها</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	<p>بالنسبة لخدمات Azure، يجب تقديم طلبات خدمة الأحداث عبر الإنترنت من خلال مدخل Microsoft Azure، باستخدام قالب محدد مسبقًا يعينه مدير حساب نجاح العملاء</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ سرعة في الوصول والاستجابة</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات</p>		

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

2 خدمات دعم حل مشكلات AEM متوفرة باللغة الإنجليزية فقط.
*سيتم التعامل مع دعم حل المشكلات المقدم قبل الحدث ويعده باعتباره ضمن مستوى الخطورة "ب".

بعد الحدث، يمكنك طلب تحليل السبب الجذري لجميع الأحداث في مستوى الخطورة "1" ومستوى الخطورة "أ" للحل الخاص بك. عند الاقتضاء، سنقدم توصيات بشأن كيفية منع المشكلات في المستقبل.

2.3.4 حل Office 365 Engineering Direct

يوفر حل Office 365 Engineering Direct دعمًا محسنًا لأعمال 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.

2.3.5 دعم المطورين

يوفر دعم المطورين دعمًا فنيًا يقوم على التقنية السحابية والمعرفة بالمنتجات طوال دورة الحياة الكاملة لتطوير التطبيقات للمطورين لدى العملاء الذين يبنون وينشرون ويدعمون التطبيقات على منصة Microsoft. وكجزء من اتفاقية الدعم الخاصة بك، يمكن شراء حل المطور التالي:

الدعم المتقدم للمطورين: يوفر الدعم المتقدم للمطورين 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.

2.3.6 الدعم للمهام الحرجة

الدعم للمهام الحرجة: يوفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي تعد جزءًا من الحلول 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.

2.4 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 تعاقبت 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 USSD 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 المشتراة مسبقًا لموقع (مواقع) الدعم كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستثناة.

■ في مواقع دعم حل المشكلات في مستوى "الخطورة 1"، قد يتم إرسال موارد الدعم الميداني المشتراة مسبقًا إلى مواقع الدعم المخصصة وغير المخصصة.

- 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. سيقتصر تسليم SDM على ساعات العمل في موقع المضيف. وقد يلزم وجود خدمات SDM إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسّنة.
 - 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 بـ "E") على النحو التالي:
- الخدمات الاستباقية
 - 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 المحسّنة: يمكن شراء جميع الخدمات والحلول المحسّنة 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. ستستكمل 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 المشتركة للتسليم في كل من جمهورية الهند وجمهورية الصين الشعبية وجمهورية الصين (تايبان) وجمهورية الصين (هونغ كونج) وجمهورية كوريا واليابان ونيوزيلندا وباكستان 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.

3 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 المعنية. تُقدّم جميع الخدمات الأخرى عن بعد إلى موقعك (مواقعك) المعنية أو المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابياً.
- 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 تجاريًا 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 الموحدة المقدمة للمؤسسات هذا، أو يتم استيعاده 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 أمر عمل الدعم وأثناء مدته، إذا لم يتم استخدامها خلال فترة أمر العمل ذي الصلة.
- 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 تحديدها من قبل، يجوز لشركة Microsoft اقتطاع رسوم الإلغاء تصل إلى 100% من سعر الخدمة، إذا كان الإلغاء أو تحديد موعد جديد قد تم بإشعار قبل أقل من 14 يومًا من أول يوم لتقديم الخدمة.
- عند شراء خدمات إضافية، قد نطلب تضمين إدارة تقديم الخدمة لتسهيل عملية التقديم.
- إذا طلبت نوعًا من الخدمة وأردت استبداله بنوع آخر، فيجوز لك استخدام القيمة المكافئة للحصول على خدمة بديلة متى توفرت وبالاتفاق مع مورد تقديم الخدمة.
- يمكن تحويل أحداث دعم حل المشكلات على مدار 24 ساعة يوميًا 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 يومًا من تاريخ بدء الدعم و/أو تاريخ التفعيل السنوي للدعم متعدد السنوات، 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 بشروط المنتج. كما يتوفر مزيد من التفاصيل أيضًا 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.

- وفي حالة الاتفاق على الزيارات الميدانية بين الطرفين وعدم دفع مقابلها مسبقاً، سنصدر فاتورة إليك بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- تقدم شركة GitHub, Inc، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، خدمات الدعم المقدمة من GitHub. ويصرف 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 تسليمات 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، سواءً بشكل عام أو في صناعة معينة. ويكون استخدام العميل لتسليمات الخدمات عالية المخاطر على مسؤوليته الخاصة. ويوافق العميل على الدفاع عن Microsoft وتعيضها 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 إضافةً إلى أي التزام بالدفاع منصوص عليه في اتفاقية العميل ولا يخضع لأي قيود أو استثناءات من المسؤولية الواردة في هذه الاتفاقيات.

- وقد يتم إبراد متطلبات أساسية واقتراضات في الملحق ذات الصلة.

4 مسؤولياتك

يتوقف تحقيق أقصى استفادة من خدمات الدعم الموحد من Microsoft على نهوضك 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.
- في حالة شرائك خدمات الدعم متعدد البلدان، سيُطلب منك تعيين مسؤول خدمات دعم مُسمى لموقع دعم المضيف الخاص بك حيث يكون مسؤولاً عن قيادة فريقك المحلي وإدارة جميع أنشطة الدعم المحلية والعمليات الداخلية لإرسال طلبات الدعم المتعلقة بأحداث الدعم إلينا. وقد يُطلب منك تعيين مسؤول خدمات دعم مُسمى في مواقع الدعم الأخرى.
- وبممكنك تخصيص جهات اتصال محددة للدعم التفاعلي، حسب الحاجة، تكون مسؤولة عن إنشاء طلبات الدعم عبر موقع الدعم الخاص بشركة Microsoft على الويب أو من خلال الهاتف. كما يمكن لمسؤولي الخدمات السحابية لديك إرسال طلبات دعم تتعلق بالخدمات السحابية من خلال بوابات دعم الخدمات التي تنطبق.
- 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 التقاط 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 وفقاً 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 نقدمها من وقت لآخر بخصوص الخدمات.
- ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدها 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.
- توافق على إرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية والحلول والخدمات المحسنة إلى جانب أي بيانات ضرورية أو منطبقة في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة التابع لنا الذي يلزم وجوده في الموقع بهاتف مناسب واتصال إنترنت عالي السرعة إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك، حسب الاقتضاء.

© Microsoft Corporation 2021. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تمامًا أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تخويل صريح من شركة Microsoft Corp.

تعد كل من Microsoft وWindows 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.