

خدمات المؤسسة من Microsoft

وصف خدمات الدعم
والخدمات الاستشارية

يوليو 2020

جدول المحتويات

1	حول هذا المستند	2
2	الخدمات الاحترافية من Microsoft	3
2.1	خدمات التخطيط	3
2.2	خدمات التنفيذ	3
2.3	خدمات الصيانة	3
2.4	خدمات التحسين	3
2.5	خدمات التعليم	3
3	الخدمات الاستشارية	4
3.1	كيفية الشراء	4
3.2	الخدمات الاستشارية المخصصة	4
3.3	الخدمات الاستشارية في حزمة	5
3.4	وصف الخدمات	5
3.4.1	خدمات التخطيط	5
3.4.2	خدمات التنفيذ	6
3.4.3	خدمات التحسين	6
3.5	إخلاء المسؤولية والقيود	6
3.6	مسؤولياتك	7
4	خدمات الدعم	8
4.1	كيفية الشراء	8
4.2	وصف الخدمات	8
4.2.1	الخدمات الوقائية	8
4.2.2	الخدمات التفاعلية	13
4.2.3	إدارة تقديم الخدمة	16
4.3	الخدمات والحلول المعززة	17
4.3.1	هندسة الدعم المخصصة	18
4.3.2	الاستجابة السريعة	19
4.3.3	دعم مخصص	19
4.3.4	دعم المطورين	21
4.3.5	الدعم للمهام الحرجة	21
4.4	البنود والشروط الإضافية	21
4.5	مسؤولياتك	22

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 استثمارك 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 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.

2.2 خدمات التنفيذ

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

2.3 خدمات الصيانة

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

2.4 خدمات التحسين

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

2.5 خدمات التعليم

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

3 الخدمات الاستشارية

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

3.1 كيفية الشراء

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

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

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

3.2 الخدمات الاستشارية المخصصة

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

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

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

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

البيانات والذكاء الاصطناعي (AI) - العملة الأساسية للشركات الحديثة هي القدرة على تحويل البيانات إلى ذكاء اصطناعي، الأمر الذي يحقق ميزة تنافسية. تساعد حلول رؤى الأعمال من Microsoft المطورين والمؤسسات لتصبح مُركزة على الذكاء الاصطناعي من خلال الإشراف الشامل لتصور وتنفيذ ودعم الحلول الخاصة بمؤسسات الأعمال ومؤسسات تقنية المعلومات التي تستخلص الرؤى من البيانات باستخدام منتجات منها Azure Database Power BI، 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 أيضًا مع التقنية والأشخاص والعمليات لمساعدة أقسام تقنية المعلومات على تحويل مراكز البيانات إلى أصول أعمال إستراتيجية، مخصصة حسب احتياجات أعمالهم. وبالإضافة إلى

خدمات الأمان والهوية، نحن نوفر أيضًا 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 مسبقًا بمدة زمنية ثابتة وسعر مقترن.

3.4 وصف الخدمات

3.4.1 خدمات التخطيط

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

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

يمكن شراء الخدمات الاستشارية في حزم مكونة من مشاركات تبلغ 200 ساعة و400 ساعة و800 ساعة و1600 ساعة تقريبًا مع مستشار بدوام جزئي أو بدوام كامل. إن فريق تسليم الخدمات من Microsoft - ويشمل الموارد ذات الصلة من مراكز التميز الخاصة بخدمات Microsoft - يمكنه إكمال التقديم بخبرته الموضوعية أو تقديم النصيحة العملية الموصى بها وتوجيهات محددة حول تقنيات Microsoft. بالإضافة إلى هذا، فيما يلي حزم الأشتراك 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 تقريرًا يحتوي على التقييم الفني وخطة تنفيذ الحل.

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

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

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

🔗 **خدمات تخطيط نشر 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 نشر Skype for Business و Exchange (S و EDPS):** لأن الهدف منها مساعدة المؤسسات في وضع خطط نشر Skype for Business أو Exchange، فإن هذه الخدمات تقدم تخطيط النشر للجوانب الهندسية والتشغيلية في Microsoft Skype for Business أو Microsoft Exchange.

﴿ إدارة السحابة الخاصة وخدمات تخطيط نشر الظاهرية (PVDPS): مصممة للمساعدة على التخطيط لعمليات نشر فعالة لـ Windows Server، وSystems Center، 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 نشر 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.

3.4.2 خدمات التنفيذ

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

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

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

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

3.5 إخلاء المسؤولية والقيود

يعتمد تقديمنا للخدمات على إخلاء المسؤولية والقيود التالية:

- تتألف الخدمات الاستشارية الرقمية من النصح والإرشاد فقط وذلك فيما يتعلق بنشر تقنيات Microsoft واستخدامها.
- تراخيص المنتج غير مشمولة في الخدمات الاستشارية ويجب شراؤها بشكل مستقل.
- لا تشمل الخدمات الاستشارية الرقمية على نشر المنتج أو حل المشاكل أو الحصول على دعم بشأن إصلاح الأعطال، أو مراجعة رمز مصدر غير تابع لـ Microsoft، أو الاستشارات الفنية أو الهندسية التي تتجاوز الخدمات الموضحة أعلاه.
- بالنسبة لأي تعليمات 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.

3.6 مسؤولياتك

يعتمد نجاح المهام الاستشارية وأداء التزاماتنا على مشاركتك طوال المدة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

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

4 خدمات الدعم

خدمات دعم Microsoft Unified Support Services (خدمات الدعم) هي مجموعة من خدمات شاملة لدعم المؤسسة التي تقلل التكاليف وتعزز الإنتاجية وتستخدم التقنية لتحقيق فرص أعمال جديدة خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تشمل خدمات الدعم:

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

4.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية مخصصة في شكل دعم أساسي أو متقدم أو أدائي، أو كخدمات أو حلول إضافية أو معززة بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مُدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، حسب المذكور أدناه.

البنود	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 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 للعمل، لإضافتها إلى حزمك الأساسية للدعم أثناء مدة أمر العمل وتمثلها أيضاً علامة "+" في هذا القسم.

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

4.2 وصف الخدمات

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

4.2.1 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

الحزمة			أنواع خدمات التخطيط
P	أ	ج	
+	+		إثبات المبدأ
+			الخدمات الاستشارية التقنية
✓			مستشار تقنيات الدعم

✓ - تشمل عليه حزمك الأساسية.
+ - 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.

✎ **الخدمات الاستشارية التقنية:** خدمات استشارية وخدمات تخطيط لعملاء دعم الأداء للمساعدة على التصميم أو الهندسة أو تنفيذ الخطط أو العمليات التشغيلية مقابل الممارسات الموصى بها من Microsoft. وتتضمن الخدمات خدمة تخطيط مخصصة للدعم لتسهيل الاعتماد السحابي. قد تُنفذ هذه الخدمات إما في الموقع أو عن بُعد بواسطة مورد Microsoft معين.

✎ **مستشار تقنيات 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.

خدمات التنفيذ

الحزمة			أنواع خدمات التنفيذ
P	A	C	
+	+		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
P	A	C	
✓	✓	✓	التقييم حسب الطلب
+	+		تحليل الأسباب الأساسية
+	+		برنامج التقييم
+	+		اختبار السلامة

الحزمة			أنواع خدمات الصيانة
P	A	C	
+	+		التقييم بدون اتصال
+	+		المراقبة الوقائية
+	+		برامج العمليات الوقائية (POP)
+	+		برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة)
+	+		برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة Plus (برنامج RAP كخدمة Plus)

✓ - تشمل عليه حزمك 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.

🔗 **تحليل الأسباب الأساسية:** في حالة وجود طلب صريح قبل إغلاق الحدث، سوف نقوم بتحليل منظم للأسباب المحتملة لمشكلة فنية منفردة، أو سلسلة مشاكل مترابطة. ليست كل تقنيات Microsoft يتوافر لها تحليل أسباب أساسية. 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.

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

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

🔗 **التقييم بدون اتصال:** تقييم تلقائي لتنفيذ تقنية Microsoft، من خلال البيانات التي يتم 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 الأحداث الخوادم. وتساعدك هذه الخدمة في إنشاء مصفوفات الأحداث وإجراء مراجعات للحادثة الرئيسية وإنشاء تصميم لفريق هندسة مستخدم.

🔗 **برامج العمليات الوقائية (POP):** مراجعة مع موظفيك 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 (RAP كخدمة):** تقييم تلقائي لتنفيذ تقنية Microsoft، مع البيانات التي تم جمعها عن بُعد. يتم تحليل البيانات المجمعة من قبل Microsoft لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات الإصلاح.

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

خدمات التحسين

الحزمة			أنواع خدمات التحسين
P	A	C	
+			خدمات الاعتماد
+	+		خدمات تركز على التطوير
+	+		إدارة خدمات تقنية المعلومات
+			خدمات المعامل
+	+		خدمات المعالجة
+	+		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 بشراؤها 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.

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

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

﴿ خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft 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

الحزمة			أنواع خدمات التعليم
P	A	C	
✓	✓	✓	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.

🔹 **محاضرات تثقيفية:** خدمات تفاعلية قصيرة، تكون عادة جلسات ليوم واحد، تتناول موضوعات حول المنتجات والدعم تقدم في صورة محاضرة وعرض توضيحي 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 المخصصة:

الحزمة			أنواع الخدمات الوقائية المخصصة
P	A	C	
+	+	+	الأرصدة الوقائية
+	+		خدمات وقائية مخصصة (خدمات صيانة وتحسين وتعليم)

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

🔹 **الأرصدة الوقائية:** قيمة الخدمات التبادلية الممثلة في شكل أرصدة (ائتمانات) على أمر العمل الخاص بك. يمكن حينئذ مبادلة الأرصدة الوقائية بواحدة 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، مقرباً إلى أقرب وحدة.

🔹 **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.

4.2.2 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 حاليًا، ما لم يُذكر خلاف ذلك على أمر العمل الخاص بك.

الحزمة			أنواع الخدمات التفاعلية
P	A	C	
✓	✓	✓	الدعم الاستشاري
✓	✓	✓	دعم حل المشكلات
✓	✓	✓	إدارة التصعيد
✓	✓		دعم الإصلاح العاجل الموسع
+	+		الدعم الميداني

✓ - 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 وتقلل 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 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 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، ستعين 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

الدعم الأساسي	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
			طوال أيام الأسبوع ²
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 اختلافًا طفيفًا 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 اختلافًا طفيفًا 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 دعم 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 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية خلال أربع ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
	<ul style="list-style-type: none"> نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية خلال أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> 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 30 دقيقة 	<ul style="list-style-type: none"> أول استجابة هاتفية في غضون 30 دقيقة أو أقل 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"> تواصل ملائم مع كبار المديرين التنفيذيين لديك، حسبما نطلب. 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 اختلافًا طفيفًا 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

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

إدارة التصعيد: يوفر التصعيد الإشراف على أحداث الدعم للدفع بعملية تقديم الحلول الملائمة زمنيًا وخدمات دعم عالية الجودة. نورد أدناه خدمات إدارة التصعيد 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 المجمع. وقد توفر هذه الموارد أيضًا تحديثات بشأن التصعيد، عند الطلب.

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

٤٥ **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، كما هو محدد في السياسة على الرابط الإلكتروني <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، SQL Server، و System Center (باستثناء Configuration Manager)،
- الأنظمة: أنظمة التشغيل Windows client، Windows Embedded
- للوقوف على أحدث المعلومات بشأن إتاحة الإصلاح العاجل غير المتعلقة 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: 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.

4.2.3 إدارة تقديم الخدمة

إدارة تقديم الخدمة مضمولة 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 مجمع من المتخصصين.

الدعم المتقدم والأدائي: يجري توفير خدمات إدارة تقديم الخدمة SDM رقميًا ومن قِبَل مدير تقديم خدمات مخصص. 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 المشتركة:

الحزمة			إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
P	A	C	
✓	✓	✓	تمكين منظومة العملاء
✓	✓	✓	الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft
✓	✓	✓	تطوير البرنامج وإدارته
✓	✓	✓	تجهيز خدمة الدعم الموحد
✓	✓		برنامج نجاح السحابة
✓	✓		إدارة العلاقات التنفيذية
+	+		الإضافات على إدارة تقديم الخدمة

الحزمة			إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
P	A	C	
+	+		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.

الإضافات على إدارة 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 في الموقع: يمكن أن تطلب من مدير تسليم الخدمة 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
P		C	
+	+		هندسة الدعم المخصصة
+	+		الاستجابة السريعة

الخدمة			الخدمة
P	C		
+	+		دعم مخصص
+ ¹	+ ¹		الدعم المتقدم للمطورين
+			أداء المطورين
+	+		الدعم للمهام الحرجة

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

4.3.1 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 خدمة هندسة الدعم المخصصة كساعات، يتم خصم ساعات الخدمة من إجمالي الساعات التي اشتريتها على النحو المستخدم والمقدم، ويتم الخصم وفق معادل الساعات لسعر الكتالوج.

يتم تصميم عروض هندسة الدعم المخصصة المحددة مسبقًا بحيث تتوافق مع بيئة الخاصة بك وتساعدك في تحقيق نتيجة مرجوة. وقد تُركز هذه العروض على مجالات مثل Office 365، و Azure IaaS، و Cybersecurity، و Modern Identity، و IT Service Management، و DSE Data Analytics، و Dynamics 365، كما تشمل خدمات وقائية مطلوبة مضمّنة ومحددة مسبقًا.

مجالات التخصص في خدمات هندسة الدعم المخصصة هي:

- المساعدة على تحصيل معرفة عميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لتحسين الأداء
- التوثيق الاستباقي لتوصيات استخدام التسليمات المرتبطة بخدمات الدعم، (على سبيل المثال مراجعات قابلية الدعم، واختبارات السلامة، وورش العمل، وبرامج تقييم المخاطر)
- المساعدة في الحفاظ على اتساق أنشطة النشر والتشغيل مع عمليات التنفيذ الحالية والمخططة لتقنيات Microsoft.
- تعزيز المهارات الفنية والتشغيلية لطواقم 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.

يغض النظر عن كيفية شراء هندسة الدعم المخصصة، وتخصيص الموارد وتحديد أولوية لها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء والذي سيتم 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 انقضاء 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 بعضها من Microsoft والتي قمت بتحديدتها، ويتم إدراجها في أمر العمل الخاص بك.

- تُقدّم خدمات هندسة الدعم المخصصة (DSE) إلى موقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.

4.3.2 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 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. وكما 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. الاستجابة السريعة لا تشمل Azure DevOps، وخدمات Azure Media، و Azure Stack و Azure و StorSimple أو إدارة الفوترة والاشتراك.

إن شراء الاستجابة السريعة يكون خاضعًا للإتاحة. يُرجى استشارة مدير تقديم الخدمة للوقوف على بيانات الإتاحة.

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 باللغة الإنجليزية فقط.

4.3.3 دعم مخصص

الدعم المخصص: مقابل رسوم إضافية، يوفر الدعم المخصص دعمًا محدودًا ومستمرًا لمجموعة معينة من المنتجات وحزم الخدمات التي وصلت إلى نهاية دورة الحياة المخصصة لها كما هو محدد في "سياسة دعم مؤسسة Microsoft على <http://support.microsoft.com/lifecycle>. تم تحديد المنتجات أو الإصدارات أو حزم الخدمات التي قمت بشراء دعم مخصص من أجلها في أمر العمل الخاص بك.

يجري احتساب رسوم برنامج الدعم المخصص كما لو سجلت في اليوم الأول الذي جرى فيه إتاحة برنامج الدعم المخصص. فعلى سبيل المثال، إذا كان الدعم المخصص لـ Dynamics NAV 2009 قد بدأ في 15 يناير 2020 ولكنك لم تُسجل ذلك حتى 15 أبريل 2020، فسوف يتم حساب مصاريف برنامجك بأثر رجعي إلى تاريخ البدء المثبت وهو 15 يناير 2020.

لا يمكن استرداد الرسوم المدفوعة للدعم المخصص.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول للوصول إلى خدمات الدعم المخصص. وفي حالة انقضاء اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهائها، سيجري إنهاء "الدعم المخصص" في التاريخ نفسه.
- يتعين عليك تثبيت أحدث حزمة خدمة وتشغيلها فيما يتعلق بالمنتجات المسجلة والمدرجة في أمر العمل قبل الحصول على الدعم المخصص.
- لمشاركة الدعم المخصص للمنتج (المنتجات) المسجل وتحديثات ونشرات أمان الوصول، يجب توفير خطة ترحيل مفصلة مع عدد الأجهزة والمثيلات وأحداث النشر ربع السنوية وتاريخ اكتمال الترحيل. وقد يؤدي عدم تقديم خطة الترحيل هذه إلى عدم إمكانية الوصول إلى تسليمات الدعم المخصص.
- لأغراض الدعم المخصص، الجهاز هو أي مثيل، فعلي أو ظاهري، يرغب العميل في نشر تحديث أمان لمنتج معين عليه. ويجب أن يكون عدد الأجهزة أو المثيلات مساويًا لعدد مرات نشر تحديث الأمان أو الإصلاح العاجل بخلاف عدد الأجهزة الفعلي.
- يتوفر الدعم المخصص لك في موقع (مواقع) الدعم المنصوص عليه في أمر العمل الخاص بك، وذلك في حالة تضمين موقع الدعم في إجمالي عدد الأجهزة والمثيلات.
- يغطي "الدعم المخصص" فقط الإصدار الموجود باللغة الإنجليزية من المنتجات المسجلة، ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك كتابةً. إذا اتفق الطرفان على توفير دعم بلغة غير الإنجليزية، فقد يتم تمديد أوقات الدعم لاتاحة الفرصة للقيام بالترجمة (والتي يجوز تطبيق رسوم محلية بشأنها).
- يوفر الدعم المخصص دعمًا للمنتج المسجل وقد يتضمن تحديثات للثغرات الأمنية المحددة بواسطة مركز استجابة الأمان من Microsoft (مركز MSRC) بوصفها حرجة. ويمكنك شراء تحديثات الأمان ذات الصلة بالثغرات التي يتم تصنيفها بواسطة MSRC كهامة مقابل دفع رسوم إضافية.
- يتوفر الدعم المخصص للشراء على أساس سنوي، استنادًا إلى تواريخ برنامج ثابتة تتماشى مع دورة حياة دعم المنتج. بغض النظر عن الموعد الذي سجلت فيه، يتعين على العملاء دفع رسوم البرنامج المطبقة بأثر رجعي حتى تاريخ بدء البرنامج، مع دفع رسوم بأثر رجعي مستحقة بالكامل عند تنفيذ الاتفاقية. ويعد ربع سنة واحد هو الحد الأدنى لفترة الدعم المخصص، ما لم يُبص على خلاف ذلك. يجوز للعملاء إلغاء اشتراك الدعم المخصص على أساس ربع سنوي مع إرسال إخطار قبل تاريخ الفاتورة التالية بمدة 14 - يومًا كحد أدنى.
- قد تتوفر الإصلاحات العاجلة التي لا تتعلق بالأمان أيضًا (مثل، المشاكل المتعلقة بالتوقيت الصيفي والمنطقة الزمنية) مقابل رسوم إضافية.
- إن التحديثات الأمنية التي أُتيحت وفق هذا البرنامج إنما هي للاستخدام الداخلي فقط منك، الذي يتضمن الاستخدام في البيئات المستضافة لمصلحتك المباشرة.
- لا يجوز توزيع تحديثات الأمان على جهات أخرى غير تابعة دون موافقة كتابية من جانبنا. يجوز لك طلب الوصول إلى تحديثات الأمان لجهات الاتصال المحددة التي تم تعيينها بواسطتك. ينبغي الموافقة على إخطارنا بأي تغييرات يتم إجراؤها على جهة (جهات) الاتصال المحددة هذه.
- لا يتضمن "الدعم المخصص" خيار طلب الحصول على ميزات أو وظائف إضافية أو إجراء تغييرات على التصميم أو الحصول على ضمان للدعم.
- مع أننا نبذل جهودًا معقولة من الناحية التجارية لتوفير تحديثات الأمان، فأنت تعلم باحتمالية وجود بعض الحالات التي لا يمكن خلالها تقديم تحديثات الأمان أو توفيره بما في ذلك التحديثات الأمنية الهامة والحرجة.
- إذا كنت تشتري الدعم المخصص من Microsoft مباشرة، فيجوز لك تطبيق التحديثات الأمنية للمنتج (المنتجات) المسجلة المطبقة، بما في ذلك المنتج (المنتجات) المسجلة التي جرى الحصول عليها من خلال ترخيص مجمع من Microsoft أو عبر اتفاقية ترخيص موفر خدمة Microsoft.
- يتعين إرسال جميع الطلبات الخاصة بدعم حل المشاكل عبر الهاتف عن طريق جهات الاتصال المعيّنة من طرفك.
- يتوفر الوصول إلى موارد Microsoft لاستبدال تحديثات الأمان فقط خلال مدة سريان اتفاقية الدعم المخصص المعمول بها. يلزم إعادة التسجيل ودفع رسوم البرنامج السارية الحالية أو دفعها بأثر رجعي، لاستعادة الوصول إلى مورد من موارد Microsoft، بما في ذلك استبدال تحديثات الأمان التي قد تم تنزيلها عند التسجيل في الدعم المخصص، ولكنها فقدت، أو تلفت، أو أصبحت غير صالحة للاستعمال في وقت لاحق بعد انتهاء مدة التسجيل. قد لا تكون إعادة تسجيل أو الوصول إلى تحديثات الأمان ممكنة في حال انتهاء صلاحية برنامج ما.

4.3.4 دعم المطورين

يوفر دعم المطورين دعمًا فنيًا طويل الأجل يقوم على معرفة عميقة بالخدمات السحابية والدعم الفني طوال دورة الحياة الكاملة لتطوير التطبيقات للمطورين الذين يبنون وينشرون ويدعمون التطبيقات على نظام Microsoft الأساسي.

يتمثل دور مدير تطوير التطبيقات (ADM) في أنه نقطة الاتصال الرئيسية ويركز على تقديم الاستشارات الاستراتيجية حول تطوير واختبار المنهجيات وكذلك حول مشاكل التطوير التي تتم مواجهتها أثناء استخدام منتجات Microsoft. يتواصل مدير تطوير التطبيقات مع عدة موارد داخل Microsoft بشأن متطلبات العميل.

وفي إطار اتفاقية الدعم الخاصة بك، يمكن شراء حلول المطورين التالية:

الدعم المتقدم للمطورين

متوفر من أجل الدعم المتقدم ودعم الأداء، يوفر المتقدم للمطورين حلولاً موجهة لاحتياجات تطوير تطبيقات محددة تشمل تحديث التطبيقات، وتقييمات إنترنت الأشياء، وحلول ALM/DevOps، والتدريب، والاختبار. وهو مستوى المساعدة الموصى به للعملاء الذين يتطلبون دعم تطوير متخصصًا في مجالات أو موضوعات متعددة في دورة حياة التطوير.

يتكون اتفاق الحد الأدنى من 320 ساعة مدير تطوير تطبيقات (ADM). يمكن تنظيم أعمال مخصصة أصغر حجمًا حسب الطلب. يشمل الدعم المتقدم للمطورين 800 ساعة مدير تطوير تطبيقات بحد أقصى.

أداء المطورين

متوفر للدعم الأساسي، يوفر دعم الأداء للمطورين دعمًا شاملاً طوال دورة حياة تطوير التطبيقات، فيقدم للعملاء بُنى سحابية، وتقييمات للثغرات، وحلول ALM/DevOps، ودورة حياة تطوير الأمان، ومراجعات الرموز، والأداء والمراقبة، وتحديث التطبيقات، وتنفيذ وإدارة إنترنت الأشياء، والتدريب، والاختبار. وهو مستوى المساعدة الموصى به للعملاء الذين يتطلبون دعم تطوير كاملاً لبيئات التطوير الحرجة للأعمال وكذلك المعقدة.

يشمل الدعم الأساسي للمطورين 800 ساعة مدير تطوير تطبيقات بحد أدنى. يمكن تنظيم أعمال مخصصة أصغر حجمًا حسب الطلب.

4.3.5 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 يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

4.4 البنود والشروط الإضافية

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

- تُقدم الخدمات التفاعلية الأساسية عن بعد إلى الموقع (المواقع) الخاص بجهات اتصال الدعم المعينة. تُقدم جميع الخدمات الأخرى عن بعد إلى موقعك (مواقعك) المعينة أو المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
- وتقدم الخدمات التفاعلية الأساسية باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوافر، باللغة التي تتحدثها. تُقدم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع خدمات Microsoft الذي يقدم الخدمات أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا.
- نحن نقدم الدعم إلى كل الإصدارات المطروحة تجاريًا والمتوفرة بشكل عام من منتجات Microsoft للخدمات عبر الإنترنت والبرمجيات التي اشتريتها والمذكورة في "شروط المنتجات" التي تنشرها Microsoft من وقت إلى آخر على الموقع <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يتم ذكر غير ذلك في أمر عمل، أو ملحق على وصف خدمات الدعم والاستشارات هذا، أو يتم استبعاده تحديدًا 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 الأمر، فنحن نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات حماية البيانات وعمليات معالجتها المتبعة لدينا. وفي حالة توجيهك طلب لنقوم باستخدام تقنيات غير معتمدة من قبل Microsoft، فإنك تترك وتوافق على أنك مسؤول تمامًا 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 إلغاء 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 بأخر، فيجوز لك تطبيق قيمة مكافئة على خدمة بديلة متوفرة في الحزمة الأساسية خاصتك، حيثما يكون ذلك متاحًا، وباتفاق مع مدير 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 لعدة سنوات، يجوز أن نصدر 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. كذلك 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 2022 والتي ستؤثر في معايير 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.
- تقتصر خدمات الدعم على التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بالتعليمات البرمجية المملوكة لك أو لشركة Microsoft.
- أنت توافق على أن التعليمات البرمجية الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي التعليمات البرمجية المملوكة لك.
- لا يوفر الدعم تعليمات برمجية من أي نوع، بخلاف التعليمات البرمجية النموذجية.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتراة.
- لا يجوز تقديم الخدمات إلى عملائك.
- إذا كان لديك حزمة أساسية للدعم المتقدم أو الأداة وعندما يجري الاتفاق على الزيارات الميدانية بالموقع ولا يتم الدفع مقابلها مسبقًا سوف نُصدر فاتورة إليك بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- قد يتم النص على المتطلبات الأساسية والافتراضات في الملحقات ذات الصلة.

4.5 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 حزمته الأساسية كما هو مبين أدناه، يمكنك تخصيص جهات اتصال محددة للدعم التفاعلي تكون مسؤولة 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 تقديم الخدمة للوقوف على البيانات والتفاصيل.
 - الدعم الأداة - 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 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 يطلب 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 إلى جانب البيانات اللازمة أو المنطبقة في موعد أقصاه 60 يوماً 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.

© 2020 Microsoft Corporation. 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.