

وصف خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من (USSD) Microsoft

نوفمبر 2025

جدول المحتويات

3.....	1 حول هذا المستند
4.....	2 نجاح العملاء وخدمات الدعم
4.....	2.1 كيفية الشراء
5.....	2.2 البديل المرن
5.....	2.3 وصف خدمات دعم المؤسسات الموحدة من Microsoft
11.....	2.4 خدمات المهام الحرجة
19.....	2.5 الحلول المحسنة
23.....	2.6 برنامج موحد متعدد البلدان
23.....	مقدمة
23.....	نظرة عامة على بنية البرنامج
24.....	الشروط والأحكام الإضافية للبلدان المتعددة
25.....	2.7 الشروط والأحكام الإضافية
27.....	2.8 مسؤولياتك
28.....	الملحق أ: مخططات أنواع الخطورة
33.....	الملحق ب: خدمات إدارة النجاح

1 حول هذا المستند

يوفر وصف خدمات دعم Microsoft Unified Enterprise معلومات حول خدمات الدعم المتاحة للشراء من Microsoft. من المهم أن تتعرف على أوصاف الخدمات التي تشتريها، بما في ذلك أية متطلبات مسبقة وإخلاء المسؤولية والقيود ومسؤولياتك. يتم إدراج الخدمات التي تشتريها في أمر عمل خدمات المؤسسة (أمر العمل) الخاص بك أو في بيان خدمات آخر معمول به يشير إلى هذا المستند ويتضمنه.

يرجى ملاحظة أنه ليست كل الخدمات المدرجة في هذا المستند متاحة عالمياً. لتحديد الخدمات المتاحة للشراء في منطقتك المحلية، يرجى الاتصال بممثل Microsoft لديك. تخضع الخدمات المتاحة للتغيير.

2 نجاح العملاء وخدمات الدعم

تتمثل خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من Microsoft (خدمات الدعم) في مجموعة شاملة من خدمات دعم المؤسسات التي تُساعد على تسريع رحلتك إلى السحابة وتحسين حلول تقنية المعلومات واستخدام التقنية لجلب فرص أعمال جديدة وذلك خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تم تصميم خدمات الدعم لدينا لتلبية احتياجاتك المحددة ومساعدتك في تحقيق أقصى استفادة من استثمارك في Microsoft. تتضمن خدمات الدعم:

- **الخدمات الوقائية:** هذه الخدمات مصممة لتساعد في تحسين حالة البنية الأساسية لتقنية المعلومات وعمليات التشغيل
- **خدمات إدارة النجاح:** تم تصميم هذه الخدمة لتسهيل التخطيط والتنفيذ.
- **خدمات حل المشاكل:** توفر هذه الخدمات حلولاً ذات أولوية للمشكلات على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لتقليل وقت التوقف عن العمل وضمان الاستجابة السريعة.

2.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية، مع خدمات استباقية وخدمات المهام الحرجة وحلول محسنة متاحة للشراء بموجب اتفاقية الحزمة الأساسية الحالية المدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسات. تفاصيل كل باقة موضحة أدناه:

- **الخدمات الأساسية:** تتضمن هذه الحزمة خدمات الدعم الأساسية لدينا.
- **الخدمات الوقائية:** يتضمن ذلك خدمات دعم إضافية يمكن إضافتها إلى الخدمات الأساسية حسب الحاجة.
- **خدمات المهام الحرجة:** مجموعة من الخدمات الاستباقية والتفاعلية التي تغطي عبء عمل محدد أو حدث أو منتج Microsoft والتي يمكن إضافتها إلى الخدمات الأساسية حسب الحاجة.
- **حلول مُحسنة:** يتضمن ذلك تجارب وحلول دعم متعمقة يمكن إضافتها إلى الخدمات الأساسية حسب الحاجة.

يرجى ملاحظة أن الخدمات المتاحة للشراء بموجب اتفاقية الخدمات الأساسية الحالية مدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة. إذا كانت لديك أية أسئلة حول الخدمات المتوفرة للشراء، فيرجى الاتصال بممثل Microsoft لديك.

الجدول 1 - تعريفات خدمات الدعم

البند	التعريف
الخدمات الأساسية	فيما يُعرف سابقاً باسم الحزمة الأساسية، تتكون الخدمات الأساسية من مجموعة من الخدمات الاستباقية والتفاعلية والناجحة والإدارية التي تدعم منتجات Microsoft و/أو الخدمات عبر الإنترنت المستخدمة داخل مؤسستك. تتطلب الخدمات الأساسية الحصول على الخدمات الإضافية المذكورة أدناه أو الاستمرار فيها ما لم يتم ذكر خلاف ذلك صراحةً.
الخدمات الوقائية	تتوفر خدمات دعم إضافية، بما في ذلك الخدمات الاستباقية، للشراء بالإضافة إلى حزمة الخدمات الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل الخاص بك ويتم تمثيلها بعلامة "+" في جميع أنحاء هذا القسم.
خدمات المهام الحرجة	مجموعة من الخدمات الاستباقية والتفاعلية، والتي تغطي عبء عمل محدد أو حدث أو منتج Microsoft أو نظام تكنولوجيا المعلومات للعملاء، متاحة للإضافة إلى خدمات الدعم الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل ويتم تمثيلها أيضاً بعلامة "+" في جميع أنحاء هذا القسم.
حلول مُحسنة	تتوفر خدمات الدعم، التي تغطي منتجاً محدداً من منتجات Microsoft أو نظام تكنولوجيا المعلومات للعملاء، لإضافتها إلى خدمات الدعم الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل كما يتم تمثيلها أيضاً بعلامة "+" في جميع أنحاء هذا القسم.
برنامج متعدد البلدان	يوفر لك برنامج البلدان المتعددة الموحد خيارات في توزيع الخدمات والتعاقد عليها في المواقع المرغوبة، كما هو موضح في أمر العمل الخاص بك (أو أوامر

العمل). يرجى الرجوع إلى القسم 2.6 لمزيد من المعلومات حول البرنامج المتعدد البلدان.

2.2 البديل المرن

يمثل البديل المرن جزءًا مرئيًا من سعر قائمة الخدمات الأساسية لديك والذي يمكن تطبيقه على شراء الخدمات الاستباقية وخدمات المهام الحرجة أو الحلول المحسنة أو الأرصدة الاستباقية أو الخدمات الاستباقية المخصصة في وقت شراء خدماتك. سيقدم لك ممثل Microsoft الخاص بك مزيد من التفاصيل حول كيفية تطبيق البديل المرن على اتفاقيتك.

تنطبق الشروط التالية على تخصيص البديل المرن الخاص بك:

- **خدمات وقائية متخصصة:** قد يتم تطبيق ما يصل إلى نسبة 20% أو 50,000 دولار أمريكي، أيهما أعلى، من البديل المرن المخصص لك لشراء خدمات وقائية مخصصة.
- **التخصيص السنوي:** يتم تخصيص البديل المرن على أساس سنوي ويجب استخدام أي خدمات تم تطبيق البديل المرن عليها خلال المدة السنوية المعمول بها.
- **خدمات إدارة النجاح:** لا يجوز استخدام البديل المرن لخدمات إدارة تقديم الخدمات، على النحو المحدد في هذا المستند.
- **تبادل الخدمات:** إذا طلبت نوعًا من الخدمة مع بدل مرن وأردت استبداله بأخر، فيجوز لك تطبيق القيمة المكافئة على خدمة بديلة، متى كانت متاحة وتم ذلك بالتوافق مع مورد تقديم الخدمة الخاص بك.
- **الموعد النهائي للتخصيص:** يجب تخصيص جميع البدلات المرنة المتاحة بحلول وقت تنفيذ العقد وإلا سيتم فقدانها.

2.3 وصف خدمات دعم المؤسسات الموحدة من Microsoft

يصف هذا القسم العناصر التي تم دمجها لتكوين حزمة خدمات الدعم الخاصة بك. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بإدراج الخدمات التي يمكن إضافتها إلى الخدمات الأساسية الخاصة بك أو خلال مدة الاتفاقية. ويتضمن جزء من خدماتك الأساسية بدلاً من مرة واحدة في إضافة خدمات وقائية (مميزة بالعلامة "+") وخدمات المهام الحرجة و/أو خدمات محسنة وحلول خدمات و/أو خدمات وقائية مخصصة إلى حزمك الأساسية. يتم تمثيل الخدمات المضمنة في الخدمات الأساسية "✓" خلال هذا القسم. يجب أن يكون هناك اتفاقية خدمات تأسيسية نشطة (يشار إليها رسميًا باسم الحزمة الأساسية) لتلقي خدمات إضافية ما لم يتم ذكر خلاف ذلك صراحة. إذا انتهت صلاحية اتفاقية الخدمات الأساسية الخاصة بك أو تم إنهاؤها، فسيتم أيضًا إنهاء الخدمات الإضافية في نفس التاريخ. تتضمن خدمات الدعم:

- **الخدمات الوقائية:** تساعد هذه الخدمات في منع حدوث مشكلات في بيئة Microsoft الخاصة بك ويتم جدولتها لضمان توفر الموارد وتسليمها خلال مدة أمر العمل المعمول به. تتوفر الخدمات الوقائية التالية على النحو المحدد أدناه أو المفصل في أمر العمل الخاص بك. قد لا يكون التسليم في الموقع متاحًا لجميع الخدمات وفي جميع المناطق الجغرافية. وسيكون التسليم عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً ومقابل رسوم إضافية أو ما لم يتم بيعه صراحةً كخدمة في الموقع.
- **خدمات التخطيط:** تقدم 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.

الجدول 2 - أنواع خدمة التخطيط

الخطة	أنواع خدمات التخطيط
+	<ul style="list-style-type: none"> • إثبات المبدأ: تهدف هذه المشاركة إلى تقديم الأدلة التي تمكن العميل من تقييم جدوى الحل الفني المقترح. يمكن أن تتخذ الأدلة شكل نماذج أولية ووثائق وتصميمات، ولكنها ليست عادةً مواد جاهزة للإنتاج.
+	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الهندسية: يتم وضع بنية التكلفة في شكل سلسلة من المناقشات يقودها خبير بشركة Microsoft. سيعمل خبيرنا مع العملاء لترجمة متطلبات الأعمال إلى بنية حلول مُصممة خصيصًا من أجل تسريع نجاح التوزيع. وقد تتضمن هذه المناقشات تقييم المتطلبات الفنية، وفحص تصميم البنية الحالي، وتقديم رؤى فنية ذات

الخطة	أنواع خدمات التخطيط
	خبرة بشأن أفضل ممارسات بنية الحلول. تهدف هذه العملية إلى وضع تصميم لحل فني يتماشى مع الأهداف والغايات المحددة ويعمل كوثيقة مرجعية مهمة لمرحلة نشر الإنتاج.

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

خدمات التنفيذ

خدمات التنفيذ توفير الخبرة الفنية وإدارة المشاريع قصيرة المدى لتسريع تصميم حلول تكنولوجيا Microsoft ونشرها وترحيلها وترقيتها وتنفيذها.

الجدول 3 - أنواع خدمة التنفيذ

الخطة	أنواع خدمات التنفيذ
	• خدمات تجهيز الخدمة: تقديم مساعدة قصيرة المدى في النشر أو الترحيل أو الترقية أو تطوير الميزات. يمكن أن يشمل ذلك على التخطيط والتحقق من إثبات المفهوم أو عبء عمل الإنتاج باستخدام منتجات Microsoft.

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

خدمات الصيانة

خدمات الصيانة تهدف إلى منع المشكلات في بيئة Microsoft الخاصة بك ويتم جدولتها عادةً قبل تقديم الخدمة لضمان توفر الموارد.

الجدول 4 - أنواع خدمات الصيانة

الخطة	أنواع خدمات الصيانة
✓	• التقييم حسب الطلب: صلاحية الوصول نظام أساسي للتقييم الآلي عبر الإنترنت يستخدم تحليلات السجل لتحليل وتقييم تنفيذ تكنولوجيا Microsoft لديك. تغطي التقييمات حسب الطلب تقنيات محدودة. ويحتاج استخدام خدمة التقييم الذاتية هذه خدمة Azure نشطة ذات حدود بيانات مناسبة لتمكين استخدام خدمة التقييم حسب الطلب. قد تقدم Microsoft المساعدة لتمكين الإعداد الأولي للخدمة (ما يصل إلى ساعتين). بالتزامن مع إجراء التقييم حسب الطلب والتوفر مقابل رسوم إضافية، يتوفر مورد Microsoft يعمل في الموقع (لمدة تصل إلى يومين) أو مورد آخر يعمل بشركة Microsoft عن بُعد (لمدة تصل إلى يوم واحد) للمساعدة في تحليل البيانات وتحديد أولويات توصيات المعالجة وفقًا لاتفاقية الخدمات الخاصة بك. يرجى ملاحظة أن التقييمات في الموقع قد لا تكون متاحة في جميع المناطق الجغرافية ولا يمكن استخدام موارد Microsoft لتقديم خدمات التقييم في الموقع أو عن بعد باستخدام خدمة الإعداد الأولية التي تستغرق ساعتين.
+	• برنامج التقييم: هذا التقييم يعمل على تقييم التصميم أو التنفيذ الفني أو عمليات التشغيل أو إدارة تغيير تقنيات Microsoft الخاصة بك في مقابل ممارسات Microsoft الموصى بها. في ختام التقييم، سوف يعمل المورد من Microsoft بشكل مباشر معك لإصلاح المشكلات وتوفير تقرير يحتوي على التقييم التقني لبيئتك، والذي قد يشمل على خطة إصلاح.
+	• تقييم بدون اتصال: توفر هذه الخدمة تقييمًا تلقائيًا لتنفيذ تقنية Microsoft، باستخدام البيانات التي تم جمعها عن بُعد بواسطة 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: توفر هذه الخدمة أدوات مراقبة العمليات الفنية وتوصيات لضبط عمليات إدارة حوادث الخادم لديك. فهو يساعدك في إنشاء مصفوفات للحوادث وإجراء مراجعات للحوادث الكبرى وتصميم فريق هندسي مستدام.
+	• برامج العمليات الوقائية (POP):

الخطة	أنواع خدمات الصيانة
	توفر هذه الخدمة مراجعة مع موظفك لعمليات التخطيط أو التصميم أو التنفيذ أو التشغيل الخاصة بك وفقًا للممارسات الموصى بها من Microsoft. يتم إجراء المراجعة إما في الموقع أو عن بعد بواسطة أحد موارد Microsoft.
+	<p>برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة):</p> <p>توفر هذه الخدمة تقييمًا تلقائيًا لتطبيق تقنية Microsoft لديك، مع جمع البيانات عن بُعد. تقوم Microsoft بتحليل البيانات المجمعة لإنشاء تقرير النتائج الذي يحتوي على توصيات العلاج. تتوفر هذه الخدمة للتسليم في الموقع أو عن بُعد.</p> <p>✓ - مضمن كجزء من خدماتك الأساسية. + - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.</p>

خدمات التحسين

خدمات التحسين تهدف إلى مساعدة العملاء في تحقيق الاستخدام الأمثل لاستثماراتهم التكنولوجية. تشمل هذه الخدمات الإدارة عن بُعد للخدمات السحابية وتحسين اعتماد المستخدمين النهائيين على إمكانات منتجات Microsoft وضمان توفر الأمان القوي وحالة الهوية السليمة.

الجدول 5 – أنواع خدمة التحسين

الخطة	أنواع خدمات التحسين
+	<p>خدمات الاعتماد:</p> <p>خدمات دعم الاعتماد توفر خدمات دعم الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك في تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. يشمل ذلك دعم تطوير استراتيجية الاعتماد الخاصة بك حول الأشخاص الذين يُعدون جانبًا من التغيير، وتنفيذها. يمكن للعملاء الوصول إلى الموارد بالخبرة والمعرفة وممارسات Microsoft الموصى بها المقترنة لدعم برنامج الاعتماد.</p>
+	<p>خدمات تركز على التطوير:</p> <p>نحن نقدم خدمات لمساعدة موظفك في إنشاء ونشر ودعم التطبيقات المبنية باستخدام تقنيات Microsoft. تشمل هذه الخدمات:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ تقييم قدرة DevOps: تقييم يساعد العملاء في فهم القدرات الحالية عبر دورة حياة إصدار البرنامج بالكامل وتحديد فرص التحسين بسرعة بناءً على ممارسات Microsoft DevOps. ○ مساعدات دعم التنمية: توفر المساعدة في إنشاء التطبيقات وتطويرها بحيث تتكامل مع تقنيات Microsoft على نظام Microsoft الأساسي، وتخصص في أدوات تطوير Microsoft وتقنياتها. يتم بيعها ككمية من الساعات المدرجة في أمر العمل الخاص بك. ○ استشارات منصة المطور: يوفر إرشادات للمساعدة في الاستفادة من الإمكانيات الكاملة لمنصة مطور Microsoft، وتسريع سرعة المطور، واعتماد السحابة والتحول الرقمي. هذه يتم بيعها ككمية من الساعات المدرجة في أمر العمل الخاص بك.

الخطة	أنواع خدمات التحسين
+	<ul style="list-style-type: none"> إدارة خدمات تقنية المعلومات: تم تصميم خدمات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الحديثة لدينا لمساعدتك في تطوير بيئة تكنولوجيا المعلومات القديمة لديك باستخدام أساليب إدارة الخدمات الحديثة التي تتيح الابتكار والمرونة والجودة وتحسينات التكلفة التشغيلية. قد يتم تقديم هذه الخدمات من خلال جلسات أو ورش عمل استشارية عن بعد أو في الموقع للمساعدة في ضمان تحسين عمليات المراقبة أو إدارة الحوادث أو مكتب الخدمة لإدارة ديناميكيات الخدمات المستندة إلى السحابة عند نقل تطبيق أو خدمة إلى السحابة. قد تكون إدارة خدمات تقنية المعلومات إحدى مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية ويمكن تحديدها في ملحق ويُشار إليها في أمر العمل الخاص بك.
+	<ul style="list-style-type: none"> خدمات الأمان: تشمل مجموعة حلول الأمان من Microsoft أربع مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الأمانة. تساعد خدمات الأمان العملاء في فهم كيفية حماية بنيتهم الأساسية لتقنية المعلومات والتطبيقات والبيانات وابتكارها في مقابل التهديدات الداخلية والخارجية. يُمكن أن تكون هذه الخدمات أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية ويمكن تحديدها في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

خدمات التعليم

توفر الخدمات التعليمية التدريب لتعزيز المهارات الفنية والتشغيلية لموظفي الدعم من خلال التعليمات في الموقع أو عبر الإنترنت أو عند الطلب.

الجدول 6 - أنواع الخدمات التعليمية

الخطة	أنواع خدمات التعليم
✓	<ul style="list-style-type: none"> التعليم حسب الطلب: الوصول إلى مجموعة من المواد التدريبية والمعامل عبر الإنترنت من نظام أساسي رقمي مكتبي مستخلص من ورش العمل طوّرتة Microsoft.
✓	<ul style="list-style-type: none"> نشرات الويب: الوصول إلى جلسات تعليمية مباشرة تستضيفها Microsoft، والمتوفرة حول مجموعة كبيرة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم، وتُقدم عن بُعد عبر الإنترنت.
+	<ul style="list-style-type: none"> أحداث الهاكاثون: تسهل هذه الخدمة تعلم طرق مبتكرة يمكن للعملاء من خلالها الاستفادة من تقنية Microsoft الخاصة بهم لمعالجة تحديات أعمالهم المحددة بشكل فعال. ويتم تحقيق ذلك من خلال الخدمات التفاعلية القائمة على الأنشطة التي تستخدم سيناريوهات واقعية أو سيناريوهات خاصة بالعميل. تشجع هذه الخدمات العملاء على المشاركة في تعاون سريع ومتكرر مع خبراء التكنولوجيا لإيجاد حلول إبداعية لاحتياجاتهم.
+	<ul style="list-style-type: none"> ملخصات التحديث الفني ملخصات متكررة، عند استهلاك كل إصدار، تجعل العملاء على علم بأحدث الإضافات والتغييرات القادمة لتطبيقات السحابة الخاصة بهم، مما يمكنهم من استخدام إمكانات جديدة ليكونوا أكثر إنتاجية أو إزالة أدوات الحظر لتوسيع الاستخدام الحالي لجميع المستخدمين. يتم تسليمها عن بعد بواسطة أحد مهندسي Microsoft.

الخطة	أنواع خدمات التعليم
+	<ul style="list-style-type: none"> • محاضرات تثقيفية: هذه عادةً ما تكون جلسات تفاعلية مدتها يوم واحد تغطي موضوعات المنتج والدعم المقدمة في شكل محاضرة وعرض توضيحي. يتم تسليمها مباشرة بواسطة أحد موارد Microsoft إما شخصيًا أو عبر الإنترنت.
+	<ul style="list-style-type: none"> • ورش العمل: تتوفر جلسات ورش العمل التدريبية الفنية ذات المستوى المتقدم حول مجموعة واسعة من موضوعات الدعم وتكنولوجيا Microsoft، والتي يتم تقديمها بواسطة أحد موارد Microsoft شخصيًا أو عبر الإنترنت. يمكن شراء ورش العمل على أساس الحضور أو كعملية تقديم مُخصصة لمؤسستك، وذلك كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يرجى ملاحظة أنه قد يتم تسجيل ورش العمل بعد تقديم الإشعار المناسب والموافقة (وبالنسبة لمناطق معينة، مع الحصول على إذن كتابي صريح إضافي). انظر الشروط والأحكام الإضافية

✓- مضمن كجزء من خدماتك الأساسية.
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

الخدمات الوقائية الإضافية

الجدول 7 – أنواع الخدمة الاستباقية الإضافية

الخطة	أنواع الخدمات الوقائية الإضافية
+	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات وقائية مخصصة (خدمات الصيانة والتحسين والتعليم): توفر هذه الخدمة مهمة ضمن النطاق مع موارد Microsoft، الغرض منها تقديم الخدمات حسب توجيه العميل، بالحضور شخصيًا أو عبر الإنترنت، ولم يأت ذكرها في هذا المستند. تتضمن هذه المشاركات أنواع خدمات الصيانة والتحسين والتعليم.
+	<ul style="list-style-type: none"> • مستشار تقنية الدعم: تدعم خدمة تقييم التكنولوجيا المخصصة لدينا أهداف الأعمال التجارية للعملاء، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو الدعم. ويتم تسليمها بواسطة أحد موارد Microsoft وقد تتضمن خطة وإرشادات فنية مصممة خصيصًا لتناسب مع بيئة العميل وأهداف العمل.

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

الجدول 8 – أنواع الخدمات الاستباقية الأخرى

الخطة	خدمات وقائية أخرى
+	<ul style="list-style-type: none"> • الأرصدة الوقائية: الاعتمادات الاستباقية هي خدمات قابلة للاستبدال ممثلة في الاعتمادات في أمر العمل الخاص بك. يمكنك استبدال هذه الأرصدة بوحدة أو أكثر من الخدمات الإضافية المحددة، كما هو موضح في هذا المستند، وبالأسعار الحالية التي يقدمها ممثل Microsoft لديك. وبعد اختيار الخدمات الإضافية، سنخصم قيمة تلك الخدمة من رصيد الدائن الخاص بك، مَقَرَّبَةً إلى أقرب وحدة. في حالة استنفاد الاعتمادات الاستباقية بالكامل وتتطلب خدمة إضافية أو استمرار الخدمة، فسوف يتعين شراء اعتمادات إضافية قبل جدولة الخدمة المطلوبة. في ظروف استثنائية، وبشرط وجود اتفاقية نشطة سارية المفعول مع بقاء أكثر من 90 يومًا من العقد النشط، يجب الحصول على موافقة من Microsoft قبل التسليم وكتابيًا حيث قد نتفق على شروط دفع مختلفة معك.

الخدمات التفاعلية

تساهم الخدمات التفاعلية على حل المشكلات في بيئة Microsoft لديك، وتُقدّم عادةً عند الطلب. يتم تضمين الخدمات التفاعلية التالية حسب الحاجة لمنتجات Microsoft المدعومة حاليًا والخدمات عبر الإنترنت، ما لم يُذكر خلاف ذلك في أمر العمل الخاص بك. يرجى ملاحظة أنه يتم تقديم كل الدعم التفاعلي عن بعد.

الجدول 9 – أنواع الخدمة التفاعلية

الخطة	أنواع الخدمات التفاعلية
✓	<p>الدعم الاستشاري:</p> <p>يمكنك الوصول إلى المساعدة أو التوجيه بشأن الإعداد أو التطبيق الأمثل لعناصر تقنية معينة من Microsoft.</p> <p>يعد الدعم الاستشاري أحد المزايا المضمنة في خدمات Unified Enterprise Foundational Services، وهو مصمم لمساعدة العملاء على حل الأسئلة الفنية المحددة بكفاءة في السيناريوهات البسيطة. يركز الدعم الاستشاري على توفير إرشادات الإجابة القصيرة، والوصول إلى أفضل الممارسات الموثقة، والوثائق العامة للمنتج المتعلقة بالتنفيذ أو التكوين.</p> <p>يستنتي الدعم الاستشاري حل الأخطاء أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو سيناريوهات الإصلاح الأخرى.</p> <p>ومن المهم أيضًا ملاحظة أن الدعم الاستشاري لا يشمل التصميم المعماري أو تطوير الحلول أو التخصصات المصممة خصيصًا. يتم تقديم هذه الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة أو الهاتف باستخدام مقالات توجيهية مبنية على المعرفة ويتم تقديمها بأقصى جهد معقول.</p> <p>يقتصر الدعم الاستشاري على ما يصل إلى 6 ساعات كحد أقصى لكل حادث.</p>
✓	<p>دعم حل المشكلات:</p> <p>تم تصميم خدمات دعم حل المشكلات لمساعدتك في استكشاف مشكلات معينة أو رسائل الخطأ أو الوظائف التي لا تعمل على النحو المخصص لمنتجات Microsoft وإصلاحها.</p> <p>للاطلاع على هذه الخدمات، تحتاج إلى إنشاء طلب حادث. يمكنك بدء حادث إما عن طريق الهاتف أو عن طريق إرسال طلب عبر الويب. يرجى ملاحظة أن طلبات الدعم للخدمات والمنتجات التي لا تغطيها بوابة دعم الخدمة عبر الإنترنت المعمول بها تتم إدارتها داخل بوابة خدمات Microsoft عبر الإنترنت وتخضع لمستويات الخطورة المحددة في الملحق أ..</p> <p>تحدد خطورة الحدث مستويات الاستجابة في Microsoft وكذلك أوقات الاستجابة الأولية المقدرّة إلى جانب مسؤولياتك. تتحمل أنت مسؤولية توضيح تأثير العمل على مؤسستك، بالتشاور معنا، وستعين Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب تغيير في مستوى الخطورة خلال فترة وقوع الحادث إذا كان تأثير الأعمال يتطلب ذلك.</p> <p>بناءً على طلبك، قد نتعاون مع موردي التكنولوجيا الخارجيين للمساعدة في حل مشكلات التشغيل التفاعلي للمنتج متعدد البائعين. ومع ذلك، تقع على عاتق الطرف الثالث مسؤولية دعم منتجك.</p> <p>ويُعرّف مصطلح "أول استجابة هاتفية" بأنه جهة الاتصال الأولية غير الألية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. وترد تعريفات الخطورة وأوقات الاستجابة المبدئية المقدرّة من Microsoft موضحة بالتفصيل في جداول الاستجابة للأحداث أدناه.</p> <p>*يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث الدعم التفاعلي في الملحق أ لمزيد من المعلومات</p>
✓	<p>إدارة الدعم التفاعلي:</p> <p>توفر إدارة الدعم التفاعلي لدينا الإشراف على حوادث الدعم للتوصل إلى حل في الوقت المناسب وتقديم دعم عالي الجودة. سيتم استخدام خدمات إدارة النجاح لإدارة الدعم التفاعلي لجميع طلبات الدعم.</p>

الخطة	أنواع الخدمات التفاعلية
	يرجى الرجوع إلى جداول الاستجابة للحوادث للحصول على مزيد من المعلومات حول مستويات خطورة الحادث. في حالة وقوع حوادث من الدرجة C، تكون الخدمة متاحة بناءً على طلب العميل خلال ساعات العمل. بالنسبة لحوادث الخطورة 1 والخطورة A، يتم بدء عملية تصعيد محسنة وتنفيذها تلقائيًا. بالنسبة إلى التغطية الممتدة خارج ساعات العمل، يمكنك شراء ساعات إضافية لإدارة الدعم التفاعلي.
+	<p>تحليل الأسباب الأساسية:</p> <p>إذا طلبت ذلك صراحة قبل إغلاق الحادث، فسنجري تحليلًا منظمًا للأسباب المحتملة لحادث واحد أو سلسلة من المشكلات ذات الصلة. بينما سنتحمل أنت مسؤولية التعاون مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجلات أو عمليات التتبع عبر الشبكة أو مخرجات تشخيصية أخرى. يرجى ملاحظة أن تحليل السبب الجذري متاح فقط لبعض تقنيات Microsoft وقد يفرض رسومًا إضافية.</p>
+	<p>الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي:</p> <p>يمكنك شراء ساعات إضافية لتلقي إدارة الدعم التفاعلي. ستعمل هذه الموارد عن بُعد وتقدم الخدمة خلال ساعات العمل في المنطقة الزمنية المتفق عليها كتابةً. وتُقدّم هذه الخدمة باللغة الإنجليزية، ويمكن تقديمها بلغتك المنطوقة، حيثما أمكن. يرجى ملاحظة أن هذه الخدمة تخضع لتوفر موارد Microsoft.</p>

✓ - مضمن كجزء من خدماتك الأساسية.
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

خدمات إدارة النجاح

الجدول 10 - خدمات إدارة النجاح

الخطة	خدمات إدارة النجاح
✓	<p>• خدمات إدارة النجاح: يتم تضمين هذه الخدمات في اتفاقيتك، ما لم يُذكر خلاف ذلك هنا أو في أمر العمل الخاص بك. يتم توفير خدمات إدارة النجاح رقميًا أو بواسطة مديري حسابات نجاح العملاء. قد تعمل هذه الموارد إما عن بعد أو في الموقع في موقعك.</p> <p>* يرجى الرجوع إلى الملحق ب للعثور على مزيد من المعلومات حول خدمات إدارة النجاح والنتائج.</p>

✓ - مضمن كجزء من خدماتك الأساسية.
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

2.4 خدمات المهام الحرجة

بالإضافة إلى الخدمات المقدمة كجزء من الخدمات الأساسية أو كخدمات إضافية، يمكن شراء خدمات المهام الحرجة الاختيارية التالية. تتوفر خدمات المهام الحرجة مقابل رسوم إضافية وسيتم تحديدها في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بك إذا تمت الإشارة إلى ذلك أدناه.

الجدول 11 - خدمات المهام الحرجة

الخطة	الخدمة
+	<p>• الخدمات المهمة لمنصة MCS ("Azure لمنصة Azure") والخدمات المهمة لمنصة Azure Plus ("MCS لمنصة ("Azure Plus") والمعروفة سابقًا باسم "Azure Engineering Direct (AED)"): نظرة عامة ونطاق التغطية</p>

الخدمة	الخطة
	<p>توفر خدمات Mission Critical Services for Azure Platform، (المشار إليها فيما يلي باسم "MCS for Azure Platform")، وخدمات Mission Critical Services for Azure Platform Plus، (المشار إليها فيما يلي باسم "MCS for Azure Platform Plus")، دعمًا محسنًا لبيئة إنتاج Microsoft Azure الخاصة بالعميل والتي تتضمن وصولاً ذا أولوية مباشرة إلى فريق هندسة خدمات Azure.</p> <p>الهدف من MCS for Azure Platform وMCS for Azure Platform Plus هو تسريع وقت تحقيق القيمة للعملاء مقابل خدمات Azure المسجلة من خلال مجموعة المهارات الفنية القوية التي يتمتع بها فريق MCS for Azure Platform والمعرفة العميقة بالعميل والقدرة على إشراك منظمة هندسة Azure الأساسية. يتيح هذا لـ MCS for Azure Platform وMCS for Azure Platform Plus الدفاع عن العميل خلال مرحلة الهندسة وتقديم تجربة مخصصة لتلبية احتياجات أعمالهم الفنية بشكل أفضل.</p> <p>لن تتوفر الخدمة المحسنة هذه إلا لجميع منتجات Microsoft Azure المرخصة بشكل صحيح، والصادرة تجاريًا والمتاحة بشكل عام، واشتراكات الخدمات السحابية كما هو محدد في الملحق أ من أمر العمل والتي اشتراها العميل أو الشركة التابعة له: 1) بموجب تسجيلات واتفاقيات الترخيص، كما هو موضح في الملحق أ؛ 2) خلال مدة أمر العمل هذا. وتستثنى هذه المنتجات والاشتراكات تلك التي اشتراها أي طرف ليس تابعًا للعميل اعتبارًا من تاريخ بدء الدعم، والمعروف فيما يلي باسم "الاشتراكات المسجلة".</p> <p>رسوم Microsoft Unified لخدمة الدعم المحسنة هذه تعتمد على هيكل أسعار متدرج إلى جانب القيمة الإجمالية كل عام لمنتجات Microsoft Azure المرخصة بشكل صحيح والصادرة تجاريًا والمتوفرة بشكل عام، واشتراكات خدمات Azure السحابية كما هو محدد في الملحق أ من أمر العمل (يشار إليها إجمالاً باسم "المنتج المقيم" الإنفاق) لحساب رسوم Mission Critical Services لـ Microsoft Unified الخاصة بالعميل مقابل رسوم Azure Platform لمدة الدعم كما هو موضح في أمر العمل الخاص بالعميل.</p> <p>إذا كان إنفاق العميل المقدر على المنتج في وقت تنفيذ العقد يساوي أو يتجاوز 60,000,000 دولار (ستين مليون دولار) أو إذا اختار العميل دفع سعر الأرضية للميزة الممتدة كما هو مفصل في أمر العمل، يحق للعميل خلال فترة العقد الكاملة الحصول على جميع الميزات المدرجة في الأقسام "الميزات المقدمة لجميع عملاء MCS لـ Azure Platform وMCS لـ Azure Platform Plus" و"مميزات MCS لـ Azure Platform Plus"، والمحددة فيما بعد باسم "MCS لعملاء Azure Platform Plus". يحق لجميع العملاء الآخرين فقط الحصول على الميزات المذكورة في قسم "الميزات المقدمة لجميع عملاء MCS لـ Azure Platform وMCS لـ Azure Platform Plus".</p> <p>الإعداد والمنتجات في النطاق</p> <p>سوف يعمل MCS لمنصة Azure مع العميل ومدير حساب نجاح العملاء (CSAM) الخاص بالعميل خلال أول ستين (60) يومًا من أمر العمل لإدراج اشتراكات العميل المسجلة. يجب على العميل إكمال مستندات القبول الأولية للعميل بالكامل بالشراكة مع مدير خدمة العملاء المخصص للعميل في غضون أربعة عشر يومًا من تنفيذ العقد حتى تبدأ عملية التكامل والاستكشاف في الوقت المحدد وحتى يتلقى العميل نظام إدارة العملاء التفاعلي لإمكانات منصة Azure "الاستجابة السريعة من الخبراء" و"إدارة الحوادث المحسنة" كما هو موضح أدناه.</p> <p>تقتصر الأنشطة خلال الستين يومًا الأولى على الإعداد والاكتشاف لبناء معرفة أعمال العميل والاحتياجات الفنية. لكي يتمكن فريق MCS لمنصة Azure من بناء تلك المعرفة بأهداف العميل وأعماله ومشاريعه وبيئته، يجب على العميل تقديم الوثائق عند الطلب والمشاركة في أنشطة التوجيه خلال أول ستين (60) يومًا من مدة العقد.</p> <p>تشمل التقنيات خارج النطاق لخدمة الدعم المعززة هذه، على سبيل المثال لا الحصر، US Gov Clouds و Azure China Cloud و Azure Media Services و Azure Stack و Azure Billing و Azure Maps و Azure StorSimple و Azure StorSimple و GitHub AE و Universal Print، قاعدة اختبار لـ M365، أو Microsoft Mesh.</p> <p>الميزات المتوفرة لجميع عملاء MCS لـ Azure Platform وMCS لـ Azure Platform Plus:</p>

الخدمة	الخطة
	<p>الحل السريع للحوادث: الهدف من هذه الإمكانيات هو تسريع وقت الحل وتحسين تجربة العميل لحوادث Azure الخاصة بالعميل. MCS for Azure Platform سوف يقوم بدعم وتيسير تلبية احتياجات العملاء الملحة من خلال هندسة المنتجات لإعطاء الأولوية للإصلاحات وتسريع التبني.</p> <p>استجابة الخبراء السريعة: توفر هذه الإمكانية دعماً تفاعلياً معززاً وسريعاً لمكونات Microsoft Azure الخاصة بالعميل من خلال التوجيه السريع لحوادث المواقف الحرجة للاستجابة السريعة وتحديد الأولويات من قبل مهندسي دعم MCS for Azure Platform ذوي الخبرة في الخدمة السحابية والتعامل مع التركيز على تقليل الوقت اللازم للتخفيف. سيقوم هؤلاء المهندسون بتقييم وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى موارد فنية إضافية لحل أي حادث يؤثر على الاشتراكات المسجلة للعميل، وإذا لزم الأمر، يتم التصعيد بسرعة إلى الموارد الهندسية لـ MCS for Azure Platform لإشراك فرق هندسة الخدمة المناسبة الإضافية داخل مجموعة المنتجات، حسب الحاجة، وذلك بشكل فوري للمساعدة في الحادث. يتم أيضاً توجيه حوادث خطورة العميل B و C Azure مباشرة إلى مهندسي دعم MCS for Azure Platform للحصول على حل أسرع بواسطة خبراء Azure. لتلقي هذه الخدمات، يجب على العميل إرسال حادث دعم حل المشكلات (PRS) من خلال بوابة الخدمة السحابية المعمول بها أو عبر الهاتف أو الدردشة. يرجى الرجوع إلى الجدول الموجود في الملحق أ للتعرف على تعريفات الخطورة وأوقات الاستجابة لدعم حل المشكلات لمكونات Azure الخاصة بالعميل. تحل هذه الأوقات محل أي أوقات استجابة متوقعة لدعم الخدمات الأساسية.</p> <p>إدارة الأزمات المحسنة: تتوفر خدمة إدارة الحوادث المحسنة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لجميع طلبات دعم حل المشكلات من الدرجة 1 أو الخطورة A MCS for Azure Platform. ويتم تعيين هذه الموارد بالإضافة إلى الموارد الفنية المعنية بالحل والتي تتحمل مسؤولية الإشراف على جميع أحداث دعم المواقف الحرجة لعميل MCS for Azure Platform لإيجاد حلول في الوقت المناسب وتقديم الدعم بجودة عالية. ستضمن موارد فريق إدارة الحوادث المحسنة التقدم المستمر من خلال تزويد العميل بتحديثات متكررة للحالة والتصعيد وخطة عمل.</p> <p>إدارة الأزمات القائمة على الحلول الهندسية: عندما يقوم مهندسي دعم MCS for Azure Platform بتصعيد حادثة مباشرة إلى فرق مهندسي MCS for Azure Platform ستكون هذه الموارد متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتسريع وقت التخفيف. يتعاون MCS for Azure Platform مع فرق خدمة Azure لتمكين مشاركة الخبراء بشكل أسرع والتنسيق مع موارد إدارة الحوادث المحسنة لتزويد العميل باتصالات وإدارة محدثة للأزمات. مهندسو دعم يمكن أن يقوموا بتصعيد الحادثة إلى MCS for Azure Platform والتي تقع في نطاق اتفاقية MCS for Azure Platform.</p> <p>داعم لهندسة Azure: ستتعاون MCS for Azure Platform مع فريق العمليات السحابية للعميل لتحقيق نتائج إيجابية على المشروعات في إطار الاشتراكات المسجلة، تأسيساً على فهم الآثار المترتبة على إلغاء Azure لحظر العملاء وتعزيز سرعة الوقت لإجراء التخفيف.</p> <p>تنسيق إدارة المشكلات: سيعمل فريق MCS for Azure Platform مع العميل وفرق خدمة Azure لمنع تكرار حوادث العملاء الحرجة من خلال عناصر الإصلاح المستهدفة التي تحسن مرونة البنية التحتية للعميل وتحافظ على استقرار منصة Azure بهدف تجربة الحلقة المغلقة. يقوم MCS for Azure Platform بتوسيع خدمة تحليل السبب الجذري (RCA) الموضحة أعلاه. يقوم فريق MCS for Azure Platform بإجراء تحليل منظم للأسباب المحتملة لحادث، أو سلسلة من المشكلات ذات الصلة التي تقتصر على منتجات العميل واشتراكاته السحابية التي لا تؤثر على العملاء الآخرين، وذلك بناء على طلبه صراحةً قبل سبعة (7) أيام تقويمية من إغلاق الحادث. بينما سيتحمل العميل مسؤولية التعاون مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجلات أو عمليات التتبع عبر الشبكة أو مخرجات تشخيصية أخرى. تتوفر تحليلات السبب الجذري (RCAs) فقط عند الطلب من خلال مهندس MCS for Azure Platform المتوافق مع العميل لحوادث Sev 1 و Sev A التي تؤثر على الإنتاج. سيتم تقديم تحليل الأسباب الأساسية في غضون عشرة (10) أيام عمل من طلبه أو إجراء تخفيف الحادث، أيهما يأتي لاحقاً.</p> <p>تسارع نتائج الأعمال: تعزز هذه الأنشطة من تحقيق أهداف أعمال العملاء عبر منظومة Azure للمساعدة في تسريع تحقيق قيمة العميل بهدف تحسين العائد على الاستثمار (ROI).</p>

الخدمة	الخطة
	<p><u>تقديم خطط استباقية لتحسين الخدمة</u>. سيعمل فريق MCS for Azure Platform مع العميل للتغلب على تحديات العملاء الحالية من خلال تحليل الاتجاهات الناشئة بالشراكة مع فرق خدمة Azure. يمكن أن يركز هذا التحليل على مجموعة متنوعة من المجالات بما في ذلك مرونة تقديم حلول العملاء أو الأمن أو الأداء أو تحسين التكلفة وقد ينتج عنها توصيات بتعيين على العميل تنفيذها. قد يشمل أيضًا أنشطة مثل التدريبات على الحوادث، وتخفيف مخاطر البنية التحتية، ودعم اختبار ما قبل الإنتاج حسب الاقتضاء للتركيز على التحليل. وقد يتم طلب خطتين (2) تحسين الخدمة (SIP) في فترة اثني عشر شهرًا.</p> <p><u>دعم مشاريع اعتماد Azure المهمة للعميل</u>. سيعقد فريق MCS for Azure Platform شراكة مع الوظائف الأخرى المتوافقة مع عملاء Microsoft والفرق الهندسية لـ Azure لتسريع تحقيق القيمة في جميع الاشتراكات المسجلة وضمان إطلاق مشاريع تبني Azure المهمة للعميل كما هو مخطط من خلال العمل على تقليل الوقت اللازم لإشراك الخبراء المتخصصين المناسبين في Azure وإزالة المعوقات الهندسية حيثما أمكن، وتقليل الوقت اللازم للتخفيف من حدة الحوادث التي يتم تصعيدها.</p> <p><u>تعزيز الرؤى القابلة للتنفيذ وتعميق معرفة العملاء وخبرتهم عبر فرق التنفيذ في Azure</u>. سيقوم فريق MCS for Azure Platform، عبر جميع الاشتراكات المسجلة، بتنفيذ فرق تنفيذ دعم Azure ودعم المنتجات وذلك بشأن احتياجات الأعمال والاحتياجات الفنية للعميل لتمكين العميل من الحصول على تجربة مخصصة بهدف تلبية متطلبات الأعمال الخاصة به، وتعزيز تخفيف الحوادث بشكل أسرع، وتحسين تجربة دعم Azure الشاملة للعميل.</p> <p><u>المُدخلات الاستشارية للعملاء</u>. توفر Microsoft فرصًا من خلال العديد من قنوات الاتصال التي يمكن لمؤسسة العميل استخدامها لإرسال المُدخلات المتعلقة بتطور المميزات والخدمات الخاصة بـ Azure. يتم تقديم المُدخلات المُستلمة مباشرة إلى قيادة هندسة الخدمات داخل Microsoft. ينسق فريق تجربة عملاء (CXP) Azure الفرص لتقديم المُدخلات. بعد تفعيل خدمة فرق MCS for Azure Platform، سيقوم فريق تجربة العملاء بتأسيس حوار مع مؤسسة العميل من خلال مدير حساب نجاح العميل المُعين لإنشاء قنوات الاتصال.</p> <p><u>مميزات MCS لـ Azure Platform Plus</u>: تقتصر هذه الميزات على عملاء MCS for Azure Platform Plus كما هو محدد أعلاه. يحق فقط للعملاء الذين يستوفون هذا التعريف ويُشار إليهم على هذا النحو في أمر عمل العميل الحصول على تلك الميزات أيضًا.</p> <p><u>مراقبة المنصة</u>: يستفيد فريق MCS for Azure Platform من معرفة موضع Azure لدى العميل والقياس الداخلي عن بُعد من 30 خدمة لـ Azure للتهيئة للمراقبة بحدود معينة تتعلق بالسعة أو الأداء (مثل زمن الاستجابة) أو الاتصال (مثل أخطاء التفويض) أو التوفر. قد يتم استبعاد بعض خدمات Azure؛ حيث قد يطلب العميل قائمة بالخدمات المشمولة بالتغطية من مدير حساب نجاح العميل (CSAM) أو فريق MCS for Azure Platform Plus أثناء بدء التعامل معه. سيغطي MCS for Azure Platform Plus ما يصل إلى سبعة (7) من "سيناريوهات المراقبة" المتفق عليها بشكل متبادل، والتي: يتم تعريفها على أنها مجموعة من موارد Azure التي تقود إجراءً محددًا. ستستفيد أجهزة المراقبة ومجموعات الحدود من القياس عن بُعد السري لـ Microsoft Azure ولن تتم مشاركتها أو كشفها للعميل. سيتم تحديد هذه السيناريوهات خلال فترة تأهيل MCS for Azure Platform Plus والتي تصل مدتها إلى سنتين يومًا. يجب على العميل المشاركة بشكل كامل في عملية التعريف وتقديم جميع المواد المطلوبة خلال أول 30 يومًا بعد إبرام الاتفاقية. ستكون أجهزة المراقبة جاهزة للاختبار في غضون 30 يومًا من نهاية فترة الإلحاق. بمجرد اكتمال اختبار أجهزة المراقبة وتشير Microsoft إلى العميل أن أجهزة المراقبة قد تم تشغيلها، توفر MCS for Azure Platform Plus تغطية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للاستجابة وفرز أية أجهزة مراقبة يتم تشغيلها بناءً على الحد الذي تحدده Microsoft من خلال ميزة "إدارة الأزمات المستندة إلى الهندسة" المضمنة، المحددة أعلاه. إذا لم يتم العميل بإنشاء حالة دعم للمشكلة المحددة، فعن فريق MCS for Azure Platform Plus سيطلب من العميل إنشاء حالة دعم لتسهيل جهود التخفيف.</p> <p><u>معالجة انقطاع خدمة المنصة</u>: خلال الانقطاع المعلن عن Azure، والذي يُعرف بأنه انقطاع يؤثر على العديد من العملاء ويُعلن عن انقطاع في بوابة Azure، سيقدم فريق MCS for Azure Platform Plus اتصالات مخصصة لجهات اتصال العملاء المحددة مسبقًا لإبقائهم على علم بالموقف وتقديم تفاصيل حول كيفية تأثير</p>

الخطة	الخدمة
	<p>الانقطاع عليهم عند توفرها. وبناءً على طلب العميل، سيعمل فريق MCS for Azure Platform Plus مع العميل على جهود التخفيف الذاتي مثل التحول إلى منطقة توفر مختلفة، إذا كان ذلك مناسبًا.</p> <p>دعم تعرف على (Know-Me) العالمي لإدارة الأزمات الهندسية: يتم توفير تغطية عالمية موسعة متوافقة مع العملاء لميزة "إدارة الأزمات الهندسية" المحددة في القسم أعلاه لتمكين تجربة أكثر تخصيصًا واتساقًا بعد ساعات العمل الرئيسية. يمكن توسيع الاستفادة من هذه التجربة المعززة لتشمل ميزات أخرى حسب الاقتضاء. تُعرّف باسم Know-me (تعرف على) وهي تتعلق بمعرفة سياق عمل العميل وبيئته بهدف تعزيز تخفيف الحوادث بشكل أسرع وتحسين تجربة دعم Azure الشاملة للعميل.</p> <p>المتطلبات والافتراضات</p> <p>إضافةً إلى تلك المتطلبات الأساسية والافتراضات الواردة في أمر العميل الخاص بك، يعتمد تسليم Microsoft للخدمات، على المتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> يعتمد أداء Microsoft لخدمات MCS for Azure Platform Plus و MCS for Azure Platform Plus على تعاون العميل ومشاركته الفعالة وإتمام المسؤوليات المُسندة إليه في الوقت المناسب. <p>مميزات الخدمة والتسليم</p> <ul style="list-style-type: none"> تتوفر جميع الميزات باللغة الإنجليزية فقط. لا يتوفر أي تسليم من خلال موارد التسليم المقيدة بالمنطقة أو التي تتطلب الجنسية أو موارد التسليم التي تم تطهيرها سيكون التسليم عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مُسبقًا، Microsoft ستحرر فاتورة للعميل بنققات السفر والإقامة المعقولة. <p>قيود الخدمة والاستثناءات</p> <ul style="list-style-type: none"> إذا لم يتم عزل الحادث عن مؤسسة العميل وأثرت على جزء أكبر من بيئة Azure، فلن تتمكن موارد هندسة الخدمة من إعطاء الأولوية لاستعادة الخدمة. لا تمتد تغطية MCS for Azure Platform Plus و MCS for Azure Platform Plus إلى أي تقنيات داخلية أو أجهزة خاصة بالمستخدمين أو برامج عميل Microsoft أو تقنيات الهوية والمصادقة. <p>امتثال الخدمة ونطاقها</p> <ul style="list-style-type: none"> يخضع حق العميل في تلقي خدمة MCS for Azure Platform Plus أو MCS for Azure Platform Plus، كما هو موضح، للامتثال للشروط والأحكام الواردة في أمر العمل وهذا الوصف للخدمات. تهدف خدمات MCS for Azure Platform Plus و MCS for Azure Platform Plus إلى دعم استخدام العميل للاشتراكات المسجلة. لن تقدم Microsoft هذه الخدمات إلا لأغراض الأعمال الداخلية للعميل. لن توفر Microsoft هذه الخدمات لعملاء العميل. <p>لن نقدم الدعم لأي برمجيات غير تابعة لشركة Microsoft، أو أي تعليمات برمجية تم تخصيصها من قبل Microsoft أو العميل أو مورّد تابع لجهة خارجية.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> الخدمات المهمة لـ Azure Workload، والخدمات المهمة لـ Azure Workload Plus، والخدمات المهمة لـ Azure Workload Companion: <p>توفير خدمات دعم محسنة لخدمات Microsoft Azure التي تشمل تطبيق العميل المهم أو مجموعة التطبيقات في الإنتاج، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. تتوفر هذه الخدمات مقابل رسوم إضافية ويتم تحديدها في الملحق المقابل المشار إليه في أمر العمل الخاص بك.</p> <p>لا يمكن شراء Mission Critical Services for Azure Workload Companion إلا بالإضافة إلى خدمة MCS for Azure Platform Plus أو MCS for Azure Platform Plus.</p>

الخطوة	الخدمة
	<p>• الخدمات المهمة لأحداث MCS ("Azure لأحداث Azure") والخدمات المهمة لأحداث Azure Plus ("MCS") لأحداث ("Azure Plus") والمعروفة سابقًا باسم "Microsoft Azure Event Management (AEM)":"</p> <p>نظرة عامة</p> <p>توفر خدمات Mission Critical Services for Azure Events (المشار إليها فيما يلي باسم "MCS for Azure Events") دعمًا معززًا للعملاء أثناء أحداث الأعمال الأكثر أهمية والمخطط لها. يتبع فريق MCS for Azure Events عملية مثبتة تم تصميمها للمساعدة في ضمان نجاح هذه الأحداث. من خلال الجمع بين التوجيه الشامل للمرونة المصمم خصيصًا لسيناريوهات الأحداث مع الدعم المعزز المخصص من التخطيط إلى التنفيذ، يمكن للعملاء تنفيذ أنشطتهم المهمة للأعمال بثقة.</p> <p>يتعاون فريق MCS for Azure Events معك قبل الحدث المهم وأثناءه وبعده، مما يساعدك في تحديد المخاطر المحتملة مسبقًا، وتوفير الدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طوال الحدث، وضمان حل أي مشكلات بالكامل بعد ذلك. قد تتلقى الأحداث التجارية الهامة ما بين ثلاثة (3) وعشرين (20) يومًا تقويميًا متتاليًا من تغطية الحدث بموجب عرض MCS لأحداث Azure، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع والأعياد.</p> <p>بالنسبة للأحداث التي تتطلب جدولة مرنة، يوفر عرض MCS لـ Azure Events Plus تغطية لمدة تتراوح بين ثلاثة (3) وستين (60) يومًا تقويميًا، والتي قد يتم تسليمها كأيام متتالية أو غير متتالية وفقًا لجدول أحداث العميل.</p> <p>نطاق التغطية</p> <p>تقتصر جميع خدمات الأحداث على دعم "سيناريو حدث" واحد كما هو محدد أثناء عملية التوجيه. يتطلب أي تغيير في سيناريو الحدث مراجعة Microsoft والموافقة المسبقة عليه وقد يؤدي إلى فرض رسوم إضافية، بما في ذلك تقييم إعادة الأداء الذي يتم إجراؤه أثناء التوجيه إذا تم تحديد تغييرات كبيرة.</p> <p>"سيناريو الحدث" يعني مجموعة مستقلة من خدمات Azure ضمن اشتراكات Azure ومجموعات الموارد المحددة التي تدعم عملية محددة أو نتيجة عمل (على سبيل المثال، الترحيل، أو إطلاق المنتج، أو التشغيل المباشر، أو الحمل المرتفع المتوقع، أو أي نشاط تجاري مهم آخر). يتم تحديد نطاق الحدث أثناء مرحلة الإعداد.</p> <p>يتم تقديم خدمات الأحداث ضمن حدود نطاق محددة (بما في ذلك الاشتراكات والموارد) للمساعدة في ضمان المرونة والأداء والموثوقية. إذا تجاوزت متطلبات العميل هذه الحدود، فقد يُطلب من العميل شراء خدمات MCS إضافية لمرونة أحداث Azure. بالنسبة لـ Azure Events Plus، قد يتم جدولة أيام التغطية بشكل غير متتالي بشرط أن تظل ضمن سيناريو الحدث نفسه.</p> <p>الميزات المتوفرة لجميع عملاء MCS لأحداث Azure وMCS لأحداث Azure Plus:</p> <p>خدمات المرونة:</p> <p>كجزء من مرحلة التوجيه، سيقوم فريق MCS لأحداث Azure بمراجعة سيناريو الحدث الخاص بك وتحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي قد تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار، وإجراء تحليل مخاطر السعة والمرونة لبيئة Azure الخاصة بك. خلال فترة المراجعة هذه، سوف يشارك الفريق معك أي مخاطر تم تحديدها كتابيًا.</p> <p>بعد الحدث، سيقدم الفريق ملخصًا لما بعد الحدث لأي حالات تم فتحها أثناء التغطية ويؤكد أن جميع الحالات المتأثرة تم التخفيف منها بالكامل.</p> <p>خدمات الحلول السريعة:</p> <p>أثناء فترة تغطية الحدث، سيكون فريق MCS for Azure Events متاحًا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتقديم الدعم المخصص.</p>

الخدمة	الخطة
	<p>ستوفر خدمات مهمة للغاية لأحداث Azure جسر دردشة Teams على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طوال مدة نافذة دعم الحدث لضمان التواصل المباشر والمستمر طوال فترة تغطية الحدث المحددة.</p> <p>بالنسبة للسيناريوهات التفاعلية، يجب البدء في الطلبات من خلال رفع حالة دعم للاشتراكات ذات النطاق المحدد من خلال بوابة Azure.</p> <p>*يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع شدة حوادث الأحداث الخاصة بالخدمات المهمة لأحداث Azure في الملحق أ للحصول على مزيد من المعلومات.</p> <p>مميزات MCS لـ Azure Events Plus:</p> <p><u>مسؤول خدمة العملاء الفني للأحداث المعينة:</u> يتولى مسؤولية التنسيق الفني الشامل لجميع الأحداث المقدمة من خلال عرض Plus، مما يضمن تقديم خدمات المرنة بسلاسة من مرحلة الإدماج حتى التنفيذ.</p> <p><u>خطة تحسين الخدمة الخاصة بالأحداث:</u> توفر نظرة عامة شاملة على التحليل والتوصيات والإجراءات والنتائج عبر النطاق المحدد ومدة خدمات Mission Critical Services (MCS) لمشاركات Azure Events Plus.</p> <p><u>خيارات المدة المرنة:</u> توفر دعمًا مرئيًا للأحداث لمدة تصل إلى 60 يومًا، متتالية أو غير متتالية، مما يضمن أن يتماشى الجدول الزمني بسلاسة مع احتياجات العملاء لتقديم تجارب مخصصة وعالية التأثير.</p> <p>التوجيه</p> <p>سيعاون MCS for Azure Events مع العميل ومدير حساب نجاح العميل (CSAM) المخصص لمراجعة سيناريو الحدث المحدد، وجدولة تحليل مخاطر المرونة الأولية، وتأكيد الخطوات التالية لتسليم الحدث.</p> <p>لضمان تجربة دمج ناجحة، يجب على العميل استكمال وثائق الاستلام الأولية بالكامل، بالشراكة مع CSAM المعين.</p> <p>قيود الخدمة والاستثناءات</p> <p>MCS لأحداث Azure تخضع لتوفر الموارد. سيتم توفير دعم MCS لأحداث Azure فقط للأحداث التجارية الهامة المجدولة مسبقًا والمؤكددة كتابيًا قبل ستة (6) أسابيع تقويمية على الأقل من تاريخ بدء الحدث، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك من قبل Microsoft. إذا وافقت Microsoft على قبول حدث ما بإشعار أقل من المدة المطلوبة، فقد تقوم، وفقًا لتقديرها، بتعديل مدى خدمات المرونة المقدمة. يخضع MCS for Azure Events للإلغاء إذا لم يتمكن العميل من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية طوال عملية تقديم خدمة MCS for Azure.</p> <p>MCS لأحداث Azure تتوفر فقط للعملاء الذين لديهم حلول في Azure Public Cloud. MCS لأحداث Azure لا تتوفر للعملاء الذين لديهم بيئات سحابية حكومية أو سيادية من Azure. لا يمكن أن تلبى MCS لأحداث Azure أي متطلبات وصول مقيدة متخصصة لتوفير الخدمات لمواطني دولة دعم تحالف المواطنين أو المقيمين فيها. تتوفر MCS لأحداث Azure باللغة الإنجليزية فقط ولا تقدم أي خدمات دعم باللغة المحلية.</p> <p>تتضمن التقنيات خارج نطاق خدمة الدعم المحسنة هذه، على سبيل المثال لا الحصر، M365، وD365، وMicrosoft Fabric، وAzure Stack، وAzure Billing، وAzure Maps، وAzure StorSimple، وAzure Mesh، وGitHub AE، وUniversal Print، وTest base for M365، أو Microsoft Mesh.</p>
+	<p>• الخدمات المهمة لـ ("MCS for Security Cloud") Microsoft Security Cloud:</p> <p>MCS for Security Cloud عبارة عن خدمة تقدم دعمًا معززًا لمجموعة أمان Microsoft الخاصة بالعميل، بما في ذلك الوصول المباشر ذي الأولوية إلى فرق هندسة الأمان. الهدف من MCS for</p>

الخدمة	الخطة
	<p>Security Cloud هو تسريع وقت الحصول على القيمة بالنسبة للعملاء فيما يتعلق بمنتجات الأمان المسجلة بما في ذلك Microsoft Entra و Microsoft Intune و Microsoft Purview و Microsoft Defender و Microsoft Sentinel و Security Copilot، مع خطط لدمج المزيد من منتجات الأمان في المستقبل.</p> <p>من خلال المهارات الفنية القوية التي يتمتع بها فريق MCS for Security Cloud، والمعرفة العميقة بالعميل، والقدرة على إشراك منظمة هندسة الأمان الأساسية، يتمتع العميل بعلاقة مستمرة مع جهة اتصال مهندس الأمان لتقديم خبرته بينما ينشر العميل منتجات أمان Microsoft الخاصة به أو يستعد للأحداث التي تؤثر على الأعمال.</p> <p>تتوفر الخدمة لأحمال العمل الأمنية المدرجة لدى مستأجر معين (مستأجرين) محددتين في أحد المرفقات المشار إليها في أمر العمل الخاص بالعميل.</p> <p>*يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud في الملحق أ لمزيد من المعلومات.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات المهمة لـ "MCS" Microsoft 365 لـ "M365": توفير خدمات دعم محسنة لمجموعة محددة من منتجات وخدمات Microsoft 365 المرتبطة بالعميل المستأجر أو مجموعة من المستأجرين في الإنتاج، كما هو محدد في أمر العمل. تتوفر هذه الخدمات مقابل رسوم إضافية ويتم تحديدها في الملحق المقابل المشار إليه في أمر العمل.
+	<ul style="list-style-type: none"> • الاستجابة لحوادث الأمان السيبراني من Microsoft وهو (MSCIR): توفير تحقيقات وإرشادات عالمية للمساعدة في تقييم نطاق الهجوم الإلكتروني وبناء المرونة والحماية من الهجمات الإلكترونية المحتملة. تساعد هذه الخدمات في الحد من مخاطر الهجمات عبر الإنترنت المُستهدفة وتخفيف الضرر الناجم عن الأزمة الأمنية بشكل أفضل. <p>يجب شراء MSCIR كإضافة منفصلة لاتفاقية الدعم الموحدة الحالية لأنه غير مدرج كجزء من الخدمات الأساسية.</p> <p>في وقت وقوع الحادث، سوف تتعاون Microsoft مع العميل لتحديد النطاق المحدد لمعالجة الهجوم السيبراني وإدارته. في ظل ظروف عاجلة معينة، يجوز للعميل أن يطلب من Microsoft ويأذن لها بالبدء في تسليم خدمات MSCIR قبل شراء أو تحديد نطاق خدمة MSCIR ("عقد MSCIR").</p> <p>بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك، إذا سمح العميل لشركة Microsoft ببدء العمل قبل إبرام عقد MSCIR، فإن العميل يوافق على (أ) اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية بشكل معقول لتنفيذ عقد MSCIR في أسرع وقت ممكن عملياً، (ب) يظل مسؤولاً بشكل كامل ويوافق على دفع مقابل الخدمات المقدمة قبل تنفيذ عقد MSCIR كما تم إصدار فاتورة به بواسطة Microsoft، و(ج) لن تتحمل Microsoft المسؤولية عن أي أفعال أو إغفالات تتعلق بالعمل المصرح به الذي يحدث قبل التوقيع والعميل يتحمل جميع المخاطر ذات الصلة. تتوفر معلومات إضافية تتعلق بمشاركة الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت (على سبيل المثال، التسعير ونطاق العمل) أو معلومات تتعلق بالعروض الاستباقية من خلال مدير حساب نجاح العميل (CSAM).</p> <p>يتوفر MSCIR مقابل رسوم إضافية وسيتم تحديده في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بك.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات المهمة لـ "MCS" GitHub لـ ("GitHub")؛ والمعروفة سابقاً باسم "GitHub Engineering Direct (GHED)": يوفر للعملاء إمكانية الوصول ذات الأولوية إلى دعم GitHub، وأوقات استجابة أسرع ومهندس موثوقية عملاء GitHub (CRE) مخصص. يتولى CRE مسؤولية تطوير تجربة GitHub الخاصة بالعميل والإشراف على المشكلات الفنية في GitHub وبناء فهم عميق لاستخدام العميل لمنتج GitHub، مما يضعه في موقف يسمح له بتقديم توصيات مخصصة. يتضمن MCS لـ GitHub أيضاً فحوصات صحية محسنة توفر رؤى استباقية وتحسين الأداء وأفضل الممارسات،

الخدمة	الخطة
	والتخفيف من المخاطر. تتوفر خدمة MCS لـ GitHub مقابل رسوم إضافية، ويتم تعريف الخدمات المقدمة في معرض مماثل مذكور في أمر العمل.
	<ul style="list-style-type: none"> دعم المهام الحرجة:
+	توفير مستوى متقدم من خدمات الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت التي تشكل جزءًا من الحل المهم لمهمة العميل، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. الحل ذو المهام الحرجة هو تطبيق أو عملية أو مكون ضروري لتشغيل عملك. تقدم خدمة برامج شاملة لخدمات الدعم متاحة مقابل رسوم إضافية ومحددة في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

2.5 الحلول المحسنة

بالإضافة إلى الخدمات المقدمة كجزء من الخدمات الأساسية أو كخدمات إضافية، يمكن شراء الحلول المحسنة الاختيارية التالية. تتوفر الحلول المحسنة مقابل رسوم إضافية ويمكن تحديدها في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

الجدول 12 – أنواع الحلول المحسنة

الخدمة	الخطة
	<ul style="list-style-type: none"> الهندسة المخصصة (DE):
	تستند هذه الحلول المنسقة والموجهة نحو النتائج إلى الممارسات والمبادئ الموصى بها من Microsoft والتي تساعد في تسريع وقتك لتحقيق القيمة. سيعمل أحد الخبراء الرئيسيين بشكل وثيق مع فريقك لتقديم إرشادات فنية عميقة والاستفادة من خبراء Microsoft الآخرين عند الحاجة للمساعدة في نشر و/أو تحسين حلول Microsoft الخاصة بك. وتمتد هذه الخدمات من التقييم والتخطيط إلى تحسين المهارات والتصميم إلى التكوين والتنفيذ.
	متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> يمكن الوصول إلى خدمات DE خلال ساعات العمل القياسية (09:00 إلى 17:30 بالتوقيت الرسمي المحلي)، باستثناء أيام العطل وعطلات نهاية الأسبوع. تُلبي خدمات DE منتجات وتقنيات Microsoft المحددة التي اخترتها والمدرجة في أمر العمل الخاص بك. يتم توفير خدمات DE لموقع دعم واحد، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يتم تقديم خدمات DE في المقام الأول عن بعد ما لم يتم إبرام اتفاقية مكتوبة مسبقًا للزيارات الميدانية. في الحالات التي يتم فيها الاتفاق على الزيارات الميدانية وعدم دفعها مسبقًا، سيتم محاسبتك على تكاليف السفر المعقولة والنفقات ذات الصلة.
	<ul style="list-style-type: none"> الهندسة المخصصة المحسنة (EDE):
	توفر خدمتنا المخصصة مشاركة فنية عميقة ومستمرة للعملاء الذين لديهم سيناريوهات معقدة. تم تصميم هذا العرض ليتناسب مع احتياجاتك ونتائجك من خلال توفير مهندس معين سيبنى معرفة عميقة ببيئتك أو الحل الخاص بك ويدعم أهداف عملك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو الدعم. يمكنك شراء خدمات EDE كعروض محددة مسبقًا أو كمجموعة من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات استباقية محددة النطاق.
	وعند شرائها في صورة عددٍ من الساعات، يتم خصم ساعات خدمة EDE من إجمالي الساعات المشتراة، على النحو الذي استُخدمت أو قُدِّمت به. إنَّ عروض خدمة EDE المحددة مسبقًا مصمَّمة خصيصًا لبيئتك، وتساعدك

الخدمة	الخطة
	<p>في تحقيق النتائج المنشودة. وتشمل هذه العروض الخدمات الوقائية المحددة مسبقاً المطلوبة والتي تكون مضمنة.</p> <p>تركز خدمات EDE على المجالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ المساعدة على تحصيل المعرفة العميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لديك 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 لموظفي تقنية المعلومات لديك. ○ وضع الاستراتيجيات وتنفيذها للمساعدة على الحلول دون وقوع مشكلات في المستقبل وزيادة توفر النظام لتعزيز التقنيات المشمولة التي تقدمها Microsoft. ○ المساعدة في تحديد السبب الأساسي للأحداث المتكررة وتقديم توصيات للحلول دون حدوث المزيد من التعطل في تقنيات Microsoft المخصصة <p>يتم تخصيص الموارد وتحديد أولوياتها وتعيينها بناءً على اتفاق الأطراف أثناء الاجتماع الأولي وتوثيقها كجزء من تخطيط تقديم الخدمة، بغض النظر عن كيفية شراء EDE. يجب على العملاء متعددي البلدان تعيين EDE إلى موقع عند التعاقد قبل التخطيط لتقديم الخدمة.</p> <p>يرجى ملاحظة المتطلبات والقيود التالية الخاصة بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ تتوفر خدمات EDE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع). ○ تدعم خدمات EDE منتجات Microsoft المحددة والتقنيات التي تختارها أنت، والمدرجة في أمر العمل الخاص بك. ○ تُقدّم خدمات EDE لموقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك. ○ يتم تقديم خدمات EDE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحضر لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة. <p>● الهندسة المُخصّصة المُحسّنة التفاعلية (REDE):</p> <p>الهندسة المعينة المحسّنة التفاعلية (REDE) هي مشاركة فنية عميقة ومستمرة تركز على الحل السريع لحوادث الدعم التفاعلي المتوافقة مع منتجات Microsoft المحددة والخدمات عبر الإنترنت التي حددتها أنت والمذكورة في أمر العمل الخاص بك. وسيتولى مهندس مخصص توفير خدمات REDE والذي بدوره سيكتسب معرفة عميقة حول استخدامك لمنتجات Microsoft وخدمات الإنترنت داخل بيئتك. ويتم خصم ساعات خدمة REDE من إجمالي الساعات المشتراة، على النحو الذي استُخدمت أو قَدِّمت به.</p> <p>تتضمن مجالات التخصص في خدمات REDE ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ عقد اجتماع أولي لمناقشة الأولويات والتوصيات. وسيتم توثيق نتائج هذا الاجتماع في خطة تقديم الخدمة الخاصة بك. ○ المشاركة في حل أحداث الدعم ذات مستوى الخطورة 1 ومستوى الخطورة أ. ○ المشاركة في حل حوادث الدعم الخطيرة الأخرى بناءً على طلبك.

الخطة	الخدمة
	<p>○ العمل بالتعاون مع إدارة النجاح وتقديم الخدمة وموارد إدارة الدعم التفاعلي، بالإضافة إلى أي موارد أخرى من Microsoft تشارك في أنشطة حوادث الدعم الخاصة بك، لتسهيل حل حوادث الدعم التفاعلي بكفاءة وفعالية والتخطيط لمنع الحوادث المستقبلية.</p> <p>الخدمات التفاعلية</p> <p>يقوم مهندسوننا بتطوير والحفاظ على معرفة عميقة باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت في بيئتك. إنهم يدمجون تلك المعرفة في أنشطتهم المتعلقة بدعم حل الحوادث.</p> <p>يقوم مهندسوننا بتزويد مهندسي الدعم الفني في Microsoft بمعلومات حول استخدام منتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك. كما أنها توفر خبرة متقدمة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتصحيح الأخطاء لتسهيل حل حوادث الدعم السريع. عند توفرها لمنتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت المعينة التي تقدمها، يقوم مهندسوننا بإجراء تحليل للسبب الأساسي المرتبط بأحداث التأثير الحرج على الأعمال وتقديم توصيات حول كيفية تخفيف المشكلات المماثلة في المستقبل. إضافةً إلى ذلك، يمكن لمهندس خدمة REDE جلب موارد فنية إضافية حسب الحاجة.</p> <p>الخدمات الوقائية</p> <p>يقوم مهندسوننا بتوثيق توصيات استخدام خدمات الدعم الوقائية (مثل مراجعات قابلية الدعم واختبارات السلامة وورش العمل وبرامج تقييم المخاطر) ومشاركتها معك لتحديد فرص تحسين وقت التشغيل والحد من تعطل وظائف الأعمال المهمة. يمكن أن يتولى مهندس خدمة REDE تنفيذ خدمات وقائية متفقد عليها، بناءً على طلبك.</p> <p>متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة</p> <p>لتلقي خدمات REDE، يجب عليك تنفيذ اتفاقية الدعم الموحد والحفاظ عليها. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة REDE في التاريخ نفسه. يتم تعيين مهندس لخدمة REDE بالإضافة إلى مورد الحل الفني من Microsoft المسؤول عن حل حدث الدعم.</p> <p>تتوفر خدمات REDE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع). ويتم تسليمها إلى موقع (مواقع) الدعم المعينة حيث يتم شراء هذه الخدمات كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يتم تقديم خدمات REDE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحرق لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.</p> <p>يرجى ملاحظة أن خدمات REDE لا تقوم بتعديل أوقات الاستجابة لحوادث الدعم التفاعلية التي تنطبق من خلال عروض دعم Microsoft الأخرى التي يحق لك الحصول عليها.</p> <p>مسؤولياتك</p> <p>لتحسين فوائد خدمات REDE الخاصة بك، يجب عليك الوفاء بالمسؤوليات التالية. قد يؤدي عدم الالتزام بهذه المسؤوليات إلى تأخير الخدمة أو قد يعيق قدرتنا على أداء الخدمات.</p> <p>○ تزويد مهندس خدمة REDE بالتوجيه والتدريب والوثائق وغيرها من أشكال الاتصال حسب الحاجة للتسهيل عليه تحصيل المعرفة العميقة باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك.</p> <p>○ البدء في إنشاء طلبات أحداث الدعم، ومشاركتها معنا بنشاط في تشخيص أحداث الدعم وحلها.</p> <p>○ العمل كمسؤول عن بيئتك.</p>

الخطة	الخدمة
	<p>○ توفير معلومات استكشاف الأخطاء وإصلاحها عند الطلب (على سبيل المثال، ملفات سجل التصحيح والتتبع).</p>
+	<p>استجابة محسنة موحدة:</p> <p>توفر الاستجابة الموحدة المحسنة (UER) دعمًا تفاعليًا سريعًا وإدارة محسنة للحوادث لمنتجات Microsoft والخدمات السحابية الخاصة بالعميل لجميع حوادث المواقع الحرجة (المستوى 1 أو المستوى أ). الدعم التفاعلي المتسارع: يرجى الرجوع إلى الجدول الموجود في الملحق أ للتعرف على تعريفات شدة حوادث الاستجابة المعززة الموحدة وأوقات الاستجابة واستثناءات المنتج. لتلقي دعم UER لمنتجات Microsoft والخدمات السحابية الخاصة بالعميل، يجب على العميل إرسال حادث عبر الهاتف أو عبر الويب.</p> <p>الإدارة المحسنة للأحداث: تتوفر خدمة إدارة الحوادث المحسنة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طوال العام لجميع الحوادث من الدرجة 1 أو الدرجة أ. يتم تعيين مدير حوادث كبير مخصص للعملاء ولديه معرفة بأعمال العميل وبيئته. يتم تخصيص هذه الموارد بالإضافة إلى خدمات حل المشكلات وهي مسؤولة عن الإشراف على جميع حوادث دعم المواقع الحرجة لتحقيق الحل في الوقت المناسب وتقديم الدعم بجودة عالية. ويمكن الوصول إلى موارد الفريق المعنية بالإدارة المحسنة للأحداث المُخصصة للعميل مباشرة عبر البريد الإلكتروني على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، وسيتم ضمان استمرار التقدم الفني من خلال تزويد العميل بتحديثات متكررة عن الحالة والتصعيد وخطة عمل.</p> <p>بالنسبة لأي حادث من الدرجة الأولى، سيقوم أحد أعضاء فريق إدارة الحوادث المعززة، بناءً على الطلب، بإجراء مراجعة للتعامل مع الحادث بعد وقوعه. ستتضمن هذه المراجعة العميل ومدير حساب نجاح العملاء (CSAM) وأعضاء آخرين في فريق حساب العميل. الهدف هو تعزيز أعمال العميل والمساعدة في منع الانقطاعات والمشكلات المستقبلية. خلال الاجتماع، سيقدم عضو فريق إدارة الحوادث المحسنة نظرة عامة على الاستجابة للحوادث، بما في ذلك النجاحات ومجالات التحسين. وسوف يعملون مع مدير حساب نجاح العملاء (CSAM) لدى العميل بشأن التوصيات الخاصة بالعلاج لتقليل الحالات المستقبلية بشكل استباقي وتعزيز استقرار حل العميل وقدرته على الصمود.</p> <p>تم تضمين عدد محدد من الساعات لخدمات إدارة النجاح لأنشطة التوجيه والاجتماعات ربع السنوية مع أحد أعضاء فريق إدارة الحوادث المعززة ومراجعات ما بعد الحادث من الدرجة الأولى. تتوفر اجتماعات إضافية أو أكثر تواترا عند الطلب وبموافقة مسبقة من Microsoft حيث تتوفر الموارد إذا اخترت شراء خدمات إدارة النجاح الإضافية بالإضافة إلى تلك المضمنة.</p> <p>لا يلزم شراء خدمة الاستجابة المحسنة الموحدة إلا لموقع البلد المضيف إذا كان العميل أبرم اتفاقية موحدة تسري على العديد من البلدان. كحل محسن، قد يتم توفير جميع خدمات UER عن بُعد إلى مواقع أخرى غير المضيف بما في ذلك المضيف. سيتم تخصيص خدمات إدارة النجاح المضمنة من قبل المضيف وإدارتها بواسطة مدير حساب نجاح العملاء المضيف (CSAM).</p> <p>المتطلبات والافتراضات</p> <p>للتأكد من أن فريق إدارة الحوادث المحسنة لدى العميل لديه المعرفة الأساسية بأنشطة العميل العملية وبيئته عمله، يجب على العميل تقديم الوثائق إذا طلب ذلك والمشاركة في أنشطة الإعداد خلال أول 60 يومًا من مدة العقد.</p> <p>قيود الخدمة والاستثناءات</p> <p>لا يتم تضمين تحليل السبب الجذري (RCA) في الاستجابة المعززة الموحدة ولكن يمكن طلبه من CSAM الخاص بالعميل. سيكون العميل مسؤولاً عن العمل مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجل أو آثار الشبكة أو أي مخرجات تشخيصية أخرى مطلوبة لإكمال RCA.</p>

الخدمة	الخطة
	<p>ستعمل موارد إدارة الحوادث المحسنة عن بعد. ويتم تقديم خدمة الإدارة المُحسَّنة للأحداث باللغات الإنجليزية والصينية واليابانية. لا يمكن لـ UER تلبية أي متطلبات وصول مقيدة متخصصة لتوفير الدعم لمواطني دولة تحالف المواطنين أو المقيمين فيها فقط.</p>
	<p>• خدمة Azure Rapid Response:</p> <p>توفر الاستجابة السريعة (ARR) Azure Rapid Response دعمًا تفاعليًا سريعًا لمكونات Microsoft Azure الخاصة بالعميل عن طريق توجيه حوادث الدعم إلى الخبراء الفنيين وتوفير المشاركة في فرق عمليات الخدمة السحابية، كما هو مطلوب.</p> <p>لتلقي خدمات الاستجابة السريعة لمكونات Microsoft Azure الخاصة بالعميل، يجب على العميل إرسال حادث من خلال بوابة الخدمة السحابية المعمول بها. سيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بالعميل مباشرةً إلى مهندسي دعم الاستجابة السريعة ذوي الخبرة في الخدمة السحابية. وعلى الرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من اختصاصي دعم المنتجات القياسية لحلها، فإن فريق الاستجابة السريعة يحتفظ بالمسؤولية الأساسية عن الأحداث على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع وعلى مدار العام.</p> <p>يرجى الرجوع إلى الملحق أ لمعرفة أوقات الاستجابة لدعم حل المشكلات لمكونات Azure الخاصة بالعميل. تحل هذه الأوقات محل أي أوقات استجابة متوقعة لدعم الخدمات الأساسية. لا تغطي الاستجابة السريعة Azure Media Services أو Azure Stack أو Azure StorSimple أو Azure AE أو GitHub أو Universal Print أو Azure Communication Services أو إدارة الفواتير والاشتراكات أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو Microsoft Mesh.</p> <p>يخضع شراء حل الاستجابة السريعة لتوفر الموارد. يرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوفر.</p>
	<p>• دعم المطور:</p> <p>يوفر دعم المطورين دعمًا استباقيًا أعمق استنادًا إلى المعرفة السحابية والمنتج عبر دورة حياة تطوير التطبيقات لمطوري العملاء الذين يقومون بإنشاء التطبيقات ونشرها ودعمها على نظام Microsoft الأساسي.</p> <p>توفر الخدمة دعمًا شاملاً، مما يساعد العملاء على تسريع ابتكاراتهم الرقمية واعتماد السحابة واستعداد المطورين. التوجيهات المقدمة تساعد في تسريع سرعة المطورين وتبسيط ممارسات DevSecOps باستخدام أحدث الأدوات والتقنيات، وتحديث التطبيقات لتحسين الكفاءة وتعزيز إمكانات الأعمال، ودعم فرق المطورين طوال رحلة اعتماد السحابة من خلال خطة نجاح شاملة.</p> <p>يتوفر دعم المطور مقابل رسوم إضافية.</p> <p>+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.</p> <p>+1 - خدمة إضافية يمكن شراؤها بحد أقصى محدود.</p>

2.6 برنامج موحد متعدد البلدان

مقدمة

البرنامج **متعدد البلدان** يوفر الوصول إلى Microsoft Unified عبر مواقع متعددة. تتمثل اتفاقية متعددة البلدان في أمر عمل واحد أو أكثر. قبل الانتهاء من اتفاقية موحدة، تأكد من أن المنظمة تعاقبت بشكل مناسب في المواقع المطلوبة لتلقي القيمة الكاملة لـ Microsoft Unified. يجب أن يكون هناك اتفاقية خدمات أساسية نشطة (يشار إليها رسميًا باسم الحزمة الأساسية) للخدمات الإضافية، ما لم يتم ذكر خلاف ذلك صراحةً.

نظرة عامة على بنية البرنامج

- سيتم تسمية الموقع الذي تم التعاقد فيه على حزمة Microsoft Unified أمر العمل باسم المضيف.
- سيتم تحديد موقع منفصل في اتفاقيتك، مختلف عن موقع المضيف، ويعرف باسم المصعب.

- يتم تعريف الاتفاقية المركزية على أنها اتفاقية موحدة من Microsoft تحتوي على "مضيف" و"انتقال البيانات من الخادم" على جهة اتصال واحدة مع حزم الوظائف الإضافية المخصصة حسب الموقع.
- يتم تعريف الاتفاقية اللامركزية على أنها اتفاقية موحدة تحتوي على الخدمات الأساسية الموحدة لـ "المضيف" واتفاقيات منفصلة لحزم الإضافات المخصصة لمواقع مختلفة
- في بعض الحالات، يمكن أن تكون الاتفاقيات المعقدة متعددة البلدان عبارة عن مزيج من الاتفاقيات المركزية واللامركزية

توسيع نطاق Microsoft Unified إلى مواقع أخرى

- سيتم تفصيل الخدمات المحددة وكمياتها، إن وجدت، في أمر العمل المرتبط حسب الموقع.
- قد يتم تقديم الخدمات الموضحة هنا إلى موقعك (مواقعك) المحددة وفقاً لأمر العمل المضيف أو المصعب.
- اعتماداً على الخدمة، قد تتم إدارتها أو تسليمها في الموقع المضيف أو الموقع النهائي.

قاعدة Microsoft الموحدة متعددة البلدان

- سيتم التعاقد مع موقع الاستضافة على خدمات Microsoft الأساسية الموحدة.
- سيتم تسليم إدارة تقديم الخدمة (إدارة نجاح العملاء المعروفة أيضاً باسم CSAM) من موقع المضيف
- الخدمات التفاعلية: يتم إدارة طلبات الخدمة في موقع الاستضافة وتكون متاحة في جميع أنحاء العالم للموظفين المعيّنين لدى العميل المتعاقد.

الخدمات الإضافية المجمعة

- يمكن شراء الخدمات الاستباقية في شكل خدمات تسريع القيمة لاستخدامها إما في المضيف أو في المصعب. تعتمد أماكن التسليم على الحل وقد تكون متاحة عن بعد أو في الموقع. يجب التأكد من قدرات التسليم المحددة قبل التعاقد على أي خدمات استباقية.
- يمكن شراء كافة الحلول المحسنة للاستخدام في المضيف أو المصعب. تعتمد أماكن التسليم على الحل وقد تكون متاحة عن بعد أو في الموقع. يجب التأكد من قدرات التسليم المحددة قبل التعاقد على أي حلول محسنة.
- إدارة التسليمات: يُعرف أيضاً باسم مدير حساب نجاح العميل (CSAM) ويمكن إضافته إلى عقد لمواقع محددة. سيتم تحديد التكاليف والمواقع المحددة أثناء مفاوضات العقد الخاص بك.
- يمكن التعاقد على إدارة الحوادث لاستضافة المواقع أو المواقع النهائية باستخدام حزم الوظائف الإضافية. سيتم تحديد التكاليف والمواقع المحددة أثناء مفاوضات العقد الخاص بك.

الشروط والأحكام الإضافية للبلدان المتعددة

- سيخضع الدعم المقدم في الموقع أو حسب المنطقة الزمنية أو اللغة المحلية لمتطلبات تعاقدية محددة ومتطلبات تنظيمية محلية. قد يتم تطبيق عقود وتكاليف إضافية.
- يمكن لموظفي العملاء في مواقع أخرى المشاركة في الخدمات الاستباقية عن بعد التي يتم شراؤها في الموقع المضيف أو في موقع آخر، كما هو محدد في أمر العمل. التحقق مع فريق الحساب بشأن الحضور عن بعد.
- لا يمكن تبادل الاعتمادات الاستباقية إلا بين المواقع المضيفة والمواقع النهائية المدرجة في أمر عمل واحد، ولا يمكن معالجة عمليات التبادل من أمر عمل واحد إلى أمر عمل مختلف.
- سيتم إجراء عمليات التبادل على أساس العملات الحالية والأسعار الخاصة بالانتماءات الاستباقية في مواقع الدعم المعنية.
- سيتم تقريب جميع عمليات التبادل التي تؤدي إلى رصيد استباقي جزئي إلى أقرب وحدة.

الالتزامات والمتطلبات الضريبية

- سيكون العملاء مسؤولين بشكل فردي عن أي التزامات ضريبية ناشئة عن توزيع أو تبادل خدمات الدعم المشتركة بين موقع (مواقع) الدعم المضيف وموقع الدعم النهائي.
- قد تتطلب المتطلبات التنظيمية المحلية وقوانين الضرائب أوامر عمل منفصلة لضمان الامتثال.
- تخضع أستراليا ونيوزيلندا والهند والصين وهونج كونج وتايوان وماكاو واليابان وكوريا لمتطلبات محلية ويجب أن يكون لجميع الاتفاقيات متعددة البلدان لهذه المواقع أوامر عمل خاصة بها. هذه القائمة عرضة للتغيير، تحقق مع فريق حسابك أثناء مفاوضات العقد

الفوترة والشحن الموحد في عدة دول

- تتيح ميزة تقسيم الفواتير تقسيم المعاملات إلى فواتير متعددة استنادًا إلى معايير مختلفة مثل نوع المنتج أو تاريخ التسليم أو موقع العميل.
- ستؤدي طلبات التغيير التالية إلى تعديل العقد (الفاتورة إلى، الشحن إلى، اسم الشركة أو تغيير العنوان، مبلغ الفاتورة وتاريخ الفاتورة).
- قد تؤدي التغييرات التي تطرأ على أي اتفاقية متعددة البلدان إلى زيادة التكاليف أو القيود بسبب الظروف الموضحة أعلاه.

2.7 الشروط والأحكام الإضافية

المتطلبات الأساسية والافتراضات لخدمات الدعم الموحدة

- تتوفر خدمات الدعم الموحدة وفقًا للمتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:
- **الخدمات الأساسية والخدمات التفاعلية:** يتم توفير هذه الخدمات عن بعد إلى موقع (مواقع) جهات اتصال الدعم المخصصة لديك. ويتم تقديم جميع الخدمات الأخرى عن بُعد إلى موقعك (مواقعك) المعين أو المدرج في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
 - **لغة المنتجات:** يتم توفير الخدمات التفاعلية للخدمات الأساسية باللغة الإنجليزية، وإذا كانت متاحة، فقد يتم تقديمها باللغة المنطوقة الخاصة بك. يتم تقديم جميع خدمات الدعم الأخرى باللغة المستخدمة في موقع تقديم خدمات Microsoft أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً.
 - **المنتجات المدعومة:** نحن نقدم الدعم لجميع إصدارات برامج Microsoft المتاحة تجاريًا والمتاحة بشكل عام ومنتجات الخدمات عبر الإنترنت التي اشتريتها. يعتمد هذا على عمليات تسجيل الترخيص واتفاقياته المعلنة و/أو معرف حساب الفوترة في الملحق أ من أمر العمل الخاص بك ويتم تحديده في شروط المنتج، التي تنشرها Microsoft من وقت لآخر.
 - **الإصدارات التجريبية والإصدارات الأولية والمنتجات التجريبية:** قد تتضمن خدمات الدعم، من وقت لآخر، عروض خدمات المعاينة أو الإصدار التجريبي أو غيرها من الخدمات التجريبية التي تقدمها Microsoft للتقييم الاختياري (يُشار إلى كل منها باسم "الإصدار التجريبي"). مشاركتك في المنتجات التجريبية والمقدمة لك وفقًا لشروط الخدمات الاحترافية ضمن شروط منتجات Microsoft والتي تم تضمينها بالفعل في اتفاقيتك، وتخضع لأية شروط إضافية تنطبق على المنتجات التجريبية. لن تكون جميع المنتجات التجريبية متاحة في جميع المواقع.
 - **استخدام الخدمات:** يتم إسقاط جميع الخدمات، بما في ذلك أي خدمات إضافية يتم شراؤها كجزء من فترة أمر العمل الخاص بالدعم أو أثنائها، إذا لم تُستخدم خلال فترة أمر العمل المعمول بها.
 - **جدولة الخدمات:** تعتمد جدولة الخدمات على توفر الموارد، وقد تخضع ورش العمل إلى الإلغاء في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من مستويات التسجيل.
 - **الوصول عن بُعد:** يمكننا الوصول إلى النظام الخاص بك عن طريق اتصال عن بُعد لتحليل المشاكل بناءً على طلبك. سيقوم موظفونا بالوصول إلى الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
 - **بيانات العميل:** 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.
 - **سياسة الإلغاء:** توصي Microsoft بطلب أوراق البيانات ومراجعتها والموافقة عليها وتأكيدها التواريخ المتاحة لك للحصول على خدمة قبل طلب الخدمة الفعلي. عندما لا تكون متأكدًا، تتضمن أنشطة إدارة النجاح (CSAM) ترتيب مكاملة نطاقية لتأكيد متطلباتك قبل تقديم طلب الخدمة. بمجرد تحديد موعد تسليم طلب خدمة، فإنه يخضع تلقائيًا لسياسة الإلغاء لدينا، والتي تشمل (على سبيل المثال لا الحصر) أي عمليات إلغاء متأخرة بسبب تغييرات في النطاق المتفق عليه، أو تغيير في الخدمة المتفق عليها، أو تغيير غير مخطط له في الاستراتيجية، أو تاريخ التسليم المقرر، وما إلى ذلك. إذا كنت بحاجة إلى إجراء تغييرات على موعد تسليم مجدول أو طلب إلغاء خدمة مجدولة، فيجب تقديم ذلك قبل 14 يومًا على الأقل لاسترداد المبلغ بالكامل. في حالة إلغاء الحجز قبل 6 إلى 13 يومًا تقويميًا، فسيتم فرض رسوم غير قابلة للاسترداد تبلغ 50% من تكلفة الخدمة تلقائيًا. سيتم فرض تكلفة الخدمة بالكامل (100%) في حالة إلغاء الحجز قبل 5 أيام تقويمية أو أقل.
 - **غعادة جدولة الخدمات:** في حالة وجود ظروف غير متوقعة تتطلب تغيير تاريخ التسليم، يمكن إعادة جدولة نفس طلب التسليم عبر إدارة النجاح (CSAM) مرة واحدة دون أي تكلفة. تحتفظ Microsoft بالحق في تطبيق رسوم على الطلبات الإضافية لإعادة جدولة نفس التسليم.

- **الخدمات الأساسية:** يجب أن تكون هناك اتفاقية خدمات أساسية نشطة (يشار إليها رسميًا باسم الحزمة الأساسية) للحصول على خدمات إضافية ومواصلة استخدامها، بما في ذلك الخدمات الاستباقية والخدمات المهمة والطول المحسنة والخدمات متعددة البلدان، ما لم يتم ذكر خلاف ذلك صراحةً. إذا انتهت صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الموحدة مع الخدمات الأساسية أو تم إنهاؤها، فسيتم أيضًا إنهاء جميع الخدمات الإضافية في نفس التاريخ، دون أي استرداد مؤقت، حتى إذا تم شراؤها بشكل منفصل.
- **الخدمات الإضافية:** عند شراء خدمات إضافية، قد نطلب إدراج إدارة النجاح وتقديم الخدمات لتسهيل عملية التسليم. قد لا تتوفر جميع الخدمات الإضافية في بلدك. يرجى الاتصال بمورد تقديم الخدمة لمعرفة التفاصيل.
- **تبادل الخدمات:** إذا قمت بطلب نوع واحد من الخدمات وترغب في استبداله بنوع آخر، بشرط أن تكون الخدمة مؤهلة للاستبدال، يمكنك تطبيق قيمة مكافئة على خدمة بديلة حيثما كان ذلك متاحًا وبالاتفاق مع مورد تقديم الخدمة الخاص بك. تحتفظ Microsoft بالحق في رفض عمليات التبادل غير المؤهلة.
- **الوصول إلى البرمجيات:** أنت توافق على أن البرمجيات الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي البرمجيات التي تملكها. قد تتضمن الخدمات تسليمات الخدمات، والمشورة والإرشادات المتعلقة بالتعليمات البرمجية التي تملكها أنت أو شركة Microsoft، أو تقديم خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- **الخدمات التفاعلية:** عند تقديم الخدمات التفاعلية، لا تقدم Microsoft التعليمات البرمجية من أي نوع، بخلاف نموذج التعليمات البرمجية. تتحمل أنت جميع المخاطر المرتبطة بتنفيذ أي تعليمات برمجية توفرها شركة Microsoft في أداء خدمات الدعم وتتحمل المسؤولية عن جميع الاختبارات والضوابط وضمان الجودة والامتثال القانوني والتنظيمي أو المعايير والصيانة والنشر والممارسات الأخرى المرتبطة بالتعليمات البرمجية التي توفرها شركة Microsoft في أداء خدمات الدعم كليًا أو جزئيًا في بيئة Microsoft أو أي نشر آخر أيًا كان.
- **متطلبات النظام الأساسي:** قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتراة.
- **تسليم الخدمات:** لا يمكن تقديم الخدمات من قبل عملائك. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقًا، سنحرم لك فاتورة بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- **خدمات دعم GitHub:** يتم توفيرها بواسطة GitHub, Inc، وهي شركة فرعية مملوكة بالكامل لشركة Microsoft Corporation. بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، سينطبق بيان خصوصية GitHub وملحق حماية بيانات GitHub ومعرض الأمان على شراكتك لخدمات دعم GitHub.
- **التواصل مع المستخدم:** أنت توافق على أنه يجوز لنا إرسال معلومات بخصوص المنتجات والميزات إلى عنوان بريد إلكتروني صالح ونشط للشركة من خلال المواد التي تم تحديدها على أنها تحديثات أمنية، ورسائل إخبارية، ومدونات، وإحاطات أمنية، واتصالات الخدمة، والوثائق المماثلة. يجب أن يكون لدى مُستخدمك الآلية المناسبة لإلغاء الاشتراك في هذه المراسلات.
- **التسجيلات:** تعتبر جميع التسجيلات والضمانات المرتبطة بالخدمات المقدمة بمثابة خدمات يتم تسليمها وفقًا للشروط والأحكام الواردة في الاتفاقية الحاكمة التي يتم تقديم الخدمات بموجبها.
- من خلال قبول الدعوة للمشاركة في حدث مسجل أو الانضمام إلى الحدث المسجل: (1) يوافق المشاركون على أن يتم تسجيلهم وأن جمع وتخزين الحدث المسجل يخضع للشروط والأحكام التي تحكم الحدث؛ (2) يوافق المشاركون على أن اسمهم وعنوان بريدهم الإلكتروني والأسئلة المرسله و/أو رقم هاتفهم قد تكون قابلة للعرض من قبل المشاركين الآخرين؛ و(3) يوافق المشاركون على أنه يجوز مشاركة التسجيل مع موظفي وممثلي Microsoft.
- باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في الاتفاقية الحاكمة، لا يجوز لك تعديل أو نسخ أو توزيع أو إرسال أو عرض أو تنفيذ أو إعادة إنتاج أو نشر أو ترخيص أو إنشاء أعمال مشتقة من أو نقل أو بيع أي معلومات من الحدث المسجل.
- يمكن مشاركة منتجات الخدمات بشكل معقول داخل مؤسستك وفقًا للشروط والأحكام التي تحكم منتجات الخدمات ولا تهدف إلى استبدال برامج التدريب التنظيمية الخاصة بك. ستمارس وحدك السلطة التقديرية في تحديد ما إذا كنت تريد استخدام منتجات الخدمات وستكون مسؤولاً عن جميع الامتثال للقوانين واللوائح أو المعايير. تتحمل جميع المخاطر المرتبطة بتنفيذ أو إعادة إنتاج منتجات الخدمات، بما في ذلك التزامات السرية، أو إخراج المعلومات من سياقها، أو مشاركة المعلومات بطريقة غير مناسبة. يتم تقديم منتجات الخدمات "كما هي" و"مع جميع العيوب" اعتبارًا من وقت التسليم، ولا تقدم Microsoft أي ضمانات، صريحة أو ضمنية.
- **المتطلبات والافتراضات الإضافية:** وقد يتم توضيح ذلك في المعارض ذات الصلة.

2.8 مسؤولياتك

- بالإضافة إلى تلك المنصوص عليها في أي مستندات قابلة للتطبيق، تقع عليك المسؤوليات التالية. قد يؤدي عدم الالتزام إلى تأخير الخدمة:
- **مسؤول خدمات الدعم:** ستقوم بتعيين مسؤول خدمات دعم مسمى ليقود فريقك ويدير جميع أنشطة الدعم، بما في ذلك العمليات الداخلية لإرسال طلبات حوادث الدعم إلينا.
 - **خدمات الدعم المتعددة البلدان:** إذا قمت بشراء خدمات دعم متعددة البلدان، فسوف تقوم بتعيين مسؤول خدمات دعم محدد الاسم لموقع دعم المضيف الخاص بك. سيقود هذا الفرد فريقك المحلي ويدير جميع أنشطة الدعم المحلية، بما في ذلك العمليات الداخلية لإرسال طلبات حوادث الدعم إلينا. قد تحتاج أيضًا إلى تعيين مسؤول خدمات دعم مسمى في مواقع دعم أخرى.
 - **جهات اتصال الدعم التفاعلية:** حسب الحاجة، يمكنك تعيين جهات اتصال دعم تفاعلية ستقوم بإنشاء طلبات دعم من خلال موقع دعم Microsoft على الويب أو عبر الهاتف. يمكن لمسؤولي السحابة للخدمات المستندة إلى السحابة أيضًا إرسال طلبات دعم السحابة من خلال بوابات الدعم ذات الصلة.
 - **طلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت:** يجب على مسؤولي السحابة إرسال طلبات الدعم للخدمات عبر الإنترنت من خلال بوابة دعم الخدمة المناسبة عبر الإنترنت.
 - **تقديم طلب الخدمة:** عند إرسال طلب خدمة، يجب أن يكون لدى جهات الاتصال الخاصة بالدعم التفاعلي فهم أساسي للمشكلة والقدرة على إعادة إنتاجها. سيساعد هذا Microsoft في تشخيص المشكلة وفرزها. كما يجب أن تكون جهات الاتصال هذه على دراية بمنتجات Microsoft المدعومة وبيئة Microsoft الخاصة بك للمساعدة في حل مشكلات النظام ومساعدة Microsoft في تحليل طلبات الخدمة وحلها.
 - **تحديد المشكلة وحلها:** عند تقديم طلب خدمة، قد تحتاج جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك تنفيذ أنشطة تحديد المشكلة وحلها، بناءً على طلبنا. قد تتضمن هذه الأنشطة إجراء عمليات تتبع الشبكة، أو التقاط رسائل الخطأ، أو جمع معلومات التكوين، أو تغيير تكوينات المنتج، أو تثبيت إصدارات أو مكونات برامج جديدة، أو تعديل العمليات.
 - **تخطيط الخدمة:** أنت توافق على التعاون معنا في التخطيط لاستخدام الخدمات، بناءً على الخدمات التي اشتريتها.
 - **تحديثات جهات الاتصال:** توافق على إبلاغنا بأي تغييرات تطرأ على جهات الاتصال المذكورة في أمر العمل الخاص بك خلال 7 أيام عمل من تاريخ أي تغيير.
 - **إدارة البيانات:** أنت مسؤول عن النسخ الاحتياطي لبياناتك وإعادة بناء الملفات المفقودة أو المعدلة بسبب الأعطال الفادحة. تحتاج أيضًا إلى تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان سلامة وأمن برامجك وبياناتك.
 - **التعليقات:** حيثما أمكن، فإنك توافق على الرد على استبيانات رضا العملاء التي قد نقدمها بشكل دوري فيما يتعلق بالخدمات.
 - **المصروفات:** ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدها موظفوك أو المتعهدون.
 - **المسؤوليات الإضافية:** قد يطلب منك مورد تقديم الخدمة الخاص بك الوفاء بمسؤوليات أخرى خاصة بالخدمة التي اشتريتها.
 - **الخدمات السحابية:** عند استخدام الخدمات السحابية كجزء من هذا الدعم، يجب عليك شراؤها أو يكون لديك اشتراك حالي بها، أو خطة بيانات للخدمة عبر الإنترنت معمول بها.
 - **بوابة دعم المؤسسات:** عند استخدام بوابة دعم المؤسسة الخاصة بك، يجب عليك إما الحصول على مستأجر Entra أو أن يكون لديك مستأجر Entra موجود لتوفير الوصول إلى المستخدمين الذين سيستخدمون الخدمات النشطة على بوابة دعم المؤسسة.
 - **طلبات الخدمات الاستباقية:** أنت تقر بأن جدولة طلبات التسليم تخضع لمدى توفر موارد Microsoft وتوافق على تقديم طلبات للحصول على خدمات Proactive والحلول المحسنة، إلى جانب أي بيانات ضرورية أو قابلة للتطبيق، في موعد لا يتجاوز 60 يومًا قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل المعمول به، وفي حالة عدم حدوث ذلك، فإنك تقر بأن Microsoft ستبذل قصارى جهدها فقط حيثما أمكن لتسليم طلبك.
 - **صلاحية الوصول:** أنت توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة في الموقع لدينا بهاتف معقول وإمكانية الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة، بالإضافة إلى الوصول إلى أنظمتك الداخلية وأدوات التشخيص، حسب الاقتضاء.
 - **إدارة تسجيلات التراخيص:** قبل نشر البرامج المرخصة أو تعيين الخدمات والاشتراكات المرخصة عبر الإنترنت، يتعين عليك تسجيل أي تسجيلات/اتفاقيات ترخيص مجمع، بالإضافة إلى أي اشتراكات وتعيين مسؤولين لإدارة أصول التراخيص و/أو الاشتراكات الخاصة بك في البوابات ذات الصلة، بما في ذلك مركز إدارة Microsoft 365 وبوابة إدارة اشتراكات Visual Studio. يتوفر الدعم المستند للمساعدة لمسؤولي التراخيص المجمع ومسؤولي اشتراكات Visual Studio خلال ساعات العمل القياسية.

الملحق أ: مخططات أنواع الخطورة

يحتوي هذا الملحق على سلسلة من المخططات التي توفر تمثيلاً مرئياً لأنواع ومستويات خطورة الحادث. يرجى ملاحظة أن هذه المخططات تكملية وتهدف إلى تقديم رؤية إضافية حول مستويات خطورة الحادث. وينبغي استخدامها جنباً إلى جنب مع النص الرئيسي لفهم شامل للموضوع.

الدعم التفاعلي – أنواع الخطورة للحادث

للحصول على دعم حل المشكلة، يرجى الاطلاع على حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure ¹ - أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية خلال ساعة واحدة أو أقل تعيين مورد للمواقف الحرجة ² جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع ³	إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع ³ الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة أ انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات يتطلب العناية خلال ساعة واحدة	أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل الإشراف على المواقف الحرجة ² جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع ³	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع ³ الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة ب تأثير متوسط على الأعمال: خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل ⁴	أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل بناءً على طلب العميل، يتم بذل الجهد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ⁴	جهود Microsoft إذا تم طلب بذل جهد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فسوف تقوم بتخصيص الموارد المناسبة لدعم بذل الجهد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ⁴ وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل إرسال عبر الهاتف أو الويب

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة ج تأثير ضئيل على الأعمال: العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقاً يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل ⁵	أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل فقط ⁵	معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة استجابة في غضون 24 ساعة إرسال عبر الهاتف أو الويب

¹ لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك Azure StorSimple أو GitHub AE أو Azure Communication Services أو إدارة الفواتير والاشتراكات.

² تساعد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الحرجة على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال المشاركة 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 إذا اخترت 24x7 عند إرسال طلب الدعم، فإنك تلتزم بالعمل المستمر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، كل يوم مع فريق Microsoft حتى يتم الحل، وإلا، فقد تقدم Microsoft وفقًا لتقديرها الخدمة خلال ساعات العمل فقط.

⁵ تعرّف ساعات العمل عامة بأنها تبدأ من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

خدمات المهام الحرجة لمنصة Azure والخدمات الحيوية للمهام لمنصة Azure Platform Plus - أنواع خطورة الحوادث

للحصول على دعم حل المشكلة، راجع حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة	أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع ¹ إمكانية الوصول إلى المتخصصين ذوي الخبرة في Microsoft تعيين كبير مديري الأحداث ² تلقائيًا تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء	إرسال عبر الهاتف أو الويب إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع ¹ الوصول والاستجابة السريعان
مستوى الخطورة أ انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات		

¹ قد نحتاج Microsoft إلى الرجوع إلى إصدار أقدم من 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكين Microsoft من مواصلة جهود حل المشكلات

² تساعد موارد الإدارة المحسنة للأحداث على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال الانخراط في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.

للحصول على دعم حل المشكلة، راجع حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل نطاق Microsoft² جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع¹</p>	<p>إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع¹ الوصول والاستجابة السريعان</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات</p>	<p>الوصول إلى اختصاصي Microsoft نوي الخبرة والتصعيد السريع داخل Microsoft إلى فرق المنتجات إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. وحيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويبسطونها إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء</p>	

¹ قد تحتاج Microsoft إلى الرجوع إلى إصدار سابق على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لمساعدتنا في مواصلة جهود حل المشكلات.

بالنسبة إلى حلول السحابة من Azure، وفي أثناء الحدث، يجب رفع طلبات خدمة الأحداث المتعلقة بالحدث المعني من خلال مدخل Microsoft Azure بما في ذلك خدمة MCSAE في وصف الحالة.

الخدمات المهمة لـ Microsoft Security Cloud – أنواع شدة الحوادث

للحصول على دعم حل المشكلة، راجع حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة.</p>	<p>استجابة وقت الاستجابة الأولية في 15 دقيقة أو أقل مهندسو الأمان المتقدمون لدعم خدمات العملاء (CSS).</p>	<p>إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا</p>

<p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>	<p>جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>التمكين من إشراك مهندسي الأمن حسب الحاجة</p> <p>إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لدينا، كما هو مطلوب</p>	<p>بحاجة إلى عناية فورية</p> <p>مستوى الخطورة أ</p> <p>انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات</p> <p>يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>
---	---	---

¹ قد نحتاج إلى التراجع عن خدمة 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا لم تكن قادرًا على توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلات. تتوفر خدمات دعم حل المشكلات باللغة الإنجليزية فقط.

الاستجابة السريعة – أنواع خطورة الحوادث

للحصول على دعم حل المشكلة، راجع حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة</p> <p>خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول</p> <p>يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل</p> <p>جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>إمكانية الوصول إلى المتخصصين ذوي الخبرة في Microsoft²</p> <p>تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية</p> <p>إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء</p>	<p>إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لدينا، بناءً على طلبنا</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات</p>		

¹ قد تحتاج Microsoft إلى الرجوع إلى إصدار أقدم من 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكين Microsoft من مواصلة جهود حل المشكلات

² تتوفر خدمات دعم حل مشكلات الاستجابة السريعة باللغتين الإنجليزية واليابانية فقط

الاستجابة المحسنة الموحدة - أنواع الخطورة للحادث

للحصول على دعم حل المشكلة، يرجى الاطلاع على حالات الخطورة في الرسم البياني أدناه:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure ¹ - أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية خلال 30 دقيقة أو أقل تعيين كبير مديري الأحداث ² تلقائيًا جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع ³ تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء	إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع ³ الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة أ انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات يتطلب العناية خلال 30 دقيقة	أول استجابة هاتفية في غضون 30 دقيقة أو أقل تعيين كبير مديري الأحداث تلقائيًا ² جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع ³	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع ³ الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب

¹ لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure للعميل حل Azure StorSimple السحابي للحكومة الأمريكية أو GitHub AE أو A40 أو خدمات وسائط Azure أو مكندس Azure، أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft أو حل الطباعة العالمية.

² تساعد موارد الإدارة المحسنة للأحداث على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال الانخراط في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.

³ قد تحتاج Microsoft إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكين Microsoft من مواصلة جهود حل المشكلة.

الملحق ب: خدمات إدارة النجاح

يحتوي هذا الملحق على سلسلة من الرسوم البيانية التي تقدم تمثيلاً مرئياً لركائز خدمات إدارة النجاح وأنشطتها ونتائجها.

خدمات إدارة النجاح

- يتم تضمين خدمات إدارة النجاح في اتفاقيتك، ما لم يُذكر خلاف ذلك هنا أو في أمر العمل الخاص بك.
- يتم توفير خدمات إدارة النجاح رقمياً أو بواسطة مديري حسابات نجاح العملاء.
- قد تعمل هذه الموارد إما عن بعد أو في الموقع في موقعك، وستعمل جنباً إلى جنب معك لتنفيذ الأنشطة التالية:

الركائز	الأنشطة	وصف النشاط
	إدارة برنامج سلامة أنظمة العملاء	تحسين وتسريع سمة أنظمة العملاء من خلال التركيز على التبسيط والتميز التشغيلي.
	إدارة المشاكل	تحديد المشكلات الحرجة والاستجابة لها، وإنشاء و/أو إنشاء رؤى والتوصية بالعلاج المناسب
	المرونة الاستباقية	تحسين المرونة كما هو الحال في قدرة النظام على تحمل حالات الفشل والتعافي بسرعته، مما يقلل من التأثير على العملاء ونتائج الأعمال
	التأمين الاستباقي	تحسين الأمان والامتثال من خلال تنفيذ حلول أمان Microsoft.
	التأهب للكوارث	التأكد من استعداد العملاء لمواجهة الأزمات وتنظيم فريق Microsoft
	إدارة برامج النجاح	حوكمة العلاقات والتنسيق المستمر للتخطيط المستمر للحساب ومواءمته والتحقق من صحة نتائج / قيمة العميل كما هو محدد في خطط نجاح العميل.
	تحسين التكنولوجيا	تعزيز استثمارات العملاء من خلال تحسين التكنولوجيا
	تحديثات التكنولوجيا والأمن	يتم تحديث الاستثمارات السحابية والبنية التحتية باستمرار إلى آخر التحديثات التي تم إصدارها
	خدمات إدارة دورة الحياة	تأكد من أن العملاء لديهم خطة إدارة دورة حياة محدثة
	إدارة علاقات العملاء	علاقة سلسة ناجحة بين العميل و Microsoft
		<p>سلامة الحل: الهدف هو مساعدتك في تحقيق أقصى استفادة من استثمارك السحابية في Microsoft من خلال التأكد من أنها سليمة ومحسنة ومرنة. من خلال إدارة برنامج صحة العملاء لدينا، نعمل معك لتخطيط وتنفيذ الإجراءات والتوصيات التي من شأنها تحسين السلامة التشغيلية لحلول Microsoft السحابية الخاصة بك. نحن نستخدم خبرتنا في إدارة المشكلات لمساعدتك في تحديد وحل المشكلات المتكررة التي تؤثر على أداء السحابة وموثوقيتها. نحن نساعدك أيضاً في الاستعداد للكوارث من خلال إجراء أنشطة منتظمة لمساعدتك في الاستعداد للحوادث الكبرى وانقطاع التيار الكهربائي التي قد تعطل عمليات عملك.</p> <p>علاوة على ذلك، نقترح إشراكنا في مراجعة المرونة والأمان لديك لمساعدتك في تحديد الفرص ومعالجتها لتحسين مرونة وأمان وظائف عملك المهمة التي تعتمد على السحابة.</p> <p>الاعتماد والتخطيط: نحن نساعدك في تنظيم وتوحيد الموارد المناسبة في التخطيط وتنفيذ تقنيات السحابة التي تعمل على تحويل مؤسستك. نحن نقدم خدمات إدارة برامج النجاح التي تساعدك على الوصول إلى أهدافك التقنية والعملية. نحن نساعدك على تسريع تنفيذ تقنيات Microsoft السحابية واعتمادها وتحقيق قيمتها.</p> <p>نساعدك أيضاً على تحسين صحة استثمارك السحابية في Microsoft من خلال خدمات إدارة برنامج صحة العملاء. نحن نساعدك على تحديد الفرص المتاحة لتقليل نفقات السحابة والبرامج الخاصة بك من خلال خدمات تحسين التكنولوجيا.</p> <p>نحن نبيك على علم بتحديثات المنتجات والأمان والخدمات والميزات المهمة من خلال تحديثات التكنولوجيا والأمان. نحن نرشدك ونساعدك في حل مشكلات التكنولوجيا المتعلقة بنهاية العمر الافتراضي من خلال خدمات إدارة دورة الحياة.</p> <p>الشراكة التنفيذية: نحن نعمل معك كشركاء، وننقسم المسؤولية ومكافآت استثمارك في Microsoft. نحن نبني علاقات قوية بين المديرين التنفيذيين لديكم ومديرينا التنفيذيين، حتى تتمكن من فهم أهدافك ودعم برامج نجاحك. نحن نقدم خدمات تساعدك في التخطيط لنتائج محددة وتحقيقها، باستخدام تقنيات Microsoft السحابية. نحن نساعدك على البدء والتشغيل بشكل أسرع وتحقيق أقصى استفادة من الحلول السحابية الخاصة بك وتحقيق المزيد من القيمة من Microsoft.</p>

© 2025 Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تماماً أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تحويل 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.