

خدمات المؤسسة من Microsoft

وصف خدمات الدعم
والخدمات الاستشارية

فبراير 2023

جدول المحتويات

1	حول هذا المستند	2
2	خدمات الدعم	3
2.1	كيفية الشراء	3
2.2	وصف الخدمات	3
	الخدمات الوقائية	3
	الخدمات التفاعلية	7
	إدارة تقديم الخدمة	9
2.3	الخدمات والحلول المعززة	11
	الهندسة المخصصة المعززة	11
	الاستجابة السريعة من Azure	12
	إدارة أحداث Azure	13
	Office 365 Engineering Direct	17
	دعم المطورين	17
	GitHub Engineering Direct	17
	الدعم للمهام الحرجة	17
	حلول معززة للأمان عبر الإنترنت	18
2.4	الدعم متعدد البلدان	21
	نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان	21
	كيفية الشراء	21
	الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان	22
2.5	البنود والشروط الإضافية	22
2.6	مسؤولياتك	23

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 عالمياً. للاطلاع على التفاصيل حول الخدمات المتوفرة للشراء في موقعك، الرجاء الاتصال بممثل خدمات Microsoft الذي تتعامل معه. تخضع الخدمات المتاحة للتغيير.

2 خدمات الدعم

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

- خدمات وقائية تساعد في تحسين حالة البنية الأساسية لتقنية المعلومات وعمليات التشغيل.
- إدارة تقديم الخدمات لتسهيل التخطيط والتنفيذ
- خدمات حل المشكلات طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع مرتبة حسب الأولوية لتوفير الرد السريع وتقليل وقت التعطل

2.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية مخصصة في شكل دعم متقدم وأدائي، أو كخدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة متاحة للشراء بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مُدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، على النحو المذكور أدناه.

الوصف	البند
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 متقدمة ("م") وأدائية ("أ") على النحو الموضح في هذا القسم. والخدمات المضمنة في الحزمة الأساسية تمثلها علامة "✓" في هذا القسم. ووفقًا 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.	الحزمة الأساسية
تتوفر خدمات دعم إضافية، بما في ذلك الخدمات الوقائية، لإلحاقها بالحزمة الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل وتمثلها علامة "+" في هذا القسم.	الخدمات الإضافية
تتوفر خدمات دعم تغطي منتجًا محددًا من منتجات Microsoft أو نظام تقنية معلومات للعمل، لإضافتها إلى حزمك الأساسية للدعم أثناء مدة أمر العمل وتمثلها أيضًا علامة "+" في هذا القسم.	الخدمات والحلول المعززة
يوفر الدعم متعدد البلدان الدعم في مواقع دعم متعددة، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) لديك.	الدعم متعدد البلدان

2.2 وصف الخدمات

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

الخدمات الوقائية

تساعد الخدمات الوقائية في الحيلولة دون وقوع مشكلات في بيئة Microsoft لديك ويتم جدولتها للمساعدة في ضمان توافر الموارد وتقديمها أثناء مدة أمر العمل واجب التطبيق. وتتوفر الخدمات الوقائية التالية كما هو موضح أدناه أو تكون مفصلة في أمر العمل لديك. وقد لا يكون التسليم في الموقع متاحًا لجميع الخدمات وفي جميع المناطق الجغرافية. وما لم يتم البيع صراحة كخدمة في الموقع، سيكون التسليم عن بُعد إلا إذا تم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا ومقابل رسوم إضافية.

خدمات التخطيط

الحزمة		أنواع خدمات التخطيط
أ	م	
+	+	إثبات المبدأ

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

خدمات التنفيذ

الحزمة		أنواع خدمات التنفيذ
أ	م	
+	+	خدمات تجهيز الخدمة

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

خدمات الصيانة

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

✓ - تشتمل عليه حزمك الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

التقييم حسب الطلب: إمكانية وصول إلى النظام الأساسي لتقييم مؤتمتة وبخطم الخدمة الذاتية تستخدم تحليلات سجلات لتحليل وتقييم تنفيذ تقنية Microsoft الخاصة بك. والتقييمات حسب الطلب تغطي تقنيات محدودة. ويتطلب استخدام خدمة التقييم هذه خدمة Azure نشطة مع حدود بيانات كافية لتمكين استخدام خدمة التقييم حسب الطلب. ربما توفر Microsoft خدمة دعم لتمكين إعداد مبدئي للخدمة. وبالإشتراك مع التقييم حسب الطلب، وفي مقابل أتعاب إضافية، يتوفر مورد Microsoft يعمل بالموقع (لمدة تصل إلى يومين) أو مورد Microsoft عن بُعد (لمدة تصل إلى يوم واحد) للمساعدة في تحليل البيانات وترتيب أولويات توصيات المعالجة (تصحيح المشاكل) وفق اتفاقية الخدمات الخاصة بك. وقد لا تتوفر التقييمات التي تتم في الموقع في كل المناطق الجغرافية.

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

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

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

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

برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة): تقييم تلقائي لتنفيذ تقنية Microsoft، مع البيانات التي تم جمعها عن بُعد. يتم تحليل البيانات المجمع من قبل Microsoft لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات الإصلاح. وتتوفر هذه الخدمة للتسليم في الموقع أو عن بُعد.

خدمات التحسين

الحزمة	أنواع خدمات التحسين	
	أ	م
	+	
	+	+
	+	+
	+	+

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

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

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

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

خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft أربع مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل، وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية 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
أ	م	
✓	✓	تعليم حسب الطلب
✓	✓	نشرات ويب
+	+	محاضرات تثقيفية
+	+	ورش عمل

✓ - تشمل عليه الحزمة الأساسية الخاصة بك.
+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

المحاضرات التثقيفية: خدمات تفاعلية قصيرة، تكون عادة جلسات ليوم واحد، تتناول موضوعات حول المنتجات والدعم تقدم في صورة محاضرة ومناقشة يديرها مورد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصيًا 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 شخصيًا أو عبر الإنترنت. يمكن شراء ورش العمل على أساس الحضور أو كعملية تقديم مخصصة لمؤسستك، وذلك كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. لا يمكن تسجيل ورش العمل دون إذن كتابي صريح من Microsoft.

الخدمات الوقائية الإضافية

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

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

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

الهندسة المُخصَّصة (DE): الحل/الحلول المُنسقة والقائمة على النتائج، استنادًا إلى ممارسات ومبادئ Microsoft المُوصى بها، والتي تساعد على تسريع وقتك لتحقيق القيمة، وسيعمل خبير رئيسي مع فريقك عن كثب لتوفير إرشادات فنية متعمقة والاستفادة من خبراء Microsoft الآخرين عند الاقتضاء، للمساعدة في نشر حلول Microsoft و/أو تحسينها. ويشمل ذلك الخدمات التي تمتد من التقييم والتخطيط، مرورًا بتطوير المهارات والتصميم، وصولاً إلى التكوين والتنفيذ.

الحزمة		خدمات وقائية أخرى
أ	م	
+	+	الأرصدة الوقائية

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

الخدمات التفاعلية

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

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

✓ - 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..

ترد تعريفات خطورة الحدث وأوقات استجابة Microsoft المبدئية المقدرة بالتفصيل في جداول الاستجابة للأحداث أدناه. ويُعرّف مصطلح "أول استجابة هاتفية" بأنه جهة الاتصال الأوليّة غير المؤتمتة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

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، ستعيّن Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب إجراء تغيير في مستوى الخطورة أثناء فترة حدث ما، إذا كان التأثير على العمل يتطلبه.

الاستجابة للأحداث بالدعم المتقدم

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

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

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

الاستجابة للأحداث بدعم الأداء

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير القياسي على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية خلال أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> أول استجابة هاتفية خلال أربع ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد الملائمة لتعزيز الجهد المبذول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع²

دعم الأداء	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 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 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 اختلافاً طفيفاً في بلدك.

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

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

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

وفقًا لجدول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، فيما يخص لأحداث خطورة التأثير القياسي على الأعمال، تتوفر الخدمة عند طلب العميل في أثناء ساعات العمل لمورد Microsoft الذي يمكنه 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 بنزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.

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

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

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

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

إدارة تقديم الخدمة - تفاصيل نطاق العمل

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

الحزمة		إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
أ	م	
✓	✓	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
+	+	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 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 بذلك في الدعم الموحد، بما في ذلك تقديم وتعزيز إمكانات الخدمة الذاتية في بوابة الدعم عبر الإنترنت، بهدف ضمان استخدام خدمات الدعم الموحدة الخاصة بك في الوقت المناسب.

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

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

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

إدارة تقديم الخدمة بالموقع: يمكن أن تطلب من مدير حساب نجاح العملاء زيارات إلى الموقع قد تتطلب تكلفة إضافية لكل زيارة. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft. وفي حال التسليم في الموقع، ستنطبق القيود الواردة أدناه.

2.3 الخدمات والحلول المعززة

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

الحزمة		الخدمة
أ	م	
+	+	الهندسة المخصصة المعززة
+	+	الاستجابة السريعة
+	+	إدارة أحداث Azure
+	+	حل Office 365 Engineering Direct
+ ¹	+ ¹	دعم المطورين
+	+	حل GitHub Engineering Direct
+	+	الدعم للمهام الحرجة
+	+	خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

الهندسة المخصصة المعززة

الهندسة المخصصة المعززة (EDE): خدمة مُخصَّصة توفر مشاركة فنية متعمقة ومستمرة للعملاء الذين لديهم سيناريوهات معقدة. وقد تم تحديد نطاق هذا العرض ليتناسب مع احتياجات العميل ونتائجه من خلال توفير مهندس مخصَّص يقوم ببناء معرفة متعمقة ببيئة العميل أو الحل الخاص به ودعم أهداف أعمال العميل بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو قابلية الدعم.

يجوز شراء خدمات الهندسة المخصصة المعززة كعروض محددة مسبقاً أو كمجموعة من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات وقائية محددة النطاق.

عند شراء خدمات الهندسة المخصصة المعززة كساعات، يتم خصم ساعات الخدمة من إجمالي الساعات التي اشتريتها على النحو المستخدم والمقدم.

يتم تصميم عروض الهندسة المخصصة المعززة المحددة مسبقاً بحيث تتوافق مع البيئة الخاصة بك وتساعدك في تحقيق نتيجة مرجوة. وتشمل هذه العروض الخدمات الاستباقية المطلوبة المحددة مسبقاً والتي تكون مضمنة.

مجالات التخصص في خدمات الهندسة المخصصة المعززة:

- المساعدة على تحصيل معرفة عميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لتحسين الأداء
- توثيق توصيات استخدام التسليمات المرتبطة بخدمات الدعم، (على سبيل المثال مراجعات قابلية الدعم، واختبارات السلامة، وورش العمل، وبرامج تقييم المخاطر) ومشاركتها معك
- المساعدة في الحفاظ على اتساق أنشطة النشر والتشغيل مع عمليات التنفيذ الحالية والمخططة لتقنيات Microsoft
- تعزيز المهارات الفنية والتشغيلية لطاقتك تقنية المعلومات
- تطوير الإستراتيجيات وتنفيذها للحيلولة دون وقوع مشكلات في المستقبل وزيادة توفر التقنيات التي تقدمها Microsoft
- المساعدة على تحديد السبب الأساسي للأحداث المتكررة وتقديم توصيات للحيلولة دون حدوث المزيد من التعطل في تقنيات Microsoft المخصصة.

بغض النظر عن كيفية شراء الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة، وتخصيص الموارد وترتيب أولوياتها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء والذي سيجري توثيقه كجزء من التخطيط لتقديم الخدمة الخاصة بك. بالنسبة للعملاء متعددي البلدان، يجب تعيين خدمات الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة للمواقع في وقت التعاقد

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول لدعم خدمات الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة لديك. وفي حالة انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهائها، سيجري إنهاء خدمة الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة في التاريخ نفسه.
- تتوفر خدمات الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 ص إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء أيام العطلات وعطلات نهاية الأسبوع).
- تدعم خدمات الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة منتجات وتقنيات بعينها من Microsoft والتي قمت بتحديثها وتم إدراجها في أمر العمل الخاص بك.
- تُقدِّم خدمات الهندسة المُخصَّصة المُعزَّزة إلى موقع دعم واحد في موقع دعم معيّن تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.

الاستجابة السريعة من Azure

الاستجابة السريعة من Azure: توفر الاستجابة السريعة من Azure 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.

لتلقي خدمات الاستجابة السريعة من Azure من أجل مكونات Microsoft Azure لديك، يجب عليك أن ترسل حدثًا عبر بوابة الخدمات السحابية ذات الصلة. وسيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بك مباشرةً إلى قائمة انتظار دعم الاستجابة السريعة من Azure يعمل بها فريق مخصص يتألف من مهندسين ذوي خبرة متخصصة في الخدمات السحابية. وكي يكون لدى هذا الفريق معرفة أساسية بالمشكلة الخاصة بك، يجب عليك تقديم وثائق حول نشر Azure الأساسي وطبولوجيا قواعد البيانات، بالإضافة إلى خطط التجميع وموازنة التحميل عند توفرها. وعلى الرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من متخصصي دعم المنتجات القياسية للمساعدة في حلها، فإن فريق الاستجابة السريعة من Azure يظل مسؤولاً بشكل أساسي عن الأحداث على مدار الأسبوع طيلة أيام السنة.

وبالنسبة لمكونات Microsoft Azure لديك، فإن أزمدة الاستجابة لدعم حل المشكلات مبنية في الجدول أدناه وتحل محل أي أزمدة استجابة متوقعة مُدرجة في دعم الحزمة الأساسية. ولا تشمل الاستجابة السريعة من Azure خدمات Azure Media Services أو Azure Stack أو Azure StorSimple أو GitHub AE أو خدمات اتصالات Azure أو الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو Microsoft Mesh.

يخضع شراء الاستجابة السريعة من Azure لتوافر الموارد. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوفر.

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

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

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

إدارة أحداث Azure

إدارة أحداث **Microsoft Azure** (يُشار إليها بالاختصار “AEM”): توفر AEM دعمًا استباقيًا وتفاعليًا مُحسنًا أثناء أحداث الأعمال الحرجة للعملاء.

ويعرّف حدث الأعمال الحرج في النطاق المدعوم بهذا العرض بأنه فترة موجزة يتنبأ بها العميل ذات تأثير تجاري كبير و/أو ذروة الطلب بالنسبة للعميل، مما يتطلب مستويات أعلى من توافر الخدمة وأدائها. وقد تتلقى أحداث الأعمال الحرجة ما يصل إلى 5 أيام تقويمية من التغطية التفاعلية المتتالية؛ قد يختار العملاء شراء أكبر عدد من أحداث الأعمال الحرجة على النحو المطلوب للتشغيل المتتالي وتغطية المدة الكاملة للطلب المتوقع إذا كانت أطول من 5 أيام تقويمية متتالية.

تخضع إدارة أحداث Azure لتوافر الموارد، ويُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على التفاصيل المتعلقة بالتوافر. ولن يتم تقديم الدعم باستثناء أحداث الأعمال الحرجة التي تمت جدولتها مسبقًا وتأكيدتها كتابيًا قبل 8 أسابيع تقويمية على الأقل من بدء الحدث ما لم توافق Microsoft على ذلك. ويجوز لشركة Microsoft وفقًا لتقديرها تقليل نطاق تقييم ما قبل الحدث، إذا اختارت قبول حدث بإشعار أقل.

تدعم AEM أحداث الأعمال الحرجة التي تستخدم خدمات Microsoft Azure الأساسية. ويغطي كل حدث حل Azure واحد، وإذا كانت حلول Azure المتعددة تتطلب الدعم، فيجب على العميل شراء أحداث إضافية. ويُعرف حل Azure بأنه مجموعة من اشتراكات Azure وموارد Azure التي تتصل بنتيجة أعمال مشتركة من أجل تزويد العملاء بالمنتجات أو الخدمات. وستقوم Microsoft بتقييم حل العميل خلال فترة تقييم ما قبل الحدث وإبلاغ العميل بالمخاطر المحددة كتابيًا.

كجزء من أنشطة ما قبل الحدث، ستقوم Microsoft بما يلي:

- تقييم حلك والتعرّف عليه
 - تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار
 - إجراء مراجعات القدرات والمرونة على منصة Azure
- ستقدم Microsoft وثائق مكتوبة بنتائج تقييمها، بما في ذلك الإجراءات الرامية إلى تخفيف المخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار.

بالنسبة لحلول السحابة من Azure وخلال الحدث، يجب رفع طلبات خدمة الأحداث المرتبطة بالحدث من خلال مدخل Microsoft Azure بما في ذلك AEM في وصف الحالة.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>التأثير الخطير على الأعمال</p> <ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية، ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft²</p> <p>تعيين مورد في المواقع الحرجة بعد 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p>

هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويعملون على تبسيطها
إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع،
حسبما يلزم

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

² تتوفر خدمات دعم حل مشكلات UEM باللغة الإنجليزية فقط.

تقدم Microsoft ملخصًا لما بعد الحدث لأي حالات يتم فتحها أثناء نافذة الدعم التفاعلي وتضمن حل هذه الحالات.

بالنسبة إلى عملاء Microsoft Cloud for Retail:

توفر إدارة الأحداث لعملاء Microsoft Cloud for Retail دعمًا استباقيًا وتفاعليًا مُحسنًا خلال أحداث الأعمال الحرجة لعملاء Microsoft Cloud for Retail.

يدعم هذا العرض أحداث العملاء فقط للعملاء الذين قاموا بشراء ترخيص Microsoft Cloud for Retail. ولن يدعم هذا العرض الإحلول POS Add-On و Microsoft Clarity و D365 Commerce و D365 للتجارة الإلكترونية، و D365 Fraud Protection و D365 Connected Spaces (في المعاينة - قد يكون الاسم عرضة للتغيير) و D365 Marketing و D365 Customer Insights و Promote IQ و Microsoft Advertising – Bing Ads و Azure Cognitive Search و Intelligent Recommendation و Azure Synapse. تنشر Microsoft مصطلحات المنتجات للحلول المدرجة من وقت لآخر على الموقع الإلكتروني <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو على موقع لاحق تحدده Microsoft).

ويُعرّف حدث الأعمال الحرج في النطاق المدعوم بهذا العرض بأنه فترة موجزة ينتبأ بها العميل ذات تأثير تجاري كبير و/أو ذروة الطلب بالنسبة للعميل، مما يتطلب مستويات أعلى من توافر الخدمة وأدائها. وقد تتلقى أحداث الأعمال الحرجة ما يصل إلى 5 أيام تقويمية من التغطية التفاعلية المتتالية؛ قد يختار العملاء شراء أكبر عدد من أحداث الأعمال الحرجة على النحو المطلوب للتشغيل المتتالي وتغطية المدة الكاملة للطلب المتوقع إذا كانت أطول من 5 أيام تقويمية متتالية.

يخضع هذا العرض لتوافر الموارد، ويُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على التفاصيل المتعلقة بالتوافر. ولن يتم تقديم الدعم باستثناء أحداث الأعمال الحرجة التي تمت جدولتها مسبقًا وتأكيدتها كتابيًا قبل 8 أسابيع تقويمية على الأقل من بدء الحدث.

وستقوم Microsoft بتقييم حل العميل خلال فترة تقييم ما قبل الحدث وإبلاغ العميل بالمخاطر المحددة كتابيًا.

كجزء من أنشطة ما قبل الحدث، ستقوم Microsoft بما يلي:

- تقييم الحل الخاص بك والتعرّف عليه على النحو الموضح أعلاه
- تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار
- إجراء مراجعة القدرات والمرونة على منصة Azure
- تقديم التوجيه بشأن أفضل الممارسات في الصناعة من الموارد الفنية وموارد تنفيذ العمليات المخصصة

ستقدم Microsoft وثائق مكتوبة بنتائج تقييمها، بما في ذلك الإجراءات الموصى بها وأفضل ممارسات الصناعة بهدف تخفيف المخاطر والمشكلات المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار.

إذا كان الحدث يشمل حل السحابة من Azure، فعندئذ خلال الحدث، يجب رفع طلبات خدمة الأحداث المرتبطة بالحدث لحلول Azure من خلال مدخل Microsoft Azure بما في ذلك AEM في وصف الحالة

إذا كان الحدث يتضمن حلاً سحابياً من نوع D365 أو M365، فعندئذ أثناء الحدث، يجب رفع طلبات خدمة الحوادث المرتبطة بالحدث لهذه الحلول من خلال مركز الحلول بما في ذلك اختيار المنتج الذي حدثت فيه المشكلة وفي إطار خطة الدعم "حدث D365" في حالة الطلبات المتعلقة بالحل D365.

بالنسبة إلى منتجات Azure:

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>التأثير الخطير على الأعمال</p> <ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية، ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft²</p> <p>تعيين مورد في المواقف الحرجة بعد 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويعملون على تبسيطها</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ سرعة في الوصول والاستجابة</p>

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

² تتوافر خدمات دعم حل مشكلات AEM باللغة الإنجليزية فقط

بالنسبة لجميع المنتجات الأخرى، ستتوافق استجابات الحوادث مع ما يلي:

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

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

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

الاستجابة للأحداث بدعم الأداء

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير القياسي على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف • يتطلب العناية خلال أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية خلال أربع ساعات أو أقل خلال ساعات العمل¹ • بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط • جهد حسب الطلب على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • إذا تم طلب جهد على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع فسوف تقوم بتخصيص الموارد الملائمة لتعزيز الجهد المبذول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع²
التأثير الخطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول • 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 • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² • الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين 	<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

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
		وتصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات ³	<ul style="list-style-type: none"> إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم

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

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

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

Office 365 Engineering Direct

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

دعم المطورين

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

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

حل GitHub Engineering Direct

حل GitHub Engineering Direct: يوفر للعملاء أولوية الوصول إلى فريق دعم GitHub مخصص، ومهندس موثوقية عملاء GitHub (CRE) يتمتع بمعرفة وثيقة لبيئة GitHub لديك. وإضافة إلى ذلك، تُعد المراجعات ربع السنوية، والتي تشمل التوجيه الوقائي القائم على اختبارات السلامة وتحليل التذاكر، جزءًا من عرض GitHub Engineering Direct.

الدعم للمهام الحرجة

الدعم للمهام الحرجة: يوفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي تعد جزءًا من الحل الحرجة للمهام، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يوفر الدعم للمهام الحرجة (SfMC) برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، وهو يتوفر مقابل رسوم إضافية، ويتم تحديده في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك. يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول لدعم خدمات دعم المهام الحرجة لديك. وفي حالة انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهائها، سيجري إنهاء خدمة دعم المهام الحرجة في التاريخ نفسه.

حلول معززة للأمان عبر الإنترنت

الحلول المعززة للأمان عبر الإنترنت تقدم مساعدة متخصصة متعلقة بالأمان عبر الإنترنت في ظل كل من السيناريوهات التفاعلية والوقائية ("خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت"). تساعد هذه الخدمات على الحد من مخاطر الهجمات الإلكترونية محددة الهدف، أو الاستعداد بشكل أفضل لمواقف الأزمات الأمنية، أو التحقيق واحتواء اختراق أمني نشط. يمكن تقديم تفاصيل إضافية تتعلق بخدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من خلال مدير حساب نجاح العملاء (CSAM).

ويمكن شراء خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت كواحد أو أكثر من العروض المحددة مسبقاً والواردة أدناه. وعند بيع ساعات خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت كمجموعة ساعات ضمن عرض محدد مسبقاً، فإنه يتم بعد ذلك خصمها من إجمالي الساعات المشتراة عند استخدامها وتسليمها. وتصنف خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في فئتين: وقائية أو تفاعلية. بغض النظر عن كيفية شراء حلول دعم الأمان عبر الإنترنت الوقائية، وتخصيص الموارد وترتيب أولوياتها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء والذي سيجري توثيقه كجزء من التخطيط لتقديم الخدمة الخاصة بك.

متطلبات أساسية وقبوض خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول لدعم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت. وفي حالة انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهاؤها، سيجري إنهاء خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في التاريخ نفسه.
- تبلغ مدة جميع خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت خمسة (5) أيام على الأقل، باستثناء "ورشة عمل - تمرين أزمات الأمان والاستجابة"، والذي يبلغ ثلاثة (3) أيام و"الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت عن بُعد لمدة يوم واحد" والذي تبلغ مدته يوماً واحداً و32 ساعة. وقد تكون هناك حاجة إلى أيام إضافية لإكمال التعاقد. ستعمل Microsoft مع العميل لتحديد الأيام الإضافية المطلوبة، والتي سيتم شراؤها بكميات تبلغ خمسة (5) أيام إضافية (ثمانية (8) ساعات يومياً).
- تتوفر خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت خلال ساعات العمل (والمحددة من 8 صباحاً إلى 5 مساءً، باستثناء الإجازات وعطلات نهاية الأسبوع).
- تدعم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت منتجات وتقنيات بعينها من Microsoft والتي قمت بتحديدتها وتم إدراجها في أمر العمل الخاص بك.
- وتُقدّم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت إلى موقع دعم واحد في موقع دعم معيّن تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.
- يتم تقديم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت عن بُعد ما لم يبيعهما على أساس التقديم في الموقع أو يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً. وفي حالة الاتفاق على الزيارات الميدانية بين الطرفين وعدم دفع مقابلها مسبقاً، سنصدر فاتورة إليك بنفقات السفر المعقولة.
- وتُقدّم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت باللغة الإنجليزية فقط.
- تعتمد Microsoft على أنه سيكون بإمكانها فحص نقاط النهاية للعميل بحثاً عن وجود نشاط خصم باستخدام الأدوات الموضحة أدناه (بما في ذلك أنظمة Microsoft مسجلة الملكية). وتتوقف قدرة Microsoft على تحقيق أهداف العميل على نشر هذه الأدوات بشكل صحيح وكامل. قد تقتضي المعلومات المكتشفة أثناء التعاقد توفير أدوات إضافية.

وسيتم توفير خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت لك بواسطة فريق من موارد دعم Microsoft والتي قد تشمل:

- مدير حساب دعم عملاء الدعم الموحد ("CSAM")؛
- فريق من خبراء أمان Microsoft ("المهندسون") ممن يتمتعون بمعرفة عميقة بالأمان عبر الإنترنت والاستجابة للحوادث؛ و
- مهندسو عملاء Microsoft متخصصون في الظروف المخففة، حيث قد تكون هناك حاجة إلى مجموعات مهارات محددة.

كيفية المشاركة:

- بالنسبة للسيناريوهات التفاعلية:
 - o فتح حالة دعم تفاعلي عبر بوابات الويب أو الهاتف، مع الإشارة إلى حادث أمني محتمل
 - o سيتم إجراء تحقيق أولي، وإذا لزم الأمر، قد يُوصى بإجراء تحقيق كامل في البيئة.
 - o ستستخدم Microsoft استراتيجيات ومنهجيات مختلفة لإكمال الخدمات التفاعلية بناءً على طبيعة الحادث. تتشاور Microsoft مع العميل في بداية التحقيق لتحديد الأهداف الأولية ثم بانتظام بعد ذلك طوال فترة المشاركة لمناقشة التحديثات التي تطرأ على هذه الأهداف وقرارات التحقيق الأخرى. يتخذ العميل أي قرارات جوهرية بشأن استراتيجية التحقيق. قد تتضمن الخدمات التفاعلية من Microsoft قيام Microsoft بالأنشطة الموضحة في الجدول أدناه، ومع ذلك يقر العميل ويوافق على أنه عند تقديم الخدمات التفاعلية، يجوز لشركة Microsoft تعديل نهجها كما هو مناسب لمساعدة العميل في التحقيق في حادث أمان محتمل:

النطاق رفيع المستوى ("المجالات الواقعة ضمن النطاق")	الخدمة
<p>التحقيق التفاعلي عن بُعد في بيئات Windows الداخلية بعد وقوع حادث أمني. يشمل التقييم محطات العمل والخوادم ووحدات التحكم في المجال، بالإضافة إلى بيئات Linux وفقاً لتقدير فريق التعاقد وحده.</p> <p>يوفر التقييم ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> البحث عن التهديدات والتحليل الجنائي للأجهزة المعنية الهندسة العكسية للملفات المشبوهة استخبارات التهديدات المخصصة تقييم تكوين الأمان في Active Directory إرشادات بشأن خطوات الاحتواء في سيناريوهات الهجوم النشط، إن وجدت <p>متاح أيضاً كعرض "استجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت عن بُعد لمدة يوم واحد"، وهو عبارة عن مشاركة ليوم واحد بنفس النطاق والأنشطة وباستخدام فريق له نفس الحجم مكون من 4 أشخاص لمدة 8 ساعات فقط. يمكن شراؤه مقدماً على أساس مقدم أتعاب.</p> <p>●ملاحظة: يتوفر الدعم في الموقع إذا اشترى العميل "الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت - في الموقع" ويعتمد ذلك على توفر الموارد.</p>	<p>حادث أمان عبر الإنترنت الاستجابة</p>
<p>التحقيق التفاعلي عن بُعد في بيئات Office 365/Azure AD (AAD)، بما في ذلك مستأجر O365 واحد بعد حادث أمني.</p> <p>يوفر التقييم ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> التحقيق في المستخدمين المشتبه بهم والحسابات المحتمل تعرضها للخطر التحقيق في نقاط البيانات الرئيسية عبر خدمات O365 تقييم مكونات الأمان لبنية O365 توصيات إدارة المخاطر لحماية خدمات O365 ملف التهديدات المخصص للمستخدمين ذوي المخاطر العالية إرشادات بشأن خطوات الاحتواء في سيناريوهات الهجوم النشط، إن وجدت 	<p>Office 365 – الحادث الاستجابة</p>
<p>التقييم الاستباقي للاختراق عن بُعد ومراجعة وضع الأمان. يشمل التقييم محطات العمل والخوادم ووحدات التحكم في المجالات التي يدعمها Defender for Endpoint (MDE) و Defender for Identity (MDI).</p> <p>يوفر التقييم ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> التحليل الجنائي المحدود للأجهزة المعنية تحليل الملفات المشبوهة استخبارات التهديدات المخصصة تقييم تكوين الأمان في Active Directory 	<p>عمليات الأمان عبر الإنترنت الخدمة</p>
<p>ورشة عمل استباقية عن بُعد، توفر تجربة تفاعلية في الفصل الدراسي لمدة ثلاثة (3) أيام لفهم مواقف أزمات الأمان وكيفية الاستجابة في حالة وقوع حادث أمني.</p>	<p>ورشة عمل - تمرين أزمات الأمان والاستجابة</p>

التسليمات

بالنسبة إلى "ورشة عمل - تمرين أزمات الأمان والاستجابة":

- مصنف رقمي للمشاركين

بالنسبة لجميع التسليمات الأخرى:

- عند الطلب، يتم إعداد مستند "موجز" في تنسيق Microsoft PowerPoint، بواسطة فريق التسليم، يلخص نتائج التحقيق الرئيسية، والتي قد تشمل تقييم المخاطر و/أو توصيات المعالجة.
- عرض تقديمي موجز للتعليق شفهيًا لإبلاغه بالعناصر الموضحة في الملخص
- في حالة وجود بيانات داعمة ومجدية من الناحية الفنية، يتم وضع وثيقة إطار زمني تحدد وتوثق مواقع البيانات والملفات الداعمة ذات الصلة التي تم تحليلها أثناء فترة التعاقد.

كما يتم تقديمها بواسطة "الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت" و"خدمة عمليات الأمان عبر الإنترنت":

- لوحة معلومات Microsoft PowerBI تعرض المعلومات الفنية المتعلقة بالنتائج، إلا في حالات نادرة عندما لا يمكن إنشاؤها لأسباب فنية.

تُسلم التسليمات (كما هو محدد أعلاه) في غضون عشرة (10) أيام تقويمية بعد انتهاء المشاركة في الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت، ما لم يختار العميل عدم قبول التسليمات. لا يعتبر اختيار العميل عدم قبول التسليمات خطأً من جانب Microsoft تحت أي ظرف من الظروف، وينتهي أي التزام من جانب Microsoft بتسليم عنصر التسليم (التسليمات) المذكور بعد 10 أيام تقويمية من اليوم الأخير من التعاقد، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بين Microsoft والعميل.

الخدمات خارج النطاق

ستقوم Microsoft بتنفيذ خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت بعناية ومهارة احترافية؛ ومع ذلك، لا يوجد في الاتفاقية ما يمثل ضمانًا بأن خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت ستكتشف أو تحدد جميع تهديدات الأمان أو الشبكة أو نقاط الضعف أو الاختراقات أو فك تشفير البيانات أو استردادها أو استعادة العمليات أو إعادة التحكم في أنظمة العميل عند حدوث وصول أو تحكم غير مصرح به. يعتبر أي مجال غير مدرج صراحة في "المجالات التي يشملها النطاق" مجالًا خارج النطاق. تشمل المجالات خارج نطاق خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- تحليل أجهزة الربط الشبكي
- تحليل شامل لنقاط النهاية التي تعمل على تشغيل أنظمة التشغيل القديمة (غير المدعومة)
- دعم فك التشفير للملفات أو المضيفين المشفرين، بما في ذلك توفير أدوات فك التشفير المخصصة
- تحديد سمات المهاجم بما في ذلك الهوية أو الدوافع أو الأصل
- تراخيص المنتجات (منتجات Microsoft أو منتجات جهات أخرى)، باستثناء تجارب المنتجات، حسب التوفر
- الأجهزة المستخدمة أثناء التحليل
- المراقبة الأمنية الدائمة، أو المستمرة، بعد انتهاء أمر العمل و/أو المراقبة خارج ساعات العمل القياسية، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً بالتوقيت القياسي للمحيط الهادئ (أو منطقة زمنية أخرى حسبما يتم الاتفاق عليه بشكل متبادل).
- مراجعة التعليمات البرمجية المصدر
- التصميم الفني و/أو الهندسي لأنظمة تقنية المعلومات
- خدمات المساعدة في التفاوض أو دعمه، بما في ذلك شهادة الخبراء أو أي عمل لتلبية المعايير الإثباتية للمقبولية القانونية في المحاكم
- أمان تطبيقات الأعمال
- إدارة المشاريع الفردية
- أنشطة الاختبار
- اكتشاف الأصول والمخزون
- إعداد وثائق طلب الحصول على المعلومات أو طلب تقديم العروض لمبادرات المشاريع الفردية التي قد يتم تحديدها في عملية هذا التعاقد
- تقديم أي خدمة أو أنشطة خاضعة للتنظيم. شركة Microsoft غير مرخصة أو معتمدة في أي دولة أو ولاية أو مقاطعة كـمحقق خاص أو مستشار قانوني أو مدقق ولا يتم الاستعانة بها لتقديم خدمات التحقيق الخاضعة للتنظيم أو المشورة القانونية أو خدمات استشارات التدقيق أو الرقابة الداخلية أو الخدمات الهندسية التي تتطلب تراخيص خاصة.
- العمل في نهاية الأسبوع، ما لم يكن ذلك بتوجيه من مدير التسليم للمهندس وبموافقته

مسؤوليات العميل

- توفير حسابات Azure AD السحابية فقط مع أدونات المسؤول العالمي، حسب الحاجة.
- الحلول التشغيلية لنشر الأدوات المطلوبة لعُ بعد للمشاركة في الاستجابة للحوادث (مثل SCCM أو Active Directory GPO أو غير ذلك).
- نشر أدوات التحليلات المتخصصة، التي يوصي بها ويقدمها فريق تقديم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من Microsoft. يتم تحديد الأدوات المطلوبة لكل تعاقد من قبل فريق التسليم، ويقوم العميل بما يلي (1) إجراء اختبار لضمان أن الأدوات لا تؤثر على موثوقية أو توفر أي من أجهزة العميل و(2) تثبيت الأدوات بما يتفق مع نطاق عمل Microsoft.
- يجب على العملاء التحقق بشكل مستقل مما إذا كانت خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من Microsoft مشمولة في سياسة التأمين الخاصة بهم، إن وجدت.
- إذا طلب العميل تنفيذ خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في بيئة الإنتاج أو باستخدام بيانات الإنتاج الخاصة به، فيجب على العميل (1) تزويد Microsoft بالتعليمات والموارد الإشرافية الكافية من طرفه للتعامل مع هذه البيئة و/أو البيانات، و(2) التأكد من وجود نسخة احتياطية صالحة من البيئة و/أو البيانات.
- التمكين الكامل للمستجيبين لحوادث الأمان لتنفيذ عمليات وإجراءات التحقيق الجنائي التي يستخدمونها كجزء من بروتوكولاتهم القياسية، دون أي معوقات من قبل أي أطراف ثالثة، مثل موردي خدمات الاستجابة للحوادث الآخرين. وقد يؤدي أي إخفاق من جانب العميل في تمكين Microsoft تمكيناً كاملاً من أداء عملها إلى تأخير الخدمة أو نتائج غير كافية.
- بالنسبة إلى تمرين أزمات الأمان والاستجابة، يوافق العميل على أن أي مواد أو تسجيلات يتم إنتاجها في هذا التمرين، سيتم التعامل معها على أنها معلومات سرية، وسيتم استخدامها لأغراض الأعمال الداخلية للعميل فقط، ولن يتم توزيعها أو عرضها أو نقلها بأي شكل آخر إلى أي طرف ثالث دون موافقة كتابية مسبقة من Microsoft. بالإضافة إلى ذلك، لن يقوم العميل بتغيير أو إزالة أو حجب أي إشعارات، بما في ذلك إشعارات حقوق الملكية الفكرية، الموجودة داخل المواد المذكورة أو عليها.

2.4 الدعم متعدد البلدان

نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان

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

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

كيفية الشراء

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

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

- **خدمات الحزمة الأساسية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، ستتوفر خدمات الحزمة الأساسية (تلك المشار إليها بـ "✓") لمواقع الدعم المخصصة لك أو كما هو مخصص لموقع (مواقع) الدعم من قبل المضيف في أمر عمل المضيف.
- **الخدمات التفاعلية:** يجوز تقديم الخدمات التفاعلية عن بُعد إلى مواقع بخلاف وبما يشمل المضيف.
- **إدارة تقديم الخدمة (SDM):** كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك، يمكن تسليم SDM إلى الموقع (المواقع) المخصص لدعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصّب". وسيتم تخصيص توفر خدمات SDM المضمنة في الحزمة الأساسية بواسطة المضيف وستتم إدارتها من خلال مدير حساب نجاح العملاء للمضيف. سيقصر تسليم SDM على ساعات العمل في موقع المضيف. وقد يلزم وجود خدمات SDM إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة.
- **خدمات SDM الإضافية:** يمكن شراء موارد SDM الإضافية لموقع (مواقع) دعم المضيف أو انتقال البيانات إلى الخادم "المصّب"، كما هو موضح في أمر العمل، وسيتم تسليمها إلى موقع الدعم المخصص. تخضع لتوفر الموارد وما سبق.

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

- **الخدمات الوقائية**
 - قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات وقائية، والتي سيتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المخصصة في أمر العمل الخاص بك، بخلاف البلدان المستتناة.

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

الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان

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

- قد نسمح للموظفين في موقع (مواقع) الدعم غير المخصص بالمشاركة في الخدمات الاستباقية عن بُعد التي تم شراؤها للمضيف أو موقع دعم انتقال البيانات إلى الخادم "المصعب" والمخصصة في أمر العمل. وسيتم السماح بمثل هذه المشاركة وفقاً لتقدير Microsoft.
- لا يمكن تبادل الاعتمادات الاستباقية سوى بين مواقع دعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصعب" المدرجة في أمر العمل الخاص بك، باستثناء ما هو مذكور. ستستكمل جميع عمليات التبادل بناءً على العملات الحالية وأسعار الاعتمادات الاستباقية في مواقع الدعم المعنية. يمكن لممثل خدمات Microsoft تقديم الأسعار الحالية. سيتم تقريب أي عمليات تبادل ينتج عنها اعتمادات استباقية جزئية إلى أقرب وحدة. لا يجوز تبادل الاعتمادات الاستباقية من البلدان المستثناة أو إليها.
- يتحمل العميل بمفرده المسؤولية عن أي التزامات ضريبية تنشأ بسبب توزيع أو تبادل خدمات الدعم المشتركة بين موقع (مواقع) دعم المضيف ومواقع الدعم باتجاه انتقال البيانات من الخادم.
- قد تتطلب تغييرات الخدمات أو عمليات التبادل التي تتم خلال مدة أمر العمل الحصول على موافقة كتابية.
- **دمج الفواتير:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، سيتم إصدار فاتورة واحدة بالمبلغ المستحق، شاملة جميع الخدمات لجميع مواقع الدعم المشار إليها في أمر العمل الخاص بك. ستعتمد الضرائب على تقييم مسؤول التوقيع من Microsoft وموقع المضيف الخاص بك. يتحمل العميل بمفرده مسؤولية أي ضرائب إضافية مستحقة.
- **استثناءات دمج الفواتير:** يجب أن يكون للخدمات المشتركة للتسليم في كل من جمهورية الهند وجمهورية الصين الشعبية وجمهورية الصين (تايبان) وجمهورية الصين (هونغ كونج) وجمهورية كوريا واليابان ونيوزيلندا وماكاو وأستراليا (جميع الدول المستثناة) أمر عمل منفصل يسرد الخدمات التي سيتم تسليمها في موقع الدعم. سيتم إصدار فواتير الخدمات إلى موقع الدعم المعني، وستتضمن أي ضريبة محلية معمول بها.

2.5 البنود والشروط الإضافية

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

- تُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية عن بُعد إلى الموقع (المواقع) الخاص بجهات اتصال الدعم المعنية. تُقدم جميع الخدمات الأخرى عن بعد إلى موقعك (مواقعك) المعنية أو المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
- وتُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوافر، باللغة التي تتحدثها. تُقدم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع خدمات Microsoft الذي يقدم الخدمات أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً.
- نحن نقدم الدعم لكل الإصدارات المطروحة تجارياً والمتوفرة بشكل عام من منتجات Microsoft للبرمجيات والخدمات عبر الإنترنت التي اشتريتها بناءً على تسجيلات واتفاقيات الترخيص المعلنة وأو معرف حساب الفوترة في الملحق أ من أمر العمل الخاص بك والتي تكون محددة في "شروط المنتجات" التي تنشرها Microsoft من وقت إلى آخر على الموقع الإلكتروني <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يُذكر خلاف ذلك في أمر عمل، أو ملحق لوصف خدمات الدعم والاستشارات هذا، أو يتم استبعاده تحديداً على بوابة الدعم عبر الإنترنت على <http://serviceshub.microsoft.com>.
- لا يتم تقديم دعم للمنتجات التجريبية ومنتجات بيتا باستثناء ما جاء بخلاف ذلك في الملحق المرفق.
- يتم إسقاط جميع الخدمات، بما في ذلك أية خدمات إضافية تم شراؤها كجزء من وأثناء فترة أمر العمل الخاص بالدعم، إذا لم يتم استخدامها خلال فترة أمر العمل المعمول بها.
- تعتمد جدولة الخدمات على توفر الموارد، وقد تخضع ورش العمل إلى الإلغاء في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من مستويات التسجيل.

- يمكننا الوصول إلى النظام الخاص بك عن طريق اتصال عن بُعد لتحليل المشاكل بناءً على طلبك. سيقيم موظفونا بالوصول إلى تلك الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
- قد تتطلب بعض الخدمات منا تخزين بيانات العميل ومعالجتها وإمكانية الوصول لها. وعندما نقوم بذلك، نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمتثل لسياسات وعمليات حماية البيانات المتبعة لدينا. وفي حالة توجيهك طلب لنقوم باستخدام تقنيات غير معتمدة من قبل Microsoft، فإنك تدرك 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.
- قد لا تتوفر الخدمات الإضافية جميعها في دولتك. يُرجى الاتصال بمدير تقديم الخدمة الخاص بك للحصول على التفاصيل.
- أنت توافق على أن التعليمات البرمجية الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي التعليمات البرمجية المملوكة لك.
- قد تتضمن الخدمات تسليمات الخدمات والمشورة والإرشادات المتعلقة بالتعليمات البرمجية المملوكة لك أو لشركة Microsoft أو توفير خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- عند تقديم خدمات تفاعلية، لا تقدم Microsoft تعليمات برمجية من أي نوع، بخلاف التعليمات البرمجية النموذجية.
- يتحمل العميل جميع المسؤوليات والمخاطر المرتبطة بتنفيذ والحفاظ على أي تعليمات برمجية مقدمة في سياق أداء خدمات الدعم.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات 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 تُصدر فاتورة إليك بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- تقدم شركة GitHub, Inc، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، خدمات الدعم المقدمة من GitHub. وبصرف النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، فإن بيان خصوصية GitHub المتوفر على https://aka.ms/github_privacy وملحق حماية البيانات ومستند الأمان لشركة GitHub الموجودين على https://aka.ms/github_dpa سينطبقان على مشترياتك من خدمات دعم GitHub.
- وقد يتم إيراد متطلبات أساسية وافتراسات في الملحق ذات الصلة.

2.6 مسؤولياتك

- يتوقف تحسين خدمات Microsoft Unified Support على وفانك بالمسؤوليات التالية بالإضافة إلى تلك المبينة في أي ملحقات معمول بها. قد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة.
- سوف تُحدد مسؤول خدمات دعم مُسمى يتولى مسؤولية قيادة فريقك كما سيدير جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية لديك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا.
- واعتمادًا على حزمك الأساسية كما هو مبين أدناه، يمكنك تخصيص جهات اتصال محددة للدعم التفاعلي تكون 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 (5) جهات اتصال مسماة.
 - دعم متقدم - بحد أدنى خمسين (50) جهة اتصال مسماة. قد تكون كذلك مؤهلاً لجهات اتصال إضافية. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على التفاصيل.
 - الدعم 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 والحلول المحسنة 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.

© شركة Microsoft 2023. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تمامًا أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تخويل صريح من شركة Microsoft ..Corp

تعد كل من Microsoft و Windows علامتين تجاريتين مسجلتين لشركة Microsoft Corporation في الولايات المتحدة و/أو الدول الأخرى. وقد تكون أسماء الشركات والمنتجات الفعلية التي تم ذكرها في هذا العقد علامات تجارية لأصحابها المعنيين.