

خدمات المؤسسة من Microsoft

وصف خدمات
الدعم والاستشارة

يناير 2024

جدول المحتويات

1	حول هذا المستند	2
2	خدمات الدعم	3
3	2.1 كيفية الشراء	3
3	2.2 وصف الخدمات	3
3	الخدمات الوقائية	3
7	الخدمات التفاعلية	7
10	إدارة تقديم الخدمة	10
11	2.3 الخدمات والحلول المحسّنة	11
12	الهندسة المخصصة المحسّنة	12
14	الاستجابة السريعة من Azure	14
14	إدارة أحداث Azure	14
16	الوصول المباشر للمهندسين من Office 365	16
16	دعم المطور	16
16	الوصول المباشر للمهندسين من GitHub	16
17	دعم المهام الحرجة	17
17	الوصول المباشر للمهندسين من Azure	17
19	الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft	19
20	2.4 الدعم على مستوى دول متعددة	20
20	نظرة عامة على خدمات الدعم على مستوى دول متعددة	20
20	كيفية الشراء	20
21	الأحكام والشروط الإضافية للدعم على مستوى دول متعددة	21
21	2.5 البنود والشروط الإضافية	21
22	2.6 مسؤولياتك	22

1 حول هذا المستند

يوفر لك وصف الخدمات الاستشارية ودعم الخدمات بالمؤسسة من Microsoft معلومات عن الخدمات الاحترافية المتوفرة للشراء من Microsoft. الرجاء الإلمام بأوصاف الخدمات التي تشتريها، بما في ذلك أي متطلبات أساسية وإخلاء المسؤولية والقيود علاوةً على المسؤوليات المنوطة بك. يتم إدراج الخدمات التي تشتريها في أمر عمل خدمات المؤسسة (أمر العمل) الخاص بك أو بيان خدمات آخر معمول به يشير إلى هذا المستند ويتضمنه. ليست كل الخدمات المدرجة في هذا المستند متاحة عالميًا. للاطلاع على التفاصيل حول الخدمات المتوفرة للشراء في موقعك، الرجاء الاتصال بممثل خدمات Microsoft الذي تتعامل معه. تخضع الخدمات المتاحة للتغيير.

2 خدمات الدعم

تتمثل خدمات الدعم الشامل 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 خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تشمل خدمات الدعم:

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

2.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية، تُصنّف كدعم متقدم ودعم أداء أو كخدمات إضافية أو خدمات وحلول مُحسنة متاحة للشراء بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، كما هو موضح أدناه.

الوصف	البند
مجموعة من الخدمات الوقائية والتفاعلية والخاصة بإدارة التقديم تدعم منتجات Microsoft و/أو الخدمات عبر الإنترنت المستخدمة داخل مؤسستك. وتتوفر في أشكال جزم دعم متقدم ("A")، ودعم أداء ("P")، كما هو موضح في هذا القسم.	الحزمة الأساسية
تتميز الخدمات المتضمنة في الحزمة الأساسية بالعلامة "✓" في هذه القسم. اعتمادًا على الحزمة الأساسية الخاصة بك، قد تكون مؤهلاً أيضًا لتلقي خدمات وقائية مدمجة محددة، وسيتم ذكرها في أمر العمل الخاص بك. وستعاون معك لتحديد هذه الخدمات قبل بدء سريان العقد أو كجزء من التخطيط لتقديم الخدمة.	
تتوفر خدمات الدعم الإضافية، التي تشمل الخدمات الوقائية، لإضافتها إلى الحزمة الأساسية الخاصة بك خلال مدة أمر العمل الخاص بك، وتكون مميزة بالعلامة "+" في هذا القسم.	الخدمات الإضافية
تتوفر خدمات الدعم، التي تغطي منتجًا معينًا من Microsoft أو نظامًا لتقنية معلومات العملاء، لإضافتها إلى حزمة الدعم الأساسية الخاصة بك خلال مدة أمر العمل الخاص بك، وهي مميزة أيضًا بالعلامة "+" في هذا القسم.	الخدمات والحلول المحسنة
يوفر الدعم على مستوى دول متعددة الدعم في العديد من مواقع الدعم، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) الخاص بك.	الدعم على مستوى دول متعددة

2.2 وصف الخدمات

يتضمن هذا القسم وصفًا للبنود المجمعّة لتكوين حزمة خدمات الدعم الخاصة بك. كما يسرد القسم الخدمات التي قد تُضاف إلى الحزمة الأساسية الخاصة بك أو المضافة خلال مدة الاتفاقية.

الخدمات الوقائية

تساعد الخدمات الوقائية على الوقاية من المشكلات في بيئة Microsoft لديك، وسيتم جدولتها للمساعدة على ضمان توفر الموارد وتقديمها خلال فترة أمر العمل الساري. تتوفر الخدمات الوقائية التالية على النحو المحدد أدناه أو المفصّل في أمر العمل الخاص بك. قد لا يكون التسليم في الموقع متاحًا لجميع الخدمات وفي جميع المناطق الجغرافية. ما لم يتم بيعه صراحةً كخدمة في الموقع، سيكون التسليم عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً ومقابل رسوم إضافية.

خدمات التخطيط

الحزمة		أنواع خدمات التخطيط
P	A	
+	+	إثبات المبدأ
+	+	الخدمات الهندسية

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

إثبات المبدأ: مهمة تقديم الأدلة التي تمكن العميل من تقييم جدوى الحل الفني المقترح. يمكن أن يكون الدليل في شكل نماذج أولية للعمل ومستندات وتصميمات، لكنها عادةً ليست تسليمات جاهزة للإنتاج.

الخدمات الهندسية: يتم وضع بنية التكلفة في شكل سلسلة من المناقشات يقودها خبير بشركة Microsoft. سيعمل خبراءنا مع العملاء لترجمة متطلبات الأعمال إلى بنية حلول مُصمَّمة خصيصًا من أجل تسريع نجاح التوزيع. وقد تتضمن هذه المناقشات تقييم المتطلبات الفنية، وفحص تصميم البنية الحالي، وتقديم رؤى فنية ذات 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.

خدمات التنفيذ

الحزمة		أنواع خدمات التنفيذ
P	A	
+	+	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. يمكن أن يشمل ذلك على المساعدة في التخطيط والتحقق من إثبات المفهوم أو عبء عمل الإنتاج باستخدام منتجات Microsoft.

خدمات الصيانة

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

✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية الخاصة بك.
+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

التقييم حسب الطلب: الوصول إلى نظام أساسي للتقييم التلقائي عبر الإنترنت لخدمة ذاتية، يستخدم تحليلات السجلات بغرض تحليل تنفيذ تقنية Microsoft الخاصة بك وتقييمها. وتشمل التقييمات حسب الطلب تقنيات محدودة. ويتطلب استخدام خدمة التقييم هذه خدمة Azure نشطة ذات حدود بيانات مناسبة لتمكين استخدام خدمة التقييم حسب الطلب. قد توفر Microsoft المساعدة لتمكين الإعداد الأولي للخدمة. 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 على تحليل البيانات وتحديد أولويات توصيات المعالجة وفقًا لاتفاقيات الخدمات الخاصة بك. قد لا تكون خدمة التقييمات في الموقع متوفرة في جميع المناطق الجغرافية.

برنامج التقييم: تقييم حول 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 المحتملة وتوفير تقرير يحتوي على التقييم التقني لبيئتك، والذي قد يشمل على خطة إصلاح.

التقييم بدون اتصال: تقييم تلقائي 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: تقديم توصيات وأدوات مراقبة العمليات الفنية لضبط عمليات إدارة الأحداث الخوادم. تساعد هذه الخدمة على إنشاء مصفوفات الأحداث وإجراء مراجعات للحادث الرئيسية وإنشاء تصميم لفريق هندسة مستدام.

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

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

خدمات التحسين

الحزمة	أنواع خدمات التحسين		
	P	A	
	+		خدمات الاعتماد
	+	+	خدمات تركيز على التطوير
	+	+	إدارة خدمات تقنية المعلومات
	+	+	خدمات الأمان

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

خدمات الاعتماد: توفر خدمات دعم الاعتماد مجموعة من الخدمات التي تساعدك في تقييم قدرة مؤسستك على تعديل التغييرات المرتبطة بشرائها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. 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 في دعم برنامج الاعتماد.

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

رؤى حول الخدمات للمطورين: تقييم سنوي لممارسات تطوير التطبيقات الخاصة بك لمساعدة العملاء على تقديم توجيهات الممارسة الموصى بها لتطوير التطبيقات والحلول في أنظمة Microsoft الأساسية.

المساعدة بشأن دعم التطوير: توفر المساعدة في إنشاء التطبيقات وتطويرها بحيث تتكامل مع تقنيات Microsoft على نظام Microsoft الأساسي، وتتخصص في أدوات تطوير Microsoft وتقنياتها وثباج كمقدار ساعات مدرج في أمر العمل الخاص بك.

إدارة خدمات تقنية المعلومات: مجموعة من الخدمات الهدف منها مساعدتك في تطوير بيئة تقنية المعلومات القديمة باستخدام وسائل عصرية لإدارة الخدمات تمكّن الابتكار والمرونة والجودة وتقلل من التكاليف التشغيلية. ويمكن تقديم خدمات إدارة تقنية المعلومات

العصرية من خلال جلسات استشارية أو ورش عمل عن بُعد أو في الموقع للمساعدة على ضمان تحسين عمليات المراقبة أو إدارة الأحداث أو مكتب الخدمة لديك، وذلك لإدارة ديناميكيات الخدمات القائمة على 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 ويُمكن تحديدها في ملحق ويُشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

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 خدمات الأمان أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية ويُمكن تحديدها في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

خدمات التعليم

الحزمة		أنواع خدمات التعليم
P	A	
✓	✓	التعليم حسب الطلب
✓	✓	نشرات الويب
+	+	محاضرات تثقيفية
+	+	ورش العمل

✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية الخاصة بك.
+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

التعليم حسب الطلب: الوصول إلى مجموعة من المواد التدريبية والمعامل عبر الإنترنت من نظام أساسي رقمي مكتبي مستخلص من ورش العمل طوّرتة Microsoft.

نشرات الويب: الوصول إلى جلسات تعليمية مباشرة تستضيفها Microsoft، والمتوفرة حول مجموعة كبيرة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم، وتُقدم عن بُعد عبر الإنترنت.

محاضرات تثقيفية: خدمات تفاعلية قصيرة، تكون عادةً جلسات ليوم واحد، تتناول موضوعات حول المنتجات والدعم تُقدّم في صورة محاضرة ومناقشة يديرها مورد Microsoft سواء بحضوره شخصياً أو عبر الإنترنت.

ورش العمل: جلسات تدريب تقنية متقدمة، تتوفر حول مجموعة واسعة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم ويقدمها أحد موارد بشركة Microsoft بصورة شخصية 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
P	A	
+	+	خدمات وقائية مخصصة (خدمات الصيانة والتحسين والتعليم)
✓		مستشار تقنية الدعم
+	+	الهندسة المُخصّصة

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الخدمات الوقائية المُخصّصة: مهمة ضمن النطاق مع موارد Microsoft، الغرض منها تقديم الخدمات حسب توجيه العميل، بالحضور شخصياً أو عبر الإنترنت، ولم يأت ذكرها في هذا المستند. وتشمل هذه المهام أنواع خدمات الصيانة والتحسين والتعليم.

مستشار تقنية الدعم (STA): خدمة مخصصة توفر تقييمًا تقنيًا يدعم أهداف أعمال العملاء التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين جمل العمل أو الاعتماد أو قابلية الدعم، التي يقدمها أحد الموارد بشركة Microsoft. وقد تتضمن هذه الخدمة توفير خطة وتوجيهات فنية مصممة خصيصًا لتناسب بيئة العملاء وتلبي أهداف العمل.

الهندسة المخصصة (DE): حل (حلول) منسق ومستند إلى النتائج، بناءً على ممارسات ومبادئ Microsoft الموصى بها، يعمل على تعظيم قيمة استثمارك في تكنولوجيا Microsoft. وفي إطار ذلك سيتعاون خبير فني رئيسي مع فريقك عن كثب طوال فترة المشروع وسيكون بإمكانه الاستفادة من خبراء Microsoft الآخرين عند الاقتضاء لتقديم التوجيهات الفنية المخصصة لبيئتك من أجل المساعدة في نشر حلول Microsoft و/أو تحسينها. تحتوي هذه المشاركات على خدمات استباقية مُدمجة ومحددة مسبقًا تستهدف تحقيق نتائج محددة، بما في ذلك الخدمات التي تمتد من التقييم والتخطيط إلى رفع المهارات والتصميم والتكوين والتنفيذ.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية حالية لتوفير خدمات الدعم الشامل من Microsoft لدعم تقديم خدمات DE. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل من Microsoft، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة DE في التاريخ نفسه.
- تتوفر خدمات DE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع).
- تدعم خدمات DE منتجات Microsoft المحددة والتقنيات التي تختارها أنت، والمدرجة في أمر العمل الخاص بك.
- تُقدّم خدمات DE لموقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.
- يتم تقديم خدمات DE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقًا، سنحذر لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.

الحزمة		خدمات وقائية أخرى
P	A	
+	+	الأرصدة الوقائية

الأرصدة الوقائية: قيمة الخدمات القابلة للمبادلة ممثلةً في أرصدة مذكورة في أمر العمل الخاص بك. ومن ثم، يمكن مبادلة هذه الأرصدة أو صرفها مقابل واحدة أو أكثر من الخدمات الإضافية المحددة، كما هو موضَّح في هذا المستند، بالأسعار الحالية المقدمة من ممثل خدمات Microsoft التابع لك. وبعد اختيار الخدمات الإضافية المتوفرة، سنخصم قيمة تلك الخدمة من رصيد الدائن الخاص بك، مقرباً إلى أقرب وحدة.

الخدمات التفاعلية

تساهم الخدمات التفاعلية على حل المشكلات في بيئة Microsoft لديك، وتُقدّم عادةً عند الطلب. ويتم إدراج الخدمات التفاعلية التالية حسب الحاجة إلى منتجات Microsoft المدعومة حاليًا والخدمات عبر الإنترنت، ما لم ينص أمر العمل الخاص بك على خلاف ذلك. ويتم تقديم جميع خدمات الدعم التفاعلي عن بُعد.

الحزمة		أنواع الخدمات التفاعلية
P	A	
✓	✓	الدعم الاستشاري

الحزمة	أنواع الخدمات التفاعلية	
	P	A
✓	✓	دعم حل المشكلات
✓	✓	إدارة الدعم التفاعلي
+	+	تحليل الأسباب الأساسية
+	+	إدارة الدعم التفاعلي الإضافية

✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الدعم الاستشاري: دعم عبر الهاتف للمشاكل قصيرة الأجل (محددة بست ساعات أو أقل) غير المخططة، يستهدف المحترفين في تقنية المعلومات. قد يشمل الدعم الاستشاري تقديم المشورة والتوجيه ونقل المعرفة بغرض مساعدتك على نشر تقنيات Microsoft وتنفيذها بطرق تجنبك مشكلات الدعم الشائعة ونقل احتمالية تعطل النظام. ولا تدرج سيناريوهات الهندسة وتطوير الحلول والتخصيص ضمن الخدمات الاستشارية هذه.

دعم حل المشكلات: تتضمن هذه المساعدة على حل المشكلات ذات الأعراض المعينة التي تظهر أثناء استخدام منتجات Microsoft التي تتضمن استكشاف مشكلة معينة أو رسالة خطأ أو وظيفة لا تؤدي الغرض المقصود لمنتجات Microsoft وحلها. ويمكن طرح الأحداث عبر الهاتف أو إرسالها عبر الويب. ويتم إدارة طلبات الدعم الخاصة بالخدمات والمنتجات، التي لا يغطيها مدخل دعم الخدمات عبر الإنترنت ذي الصلة، من داخل مدخل خدمات Microsoft عبر الإنترنت.

وترد تعريفات الخطورة وأوقات الاستجابة المبدئية المقدرة من Microsoft موضحة بالتفصيل في جداول الاستجابة للأحداث أدناه. ويُعرّف مصطلح "أول استجابة هاتفية" بأنه جهة الاتصال الأولية غير الآلية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

وقد نقوم، 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، بالتشاور معنا، وستعين Microsoft مستوى الخطورة المناسب. ويمكنك طلب إجراء تغيير في مستوى الخطورة أثناء فترة حدث ما، إذا كان تأثير العمل يتطلب ذلك.

الاستجابة للأحداث في حال الدعم المتقدم

الدعم المتقدم	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير العادي 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 في غضون أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات عمل أو أقل¹ بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط عند الطلب، بذل جهود على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> معلومات اتصال دقيقة عن صاحب الحالة استجابة في غضون 24 ساعة إذا طُلب بذل جهود على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، فستخصص الموارد المناسبة لضمان مواصلة هذه الجهود²
تأثير خطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول يتطلب العناية خلال ساعة واحدة 	<ul style="list-style-type: none"> أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل تعيين أحد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الخطيرة بعد ساعة³ 	<ul style="list-style-type: none"> تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار 24 ساعة يوميًا و 7 أيام في الأسبوع²

الدعم المتقدم	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
		<ul style="list-style-type: none"> • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل

¹ تبدأ ساعات العمل عامةً من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافاً طفيفاً في بلدك.

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

³ تساعد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الحرجة على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال المشاركة في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق

الاستجابة للأحداث في حال دعم الأداء

دعم الأداء	الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
التأثير العادي 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 في غضون أربع ساعات 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات عمل أو أقل¹ • بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل¹ فقط • عند الطلب، بذل جهود على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² 	<ul style="list-style-type: none"> • إذا طُلب بذل جهود على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، فستخصص الموارد المناسبة لضمان مواصلة هذه الجهود²
تأثير خطير على الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول • يتطلب العناية خلال 30 دقيقة 	<ul style="list-style-type: none"> • أول استجابة هاتفية في غضون 30 دقيقة أو أقل • تعيين أحد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الخطيرة في غضون 30 دقيقة أو أقل⁴ • جهود متواصلة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع² • إمكانية الوصول إلى المتخصصين ذوي الخبرة من Microsoft والتصعيد السريع إلى فرق المنتجات داخل Microsoft³ • إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء 	<ul style="list-style-type: none"> • التواصل بشكل مناسب مع كبار المديرين التنفيذيين في منطقتك، عندما نطلب ذلك • تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار 24 ساعة يوميًا و 7 أيام في الأسبوع² • الوصول والاستجابة السريعان

¹ تبدأ ساعات العمل عامةً من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافاً طفيفاً في بلدك.

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

³ لا يكون متوفرًا في جميع مواقع الدعم أو لجميع تقنيات Microsoft.

⁴ تساعد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الحرجة على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال المشاركة في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.

إدارة الدعم التفاعلي: توفر إدارة الدعم التفاعلي الإشراف على أحداث الدعم لتقديم حلول في الوقت المناسب وخدمات دعم عالية الجودة. وسيتم استخدام إدارة تقديم الخدمات لإدارة الدعم التفاعلي فيما يتعلق بجميع طلبات الدعم. وفيما يلي الخدمات المقدمة لدعم "الحزمة الأساسية" المقابل:

وفقاً لجدول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، وفيما يخص الأحداث ذات مستوى الخطورة المصنف كتأثير عادي على الأعمال، تتوفر الخدمة حسب طلب العميل خلال ساعات العمل من خلال مورد Microsoft، الذي يمكنه أيضاً تقديم تحديثات التصعيد عند الطلب. بالنسبة إلى الأحداث التي تنطوي على خطورة وذات تأثير خطير على الأعمال، يتم إطلاق عملية تصعيد محسنة وتنفيذها تلقائياً لتقديم الدعم المتقدم ودعم الأداء. يتحمل مورد Microsoft المعين عندئذ مسؤولية ضمان التقدم الفني المستمر من خلال تزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.

بالنسبة إلى التغطية الممتدة خارج ساعات العمل، يمكنك شراء ساعات إضافية لإدارة الدعم التفاعلي.

تحليل الأسباب الأساسية: سنجري تحليلاً هيكلياً للأسباب المحتملة لحدث فردي أو سلسلة من المشكلات ذات الصلة، عندما يُطلب منا ذلك صراحةً قبل إغلاق الحدث. بينما ستتحمل أنت مسؤولية التعاون مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجلات أو عمليات التتبع عبر الشبكة أو مخرجات تشخيصية أخرى. ولا يتوفر تحليل السبب الأساسي إلا لتقنيات معينة من Microsoft وقد يتطلب تكلفة إضافية.

وظيفة إدارة الدعم التفاعلي الإضافية: يمكنك اختيار شراء ساعات إضافية لتوفير إدارة الدعم التفاعلي. وستعمل 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. وتخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

إدارة تقديم الخدمة

يتم تضمين إدارة تقديم الخدمة (SDM) في خدمات الدعم الخاصة بك، ما لم يتم النصّ على خلاف ذلك في هذا المستند أو في أمر العمل لديك، ويتم تحديدها بواسطة خدمات دعم الحزمة الأساسية التي تشتريها. وسيتم إضافة خدمات إدارة التقديم الإضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة.

الدعم المتقدم ودعم الأداء: يتم تقديم خدمات إدارة تقديم الخدمة (SDM) رقمياً وبواسطة مدير حساب نجاح العملاء المعين. وقد يعمل هذا المورد المذكور عن بُعد أو ميدانياً في موقعك.

تفاصيل نطاق إدارة تقديم الخدمة

تتوفر خدمات إدارة تقديم الخدمة التالية على النحو المحدد في الحزمة الأساسية التي تم شراؤها:

الحزمة	أنواع خدمة إدارة تقديم الخدمة		
	P	A	
	✓	✓	تمكين مؤسسة العملاء
	✓	✓	توجيه بشأن التحديثات الأمنية من Microsoft ومنتجاتها وخدماتها
	✓	✓	تطوير البرامج وإدارتها
	✓	✓	تجهيز خدمات الدعم الشامل
	✓	✓	برنامج نجاح السحابة
	✓	✓	إدارة العلاقات التنفيذية
	+	+	إدارة تقديم الخدمات الإضافية

الحزمة		أنواع خدمة إدارة تقديم الخدمة
P	A	
+	+	إدارة تقديم الخدمة في الموقع

✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

تمكين مؤسسة العميل: التوجيهات والمعلومات المقدمة إلى مسؤول خدمة الدعم المُسمى لديك حول كيفية إدارة استخدام خدمات الدعم الشامل وإعدادك لاستخدام الخدمات الرقمية والتفاعلية للدعم الشامل.

توجيه بشأن التحديثات الأمنية من Microsoft ومنتجاتها وخدماتها: المعلومات التي تتم مشاركتها معك حول ميزات المنتجات والخدمات المهمة المرتبطة والتغييرات التي تطرأ عليها، بالإضافة إلى نشرات الأمان الخاصة بتقنيات Microsoft.

تطوير البرامج وإدارتها: الأنشطة المصممة لتخطيط خدمات برنامج الدعم واقتراحها وإدارتها عبر مؤسستك لمساعدتك على تحقيق قيمة أكبر من استثماراتك في تقنية Microsoft وخدماتها.

الدعم المتقدم ودعم الأداء: وقد توصي Microsoft بمجموعة متنوعة من الخدمات التي تهدف إلى مساعدتك على تحقيق نتائج بارزة في قطاعي الأعمال والتكنولوجيا، والاستفادة من القدرات المضمنة في دعم الحزمة الأساسية، بالإضافة إلى الخدمات الإضافية التي قد تشتريها.

تجهيز خدمات الدعم الشامل: أنشطة تهدف إلى دعم محاولتك في بدء اعتماد الدعم الشامل، بما يشمل إدخال إمكانات الخدمة الذاتية في مدخل الدعم عبر الإنترنت وتعزيزها، بهدف ضمان استخدام خدمات الدعم الشامل في الوقت المناسب.

برنامج نجاح السحابة: يتم تضمين خدمات التخطيط والتقديم لمساعدتك على تحقيق نتائج سحابية محددة، ومن ثمّ تمكينك من تسريع تنفيذ التقنيات السحابية من Microsoft واعتمادها وتحقيق القيمة المنشودة منها.

إدارة العلاقات التنفيذية: مجموعة من الأنشطة التي تضمن توافق فريق دعم Microsoft مع الأولويات الاستراتيجية لمؤسستك والمشاركة مع متخذي القرار الرئيسيين في قطاعي الأعمال والتكنولوجيا.

إدارة تقديم الخدمات الإضافية: يمكنك اختيار شراء موارد إضافية مخصصة تتعلق بخدمة SDM لتقديم خدمات إدارة تقديم الخدمة، كجزء من نطاق عمل محدد مسبقاً، وهي غير مفصلة بشكل صريح في هذا المستند. وستعمل هذه الموارد عن بُعد أو ميدانياً في موقعك. وتخضع هذه الخدمة أيضاً لتوفر موارد Microsoft.

إدارة تسليم الخدمة بالموقع: يمكنك أن تطلب من مدير حسابات نجاح العملاء لديك أن يجري زيارات للموقع، وقد يتطلب الأمر دفع تكلفة إضافية لكل زيارة. وتخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft. إذا كان التسليم يتم في الموقع، فستطبق القيود أدناه.

2.3 الخدمات والحلول المحسّنة

بالإضافة إلى الخدمات المقدمة كجزء من الحزمة الأساسية أو كخدمات إضافية، يمكن شراء الخدمات والحلول المحسّنة الاختيارية التالية. تتوفر الخدمات والحلول المحسّنة مقابل رسوم إضافية، وهي محددة في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

الحزمة		الخدمة
P	A	
+	+	الهندسة المخصصة المحسّنة
+	+	استجابة سريعة
+	+	إدارة أحداث Azure
+	+	الوصول المباشر للمهندسين من Office 365

الحزمة	الخدمة		
	P	A	
	1+	1+	دعم المطور
	+	+	الوصول المباشر للمهندسين من GitHub
	+	+	دعم المهام الحرجة
	+	+	الوصول المباشر للمهندسين من Azure
	+	+	الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

1+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها حتى الحد الأقصى المسموح به للكمية.

الهندسة المخصصة المحسنة

الهندسة المخصصة المحسنة (EDE): خدمة مخصصة تضمن توفير مشاركة فنية عميقة ومستمرة للعملاء الذين لديهم سيناريوهات معقدة. وتم تحديد نطاق هذا العرض ليتناسب مع احتياجات العميل ونتائجه من خلال توفير مهندس مخصص ستمثل مهمته في اكتساب معرفة عميقة ببيئة العميل أو الحل الخاص به ودعم أهداف أعمال العميل بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين جمل العمل أو الاعتماد أو قابلية الدعم.

ويمكن شراء خدمات EDE في صورة عروض محددة مسبقاً أو عدد من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات وقائية ضمن النطاق.

وعند شرائها في صورة عددٍ من الساعات، يتم خصم ساعات خدمة EDE من إجمالي الساعات المشتراة، على النحو الذي استُخدمت أو قُدمت به.

إنّ عروض خدمة EDE المحددة مسبقاً مصممة خصيصاً لبيئتك، وتساعدك على تحقيق النتائج المنشودة. وتشمل هذه العروض الخدمات الوقائية المحددة مسبقاً المطلوبة والتي تكون مضمنة.

تتضمن مجالات التخصص في خدمات EDE ما يلي:

- 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 الحيلولة دون وقوع مشكلات في المستقبل وزيادة توفر النظام لتعزيز التقنيات المشمولة التي تقدمها Microsoft.
- المساعدة في تحديد السبب الأساسي للأحداث المتكررة وتقديم توصيات للحيلولة دون حدوث المزيد من التعطل في تقنيات Microsoft المخصصة.

بصرف النظر عن طريقة شراء خدمة EDE، يتم تخصيص مواردها وتحديد أولوية لها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء، ويتم توثيقها كجزء من تخطيط تقديم الخدمة الخاص بك. بالنسبة إلى العملاء متعددي البلدان، يجب تعيين خدمات EDE للمواقع في وقت التعاقد

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية حالية لتوفير خدمات الدعم الشامل من Microsoft لدعم تقديم خدمات EDE. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل من Microsoft، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة EDE في التاريخ نفسه.
- 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.

الهندسة المُخصّصة المُحصّنة التفاعلية (REDE): مشاركة فنية عميقة ومستمرة تركز على التوصل إلى حل سريع لأحداث الدعم التفاعلي بما يتماشى مع منتجات Microsoft المحددة وخدمات الإنترنت التي تحددها أنت ويتم ذكرها 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.

تتضمن مجالات التخصص في خدمات REDE ما يلي:

- 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.
- إمكانية مشاركتك في حل أحداث الدعم الأخرى التي تنطوي على خطورة، بناءً على طلبك.
- التعاون مع موارد إدارة تقديم الخدمة وإدارة الدعم التفاعلي، بالإضافة إلى أي موارد أخرى من Microsoft تشارك في أنشطة أحداث الدعم، لتسهيل التوصل إلى حلٍ كفاء وفعال لحدث الدعم التفاعلي والتخطيط لمنع الأحداث في المستقبل.

• الخدمات التفاعلية

- اكتساب وتحصيل معرفة عميقة حول استخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت في بيئتك، ودمج هذه المعرفة في أنشطتهم المتعلقة بدعم حل الأحداث.
- تزويد مهندسي الدعم التقني من Microsoft بمعلومات حول استخدام منتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك.
- توفير خبرة متقدمة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتصحيح الأخطاء لتسهيل التوصل إلى حل سريع بخصوص حدث الدعم.
- عند توفرها لمنتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت المعينة التي تقدمها، يمكن إجراء تحليل للسبب الأساسي المرتبط بأحداث التأثير الحرج على الأعمال وتقديم توصيات حول كيفية تخفيف المشكلات المماثلة في المستقبل.
- إضافة إلى ذلك، يمكن لمهندس خدمة REDE جلب موارد فنية إضافية حسب الحاجة.

• الخدمات الوقائية

- توثيق 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 متفق عليها، بناءً على طلبك.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب عليك تنفيذ اتفاقية خاصة بالدعم الشامل من Microsoft والالتزام بها حتى تتمكن من تقديم خدمات REDE. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل من Microsoft، 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.
- تتوفر خدمات REDE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع).
- يتم تقديم خدمات REDE إلى موقع (مواقع) الدعم المخصص 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.
- لا تتضمن خدمات REDE تعديل أوقات الاستجابة لحدث الدعم التفاعلي التي تنطبق على عروض دعم Microsoft الأخرى التي يحق لك الحصول عليها.

مسؤولياتك

يتوقف تحسين مزايا خدمات REDE على مدى التزامك بالمسؤوليات التالية. وقد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة أو قد يعيق قدرتنا على تنفيذ الخدمات.

- سنزود مهندس خدمة REDE بالتوجيه والتدريب والوثائق وغيرها من أشكال الاتصال حسب الحاجة للتسهيل عليه تحصيل المعرفة العميقة باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك.
- يتعين عليك البدء في إنشاء طلبات أحداث الدعم، كما يجب أن تشارك معنا بنشاط في تشخيص أحداث الدعم وحلها.
- يجب أن تتصرف كمسؤول عن بيئتك.
- يتعين عليك تقديم المعلومات المرتبطة باكتشاف الأخطاء وإصلاحها عند الطلب (على سبيل المثال، ملفات تصحيح الأخطاء وملفات سجل التتبع).

الاستجابة السريعة من Azure

الاستجابة السريعة من Azure: توفر الاستجابة السريعة من Azure الدعم التفاعلي المسرّع للخدمات السحابية الخاصة بك عن طريق توجيه أحداث الدعم إلى الخبراء الفنيين وتوفير فرصة المشاركة لفرق عمليات الخدمة السحابية، حسب الضرورة.

لتلقي خدمات الاستجابة السريعة من Azure لمكونات Microsoft Azure لديك، يجب تقديم حدث عبر مدخل الخدمة السحابية السارية، حيث سيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلة مباشرة إلى مهندسي دعم الاستجابة السريعة من Azure المتخصصين في مجال الخدمات السحابية. وعلى الرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من اختصاصيين دعم المنتجات القياسية لحلها، فإن فريق الاستجابة السريعة من Azure يحتفظ بالمسؤولية الأساسية عن الأحداث على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع وعلى مدار العام.

بالنسبة إلى مكونات Azure، يسرد الجدول أدناه أوقات الاستجابة لدعم حل المشكلات، وهي تحل محل أي أوقات استجابة متوقعة لدعم الحزمة الأساسية. لا تغطي الاستجابة السريعة من Azure خدمات وسائط Azure أو مكس Azure أو Azure StorSimple أو Azure AE أو GitHub أو الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft.

يخضع شراء حل الاستجابة السريعة من Azure لتوفر الموارد. وثرجي استشارة مدير حساب نجاح العملاء لمعرفة تفاصيل التوفر.

مستوى خطورة الاستجابة السريعة من Azure وموقفها	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>تأثير خطير على الأعمال</p> <ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<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 لديك، بناءً على طلبنا</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p>

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

² تتوفر خدمات دعم حل المشكلة بالاستجابة السريعة من Azure باللغة الإنجليزية واليابانية.

إدارة أحداث Azure

إدارة أحداث Microsoft Azure (يُشار إليها اختصارًا باسم "AEM"): توفر AEM دعمًا وقائيًا وتفاعليًا محسنًا خلال أحداث الأعمال الحرجة المخطط لها للعملاء.

قبل الفترة الزمنية المحددة للحدث، سيتولى فريق AEM إجراء تقييم للحدث والحل ضمن النطاق، وتقديم توصيات للحد من أي مخاطر محددة وستكون تلك التوصيات متاحة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع خلال فترة تغطية الحدث المحددة.

إننا نعتبر حدث الأعمال الحرج الموجود ضمن النطاق بمثابة نشاط يتوقعه العميل عند نقطة زمنية معينة وبشكل خطر/تأثيرًا كبيرًا على العميل ومن ثم يتطلب مستويات أعلى من توفر الخدمة والأداء.

أمثلة على أحداث الأعمال الحرجة:

- جمل عال يمكن توقعه على حل موجود
- نشر ميزة جديدة إلى حل Azure موجود
- نشر حل جديد إلى Azure
- الترحيل من موفر سحابة في مكان العمل أو موفر سحابي آخر إلى Azure

تدعم AEM أحداث الأعمال الحرجة التي تُستخدم خدمات Microsoft Azure الأساسية. ويغطي كل حدث حل Azure واحد، وإذا كانت حلول Azure المتعددة تتطلب دعمًا، فيجب على العميل شراء أحداث إضافية. ويُعرف حل Azure بوصفه مجموعة من اشتراكات وموارد Azure التي ترتبط بنتيجة أعمال مشتركة لتزويد العملاء بالمنتجات أو الخدمات. وستعمل AEM على تقييم حل العميل خلال فترة تقييم ما قبل الحدث وإبلاغ العميل بالمخاطر المحددة كتابةً.

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

- تقييم الحل الخاص بك والتعرّف عليه.
- تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار.
- إجراء مراجعات خاصة بالقدرة والمرونة على منصة Azure.

ستقدم AEM وثائق مكتوبة لنتائج تقييمها تشمل إجراءات لتخفيف المخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار.

قد تتلقى أحداث الأعمال الحرجة ما يصل إلى 5 أيام تقويمية من تغطية الأحداث المتتالية؛ وقد يختار العملاء شراء أكبر عددٍ من أحداث الأعمال الحرجة على النحو المطلوب لضمان التشغيل على نحوٍ متتابع وتغطية المدة الكاملة للطلب المتوقع إذا كانت أطول من 5 أيام تقويمية متتالية.

تخضع خدمة إدارة الأحداث من Azure لتوافر الموارد، ويُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوافر. ولن يتم تقديم الدعم باستثناء أحداث الأعمال الحرجة التي تم جدولتها مسبقًا وتأكيدتها كتابةً قبل 6 أسابيع تقويمية على الأقل من بدء الحدث ما لم توافق Microsoft على ذلك. ويجوز لشركة Microsoft وحسب تقديرها تقليل نطاق تقييم ما قبل الحدث إذا اختارت قبول حدث بإشعارٍ أقل. جدير بالذكر أن AEM عرضة للإلغاء إذا لم يستطع العميل توفير الموارد أو الاستجابات المناسبة على مدار تقديم خدمة AEM.

تتوفر خدمة AEM فقط للعملاء الذين لديهم حلول على سحابة Azure العامة. ولا تكون متاحة للعملاء الذين لديهم بيانات سحابية حكومية أو ذات سيادية لـ Azure. إن تقديم خدمة AEM غير متاح إلا باللغة الإنجليزية فقط ولا يتم توفير أي خدمات دعم للغة المحلية.

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 AEM في وصف الحالة.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>تأثير خطير على الأعمال</p> <ul style="list-style-type: none"> • خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول • يتطلب العناية خلال 15 دقيقة 	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل نطاق Microsoft²</p> <p>تعيين مورد معني بالمواقف الحرجة في غضون 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع¹</p> <p>الوصول إلى اختصاصيين Microsoft ذوي الخبرة والتصعيد السريع داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. وحيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويبسطونها</p> <p>إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء</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>

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

² تتوفر خدمات دعم AEM باللغة الإنجليزية فقط.

سنقدم Microsoft ملخصًا لما بعد الحدث لأي حالات تم فتحها ضمن إطار الدعم التفاعلي والتأكد من حل هذه الحالات.

الوصول المباشر للمهندسين من Office 365

الوصول المباشر للمهندسين من Office 365: يوفر دعمًا محسنًا لأعمال العمل الأساسية لمستأجر أو مستأجر إنتاج Microsoft Office 365 والذي يتضمن الوصول حسب الأولوية إلى فريق Office 365 الهندسي. وستكون هذه الخدمة متاحة للمستأجر أو المستأجرين المدرجين، علمًا بأنها متاحة مقابل رسوم إضافية ويتم تحديدها في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

دعم المطور

دعم المطور: يوفر دعمًا وقائيًا أعمق استنادًا إلى السحابة والمعرفة بالمنتج عبر دورة حياة تطوير التطبيقات لمطوري العملاء الذين يقومون بإنشاء التطبيقات على النظام الأساسي من Microsoft، ونشرها ودعمها.

يقدم دعم المطور الدعم الشامل من خلال تزويد العملاء ميزة الهندسة السحابية وتقييمات للثغرات الأمنية وحلول ALM/DevOps، ودورة حياة تطوير الأمان ومراجعات التعليمات البرمجية والأداء والمراقبة وتحديث التطبيقات وتنفيذ إنترنت الأشياء (IoT) وإدارته، والتدريب والاختبار. يتوفر دعم المطور مقابل رسوم إضافية.

الوصول المباشر للمهندسين من GitHub

الوصول المباشر للمهندسين من GitHub: يوفر للعملاء الوصول حسب الأولوية إلى فريق دعم GitHub معيّن ومهندس موثوقية عملاء GitHub (CRE) مسمّى لديه إمام واسع ببيئة GitHub لديك. إضافةً إلى ذلك، تُعد المراجعات ربع السنوية، التي تتضمن التوجيه الوقائي المستند إلى اختبارات السلامة وتحليل التذاكر، أيضًا جزءًا من عرض الوصول المباشر للمهندسين من GitHub.

دعم المهام الحرجة

دعم المهام الحرجة: يوفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت التي تشكل جزءًا من حل المهمة الحرجة الخاص بك، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. كما يقدم دعم المهام الحرجة (SfMC) برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، وهو يتوفر مقابل رسوم إضافية ويتم تحديده في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك. يجب أن تكون لديك اتفاقية حالية لتوفير خدمات الدعم الشامل من Microsoft لدعم خدمات SfMC. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل من Microsoft، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة SfMC في التاريخ نفسه.

الوصول المباشر للمهندسين من Azure

الوصول المباشر للمهندسين من Azure:

1. نظرة عامة ونطاق التغطية

يوفر الوصول المباشر للمهندسين من Azure (AED) دعمًا محسنًا لبيئة إنتاج Microsoft Azure للعميل والتي تتضمن الوصول حسب الأولوية مباشرةً إلى الفريق الهندسي المعني بخدمات Azure.

يتمثل الهدف من AED في تسريع وقت حصول العميل على القيمة المتمثلة في خدمات Azure المسجلة من خلال مجموعة المهارات الفنية القوية والمعرفة العميقة بالعمل الخاصة بفريق AED والقدرة على المشاركة في المؤسسة الهندسية الأساسية لخدمات Azure. ما يمكن AED من مساعدة العميل في مجال الهندسة وتقديم تجربة مخصصة لتلبية احتياجات الأعمال الفنية على نحو أفضل.

لن تتوفر خدمة الدعم المحسن 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؛ و(2) خلال مدة أمر العمل هذا. وتستنني هذه المنتجات والاشتراكات تلك التي اشتراها أي طرف ليس تابعًا للعميل اعتبارًا من تاريخ بدء الدعم، والمعروف فيما يلي باسم "الاشتراكات المسجلة".

تستند رسوم Microsoft الشاملة لخدمة الدعم المحسن هذه إلى هيكل أسعار متدرج إلى جانب القيمة الإجمالية لكل عام من أعوام ترخيص العميل بشكل صحيح، ومنتجات Microsoft Azure التي تم إصدارها تجاريًا والمتاحة بشكل عام، واشتراكات خدمات Azure السحابية كما هو محدد في الملحق أ من أمر العمل (يشار إليها مجتمعة باسم "الإنفاق المُقَيَّم على المنتجات") لحساب رسوم الخدمات الشاملة الهندسية من Microsoft الخاصة بالعميل عن مدة الدعم كما هو موضح في أمر عمل العميل.

إذا كان الإنفاق المُقَيَّم على المنتجات لدى العميل في وقت تنفيذ العقد يساوي أو يتجاوز 60,000,000 دولار أمريكي (ستين مليون دولار أمريكي) أو إذا اختار العميل دفع مخطط سعر الميزات الممتد كما هو مُفَصَّل في أمر العمل، يحق للعميل خلال فترة العقد الكاملة الحصول على جميع الميزات المدرجة في القسمين 2.1 و 2.2، المعرفة فيما يلي باسم "عملاء الميزات الممتدين". يحق لجميع العملاء الآخرين الحصول على الميزات المدرجة في القسم 2.1 فقط.

ستعمل AED مع العميل خلال السنتين (60) يومًا الأولى من أمر العمل على بدء اشتراكات العميل المسجلة. تقتصر الأنشطة خلال السنتين يومًا الأولى على بدء التعامل مع العميل واكتشافه لبناء المعرفة باحتياجاته التجارية والفنية. لكي يتمكن فريق AED من بناء تلك المعرفة بأهداف العميل وأعماله ومشاريعه وبيئته، إذا طُلب منه ذلك، يجب على العميل تقديم الوثائق والمشاركة في أنشطة التأهيل خلال السنتين (60) يومًا الأولى من مدة العقد.

تشمل التقنيات خارج نطاق خدمة الدعم المحسنة هذه، على سبيل المثال لا الحصر، سحابات الحكومة الأمريكية أو Azure StorSimple أو Azure AE أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفوترة والاشتراك أو A40 أو خدمات وسائط Azure أو مكندس Azure أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft أو الطباعة العالمية.

2. الميزات

بالنسبة للسيناريوهات التفاعلية، يجب بدء الطلبات من خلال حالة دعم، باستخدام دعم حل المشكلات ("PRS") كما هو موضح في وصف الخدمة المشار إليه في أمر عمل العميل. يُرجى ملاحظة أن تنطبق أوقات الاستجابة القياسية المتوقعة. سيتم فرز حالات الدعم إلى فرق متخصصة للحصول على دعم إضافي، إذا لزم الأمر.

تتبع AED تعريفات خطورة الحادث، وأوقات الاستجابة الأولية المقدرة، ومتطلبات التقديم المفصلة في أمر عمل العميل. الاستجابة الأولية لحوادث Azure ستكون من قِبل مهندسي دعم الاستجابة السريعة من Azure كما هو موضح في وصف الخدمة المشار إليه في أمر عمل العميل.

سيقوم مهندسو الدعم بتقييم وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى موارد فنية إضافية لحل حادث يؤثر على الاشتراكات المسجلة للعميل فقط، وإذا لزم الأمر، التصعيد إلى AED وإشراك فرق هندسة خدمة إضافية مناسبة داخل مجموعة المنتجات، حسب الحاجة، للمساعدة الفورية في الحادث.

2.1 مقدمة لجميع العملاء:

واجهة هندسية مباشرة: يتمثل الهدف من هذه الخدمات في دعم وتسهيل احتياجات العملاء المُلحة من خلال الهندسة لتحديد أولويات الإصلاحات وتسريع الاعتماد.

- **داعم لهندسة Azure.** ستتعاون AED مع فريق العمليات السحابية للعميل لتحقيق نتائج إيجابية على المشروعات في إطار الاشتراكات المسجلة، تأسيسًا على فهم الأثار المترتبة على إلغاء Azure لحظر العملاء وتعزيز سرعة الوقت لإجراء التخفيف.
- **إدارة الأزمات القائمة على الحلول الهندسية.** إذا قام مهندسو دعم الاستجابة السريعة من Azure بتصعيد الحادث إلى AED، فإن فريق AED سيتعاون مع فرق خدمة Azure لتمكين مشاركة أسرع للخبراء المتخصصين وتوفير أحدث اتصالات وإدارة الأزمات، لتعزيز الإتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لزيادة سرعة الوقت لإجراء التخفيف. وقد يقوم مهندسو دعم الاستجابة السريعة من Azure بتصعيد الحوادث إلى AED التي تقع ضمن نطاق اتفاقية الاستجابة السريعة من Azure.
- **تنسيق إدارة المشكلات.** سيعمل فريق AED 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. ويعمل فريق AED على توسيع خدمة تحليل السبب الأساسي (RCA) الموضحة في وصف الخدمة المشار إليه في أمر العمل الخاص بالعميل. يقوم فريق AED 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. لا يتوفر تحليل الأسباب الأساسية (RCA) إلا عند الطلب من خلال مهندس AED مُخصَّص للعميل فيما يتعلق بالحوادث المؤثرة على الإنتاج. سيتم تقديم تحليل الأسباب الأساسية في غضون عشرة (10) أيام عمل من طلبه أو إجراء تخفيف الحادث، أيهما يأتي لاحقًا.

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).

- **تقديم خطط استباقية لتحسين الخدمة.** سيعمل فريق AED مع العميل للتغلب على تحديات العملاء الحالية من خلال تحليل الاتجاهات الناشئة بالشراسة 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 يتعين 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.
- **دعم مشروعات العميل الهامة.** سيعقد فريق AED شراكة مع الوظائف الأخرى المتوافقة مع عملاء Microsoft والفرق الهندسية لـ Azure لتسريع تحقيق القيمة في جميع الاشتراكات المسجلة وضمان إطلاق المشاريع 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.
- **تعزيز الرؤى القابلة للتنفيذ وتعميق معرفة العملاء وخبرتهم عبر فرق التنفيذ في Azure.** سيقوم فريق AED، عبر جميع الاشتراكات المسجلة، بتنقيف فرق تنفيذ دعم Azure بشأن احتياجات الأعمال والاحتياجات الفنية للعميل لتمكين العمل من الحصول على تجربة مُخصَّصة بهدف تلبية متطلبات الأعمال الخاصة به، وتعزيز تخفيف الحوادث بشكل أسرع، وتحسين تجربة دعم Azure الشاملة للعميل.
- **المُدخلات الاستشارية للعملاء.** 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 Azure (CXP) الفرص لتقديم المُدخلات. بعد تفعيل خدمة فرق AED، سيقوم فريق تجربة العملاء بتأسيس حوار مع مؤسسة العميل من خلال مدير حساب نجاح العميل المُعين لإنشاء قنوات الاتصال.

2.2 الميزات الممتدة: تقتصر هذه الميزات على عملاء الذين لديهم الميزات الموسعة كما هو محدد أعلاه. يحق فقط للعملاء الذين يستوفون هذا التعريف ويُشار إليهم على هذا النحو في أمر عمل العميل الحصول على هذه الميزات أيضًا.

- **مراقبة المنصة:** يستفيد فريق AED من معرفة موضع Azure لدى العميل والقياس الداخلي عن بُعد لأكثر من 20 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 AED أثناء بدء التعامل معه. سيغطي فريق AED ما يصل إلى سبعة (7) "سيناريوهات مراقبة" متفق عليها بشكل متبادل، والتي تُعرّف بأنها مجموعة من موارد Azure التي تؤدي إلى حدوث إجراء محدد. 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 إلحاق AED البالغة ستين يومًا. يجب على العميل المشاركة بشكل كامل في عملية التعريف، وتقديم جميع المواد المطلوبة. 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 AED تغطية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للاستجابة وفرز أي أجهزة مراقبة يتم تشغيلها بناءً على الحد الذي تحدده Microsoft من خلال ميزة "إدارة الأزمات المستندة إلى الهندسة" المضمنة، المحددة أعلاه. إذا لم يكن العميل قد أنشأ حالة دعم، باستخدام دعم حل المشكلات ("PRs")، كما هو موضح في وصف الخدمة المشار إليه في أمر عمل العميل للمشكلة المحددة، فسيطلب فريق AED من العميل إنشاء حالة دعم لتسهيل جهود إجراء التخفيف.
- **التعامل مع انقطاع منصة الخدمات المميزة (White-glove):** خلال الانقطاع المعلن عن Azure، والذي يُعرف بأنه انقطاع يؤثر على العديد من العملاء ويُعلن عن انقطاع في بوابة Azure، سيقدم فريق AED اتصالات مخصصة لجهات اتصال العملاء المحددة مسبقًا لإبقائهم على علم بالموقف وتقديم تفاصيل حول كيفية تأثير الانقطاع عليهم عند توفرها. وبناءً على طلب العميل، سيعمل فريق AED مع العميل على جهود التخفيف الذاتي مثل التحول إلى منطقة توفر مختلفة، إذا كان ذلك مناسبًا.
- **دعم تعرف عملي (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.

3. المتطلبات الأساسية والافتراضات

- إضافةً إلى تلك المتطلبات الأساسية والافتراضات الواردة في أمر العميل الخاص بك، يعتمد تسليم Microsoft للخدمات، كما هو وارد في هذا الملحق"، على المتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:
- يعتمد أداء Microsoft لخدمات AED على تعاون العميل ومشاركته الفعالة وإتمام المسؤوليات المُسندة إليه في الوقت المناسب.
 - سيحفظ العميل بسريان خطة خدمة الدعم المؤسسي لـ Microsoft واتفاقية الاستجابة السريعة من Azure طوال مدة هذا الملحق.
 - تتوفر جميع الميزات باللغة الإنجليزية فقط.
 - 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 مسبقًا، ستحرر فاتورة العميل بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
 - 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 AED إلى أي تقنيات داخلية أو أجهزة خاصة بالمستخدمين أو برامج عميل Microsoft أو تقنيات الهوية والمصادقة.
 - يخضع حق العميل في الحصول على خدمة AED، كما هو موضح في هذا المستند، للائتمثال للأحكام والشروط الواردة في أمر العمل وهذا المستند.
 - تهدف خدمات AED إلى دعم استخدام العميل للاشتراكات المسجلة. لن تقدم Microsoft هذه الخدمات إلا لأغراض الأعمال الداخلية للعميل. لن توفر Microsoft هذه الخدمات لعملاء العميل.
 - لن يقدم فريق AED الدعم لأي تعليمات برمجية غير تابعة لشركة Microsoft، أو أي تعليمات برمجية تم تخصيصها من قبل Microsoft أو العميل أو مورّد تابع لجهة خارجية.

الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft

الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft: توفر تحقيقًا وتوجيهًا عالميًا للمساعدة في تقييم نطاق الهجوم عبر الإنترنت،

واحتواء الحادث، واستعادة الأنظمة الحرجة، مع خيارات الدعم في الموقع و/أو عن بُعد. تساعد هذه الخدمات في الحد من مخاطر الهجمات عبر الإنترنت المُستهدفة وتخفيف الضرر الناجم عن الأزمة الأمنية بشكل أفضل. يجب شراء استجابة الحوادث من Microsoft كمكون إضافي منفصل لاتفاقية الدعم الشاملة القائمة. سيتم تحديد نطاق مشاركة الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft في وقت الحادث.

في ظل ظروف عاجلة معينة، يجوز للعميل أن يطلب من Microsoft أن تبدأ في تسليم خدمات الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft قبل شراء تلك الخدمة أو إضافة ساعات إضافية إلى خدمة الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft القائمة ("اتفاقية المكون الإضافي"). بصرف النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك، إذا فُرض العميل Microsoft لبدء العمل قبل اتفاقية المكون الإضافي، يوافق العميل على (أ) اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة بشكل معقول لتنفيذ اتفاقية المكون الإضافي بأسرع ما يمكن عملياً، (ب) يظل مسؤولاً ومسؤولية كاملة ويوافق على دفع ثمن الخدمات المقدمة قبل تنفيذ اتفاقية المكون الإضافي وفقاً للفاتورة الصادرة من Microsoft، و(ج) لن تتحمل Microsoft المسؤولية عن أي أفعال أو إغفالات تتعلق بالعمل المعتمد الذي يحدث قبل التوقيع ويتحمل العميل جميع المخاطر ذات الصلة.

تتوفر معلومات إضافية تتعلق بمشاركات الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت (على سبيل المثال، التسعير ونطاق العمل) أو معلومات تتعلق بالبروز الاستباقية من خلال مدير حساب نجاح العميل (CSAM).

2.4 الدعم على مستوى دول متعددة

نظرة عامة على خدمات الدعم على مستوى دول متعددة

بالإضافة إلى خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من Microsoft يوفر لك الدعم على مستوى دول متعددة الدعم في العديد من مواقع الدعم، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) الخاص بك. وفيما يلي وصف لهيكل الدعم على مستوى دول متعددة:

- **المضيف:** هو موقع الدعم حيث تعاقدت على الحصول على خدمة الدعم الشامل من Microsoft والوارد في أمر العمل الخاص بك. وسيكون هذا هو الموقع الرئيسي لمدير حساب نجاح العملاء المعين.
- **انتقال البيانات من الخادم:** هو موقع دعم معيّن في أمر العمل الخاص بك حيث ستلتقى خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من Microsoft، بخلاف موقع المضيف، ويحق لك الحصول على الخدمات التي تشتريها أو تتعاقد عليها لهذا الموقع.

كيفية الشراء

يصف SCSD خدمات الدعم المتاحة على مستوى دول متعددة. وسيتم إدراج الخدمات المحددة والمقدار ذي الصلة، إن وُجد، في أمر العمل المرتبط حسب موقع الدعم.

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

- **خدمات الحزمة الأساسية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، ستتوفر خدمات الحزمة الأساسية (تلك المشار إليها بالعلامة "✓") لمواقع الدعم المخصصة لك أو كما هو مخصص لموقع (مواقع) الدعم بواسطة المضيف في أمر عمل المضيف.
- **الخدمات التفاعلية:** قد يتم تقديم الخدمات التفاعلية عن بُعد إلى مواقع أخرى غير المضيف وتشمله.
- **إدارة تقديم الخدمات (SDM):** يمكن تسليم SDM إلى الموقع (المواقع) المخصص لدعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. وسيتم تخصيص توفر خدمات SDM المضمنة في الحزمة الأساسية بواسطة المضيف وإدارتها من قبل مدير حساب نجاح العملاء الخاص بالمضيف. وسيقتصر تسليم SDM على ساعات العمل في موقع المضيف. وقد يلزم وجود خدمات SDM إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسّنة.
- **خدمات SDM الإضافية:** يمكن شراء موارد SDM إضافية لموقع (مواقع) دعم المضيف أو انتقال البيانات إلى الخادم، كما هو موضح في أمر العمل، وسيتم تسليمها إلى موقع الدعم المخصص. ويخضع ذلك لتوافر الموارد وما ورد أعلاه.

ويرد فيما يلي توفر الخدمات الاختيارية (تلك المشار إليها بالعلامة "+") في جداول الدعم أعلاه:

- **الخدمات الوقائية**
 - قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات وقائية، والتي سيتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستثناة.
 - **مستشار تقنية الدعم (STA):** ستتوفر خدمات STA في موقع (مواقع) الدعم المعين في أمر العمل الخاص بك وتخضع لتوفر الموارد.
 -

- خدمات الصيانة - تحليل السبب الأساسي: ستتوفر الخدمات المشتراة للموظفين في موقع (مواقع) الدعم المخصص.
- الخدمات والحلول المحسنة: يمكن شراء جميع الخدمات والحلول المحسنة للاستخدام إما في مواقع دعم المضيف أو مواقع دعم انتقال البيانات من الخادم. ويخضع ذلك للتوفر. وقد تنطبق قيود أخرى.
- ستتوفر خدمات الدعم المشتراة الأخرى في موقع (مواقع) الدعم المعين في أمر العمل الخاص بك.

الأحكام والشروط الإضافية للدعم على مستوى دول متعددة

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

- قد نسجم للموظفين العاملين في موقع (مواقع) دعم غير معين بالمشراكة في تقديم الخدمات الوقائية عن بُعد التي تم شراؤها لأحد مواقع دعم المضيف أو انتقال البيانات من الخادم والمحددة في أمر العمل. وسيتم السماح بهذه المشراكة وفقاً لتقدير Microsoft.
- لا يمكن تبادل الأرصدة الوقائية إلا بين مواقع دعم المضيف وانتقال البيانات من الخادم المدرجة في أمر العمل الخاص بك، باستثناء ما هو مذكور. وستستكمل جميع عمليات التبادل بناءً على العملات الحالية وأسعار الأرصدة الوقائية في مواقع الدعم المعنية. ويمكن لممثل خدمات Microsoft تقديم الأسعار الحالية. سيتم تقريب أي عمليات تبادل ينتج عنها أرصدة وقائية كسرية إلى أقرب وحدة. ولا يجوز تبادل الأرصدة الوقائية من الدول المستثناة أو إليها.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن أي التزامات ضريبية تنشأ بسبب توزيع خدمات الدعم المشتراة بين موقع (مواقع) دعم المضيف وانتقال البيانات من الخادم أو تبادلها.
- قد تتطلب تغييرات الخدمات أو عمليات التبادل التي تتم خلال مدة أمر العمل عقد اتفاقية كتابية.
- نظام الفوترة الموحد وميزة تقسيم الفواتير. تهدف هذه التغييرات إلى تزويد عملائنا بمزيد من المرونة والراحة والتحكم في معاملاتهم. يعمل نظام الفوترة الموحد لدينا على تحسين كفاءة ودقة عملية إعداد الفواتير والضرائب، بينما تسمح ميزة تقسيم الفواتير بتقسيم المعاملات إلى فواتير متعددة استناداً إلى معايير مختلفة مثل نوع المنتج أو تاريخ التسليم أو شريحة العميل.

2.5 البنود والشروط الإضافية

تتوفر خدمات الدعم الموحدة من Microsoft وفقاً للمتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:

- تُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية عن بُعد إلى موقع (مواقع) جهات اتصال الدعم المعنية. 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.
- تُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية باللغة الإنجليزية، ويمكن تقديمها بلغتك المنطوقة، حيثما كان ذلك متاحاً. يتم تقديم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع تقديم خدمات Microsoft أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً.
- نقدم الدعم لكل الإصدارات المطروحة تجارياً وبرامج Microsoft ومنتجات الخدمات عبر الإنترنت المتوفرة بشكل عام، التي اشتريتها بناءً على تسجيلات واتفاقيات الترخيص المعلنة و/أو معرف حساب الفوترة الوارد في الملحق (أ) من أمر العمل الخاص بك وتم تحديدها في بنود المنتج التي تنشرها Microsoft من حين إلى آخر على الموقع <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يُنص على خلاف ذلك في أمر العمل، وهو ملحق بوصف خدمات الدعم والاستشارات هذا أو يتم استنواؤه تحديداً في مدخل الدعم الخاص بك عبر الإنترنت على الموقع <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 أي خدمات إضافية يتم شراؤها كجزء من فترة أمر العمل الخاص بالدعم أو أثنائها، إذا لم تُستخدم خلال فترة أمر العمل المعمول بها.
- تعتمد جدولة الخدمات على توفر الموارد، وقد تخضع ورش العمل إلى الإلغاء في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من مستويات التسجيل.
- يمكننا الوصول إلى النظام الخاص بك عن طريق اتصال عن بُعد لتحليل المشاكل بناءً على طلبك. سيقوم موظفونا بالوصول إلى الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
- قد تتطلب بعض الخدمات منا تخزين بيانات العميل ومعالجتها وإمكانية الوصول لها. وعندما نقوم بذلك الأمر، فنحن نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات حماية البيانات وعمليات معالجتها المتبعة لدينا. وفي حالة توجيهك طلب لنقوم باستخدام تقنيات غير معتمدة من قبل Microsoft، فإنك تدرك وتوافق على أنك مسؤول تماماً عن سلامة بيانات العميل الخاصة بك وأمنها، وأن شركة Microsoft لا تتحمل أي مسؤولية تتعلق باستخدام التقنيات غير المعتمدة من قبلها.
- إذا طلبت إلغاء خدمة مُجدولة مسبقاً، فيجب أن يتم الإلغاء قبل 14 يوماً على الأقل لاسترداد مقابل كامل الخدمة المذكورة عند الاقتضاء.

- أي إلغاء للخدمة المُجدولة مسبقاً قبل 6 إلى 13 يوماً سيؤدي إلى تكبد 50% من تكلفة الخدمة.
- أي إلغاء يتم قبل 5 أيام أو أقل من الخدمة المُجدولة مسبقاً سيؤدي إلى تكبد التكلفة الكاملة (100%) عن الخدمة المذكورة
- عند شراء خدمات إضافية، قد نطلب إدراج إدارة تقديم الخدمة لتسهيل عملية التسليم.
- إذا طلبت نوعاً من الخدمة وأردت استبداله بأخر، فيجوز لك تطبيق القيمة المكافئة على خدمة بديلة متوفرة داخل الحزمة الأساسية الخاصة بك، متى كانت متاحة وتم ذلك بالتوافق مع مورد تقديم الخدمة الخاص بك.
- قد لا تتوفر جميع الخدمات الإضافية في بلدك. يرجى الاتصال بمورد تقديم الخدمة لمعرفة 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 التي تملكها أنت أو شركة Microsoft، أو تقديم خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- عند تقديم الخدمات التفاعلية، لا تقدّم 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 كلياً أو جزئياً في بيئة Microsoft أو أي نشر آخر أياً كان.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتركة.
- لا يمكن تقديم الخدمات من قبل عملائك.
- إذا كانت لديك حزمة أساسية من الدعم المتقدم أو دعم الأداء، وكانت الزيارات إلى الموقع يتم الاتفاق عليها بين الطرفين، ولم يتم دفع رسومها مسبقاً، فسيتم تحرير فاتورة لك تشمل نفقات السفر والمعيشة المعقولة.
- تقدم شركة GitHub, Inc، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft Corporation، خدمات دعم GitHub. وبغض النظر عن أي شيء يتعارض مع أمر العمل الخاص بك، فإن بيان خصوصية GitHub المتاح على https://aka.ms/github_privacy وملحق حماية البيانات ومستند الأمان الخاص بـ GitHub الموجود على https://aka.ms/github_dpa سينطبقان على مشترياتك من خدمات دعم GitHub.
- أنت توافق على أنه يجوز لنا إرسال معلومات مستخدميك إلى عنوان بريد إلكتروني صالح ونشط للشركة فيما يتعلق بالمنتجات والميزات من خلال المواد المُحددة على أنها تحديثات أمنية ونشرات إخبارية ومدونات وموجزات أمنية واتصالات خدمة ووثائق مماثلة. يجب أن يكون لدى مُستخدميك الآلية المناسبة لإلغاء الاشتراك في هذه المراسلات.
- قد يتم النص على المتطلبات الأساسية والافتراضات في الملحق ذات الصلة.

2.6 مسؤولياتك

- يتوقف تحسين مزايا خدمات الدعم الموحدة من Microsoft الخاصة بك على وفائك بالمسؤوليات التالية، بالإضافة إلى تلك المنصوص عليها في أي ملحقات سارية. قد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة.
- ستعيّن مسؤولاً إدارياً لخدمات دعم مسمى، والذي يتولى مسؤولية قيادة فريقك وإدارة جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية الخاصة بك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا.
- اعتماداً على الحزمة الأساسية الخاصة بك كما هو موضح أعلاه، يمكنك تعيين جهات اتصال دعم تفاعلي مسمّاة، حيث تكون مسؤولة عن إنشاء طلبات الدعم من خلال موقع الدعم على الويب من Microsoft أو عبر الهاتف. كما يمكن لمسؤولي الحوسبة السحابية الإداريين الذين يقدمون لك الخدمات المستندة إلى السحابة إرسال طلبات الدعم السحابي من خلال بوابات الدعم السارية.
 - الدعم الأساسي - ما يصل إلى عشر (10) جهات اتصال مسمّاة.
 - الدعم المتقدم - خمسون (50) جهة اتصال مسمّاة على الأقل. وقد تكون مؤهلاً أيضاً لجهات اتصال إضافية. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء لمعرفة التفاصيل.
 - دعم الأداء - يشمل جهات الاتصال المسمّاة حسب الحاجة.
- بالنسبة إلى طلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت، يجب على مسؤولي السحابة، الذين يقدمون لك الخدمات المستندة إلى السحابة، إرسال طلبات الدعم من خلال مدخل دعم الخدمات عبر الإنترنت المعمول بها.
- عند تقديم طلب خدمة، يجب أن يكون لدى جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاص بك فهم أساسي للمشكلة التي تواجهها والقدرة على إعادة إنشاء المشكلة لمساعدة Microsoft على 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 على تحليل طلبات الخدمة وحلها.

- عند تقديم طلب خدمة، قد يتعين على جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك تنفيذ أنشطة تحديد المشكلة وحلها، بناءً على طلبنا. 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 المسماة المعينة في أمر العمل.
- 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، حيث يكون ممكناً، 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 مورد تقديم الخدمة الخاص بك الوفاء بمسؤوليات أخرى خاصة بالخدمة التي اشتريتها.
- 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.
- إذا كانت لديك حزمة دعم متقدمة أو دعم الأداء، فإنك توافق على إرسال طلبات الخدمات الوقائية والخدمات والحلول المحسنة، إلى جانب أي بيانات ضرورية أو سارية، في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- إذا كانت لديك حزمة دعم متقدمة أو دعم للأداء، فإنك توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة التابع لنا الذي يلزم وجوده في الموقع، بهاتف مناسب ووسيلة اتصال بالإنترنت عالية السرعة، إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك، حسبما ينطبق ذلك.

© 2023 Microsoft Corporation. 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.