

# وصف خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من (USSD) Microsoft

يوليو 2024

# جدول المحتويات

3	1 حول هذا المستند.....
4	2 نجاح العملاء وخدمات الدعم.....
4	2.1 كيفية الشراء.....
5	2.2 البديل المرن.....
5	2.3 وصف خدمات دعم المؤسسات الموحدة من Microsoft.....
10	الخدمات التفاعلية.....
12	خدمات إدارة النجاح.....
12	2.4 الحلول المُحسنة.....
23	مميزات الخدمة والتسليم.....
23	قيود الخدمة والاستثناءات.....
23	امتثال الخدمة ونطاقها.....
24	2.5 دعم في العديد من الدول.....
24	نظرة عامة على خدمات الدعم على مستوى دول متعددة.....
24	كيفية الشراء.....
25	الأحكام والشروط الإضافية للدعم على مستوى دول متعددة.....
25	2.6 الشروط والأحكام الإضافية.....
28	الملحق أ: مخططات أنواع الخطورة.....
32	الملحق ب: خدمات إدارة النجاح.....

## 1 حول هذا المستند

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

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

## 2 نجاح العملاء وخدمات الدعم

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

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

### 2.1 كيفية الشراء

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

- **الحزمة الأساسية:** تتضمن هذه الحزمة خدمات الدعم الأساسية لدينا.
- **الخدمات الوقائية:** يتضمن ذلك خدمات دعم إضافية يمكن إضافتها إلى الحزمة الأساسية حسب الحاجة.
- **حلول مُحسنة:** يتضمن ذلك تجارب وحلول دعم متعمقة يمكن إضافتها إلى الحزمة الأساسية حسب الحاجة.

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

### الجدول 1 - تعريفات خدمات الدعم

التعريف	البند
مجموعة من الخدمات الوقائية والتفاعلية والناجحة والخاصة بإدارة التقديم تدعم منتجات Microsoft و/أو الخدمات عبر الإنترنت المستخدمة داخل مؤسستك	الحزمة الأساسية
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 الوقائية
تتوفر خدمات الدعم، التي تغطي منتجاً معيناً من Microsoft أو نظاماً لتقنية معلومات العملاء، لإضافتها إلى حزمة الدعم الأساسية الخاصة بك خلال مدة أمر العمل الخاص بك، وهي مميزة أيضاً بالعلامة "+" في هذا القسم.	حلول مُحسنة
يوفر لك الدعم على مستوى دول متعددة الدعم في العديد من مواقع الدعم، وذلك كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) الخاص بك. يمكن أن يتضمن دعم المؤسسات الموحد دعماً متعدد البلدان إذا كان ذلك مطلوباً ومحددًا في أمر العمل الخاص بك. يرجى الرجوع إلى القسم 2.5 لمزيد من المعلومات حول الدعم متعدد البلدان.	دعم في العديد من الدول

## 2.2 البديل المرن

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

تتطبق الشروط التالية على تخصيص البديل المرن الخاص بك:

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

## 2.3 وصف خدمات دعم المؤسسات الموحدة من Microsoft

يصف هذا القسم العناصر التي تم دمجها لتكوين حزمة خدمات الدعم الخاصة بك. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بإدراج الخدمات التي يمكن إضافتها إلى الحزمة الأساسية الخاصة بك أو خلال مدة الاتفاقية. ويتضمن جزء من حزمك الأساسية بدلاً من مرناً\* لاستخدامه في إضافة خدمات وقائية (مميزة بالعلامة "+") و/أو خدمات محسنة وحلول خدمات و/أو خدمات وقائية مخصصة إلى حزمك الأساسية. يتم تمثيل الخدمات المضمنة في الحزمة الأساسية "✓" خلال هذا القسم. تتضمن خدمات الدعم:

- **الخدمات الوقائية:** تساعد هذه الخدمات في منع حدوث مشكلات في بيئة Microsoft الخاصة بك ويتم جدولتها لضمان توفر الموارد وتسليمها خلال مدة أمر العمل المعمول به. تتوفر الخدمات الوقائية التالية على النحو المحدد أدناه أو المفصل في أمر العمل الخاص بك. قد لا يكون التسليم في الموقع متاحاً لجميع الخدمات وفي جميع المناطق الجغرافية. وسيكون التسليم عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً ومقابل رسوم إضافية أو ما لم يتم بيعه صراحةً كخدمة في الموقع.
- **خدمات التخطيط:** تقدم خدمات التخطيط تقييمات ومراجعات لبنيتك الأساسية الحالية وليبياناتك وبيئة التطبيقات والأمان وهذا لمساعدتك في وضع خطط المعالجة أو الترقية أو الترحيل أو النشر أو تنفيذ أحد الحلول بناءً على ما تريده من نتائج.

### الجدول 2 - أنواع خدمة التخطيط

الخطة	أنواع خدمات التخطيط
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>إثبات المبدأ:</b> تهدف هذه المشاركة إلى تقديم الأدلة التي تمكن العميل من تقييم جدوى الحل الفني المقترح. يمكن أن تتخذ الأدلة شكل نماذج أولية ووثائق وتصميمات، ولكنها ليست عادةً مواد جاهزة للإنتاج.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الخدمات الهندسية:</b> يتم وضع بنية التكاليف في شكل سلسلة من المناقشات يقودها خبير بشركة Microsoft. سيعمل خيراؤنا مع العملاء لترجمة متطلبات الأعمال إلى بنية حلول موصمة خصيصاً من أجل تسريع نجاح التوزيع. وقد تتضمن هذه المناقشات تقييم المتطلبات الفنية، وخصص 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.</li> </ul>

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

### خدمات التنفيذ

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

### الجدول 3 - أنواع خدمة التنفيذ

الخطة	أنواع خدمات التنفيذ
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>خدمات تجهيز الخدمة:</b> تقديم مساعدة قصيرة المدى في النشر أو الترحيل أو الترقية أو تطوير الميزات. يمكن أن يشمل ذلك على التخطيط والتحقق من إثبات المفهوم أو عبء عمل الإنتاج باستخدام منتجات Microsoft.</li> </ul> <p>+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.</p>

### خدمات الصيانة

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

### الجدول 4 - أنواع خدمات الصيانة

الخطة	أنواع خدمات الصيانة
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>التقييم حسب الطلب:</b> نظام أساسي للتقييم الآلي عبر الإنترنت يستخدم تحليلات السجل لتحليل وتقييم تنفيذ تكنولوجيا Microsoft لديك. تغطي التقييمات حسب الطلب تقنيات محدودة. ويحتاج استخدام خدمة التقييم هذه خدمة Azure نشطة ذات حدود بيانات مناسبة لتمكين استخدام خدمة التقييم حسب الطلب. قد تقدم 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 في تحليل البيانات وتحديد أولويات توصيات المعالجة وفقًا لاتفاقية الخدمات الخاصة بك. يُرجى ملاحظة أنه قد لا تكون خدمة التقييمات في الموقع متوفرة في جميع المناطق الجغرافية.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>برنامج التقييم:</b> هذا التقييم يعمل على تقييم التصميم أو التنفيذ الفني أو عمليات التشغيل أو إدارة تغيير تقنيات Microsoft الخاصة بك في مقابل ممارسات Microsoft الموصى بها. في ختام التقييم، سوف يعمل المورد من Microsoft بشكل مباشر معك لإصلاح المشكلات وتوفير تقرير يحتوي على التقييم التقني لبيئتك، والذي قد يشمل على خطة إصلاح.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>تقييم بدون اتصال:</b> توفر هذه الخدمة تقييمًا تلقائيًا لتنفيذ تقنية Microsoft، باستخدام البيانات التي تم جمعها عن بُعد بواسطة مورد Microsoft الموجود في موقعك. البيانات التي تم جمعها يتم تحليلها من قبل Microsoft باستخدام أدوات موجودة في مكان العمل، ونقوم بتزويدك بتقرير حول نتائج بحثنا وتوصيات المعالجة.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>المراقبة الوقائية:</b> توفر هذه الخدمة أدوات مراقبة العمليات الفنية وتوصيات لضبط عمليات إدارة حوادث الخادم لديك. فهو يساعدك في إنشاء مصفوفات للحوادث وإجراء مراجعات للحوادث الكبرى وتصميم فريق هندسي مستدام.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>برامج العمليات الوقائية (POP):</b> توفر هذه الخدمة مراجعة مع موظفيك لعمليات التخطيط أو التصميم أو التنفيذ أو التشغيل الخاصة بك وفقًا للممارسات الموصى بها من Microsoft. يتم إجراء المراجعة إما في الموقع أو عن بعد بواسطة أحد موارد Microsoft.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>برنامج تقييم المخاطر والسلامة كخدمة (برنامج RAP كخدمة):</b></li> </ul>

الخطة	أنواع خدمات الصيانة
	<p>توفر هذه الخدمة تقييمًا تلقائيًا لتطبيق تقنية Microsoft لديك، مع جمع البيانات عن بُعد. تقوم Microsoft بتحليل البيانات المجمعة لإنشاء تقرير نتائج يحتوي على توصيات العلاج. تتوفر هذه الخدمة للتسليم في الموقع أو عن بُعد.</p> <p>✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية الخاصة بك.                      + - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.</p>

### خدمات التحسين

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

### الجدول 5 - أنواع خدمة التحسين

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

الخطة	أنواع خدمات التحسين
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>إدارة خدمات تقنية المعلومات:</b> تم تصميم خدمات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الحديثة لدينا لمساعدتك على تطوير بيئة تكنولوجيا المعلومات القديمة لديك باستخدام أساليب إدارة الخدمات الحديثة التي تتيح الابتكار والمرونة والجودة وتحسينات التكلفة التشغيلية. قد يتم تقديم هذه الخدمات من خلال جلسات أو ورش عمل استشارية عن بعد أو في الموقع للمساعدة في ضمان تحسين عمليات المراقبة أو إدارة الحوادث أو مكتب الخدمة لإدارة ديناميكيات الخدمات المستندة إلى السحابة عند نقل تطبيق أو خدمة إلى السحابة. قد تكون إدارة خدمات تقنية المعلومات إحدى مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية ويُمكن تحديدها في ملحق ويُشار إليها في أمر العمل الخاص بك.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>خدمات الأمان:</b> تشمل مجموعة حلول الأمان 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. يُمكن أن تكون هذه الخدمات أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية ويُمكن تحديدها في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك.</li> </ul>

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

#### خدمات التعليم

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

#### الجدول 6 - أنواع الخدمات التعليمية

الخطة	أنواع خدمات التعليم
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>التعليم حسب الطلب:</b> الوصول إلى مجموعة من المواد التدريبية والمعامل عبر الإنترنت من نظام أساسي رقمي مكتبي مستخلص من ورش العمل طوّرتة Microsoft.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>نشرات الويب:</b> الوصول إلى جلسات تعليمية مباشرة تستضيفها Microsoft، والمتوفرة حول مجموعة كبيرة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم، وتُقدم عن بُعد عبر الإنترنت.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>أحداث الهاكاثون:</b> تسهل هذه الخدمة تعلم طرق مبتكرة يمكن للعملاء من خلالها الاستفادة من تقنية Microsoft الخاصة بهم لمعالجة تحديات أعمالهم المحددة بشكل فعال. ويتم تحقيق ذلك من خلال الخدمات التفاعلية القائمة على الأنشطة التي تستخدم سيناريوهات واقعية أو سيناريوهات خاصة بالعميل. تشجع هذه الخدمات العملاء على المشاركة في تعاون سريع ومتكرر مع خبراء التكنولوجيا لإيجاد حلول إبداعية لاحتياجاتهم.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ملخصات التحديث الفني</b></li> </ul>



الخطة	أنواع خدمات التعليم
	ملخصات متكررة، عند استهلاك كل إصدار، تجعل العملاء على علم بأحدث الإضافات والتغييرات القادمة لتطبيقات السحابة الخاصة بهم، مما يمكنهم من استخدام إمكانات جديدة ليكونوا أكثر إنتاجية أو إزالة أدوات الحظر لتوسيع الاستخدام الحالي لجميع المستخدمين. يتم تسليمها عن بعد بواسطة أحد مهندسي Microsoft.
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>محاضرات تثقيفية:</b> هذه عادةً ما تكون جلسات تفاعلية مدتها يوم واحد تغطي موضوعات المنتج والدعم المقدمة في شكل محاضرة وعرض توضيحي. يتم تسليمها مباشرة بواسطة أحد موارد Microsoft إما شخصياً أو عبر الإنترنت.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ورش العمل:</b> تتوفر جلسات ورش العمل التدريبية الفنية ذات المستوى المتقدم حول مجموعة واسعة من موضوعات الدعم وتكنولوجيا Microsoft، والتي يتم تقديمها بواسطة أحد موارد Microsoft شخصياً أو عبر الإنترنت. يمكن شراء ورش العمل على أساس الحضور أو كعملية تقديم مُخصصة لمؤسستك، وذلك كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يرجى ملاحظة أنه قد يتم تسجيل ورش العمل بعد تقديم الإشعار المناسب والموافقة (وبالنسبة لمناطق معينة، مع الحصول على إذن كتابي صريح إضافي).</li> </ul>

✓ - متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية الخاصة بك.  
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

#### الخدمات الوقائية الإضافية

#### الجدول 7 - أنواع الخدمة الاستباقية الإضافية

الخطة	أنواع الخدمات الوقائية الإضافية
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>خدمات وقائية مخصصة (خدمات الصيانة والتحسين والتعليم):</b> توفر هذه الخدمة مهمة ضمن النطاق مع موارد Microsoft، الغرض منها تقديم الخدمات حسب توجيه العميل، بالحضور شخصياً أو عبر الإنترنت، ولم يأت ذكرها في هذا المستند. تتضمن هذه المشاركات أنواع خدمات الصيانة والتحسين والتعليم.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>مستشار تقنية الدعم:</b> تدعم خدمة تقييم التكنولوجيا المخصصة لدينا أهداف الأعمال التجارية للعملاء، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو الدعم. ويتم تسليمها بواسطة أحد موارد Microsoft وقد تتضمن خطة وإرشادات فنية مصممة خصيصاً لتناسب مع بيئة العميل وأهداف العمل.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الهندسة المخصصة (DE):</b> هذه حلول متسقة و موجهة نحو النتائج وتستند إلى الممارسات والمبادئ الموصى بها من Microsoft والتي تساعد في تسريع وقتك لتحقيق القيمة. سيعمل أحد الخبراء الرئيسيين بشكل وثيق مع فريقك لتقديم إرشادات فنية عميقة والاستفادة من خبراء Microsoft الآخرين عند الحاجة للمساعدة في نشر و/أو تحسين حلول Microsoft الخاصة بك. وتمتد هذه الخدمات من التقييم والتخطيط إلى تحسين المهارات والتصميم إلى التكوين والتنفيذ.</li> </ul>

الخطة	أنواع الخدمات الوقائية الإضافية
	<p><b>متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ مطلوب اتفاقية خدمات دعم موحدة صالحة لطلب خدمات DE. إذا انتهت صلاحية اتفاقيتك أو تم إنهاؤها، فستتوقف خدمة DE الخاصة بك أيضًا في نفس التاريخ.</li> <li>○ يمكن الوصول إلى خدمات DE خلال ساعات العمل القياسية (09:00 إلى 17:30 بالتوقيت الرسمي المحلي)، باستثناء أيام العطل وعطلات نهاية الأسبوع.</li> <li>○ تليي خدمات DE منتجات وتقنيات Microsoft المحددة التي اخترتها والمدرجة في أمر العمل الخاص بك.</li> <li>○ يتم توفير خدمات DE لموقع دعم واحد، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك.</li> <li>○ يتم تقديم خدمات DE في المقام الأول عن بعد ما لم يتم إبرام اتفاقية مكتوبة مسبقًا للزيارات الميدانية. في الحالات التي يتم فيها الاتفاق على الزيارات الميدانية وعدم دفعها مسبقًا، سيتم محاسبتك على تكاليف السفر المعقولة والنفقات ذات الصلة.</li> </ul>

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

#### الجدول 8 – أنواع الخدمات الاستباقية الأخرى

الخطة	خدمات وقائية أخرى
	<p><b>الأرصدة الوقائية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاعتمادات الاستباقية هي خدمات قابلة للاستبدال ممثلة في الاعتمادات في أمر العمل الخاص بك. يمكنك استبدال هذه الأرصدة بواحدة أو أكثر من الخدمات الإضافية المحددة، كما هو موضح في هذا المستند، وبالأسعار الحالية التي يقدمها ممثل Microsoft لديك. وبعد اختيار الخدمات الإضافية، سنخصم قيمة تلك الخدمة من رصيد الدائن الخاص بك، مقرباً إلى أقرب وحدة.</li> </ul>

#### الخدمات التفاعلية

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

#### الجدول 9 – أنواع الخدمة التفاعلية

الخطة	أنواع الخدمات التفاعلية
	<p><b>الدعم الاستشاري:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك الوصول إلى المساعدة أو التوجيه بشأن الإعداد أو التطبيق الأمثل لعناصر تقنية معينة من Microsoft. يقدم الدعم الاستشاري لدينا المشورة والتوجيه والرؤى حول أفضل الممارسات للاستفادة من مكونات تكنولوجيا Microsoft، مما يساعدك في الابتعاد عن أخطاء التكوين الشائعة وتحسين أداء المكونات والخدمات الخاصة بك. من المهم ملاحظة أن خدماتنا الاستشارية لا تشمل التصميم المعماري أو تطوير الحلول أو التخصيصات المخصصة. يتم تقديم هذه الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة أو الهاتف باستخدام مقالات توجيهية مبنية على المعرفة ويتم تقديمها بأقصى جهد معقول.</li> </ul>

الخطة	أنواع الخدمات التفاعلية
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم حل المشكلات:</li> </ul> <p>تم تصميم خدمات دعم حل المشكلات لمساعدتك في استكشاف مشكلات معينة أو رسائل الخطأ أو الوظائف التي لا تعمل على النحو المخصص لمنتجات Microsoft وإصلاحها.</p> <p>للوصول إلى هذه الخدمات، تحتاج إلى إنشاء طلب حادث. يمكنك بدء حادث إما عن طريق الهاتف أو عن طريق إرسال طلب عبر الويب. يرجى ملاحظة أن طلبات الدعم للخدمات والمنتجات التي لا تغطيها بوابة دعم الخدمة عبر الإنترنت المعمول بها تتم إدارتها من خلال بوابة خدمات Microsoft عبر الإنترنت وهي تخضع لمستويات الخطورة المحددة في الملحق أ.</p> <p>تحدد خطورة الحدث مستويات الاستجابة في Microsoft وكذلك أوقات الاستجابة الأولية المقدرّة إلى جانب مسؤولياتك. تتحمل أنت مسؤولية توضيح تأثير العمل على مؤسستك، بالتشاور معنا، وستعين Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب تغيير في مستوى الخطورة خلال فترة وقوع الحادث إذا كان تأثير الأعمال يتطلب ذلك.</p> <p>يقدم الدعم الاستشاري لدينا المشورة والتوجيه والرؤى حول أفضل الممارسات للاستفادة من مكونات تكنولوجيا Microsoft، مما يساعدك في الابتعاد عن أخطاء التكوين الشائعة وتحسين أداء المكونات والخدمات الخاصة بك. من المهم ملاحظة أن خدماتنا الاستشارية لا تشمل التصميم المعماري أو تطوير الحلول أو التخصيصات المخصصة. يتم تقديم هذه الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة أو الهاتف باستخدام مقالات توجيهية مبنية على المعرفة ويتم تقديمها بأقصى جهد معقول.</p> <p>بناءً على طلبك، قد نتعاون مع موردي التكنولوجيا الخارجيين للمساعدة في حل مشكلات التشغيل التفاعلي المعقدة للمنتج متعدد البائعين. ومع ذلك، تقع على عاتق الطرف الثالث مسؤولية دعم منتجك.</p> <p>ويُعرّف مُصطلح "أول استجابة هاتفية" بأنه جهة الاتصال الأولية غير الآلية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. وترد تعريفات الخطورة وأوقات الاستجابة المبدئية المقدرّة من Microsoft موضحة بالتفصيل في جداول الاستجابة للأحداث أدناه.</p> <p>*يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث الدعم التفاعلي في الملحق أ لمزيد من المعلومات</p>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة الدعم التفاعلي:</li> </ul> <p>توفر إدارة الدعم التفاعلي لدينا الإشراف على حوادث الدعم للتوصل إلى حل في الوقت المناسب وتقديم دعم عالي الجودة. سيتم استخدام خدمات إدارة النجاح لإدارة الدعم التفاعلي لجميع طلبات الدعم.</p> <p>يرجى الرجوع إلى جداول الاستجابة للحوادث أعلاه للحصول على مزيد من المعلومات حول مستويات خطورة الحادث. بالنسبة لحوادث الخطورة B و C، تتوفر الخدمة بناءً على طلب العميل أثناء ساعات العمل لمورد Microsoft الذي يمكنه أيضاً توفير تحديثات التصعيد عند الطلب. بالنسبة لحوادث الخطورة 1 والخطورة A، يتم بدء عملية تصعيد محسنة وتنفيذها تلقائياً. يتحمل مورد Microsoft المعين عندئذ مسؤولية ضمان التقدم الفني المستمر من خلال تزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.</p> <p>بالنسبة إلى التغطية الممتدة خارج ساعات العمل، يمكنك شراء ساعات إضافية لإدارة الدعم التفاعلي.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحليل الأسباب الأساسية:</li> </ul> <p>إذا طلبت ذلك صراحة قبل إغلاق الحادث، فسنجري تحليلاً منظماً للأسباب المحتملة لحادث واحد أو سلسلة من المشكلات ذات الصلة. بينما ستتحمل أنت مسؤولية التعاون مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجلات أو عمليات التتبع عبر الشبكة أو مخرجات تشخيصية أخرى. يرجى ملاحظة أن تحليل السبب الجذري متاح فقط لبعض تقنيات Microsoft وقد يفرض رسوماً إضافية.</p>

الخطة	أنواع الخدمات التفاعلية
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي:</b> يمكنك شراء ساعات إضافية لتلقي إدارة الدعم التفاعلي. ستعمل هذه الموارد عن بُعد وتقدم الخدمة خلال ساعات العمل في المنطقة الزمنية المتفق عليها كتابياً. وتُقدّم هذه الخدمة باللغة الإنجليزية، ويمكن تقديمها بلغتك المنطوقة، حيثما أمكن. يرجى ملاحظة أن هذه الخدمة تخضع لتوفر موارد Microsoft.</li> </ul>

✓ - متضمّنة كجزء من الحزمة الأساسية.  
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

### خدمات إدارة النجاح

#### الجدول 10 - خدمات إدارة النجاح

الخطة	خدمات إدارة النجاح
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>خدمات إدارة النجاح:</b> يتم تضمين هذه الخدمات في اتفاقيتك، ما لم يُذكر خلاف ذلك هنا أو في أمر العمل الخاص بك. يتم توفير خدمات إدارة النجاح رقمياً أو بواسطة مديري حسابات نجاح العملاء. قد تعمل هذه الموارد إما عن بعد أو في الموقع في موقعك.</li> </ul> <p>* يرجى الرجوع إلى الملحق ب للعثور على مزيد من المعلومات حول خدمات إدارة النجاح والنتائج.</p>

✓ - متضمّنة كجزء من الحزمة الأساسية.  
+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.

### 2.4 الحلول المُحسنة

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

#### الجدول 11 - أنواع الحلول المُحسنة

الخطة	الخدمة
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الهندسة المخصصة المُحسنة (EDE):</b> توفر خدمتنا المخصصة مشاركة فنية عميقة ومستمرة للعملاء الذين لديهم سيناريوهات معقدة. تم تصميم هذا العرض ليتناسب مع احتياجاتك ونتائجك من خلال توفير مهندس معين سيبنّي معرفة عميقة ببيئتك أو الحل الخاص بك ويدعم أهداف عملك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو الدعم. يمكنك شراء خدمات EDE كعروض محددة مسبقاً أو كمجموعة من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات استباقية محددة النطاق.</li> </ul> <p>وعند شرائها في صورة عددٍ من الساعات، يتم خصم ساعات خدمة EDE من إجمالي الساعات المشتراة، على النحو الذي استُخدمت أو قُدّمت به. إنّ عروض خدمة EDE المحددة مسبقاً مصمّمة خصيصاً لبيئتك، وتساعدك في تحقيق النتائج المنشودة. وتشمل هذه العروض الخدمات الوقائية المحددة مسبقاً المطلوبة والتي تكون مضمّنة.</p> <p>تركز خدمات EDE على المجالات التالية:</p>

الخطة	الخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ المساعدة على تحصيل المعرفة العميقة بمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، وتكوين بيئة تقنية المعلومات لديك لتحسين الأداء.</li> <li>○ توثيق توصيات استخدام التسليمات المرتبطة بخدمات الدعم (على سبيل المثال، مراجعات قابلية الدعم واختبارات السلامة وورش العمل وبرامج تقييم المخاطر) ومشاركتها معك</li> <li>○ المساعدة في الحفاظ على اتساق أنشطة النشر والتشغيل مع عمليات التنفيذ الحالية والمخططة لتقنيات Microsoft.</li> <li>○ تعزيز المهارات الفنية والتشغيلية لموظفي تقنية المعلومات لديك.</li> <li>○ وضع الاستراتيجيات وتنفيذها للمساعدة على الحلول دون وقوع مشكلات في المستقبل وزيادة توفر النظام لتعزيز التقنيات المشمولة التي تقدمها Microsoft.</li> <li>○ المساعدة في تحديد السبب الأساسي للأحداث المتكررة وتقديم توصيات للحيلولة دون حدوث المزيد من التعطل في تقنيات Microsoft المخصصة</li> </ul> <p>يتم تخصيص الموارد وتحديد أولوياتها وتعيينها بناءً على اتفاق الأطراف أثناء الاجتماع الأولي وتوثيقها كجزء من تخطيط تقديم الخدمة، بغض النظر عن كيفية شراء EDE. يجب على العملاء متعددي البلدان تعيين EDE إلى موقع عند التعاقد قبل التخطيط لتقديم الخدمة.</p> <p>يرجى ملاحظة المتطلبات والقيود التالية الخاصة بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ يجب أن يكون لديك اتفاقية خدمات دعم موحدة حالية لدعم خدمات EDE الخاصة بك. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة DE في التاريخ نفسه.</li> <li>○ تتوفر خدمات EDE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع).</li> <li>○ تدعم خدمات EDE منتجات Microsoft المحددة والتقنيات التي تختارها أنت، والمدرجة في أمر العمل الخاص بك.</li> <li>○ تُقدّم خدمات EDE لموقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.</li> <li>○ يتم تقديم خدمات EDE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحرق لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.</li> </ul> <p>● <b>الهندسة المُخصّصة المُحسّنة التفاعلية (REDE):</b></p> <p>الهندسة المعينة المحسّنة التفاعلية (REDE) هي مشاركة فنية عميقة ومستمرة تركز على الحل السريع لحوادث الدعم التفاعلي المتوافقة مع منتجات Microsoft المحددة والخدمات عبر الإنترنت التي حددها أنت والمذكورة في أمر العمل الخاص بك. وسيتولى مهندس مخصص توفير خدمات REDE والذي بدوره سيكتسب معرفة عميقة حول استخدامك لمنتجات Microsoft وخدمات الإنترنت داخل بيئتك. ويتم خصم ساعات خدمة REDE من إجمالي الساعات المشتراة، على النحو الذي استُخدمت أو قُدِّمت به.</p> <p>تتضمن مجالات التخصص في خدمات REDE ما يلي:</p>

الخطة	الخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ عقد اجتماع أولي لمناقشة الأولويات والتوصيات. وسيتم توثيق نتائج هذا الاجتماع في خطة تقديم الخدمة الخاصة بك.</li> <li>○ المشاركة في حل أحداث الدعم ذات مستوى الخطورة 1 ومستوى الخطورة أ.</li> <li>○ المشاركة في حل حوادث الدعم الخطيرة الأخرى بناءً على طلبك.</li> <li>○ العمل بالتعاون مع إدارة النجاح وتقديم الخدمة وموارد إدارة الدعم التفاعلي، بالإضافة إلى أي موارد أخرى من Microsoft تشارك في أنشطة حوادث الدعم الخاصة بك، لتسهيل حل حوادث الدعم التفاعلي بكفاءة وفعالية والتخطيط لمنع الحوادث المستقبلية.</li> </ul> <p><b>• الخدمات التفاعلية</b></p> <p>يقوم مهندسوننا بتطوير والحفاظ على معرفة عميقة باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت في بيئتك. إنهم يدمجون تلك المعرفة في أنشطتهم المتعلقة بدعم حل الحوادث.</p> <p>يقوم مهندسوننا بتزويد مهندسي الدعم الفني في Microsoft بمعلومات حول استخدام منتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك. كما أنها توفر خبرة متقدمة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتصحيح الأخطاء لتسهيل حل حوادث الدعم السريع. عند توفرها لمنتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت المعينة التي تقدمها، يقوم مهندسوننا بإجراء تحليل للسبب الأساسي المرتبط بأحداث التأثير الحرج على الأعمال وتقديم توصيات حول كيفية تخفيف المشكلات المماثلة في المستقبل. إضافةً إلى ذلك، يمكن لمهندس خدمة REDE جلب موارد فنية إضافية حسب الحاجة.</p> <p><b>• الخدمات الوقائية</b></p> <p>يقوم مهندسوننا بتوثيق توصيات استخدام خدمات الدعم الوقائية (مثل مراجعات قابلية الدعم واختبارات السلامة وورش العمل وبرامج تقييم المخاطر) ومشاركتها معك لتحديد فرص تحسين وقت التشغيل والحد من تعطل وظائف الأعمال المهمة. يمكن أن يتولى مهندس خدمة REDE تنفيذ خدمات وقائية مُتفق عليها، بناءً على طلبك.</p> <p><b>• متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة</b></p> <p>لتلقي خدمات REDE، يجب عليك تنفيذ اتفاقية الدعم الموحد والحفاظ عليها. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة REDE في التاريخ نفسه. يتم تعيين مهندس لخدمة REDE بالإضافة إلى مورد الحل الفني من Microsoft المسؤول عن حل حدث الدعم.</p> <p>تتوفر خدمات REDE خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع). ويتم تسليمها إلى موقع (مواقع) الدعم المعينة حيث يتم شراء هذه الخدمات كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يتم تقديم خدمات REDE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحرق لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.</p> <p>يرجى ملاحظة أن خدمات REDE لا تقوم بتعديل أوقات الاستجابة لحوادث الدعم التفاعلية التي تنطبق من خلال عروض دعم Microsoft الأخرى التي يحق لك الحصول عليها.</p>

الخطة	الخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>مسؤولياتك</b></li> </ul> <p>لتحسين فوائد خدمات REDE الخاصة بك، يجب عليك الوفاء بالمسؤوليات التالية. قد يؤدي عدم الالتزام بهذه المسؤوليات إلى تأخير الخدمة أو قد يعيق قدرتنا على أداء الخدمات.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ تزويد مهندس خدمة REDE بالتوجيه والتدريب والوثائق وغيرها من أشكال الاتصال حسب الحاجة للتسهيل عليه تحصيل المعرفة العميقة باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا عبر الإنترنت داخل بيئتك.</li> <li>○ البدء في إنشاء طلبات أحداث الدعم، ومشاركتها معنا بنشاط في تشخيص أحداث الدعم وحلها.</li> <li>○ العمل كمسؤول عن بيئتك.</li> <li>○ توفير معلومات استكشاف الأخطاء وإصلاحها عند الطلب (على سبيل المثال، ملفات سجل التصحيح والتتبع).</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>استجابة محسنة موحدة:</b></li> </ul> <p>توفر الاستجابة الموحدة المحسنة (UER) دعمًا تفاعليًا سريعًا لمنتجات Microsoft والخدمات السحابية الخاصة بالعمل مع توجيه أسرع لجميع حوادث المواقف الحرجة (الحالات الحرجة). ستقوم Microsoft بتعيين الموارد من فريق إدارة الحوادث المحسنة المخصص للعمل لتحسين إدارة الحوادث التفاعلية. ويمكن للعملاء شراء خدمة "الاستجابة المحسنة الموحدة" بالإضافة إلى اتفاقية خدمات الدعم الأساسية الشاملة للمؤسسات أو إضافتها في أي وقت خلال مدة اتفاقية الدعم الأساسية النشطة الشاملة للمؤسسات.</p> <p>لتلقي دعم UER لمنتجات Microsoft والخدمات السحابية الخاصة بالعمل، يجب على العميل إرسال حادث عبر الهاتف أو عبر الويب. إذا فتح العميل حادثًا عند درجة الخطورة 1 أو درجة الخطورة A، فسيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بالعمل تلقائيًا مع وقت الاستجابة المحسن، وسيتم تعيين فريق إدارة الحوادث المحسن تلقائيًا لإدارة الحوادث</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>الإدارة المحسنة للأحداث:</b></li> </ul> <p>تتوفر خدمة الإدارة المحسنة للأحداث على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع وعلى مدار العام لجميع طلبات دعم حل المشكلات ذات مستوى الخطورة 1 أو مستوى الخطورة A. ويتم تعيين مجموعة معينة من الموارد للعملاء لديهم المعرفة اللازمة بأهداف وبيئة عمل العملاء. ويتم تعيين هذه الموارد بالإضافة إلى الموارد الفنية المعنية بالحل والتي تتحمل مسؤولية الإشراف على جميع أحداث دعم المواقف الحرجة لإيجاد حلول في الوقت المناسب وتقديم الدعم بجودة عالية. ويمكن الوصول إلى موارد الفريق المعنية بالإدارة المحسنة للأحداث المخصصة للعمل مباشرة عبر البريد الإلكتروني على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، وسيتم ضمان استمرار التقدم الفني من خلال تزويد العميل بتحديثات متكررة عن الحالة والتصعيد وخطة عمل.</p> <p>بالنسبة لأي حادث من الدرجة 1، سيقدم أحد أعضاء فريق إدارة الحوادث المحسنة مراجعة للتعامل مع الحادث مع العميل ومدير حساب نجاح العميل والأعضاء الآخرين في فريق حساب العميل بهدف تعزيز أعمال العميل ومنع مشاكل انقطاع التيار الكهربائي في المستقبل. خلال الاجتماع، سيقدم عضو فريق إدارة الحوادث المحسنة نظرة عامة على الاستجابة للحوادث، بما في ذلك</p>

الخطة	الخدمة
	<p>النجاحات ومجالات التحسين. سيعملون مع مدير حساب نجاح العملاء (CSAM) الخاص بالعميل بشأن توصيات العلاج لتقليل الحالات المستقبلية بشكل استباقي وتعزيز استقرار الحل ومرونته.</p> <p>يتوفر تحليل السبب الجذري (RCA) لبعض تقنيات Microsoft ولكنه قد يفرض رسومًا إضافية. لم يتم تضمين RCA في الاستجابة المحسنة الموحدة ولكن يمكن طلبها من CSAM الخاص بالعميل أو أعضاء فريق إدارة الحوادث المحسنة أثناء الحادث. سيقوم أحد أعضاء فريق إدارة الحوادث المحسنة بإبلاغ العميل أثناء الحادث إذا كان تحليل السبب الجذري متاحًا لتقنية Microsoft المتأثرة وما إذا كان سيتم فرض رسوم إضافية عن طريق إجراء تحليل السبب الجذري. سيعملون مع CSAM الخاص بالعميل لبدء RCA إذا كان متاحًا وطلبه العميل صراحةً قبل إغلاق الحادث. سيكون العميل مسؤولاً عن العمل مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجل أو آثار الشبكة أو أي مخرجات تشخيصية أخرى مطلوبة لإكمال RCA.</p> <p>للتأكد من أن فريق إدارة الحوادث المحسنة لدى العميل لديه المعرفة الأساسية بأهداف العميل وبيئته، يجب على العميل تقديم الوثائق إذا طلب ذلك والمشاركة في أنشطة الإعداد خلال أول 60 يومًا من مدة العقد.</p> <p>يرجى ملاحظة أن هذه الموارد ستعمل عن بعد. ويتم تقديم خدمة الإدارة المحسنة للأحداث باللغات الإنجليزية والصينية واليابانية. لا يمكن في هذا العرض تقديم خدمة محسنة لإدارة الحوادث من خلال موارد التسليم المقيدة بالمنطقة أو التي تتطلب الجنسية أو التي تم مسحها.</p> <p>تساعد خدمات UER التفاعلية في حل المشكلات في بيئة Microsoft الخاصة بالعملاء ويتم استهلاكها عادةً عند الطلب. يتم تضمين الخدمات التفاعلية المقدمة حسب الحاجة لمنتجات Microsoft المدعومة حاليًا والخدمات عبر الإنترنت، ما لم تتم الإشارة إلى خلاف ذلك في أمر العمل الخاص بالعميل. ويتم تقديم جميع خدمات الدعم التفاعلي عن بُعد.</p> <p>بالإضافة إلى الخدمات التفاعلية حسب الحاجة، يتم تضمين كمية محددة من الساعات لإدارة الدعم التفاعلي وإدارة تقديم الخدمات لفريق إدارة الحوادث المحسنة وCSAM لاستخدامها في أنشطة الإعداد والاجتماعات ربع السنوية مع عضو فريق إدارة الحوادث المحسنة و Sev 1 مراجعات ما بعد الحادث. تتوفر اجتماعات إضافية أو أكثر تكرارًا حسب الطلب وباتفاقية مسبقة من Microsoft حيث تتوفر الموارد إذا اخترت شراء ساعات إضافية تتجاوز تلك المضمنة لتوفير إدارة دعم تفاعلي إضافية وإدارة تقديم الخدمة من قبل فريق إدارة الحوادث المحسنة للعميل ومدير حساب نجاح العميل</p> <p>لا يلزم شراء خدمة الاستجابة المحسنة الموحدة إلا لموقع البلد المضيف إذا كان العميل أبرم اتفاقية موحدة تسري على العديد من البلدان. كحل محسن تفاعلي، قد يتم توفير جميع خدمات UER عن بعد إلى مواقع أخرى غير المضيف. سيتم تخصيص ساعات النجاح وإدارة تقديم الخدمة المضمنة بواسطة المضيف وإدارتها بواسطة مدير حساب نجاح العميل المضيف.</p> <p>* يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث الاستجابة المحسنة الموحدة في الملحق أ للحصول على معلومات.</p>
+	• الاستجابة السريعة:



الخطة	الخدمة
	<p>توفر الاستجابة السريعة دعمًا تفاعليًا سريعًا لمكونات Microsoft Azure الخاصة بالعمل عن طريق توجيه حوادث الدعم إلى الخبراء الفنيين وتوفير المشاركة في فرق عمليات الخدمة السحابية، كما هو مطلوب. لتلقي خدمات الاستجابة السريعة لمكونات Microsoft Azure الخاصة بالعمل، يجب على العميل إرسال حادث من خلال بوابة الخدمة السحابية المعمول بها. سيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بالعمل مباشرة إلى مهندسي دعم الاستجابة السريعة ذوي الخبرة في الخدمة السحابية. وعلى الرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من اختصاصي دعم المنتجات القياسية لحلها، فإن فريق الاستجابة السريعة يحتفظ بالمسؤولية الأساسية عن الأحداث على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع وعلى مدار العام. يرجى الرجوع إلى الجدول أدناه لمعرفة أوقات الاستجابة لدعم حل المشكلات لمكونات Azure الخاصة بالعمل. تحل هذه الأوقات محل أي أوقات استجابة متوقعة لدعم الحزمة الأساسية. لا تغطي الاستجابة السريعة Azure Media Services أو Azure Stack أو Azure StorSimple أو GitHub AE أو Universal Print أو Test base أو M365 أو Microsoft Mesh.</p> <p>يخضع شراء حل الاستجابة السريعة لتوفر الموارد. يرجى استشارة مدير حساب نجاح العميل الخاص بالعمل للحصول على تفاصيل التوفر.</p> <p>*يرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث الاستجابة المحسنة الموحدة في الملحق للحصول على معلومات.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة أحداث Microsoft Azure (يُشار إليها اختصارًا باسم "AEM")</li> </ul> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) يوفر دعمًا محسنًا للعملاء أثناء أحداث العمل الهامة المخطط لها. يقدم فريق AEM دعمًا استباقيًا وتفاعليًا لضمان سير الحدث الخاص بك بسلاسة.</p> <p>كجزء من أنشطة ما قبل الحدث، سنقوم AEM بتقييم الحل الخاص بك والتعرف عليه، وتحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار، وإجراء مراجعات للقدرة والمرونة على منصة Azure. وستعمل AEM على تقييم حل العميل خلال فترة تقييم ما قبل الحدث وإبلاغ العميل بالمخاطر المحددة كتابيًا. خلال فترة تغطية الحدث، سيكون فريق AEM متاحًا على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لتقديم الدعم.</p> <p>نحن نعتبر حدث الأعمال المهم داخل النطاق بمثابة نقطة زمنية، أو نشاط يتوقعه العميل وبشكل خطير أو تأثيرًا كبيرًا على العميل. تتطلب مثل هذه الأحداث مستويات أعلى من توفر الخدمة والأداء. تتضمن أمثلة هذه الأحداث الحمل العالي الذي يمكن التنبؤ به على حل موجود، ونشر ميزة جديدة إلى حل Azure موجود، ونشر حل جديد إلى Azure، والترحيل من موفر محلي أو موفر سحابي آخر إلى Azure.</p> <p>يدعم AEM أحداث الأعمال الهامة للعملاء التي تستخدم خدمات Microsoft Azure الأساسية. يتم تعريف حل Azure على أنه مجموعة من اشتراكات Azure ذات أنماط تكوين متسقة وتبعيات مباشرة بين الخدمات، وكلها تحقق هدفًا تجاريًا واحدًا. يغطي كل حدث حل Azure لعميل واحد. سيتم تحديد نطاق حلول Azure قبل الحدث. إذا كان حدث الأعمال المهم للعميل يتضمن أكثر من حل Azure واحد، فقد يلزم شراء أحداث إضافية. تحتفظ AEM بتقديرها لتقييم مدى تعقيد وكمية أعباء العمل التي تشكل بيئة العميل، مما يضمن اتباع نهج مخصص للدعم والتقييم.</p> <p>قد تتلقى أحداث الأعمال الهامة ما يصل إلى خمسة (5) أيام تقويمية من تغطية الأحداث المتتالية. إذا كان الطلب المتوقع أطول من خمسة (5) أيام تقويمية متتالية، فقد يختار</p>

الخطة	الخدمة
	<p>العملاء شراء أكبر عدد ممكن من أحداث الأعمال الهامة حسب الحاجة لتشغيلها على التوالي وتغطية المدة الكاملة للحدث.</p> <p>تخضع إدارة أحداث Azure (AEM) لتوفر الموارد. ولن يتم تقديم الدعم باستثناء أحداث الأعمال الحرجة التي تم جدولتها مسبقًا وتأكيداتها كتابيًا 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 بإشعار أقل. جدير بالذكر أن AEM عرضة للإلغاء إذا لم يستطع العميل توفير الموارد أو الاستجابات المناسبة على مدار تقديم خدمة AEM. ونُرجى استشارة مدير حساب نجاح عميلك لمعرفة تفاصيل التوفر.</p> <p>تتوفر خدمة AEM فقط للعملاء الذين لديهم خلول على سحابة Azure العامة. ولا تكون متاحة للعملاء الذين لديهم بيانات سحابية حكومية أو ذات سيادية لـ Azure. لا يمكن لدعم AEM تلبية أي متطلبات وصول مقيدة متخصصة لتزويد مواطني دولة دعم تحالف المواطنين أو المقيمين فيها فقط. تقديم خدمة AEM غير متاح إلا باللغة الإنجليزية فقط ولا يتم توفير أي خدمات دعم للغة المحلية.</p> <p><b>*يُرجى الرجوع إلى مخطط أنواع خطورة حوادث Azure Event Management في الملحق أ للحصول على معلومات</b></p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>حل 0365 Engineering Direct:</b></li> </ul> <p>يوفر دعم محسّن لأعمال العمل الأساسية لمستأجر أو مستأجري إنتاج Microsoft Office 365. تتضمن هذه الخدمة الوصول ذو الأولوية إلى فريق Office 365 الهندسي.</p> <p>الخدمة متاحة للمستأجر أو المستأجرين المدرجين مقابل رسوم إضافية، ويتم تحديدها في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بالعميل.</p>
1+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>دعم المطور:</b></li> </ul> <p>يوفر دعم المطورين دعمًا استباقيًا أعمق استنادًا إلى المعرفة السحابية والمنتج عبر دورة حياة تطوير التطبيقات لمطوري العملاء الذين يقومون بإنشاء التطبيقات ونشرها ودعمها على نظام Microsoft الأساسي.</p> <p>توفر الخدمة دعمًا شاملاً، مما يساعد العملاء على تسريع ابتكاراتهم الرقمية واعتماد السحابة واستعداد المطورين. التوجيهات المقدمة تساعد في تسريع سرعة المطورين وتبسيط ممارسات DevSecOps باستخدام أحدث الأدوات والتقنيات، وتحديث التطبيقات لتحسين الكفاءة وتعزيز إمكانات الأعمال، ودعم فرق المطورين طوال رحلة اعتماد السحابة من خلال خطة نجاح شاملة.</p> <p>يتوفر دعم المطور مقابل رسوم إضافية.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الوصول المباشر للمهندسين من GitHub:</b></li> </ul> <p>يوفر للعملاء الوصول حسب الأولوية لفريق دعم GitHub المعين ومهندس موثوقة عملاء (CRE) GitHub. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الخدمة مراجعات ربع سنوية والتي تقدم إرشادات استباقية بناءً على الفحوصات الصحية وتحليل التذاكر.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>دعم المهام الحرجة:</b></li> </ul>

الخطة	الخدمة
	<p>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. تقدم الخدمة برنامجًا مخصصًا لخدمات الدعم، وهو متاح مقابل رسوم إضافية، ويتم تحديده في المستند المشار إليه في أمر العمل الخاص بك.</p> <p>لدعم خدمات SfMC، يجب أن يكون لديك اتفاقية خدمات دعم موحدة حالية. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة SfMC في التاريخ نفسه.</p>
+	<p><b>• الوصول المباشر للمهندسين من (Azure (AED):</b></p> <p><b>نظرة عامة ونطاق التغطية</b></p> <p>يوفر الوصول المباشر للمهندسين من (Azure (AED دعمًا محسنًا لبيئة إنتاج Microsoft Azure للعميل والتي تتضمن الوصول حسب الأولوية مباشرة إلى الفريق الهندسي المعني بخدمات Azure.</p> <p>يتمثل الهدف من AED في تسريع وقت حصول العميل على القيمة المتمثلة في خدمات Azure المسجلة من خلال مجموعة المهارات الفنية القوية والمعرفة العميقة بالعميل 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.</p> <p>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. وتستنثى هذه المنتجات والاشتراكات تلك التي اشتراها أي طرف ليس تابعًا للعميل اعتبارًا من تاريخ بدء الدعم، والمعروف فيما يلي باسم "الاشتراكات المسجلة".</p> <p>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 (يُشار إليها مجتمعة باسم "الإفناق المُقَيَّم على المنتجات") لحساب رسوم الخدمات الشاملة الهندسية من Microsoft الخاصة بالعميل عن مدة الدعم كما هو موضح في أمر عمل العميل.</p> <p>إذا كان إنفاق المنتج المقيَّم للعميل في وقت تنفيذ العقد يساوي أو يتجاوز 60,000,000 دولار (ستين مليون دولار) أو إذا اختار العميل دفع سعر الحد الأدنى الممتد كما هو مفصل في أمر العمل، فيحق للعميل خلال فترة العقد الكاملة الحصول على جميع الميزات المدرجة في القسمين "الميزات المقدمة لجميع عملاء AED" و"الميزات الموسعة"، المحددة فيما يلي باسم "عملاء الميزات الموسعة". يحق لجميع العملاء الآخرين فقط الحصول على الميزات المدرجة في قسم "الميزات المقدمة لجميع عملاء AED".</p> <p><b>الإعداد والمنتجات في النطاق</b></p> <p>ستعمل AED مع العميل خلال الستين (60) يومًا الأولى من أمر العمل على بدء اشتراكات العميل المسجلة. تقتصر الأنشطة خلال الستين يومًا الأولى على بدء التعامل مع العميل واكتشافه لبناء المعرفة باحتياجاته التجارية والفنية. لكي يتمكن فريق AED من بناء تلك</p>

الخطة	الخدمة
	<p>المعرفة بأهداف العميل وأعماله ومشاريعه وبيئته، إذا طلب منه ذلك، يجب على العميل تقديم الوثائق والمشاركة في أنشطة التأهيل خلال السنتين (60) يوماً الأولى من مدة العقد.</p> <p>تشمل التقنيات خارج نطاق خدمة الدعم المُحسنة هذه، على سبيل المثال لا الحصر، سحابات الحكومة الأمريكية أو Azure StorSimple أو Azure AE أو GitHub أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفوترة والاشتراك أو A40 أو خدمات وسائط Azure أو مكس Azure أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو Microsoft Mesh أو الطباعة العالمية.</p> <p><b>السيناريوهات التفاعلية</b></p> <p>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.</p> <p>تتبع AED تعريفات خطورة الحادث، وأوقات الاستجابة الأولية المقدرة، ومتطلبات التقديم المفصلة في أمر عمل العميل. الاستجابة الأولية لحوادث Azure ستكون من قبل مهندسي دعم الاستجابة السريعة من Azure كما هو موضح في وصف الخدمة المشار إليه في أمر عمل العميل.</p> <p>سيقوم مهندسو الدعم بتقييم وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى موارد فنية إضافية لحل حادث يؤثر على الاشتراكات المُسجّلة للعميل فقط، وإذا لزم الأمر، التصعيد إلى AED وإشراك فرق هندسة خدمة إضافية مناسبة داخل مجموعة المنتجات، حسب الحاجة، للمساعدة الفورية في الحادث.</p> <p><b>الميزات المتوفرة لجميع عملاء AED:</b></p> <p><b>واجهة هندسية مباشرة:</b> يتمثل الهدف من هذه الخدمات في دعم وتسهيل احتياجات العملاء المُلحة من خلال الهندسة لتحديد أولويات الإصلاحات وتسريع الاعتماد.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>داعم لهندسة Azure</b> ستتعاون AED مع فريق العمليات السحابية للعميل لتحقيق نتائج إيجابية على المشروعات في إطار الاشتراكات المُسجّلة، تأسيساً على فهم الآثار المترتبة على إلغاء Azure لحظر العملاء وتعزيز سرعة الوقت لإجراء التخفيف.</li> <li>○ <b>إدارة الأزمات القائمة على الحلول الهندسية.</b> 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.</li> <li>○ <b>تنسيق إدارة المشكلات.</b> سيعمل فريق AED مع العميل وفرق خدمة Azure لمنع تكرار حوادث العملاء الحرجة من خلال عناصر الإصلاح المُستهدفة التي تحسّن 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</li> </ul>

الخطة	الخدمة
	<p>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 لاحقاً.</p> <p><b>تسارع نتائج الأعمال:</b> تعزز هذه الأنشطة من تحقيق أهداف أعمال العملاء عبر منظومة Azure للمساعدة في تسريع تحقيق قيمة العميل بهدف تحسين العائد على الاستثمار (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>تقديم خطط استباقية لتحسين الخدمة.</u> سيعمل فريق AED مع العميل للتغلب على تحديات العملاء الحالية من خلال تحليل الاتجاهات الناشئة بالشراكة مع فرق خدمة Azure. يمكن أن يركز هذا التحليل على مجموعة متنوعة من المجالات بما في ذلك مرونة تقديم حلول العملاء أو الأمن أو الأداء أو تحسين التكلفة وقد ينتج عنها توصيات يتعين على العميل تنفيذها. قد يشمل أيضاً 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.</li> <li>○ <u>دعم مشروعات العميل الهامة.</u> 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.</li> <li>○ <u>تعزيز الرؤية القابلة للتنفيذ وتعميق معرفة العملاء وخبرتهم عبر فرق التنفيذ في Azure.</u> سيقوم فريق AED، عبر جميع الاشتراكات المسجلة، بتنفيذ 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.</li> <li>○ <u>المُدخلات الاستشارية للعملاء.</u> توفر Microsoft فرصًا من خلال العديد من قنوات الاتصال التي يمكن لمؤسسة العميل استخدامها لإرسال المُدخلات المتعلقة بتطور المميزات والخدمات الخاصة بـ Azure. يتم تقديم المُدخلات المُستلمة مباشرة إلى قيادة هندسة الخدمات داخل Microsoft. ينسق فريق تجربة عملاء 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.</li> </ul> <p><b>الميزات الممتدة:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>مراقبة المنصة:</u> يستفيد فريق AED من معرفة موضع Azure لدى العميل والقياس الداخلي عن بُعد لأكثر من 20 خدمة لـ Azure للتهيئة</li> </ul>

الخطة	الخدمة
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ معالجة انقطاع خدمة المنصة: خلال الانقطاع المعلن عن Azure، والذي يُعرف بأنه انقطاع يؤثر على العديد من العملاء ويُعلن عن انقطاع في بوابة Azure، سيقدم فريق AED اتصالات مُخصّصة 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.</li> <li>○ دعم تعرف على (Know-Me) العالمي لإدارة الأزمات الهندسية: يتم توفير تغطية عالمية موسعة متوافقة مع العملاء لميزة "إدارة الأزمات الهندسية" المحددة في القسم أعلاه لتمكين تجربة أكثر تخصيصًا واتساقًا بعد ساعات العمل الرئيسية. يمكن توسيع الاستفادة من هذه التجربة المعززة لتشمل ميزات أخرى حسب الاقتضاء. تُعرّف باسم Know-me (تعرّف على) وهي تتعلق بمعرفة سياق عمل العميل وبيئته بهدف تعزيز تخفيف الحوادث بشكل أسرع وتحسين تجربة دعم Azure الشاملة للعميل.</li> </ul> <p><b>المتطلبات والافتراضات</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ يعتمد أداء Microsoft لخدمات AED على تعاون العميل ومشاركته الفعالة وإتمام المسؤوليات المُسندة إليه في الوقت المناسب.</li> <li>○ سيحتفظ العميل بسرّية خطة خدمة الدعم المؤسسي لـ Microsoft واتفاقية الاستجابة السريعة من Azure طوال مدة هذا الملحق.</li> </ul>

الخطة	الخدمة
	<p><b>مميزات الخدمة والتسليم</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ تتوفر جميع الميزات باللغة الإنجليزية فقط.</li> <li>○ سيكون التسليم عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، Microsoft ستحرر فاتورة للعميل بنفقات السفر والإقامة المعقولة.</li> </ul> <p><b>قيود الخدمة والاستثناءات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ لا تمتد تغطية AED إلى أي تقنيات داخلية أو أجهزة خاصة بالمستخدمين أو برامج عميل Microsoft أو تقنيات الهوية والمصادقة.</li> </ul> <p><b>امتثال الخدمة ونطاقها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ يخضع حق العميل في الحصول على خدمة AED، كما هو موضح في هذا المستند، للامتثال للأحكام والشروط الواردة في أمر العمل وهذا المستند.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ لن نقدم الدعم لأي برمجيات غير تابعة لشركة Microsoft، أو أي تعليمات برمجية تم تخصيصها من قبل Microsoft أو العميل أو مورّد تابع لجهة خارجية.</li> </ul> <p><b>*الجدول في الملحق ب يوضح المميزات والرسوم لأنواع العملاء المختلفة.</b></p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني من Microsoft (MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ الاستجابة لحوادث الأمان عبر الإنترنت من Microsoft: يوفر تحقيقاً عالمياً وإرشادات للمساعدة في تقييم نطاق الهجوم السيبراني وبناء المرونة والحماية من الهجمات السيبرانية المحتملة. تساعد هذه الخدمات في الحد من مخاطر الهجمات عبر الإنترنت المُستهدفة وتخفيف الضرر الناجم عن الأزمة الأمنية بشكل أفضل. يجب شراء MSCIR كوظيفة إضافية منفصلة لاتفاقية الدعم الموحد الحالية حيث لم يتم تضمينها كجزء من حزمة الخدمات المؤسسية الموحدة الأساسية. في وقت وقوع الحادث، ستتعاون Microsoft مع العميل لتحديد النطاق المحدد لمعالجة الهجوم السيبراني وإدارته. في ظل ظروف عاجلة معينة، يجوز للعميل أن يطلب من Microsoft ويأذن لها بالبدء في تسليم خدمات MSCIR قبل شراء أو تحديد نطاق خدمة MSCIR ("عقد MSCIR"). بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك، إذا سمح العميل لشركة Microsoft ببدء العمل قبل إبرام عقد MSCIR، فإن العميل يوافق على (أ) اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية بشكل معقول لتنفيذ عقد MSCIR في أسرع وقت ممكن عملياً، (ب) يظل مسؤولاً بشكل كامل ويوافق على دفع مقابل الخدمات المقدمة قبل تنفيذ عقد MSCIR كما تم إصدار فاتورة به بواسطة Microsoft، و(ج) لن تتحمل Microsoft المسؤولية عن أي أفعال أو إغفالات تتعلق بالعمل المصرح به الذي يحدث قبل التوقيع والعمل يتحمل جميع المخاطر ذات الصلة. تتوفر معلومات إضافية تتعلق بمشاركات الاستجابة</li> </ul> </li> </ul>

الخدمة	الخطة
	لحوادث الأمان عبر الإنترنت (على سبيل المثال، التسعير ونطاق العمل) أو معلومات تتعلق بالعروض الاستباقية من خلال مدير حساب نجاح العميل (CSAM).

+ - الخدمة الإضافية التي يمكن شراؤها.  
 +<sup>1</sup> - خدمة إضافية يمكن شراؤها بحد أقصى محدود.

## 2.5 دعم في العديد من الدول

نظرة عامة على خدمات الدعم على مستوى دول متعددة

يقدم الدعم متعدد البلدان لدينا المساعدة عبر مواقع الدعم المختلفة، كما هو موضح في أمر (طلبات) العمل الخاص بك. فيما يلي تفاصيل هيكل الدعم متعدد البلدان:

- **المضيف:** يشير هذا إلى موقع الدعم الذي قمت بالتسجيل فيه في قاعدة الدعم الموحدة عبر أمر العمل الخاص بك.
- **انتقال البيانات من الخادم:** هذا هو موقع الدعم المحدد في أمر العمل الخاص بك، وهو منفصل عن موقع المضيف، حيث تكون مؤهلاً لتلقي خدمات دعم Microsoft Unified Enterprise استنادًا إلى الخدمات التي اشتريتها لهذا الموقع.

### كيفية الشراء

توضح هذه الوثيقة خدمات الدعم المتعددة البلدان المتاحة. سيتم تفصيل الخدمات المحددة وكمياتها، إن أمكن، في أمر العمل المرتبط حسب موقع الدعم.



قد يتم تسليم الخدمات الموضحة هنا إلى موقع (مواقع) الدعم المعينة لديك وفقاً لأمر عمل المضيف، وإذا أمكن، يتم تخصيصها من قبل المضيف. يعد هذا جزءاً من اتفاقيتك مع Microsoft Unified Enterprise Support، مع التعديلات التالية:

- **خدمات الحزمة الأساسية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، سوف تتوفر خدمات الحزمة الأساسية (تلك المشار إليها بالعلامة "✓") لمواقع الدعم المخصصة لك أو كما هو مُخصص لموقع (مواقع) الدعم بواسطة المضيف في أمر عمل المضيف.
  - **الخدمات التفاعلية:** قد يتم تقديم هذه الخدمات عن بعد إلى مواقع تشمل موقع المضيف وخارجه.
- مدى توفر الخدمات الاختيارية (المميزة بعلامة "+") في جداول الدعم أعلاه) هو كما يلي:
- **الخدمات الوقائية:**
    - قد يتم تزويدك بخدمات وقائية، والتي سوف يتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك،
    - سوف يتم تحديد الخدمات الوقائية لموقع الاستثناء الضريبي في أمر العمل الخاص باتفاقية انتقال البيانات من الخادم هذه.
    - **مستشار تقنية الدعم (STA):** سوف تتوفر خدمات مستشار تقنية الدعم في موقع (مواقع) الدعم المُعَيَّن في أمر العمل الخاص بك.
  - **خدمات الصيانة - تحليل السبب الأساسي:** ستتوفر الخدمات المشتراة للموظفين في موقع (مواقع) الدعم المخصص.
  - **حلول مُحسنة:** يمكن شراء جميع الحلول المحسنة لاستخدامها في مواقع دعم المضيف أو المصب، حسب التوفر. وقد تنطبق قيود أخرى.
  - **خدمات الدعم الأخرى التي تم شراؤها:** ستكون هذه متاحة في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك.

## الأحكام والشروط الإضافية للدعم على مستوى دول متعددة

بالإضافة إلى الشروط والأحكام الموضحة في هذه الوثيقة وطلب العمل الخاص بك، يعتمد تقديم خدماتنا على المتطلبات والافتراضات التالية:

- **الخدمات الوقائية عن بُعد:** قد نسمح للموظفين في مواقع الدعم غير المُخصصة بالمشاركة في الخدمات الاستباقية عن بعد التي تم شراؤها للمضيف أو موقع الدعم النهائي والمحددة في أمر العمل. تحتفظ Microsoft بالحق في السماح بمثل هذه المشاركة.
- **تبادل الاعتمادات الاستباقية:** لا يمكن تبادل الأرصدة الوقائية إلا بين مواقع دعم المضيف وانتقال البيانات من الخادم المدرجة في أمر العمل الخاص بك، باستثناء ما هو مذكور. سيتم إجراء جميع عمليات التبادل بناءً على العملات والأسعار الحالية للأرصدة الاستباقية في مواقع الدعم المعنية. يمكن توفير الأسعار الحالية من خلال ممثل Microsoft الخاص بك. سيتم تقريب أي عمليات تبادل ينتج عنها أرصدة وقائية كسرية إلى أقرب وحدة. ولا يجوز تبادل الأرصدة الوقائية من الدول المستثناة أو إليها.
- **الالتزامات الضريبية:** سيكون العميل هو المسؤول الوحيد عن أي التزامات ضريبية تنشأ بسبب توزيع أو تبادل خدمات الدعم المشتراة بين المضيف وموقع (مواقع) الدعم النهائي.
- **تغييرات الخدمة أو التبادلات:** قد تتطلب أي تغييرات أو عمليات تبادل للخدمات التي تتم خلال مدة أمر العمل اتفاقية مكتوبة.
- **نظام الفوترة الموحد والفواتير المقسمة:** تم تصميم هذه الميزات لتزويد عملائنا بالمزيد من المرونة والراحة والتحكم في معاملاتهم. يعمل نظام الفوترة الموحد الخاص بنا على تعزيز كفاءة ودقة عملية إعداد الفواتير والضرائب. وفي الوقت نفسه، تسمح ميزة تقسيم الفواتير لدينا بتقسيم المعاملات إلى فواتير متعددة بناءً على معايير مختلفة مثل نوع المنتج أو تاريخ التسليم أو موقع العميل.

## 2.6 الشروط والأحكام الإضافية

### المتطلبات الأساسية والافتراضات لخدمات الدعم الموحدة

تتوفر خدمات الدعم الموحدة وفقاً للمتطلبات الأساسية والافتراضات التالية:

- **خدمات الحزمة الأساسية التفاعلية:** يتم توفير هذه الخدمات عن بعد إلى موقع (مواقع) جهات اتصال الدعم المخصصة لديك. ويتم تقديم جميع الخدمات الأخرى عن بُعد إلى موقعك (مواقعك) المعين أو المدرج في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
- **لغة المنتجات:** 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.

- **المنتجات المدعومة:** نحن نقدم الدعم لجميع إصدارات برامج Microsoft المتاحة تجاريًا والمتاحة بشكل عام ومنتجات الخدمات عبر الإنترنت التي اشتريتها. يعتمد هذا على عمليات تسجيل الترخيص واتفاقياته المعلنة و/أو معرف حساب الفوترة في الملحق أ من أمر العمل الخاص بك ويتم تحديده في شروط المنتج، التي تنشرها Microsoft من وقت لآخر.
- **الإصدارات التجريبية والإصدارات الأولية والمنتجات التجريبية:** قد تتضمن خدمات الدعم، من وقت لآخر، عروض خدمات المعاينة أو الإصدار التجريبي أو غيرها من الخدمات التجريبية التي تقدمها Microsoft للتقييم الاختياري (يُشار إلى كل منها باسم "الإصدار التجريبي"). مشاركتك في المنتجات التجريبية و المقدم لك وفقًا لشروط الخدمات الاحترافية ضمن شروط منتجات Microsoft والتي تم تضمينها بالفعل في اتفاقيتك، وتخضع لأية شروط إضافية تنطبق على المنتجات التجريبية. لن تكون جميع المنتجات التجريبية متاحة في جميع المواقع.
- **استخدام الخدمات:** يتم إسقاط جميع الخدمات، بما في ذلك أي خدمات إضافية يتم شراؤها كجزء من فترة أمر العمل الخاص بالدعم أو أثنائها، إذا لم تُستخدم خلال فترة أمر العمل المعمول بها.
- **جدولة الخدمات:** تعتمد جدولة الخدمات على توفر الموارد، وقد تخضع ورش العمل إلى الإلغاء في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من مستويات التسجيل.
- **الوصول عن بُعد:** يمكننا الوصول إلى النظام الخاص بك عن طريق اتصال عن بُعد لتحليل المشاكل بناءً على طلبك. سيقوم موظفونا بالوصول إلى الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
- **بيانات العميل:** قد تتطلب بعض الخدمات منا تخزين بيانات العميل ومعالجتها وإمكانية الوصول لها. وعندما نقوم بذلك الأمر، فنحن نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات حماية البيانات وعمليات معالجتها المتبعة لدينا. وفي حالة توجيهك طلب لنقوم باستخدام تقنيات غير معتمدة من قبل Microsoft، فإنك تترك وتوافق على أنك مسؤول تمامًا عن سلامة بيانات العميل الخاصة بك وأمانها، وأن شركة Microsoft لا تتحمل أي مسؤولية تتعلق باستخدام التقنيات غير المعتمدة من قبلها.
- **سياسة الإلغاء:** إذا طلبت إلغاء خدمة مجدولة مسبقًا، فيجب أن يتم ذلك قبل 14 يومًا على الأقل لاسترداد أموالك بالكامل، حيثما ينطبق ذلك. الإلغاءات التي تتم قبل 6 إلى 13 يومًا ستتحمل تكلفة قدرها 50% من تكلفة الخدمة. أي إلغاء يتم إجراؤه قبل 5 أيام أو أقل سيكون مسؤولاً عن التكلفة الكاملة (100%) للخدمة.
- **الخدمات الإضافية:** عند شراء خدمات إضافية، قد نطلب إدراج إدارة النجاح وتقديم الخدمات لتسهيل عملية التسليم. قد لا تتوفر جميع الخدمات الإضافية في بلدك. يرجى الاتصال بمورد تقديم الخدمة لمعرفة التفاصيل.
- **تبادل الخدمات:** إذا طلبت نوعًا واحدًا من الخدمة وترغب في استبداله بنوع آخر، فيمكنك تطبيق قيمة مساوية على خدمة بديلة حيثما تكون متاحة ومتفق عليها مع مورد تقديم الخدمة الخاص بك.
- **الوصول إلى البرمجيات:** أنت توافق على أن البرمجيات الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي البرمجيات التي تملكها. قد تتضمن الخدمات تسليمات الخدمات، والمشورة والإرشادات المتعلقة بالتعليمات البرمجية التي تملكها أنت أو شركة Microsoft، أو تقديم خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- **الخدمات التفاعلية:** عند تقديم الخدمات التفاعلية، لا تقدم Microsoft التعليمات البرمجية من أي نوع، بخلاف نموذج التعليمات البرمجية. تتحمل أنت جميع المخاطر المرتبطة بتنفيذ أي تعليمات برمجية توفرها شركة Microsoft في أداء خدمات الدعم وتتحمّل المسؤولية عن جميع الاختبارات والضوابط وضمان الجودة والامتثال القانوني والتنظيمي أو المعايير والصيانة والنشر والممارسات الأخرى المرتبطة بالتعليمات البرمجية التي توفرها شركة Microsoft في أداء خدمات الدعم كليًا أو جزئيًا في بيئة Microsoft أو أي نشر آخر أيا كان.
- **متطلبات النظام الأساسي:** قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتراة.
- **تسليم الخدمات:** لا يمكن تقديم الخدمات من قبل عملائك. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقًا، سنحرر لك فاتورة بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- **خدمات دعم GitHub:** يتم توفيرها بواسطة GitHub, Inc، وهي شركة فرعية مملوكة بالكامل لشركة Microsoft Corporation. بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، سينطبق بيان خصوصية GitHub وملحق حماية بيانات GitHub ومعرض الأمان على شرائك لخدمات دعم GitHub.
- **التواصل مع المستخدم:** أنت توافق على أنه يجوز لنا إرسال معلومات مستخدميك إلى عنوان بريد إلكتروني صالح ونشط للشركة فيما يتعلق بالمنتجات والميزات من خلال المواد المحددة على أنها تحديثات أمنية ونشرات إخبارية ومُدونات وموجزات أمنية واتصالات خدمة ووثائق مماثلة. يجب أن يكون لدى مستخدميك الآلية المناسبة لإلغاء الاشتراك في هذه المراسلات.
- **المتطلبات والافتراضات الإضافية:** وقد يتم توضيح ذلك في المعارض ذات الصلة.

**مسؤولياتك:**

بالإضافة إلى تلك المنصوص عليها في أي مستندات قابلة للتطبيق، تقع عليك المسؤوليات التالية. قد يؤدي عدم الالتزام إلى تأخير الخدمة:

- **مسؤول خدمات الدعم:** ستقوم بتعيين مسؤول خدمات دعم مسمى ليقود فريقك ويدير جميع أنشطة الدعم، بما في ذلك العمليات الداخلية لإرسال طلبات حوادث الدعم إلينا.
- **خدمات الدعم المتعددة البلدان:** إذا قمت بشراء خدمات دعم متعددة البلدان، فسوف تقوم بتعيين مسؤول خدمات دعم محدد الاسم لموقع دعم المضيف الخاص بك. سيقود هذا الفرد فريقك المحلي ويدير جميع أنشطة الدعم المحلية، بما في ذلك العمليات الداخلية لإرسال طلبات حوادث الدعم إلينا. قد تحتاج أيضاً إلى تعيين مسؤول خدمات دعم مسمى في مواقع دعم أخرى.
- **جهات اتصال الدعم التفاعلية:** حسب الحاجة، يمكنك تعيين جهات اتصال دعم تفاعلية مسماة ستقوم بإنشاء طلبات دعم من خلال موقع دعم Microsoft على الويب أو عبر الهاتف. يمكن لمسؤولي السحابة للخدمات المستندة إلى السحابة أيضاً إرسال طلبات دعم السحابة من خلال بوابات الدعم ذات الصلة.
- **طلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت:** يجب على مسؤولي السحابة إرسال طلبات الدعم للخدمات عبر الإنترنت من خلال بوابة دعم الخدمة المناسبة عبر الإنترنت.
- **تقديم طلب الخدمة:** عند إرسال طلب خدمة، يجب أن يكون لدى جهات الاتصال الخاصة بالدعم التفاعلي فهم أساسي للمشكلة والقدرة على إعادة إنتاجها. سيساعد هذا Microsoft في تشخيص المشكلة وفرزها. كما يجب أن تكون جهات الاتصال هذه على دراية بمنتجات Microsoft المدعومة وبيئة Microsoft الخاصة بك للمساعدة في حل مشكلات النظام ومساعدة Microsoft في تحليل طلبات الخدمة وحلها.
- **تحديد المشكلة وحلها:** عند تقديم طلب خدمة، قد تحتاج جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك تنفيذ أنشطة تحديد المشكلة وحلها، بناءً على طلبنا. قد تتضمن هذه الأنشطة إجراء عمليات تتبع الشبكة، أو التقاط رسائل الخطأ، أو جمع معلومات التكوين، أو تغيير تكوينات المنتج، أو تثبيت إصدارات أو مكونات برامج جديدة، أو تعديل العمليات.
- **تخطيط الخدمة:** أنت توافق على التعاون معنا في التخطيط لاستخدام الخدمات، بناءً على الخدمات التي اشتريتها.
- **تحديثات جهات الاتصال:** أنت توافق على إعلامنا بأي تغييرات يتم إجراؤها على جهات الاتصال المسماة المحددة في أمر العمل.
- **إدارة البيانات:** أنت مسؤول عن النسخ الاحتياطي لبياناتك وإعادة بناء الملفات المفقودة أو المعدلة بسبب الأعطال الفادحة. تحتاج أيضاً إلى تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان سلامة وأمن برامجك وبياناتك.
- **التعليقات:** حيثما أمكن، فإنك توافق على الرد على استبيانات رضا العملاء التي قد نقدمها بشكل دوري فيما يتعلق بالخدمات.
- **المصروفات:** ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدها موظفوك أو المتعهدون.
- **المسؤوليات الإضافية:** قد يطلب منك مورد تقديم الخدمة الخاص بك الوفاء بمسؤوليات أخرى خاصة بالخدمة التي اشتريتها.
- **الخدمات السحابية:** عند استخدام الخدمات السحابية كجزء من هذا الدعم، يجب عليك شراؤها أو يكون لديك اشتراك حالي بها، أو خطة بيانات للخدمة عبر الإنترنت معمول بها.
- **طلبات الخدمات الاستباقية:** أنت توافق على إرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية والحلول المحسنة، إلى جانب البيانات اللازمة أو ذات الصلة إلينا في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- **صلاحية الوصول:** أنت توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة في الموقع لدينا بهاتف معقول وإمكانية الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة، بالإضافة إلى الوصول إلى أنظمتك الداخلية وأدوات التشخيص، حسب الاقتضاء.

## الملحق أ: مخططات أنواع الخطورة

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

### الدعم التفاعلي – أنواع الخطورة للحادث

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

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<b>مستوى الخطورة 1</b> تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure <sup>1</sup> - أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية خلال ساعة واحدة أو أقل تعيين مورد للمواقف الحرجة <sup>2</sup> جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع <sup>3</sup> تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات إخطار كبار المديرين التنفيذيين لدينا، حسب الاقتضاء	إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع <sup>3</sup> الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
<b>مستوى الخطورة أ</b> انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات يتطلب العناية خلال ساعة واحدة	أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل الإشراف على المواقف الحرجة <sup>2</sup> جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع <sup>2</sup>	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع <sup>3</sup> الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
<b>مستوى الخطورة ب</b> تأثير متوسط على الأعمال: خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل <sup>4</sup>	أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل فقط <sup>4</sup>	تخصيص الموارد المناسبة للتوافق مع جهود Microsoft وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل إرسال عبر الهاتف أو الويب

الاستجابة المتوقعة من جانبك	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الخطورة والموقف
معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة	أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل	<b>مستوى الخطورة ج</b> تأثير ضئيل على الأعمال:
استجابة في غضون 24 ساعة إرسال عبر الهاتف أو الويب	بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل فقط <sup>4</sup>	العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقاً يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل <sup>4</sup>

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

<sup>2</sup> تساعد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الحرجة على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال المشاركة في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.

<sup>3</sup> قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.

<sup>4</sup> تعرّف ساعات العمل عامّة بأنها تبدأ من 09:00 حتى 17:30 بالتوقيت المحلي القياسي، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

#### الاستجابة المحسنة الموحدة - أنواع الخطورة للحادث

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

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

خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات  
 جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع<sup>2</sup>  
 الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب  
 يتطلب العناية خلال 30 دقيقة

<sup>1</sup> لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure للعمليات حل Azure StorSimple السحابي للحكومة الأمريكية أو GitHub AE أو A40 أو خدمات وسائط Azure أو مكدس Azure، أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft أو حل الطباعة العالمية.  
<sup>2</sup> تساعد موارد الإدارة المحسنة للأحداث على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال الانخراط في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.  
<sup>3</sup> قد تحتاج Microsoft إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكين Microsoft من مواصلة جهود حل المشكلة.

### الاستجابة السريعة – أنواع خطورة الحوادث

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

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

<sup>1</sup> قد تحتاج Microsoft إلى الرجوع إلى إصدار أقدم من 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا لم تتمكن من توفير الموارد أو الاستجابات الكافية لتمكين Microsoft من مواصلة جهود حل المشكلات  
<sup>2</sup> تتوفر خدمات دعم حل المشكلة بالاستجابة السريعة باللغة الإنجليزية واليابانية.

إدارة أحداث Azure – أنواع خطورة الحوادث

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><b>مستوى الخطورة 1</b></p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل نطاق Microsoft<sup>2</sup></p> <p>تعيين مورد معني بالمواقف الحرجة في غضون 30 دقيقة أو أقل. جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع<sup>1</sup></p> <p>الوصول إلى اختصاصي 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 الأسبوع<sup>1</sup></p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p>
<p><b>مستوى الخطورة أ</b></p> <p>انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات</p>	<p>الوصول إلى اختصاصي 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 الأسبوع<sup>1</sup></p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p>

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

<sup>2</sup> تتوفر خدمات دعم AEM باللغة الإنجليزية فقط.

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

## الملحق ب: خدمات إدارة النجاح

يحتوي هذا الملحق على سلسلة من الرسوم البيانية التي توفر تمثيلاً مرئياً لركائز وأنشطة ونتائج خدمات إدارة النجاح.

### خدمات إدارة النجاح

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

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



© 2024 Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تماماً أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تحويل صريح من شركة  
..Microsoft Corp

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