

وصف خدمات الدعم الشامل للمؤسسات (USSD) من Microsoft

يوليو 2023

جدول المحتويات

3	1	حول هذا المستند
4	2	خدمات الدعم
4	2.1	كيفية الشراء
5	2.2	وصف الخدمات
5		الخدمات الوقائية
5		خدمات التخطيط
8		الخدمات التفاعلية
10		إدارة تقديم الخدمة
11	2.3	الخدمات والحلول المحسنة
12		الهندسة المخصصة المحسنة
14		استجابة محسنة موحدة
15		استجابة سريعة
16		إدارة أحداث Azure
18		الوصول المباشر للمهندسين من Office 365
18		دعم المطور
18		الوصول المباشر للمهندسين من GitHub
18		دعم المهام الحرجة
18		الوصول المباشر للمهندسين من Azure
18		حلول محسنة للأمان عبر الإنترنت
22	2.4	الدعم على مستوى دول متعددة
22		نظرة عامة على خدمات الدعم على مستوى دول متعددة
22		كيفية الشراء
22		الأحكام والشروط الإضافية للدعم على مستوى دول متعددة
23	2.5	البنود والشروط الإضافية
24	2.6	مسؤولياتك

1 حول هذا المستند

يوفر لك وصف خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من Microsoft معلومات عن خدمات الدعم 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 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 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، مع خدمات إضافية وخدمات وحلول محسنة 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، ويتضمن جزء من حزمك الأساسية بدلاً من مرة واحدة لاستخدامه في إضافة خدمات وقائية (مميزة بالعلامة "+") و/أو خدمات محسنة وحلول خدمات و/أو خدمات وقائية مخصصة إلى حزمك الأساسية. تتميز الخدمات المتضمنة في الحزمة الأساسية بالعلامة "✓" في هذا القسم.	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 الإضافية
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.	الخدمات والحلول المحسنة
يوفر لك 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

*البديل المرن هو جزء مرن من قائمة أسعار حزمك الأساسية يمكن استخدامه لشراء الخدمات الوقائية أو الخدمات والحلول المحسنة أو الأرصدة الوقائية أو الخدمات الوقائية المخصصة وقت شراء الخدمات. وسيقدم ممثل Microsoft لديك الجزء المتاح للاستخدام كبديل مرن من قائمة أسعار الحزمة الأساسية. وتطبق شروط تخصيص البديل المرن التالية:

- 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.
- يتم تخصيص البديل المرن على أساس سنوي ويجب استخدام أي خدمات تم تطبيق البديل المرن عليها خلال المدة السنوية المعمول بها.
- لا يجوز استخدام البديل المرن لخدمات إدارة تقديم الخدمات، على النحو المحدد في هذا المستند.
- إذا طلبت نوعاً من الخدمة مع بديل مرن وأردت استبداله بآخر، فيجوز لك تطبيق القيمة المكافئة على خدمة بديلة، متى كانت متاحة وتم ذلك بالتوافق مع مورد تقديم الخدمة الخاص بك.
- يجب تخصيص جميع البدلات المرنة المتاحة بحلول وقت تنفيذ العقد وإلا سيتم فقدانها.

2.2 وصف الخدمات

يتضمن هذا القسم وصفاً للبنود المضمّنة 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 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

توفر خدمات التخطيط تقييمات ومراجعات لبيئتك الأساسية الحالية وبيئاتك 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.

الخطة	أنواع خدمات التخطيط
+	إثبات المبدأ

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها

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

خدمات التنفيذ

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

الخطة	أنواع خدمات التنفيذ
+	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 يشتمل ذلك على المساعدة في التخطيط والتحقق من إثبات المفهوم أو عبء عمل الإنتاج باستخدام منتجات Microsoft.

خدمات الصيانة

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

الخطة	أنواع خدمات الصيانة
✓	التقييم حسب الطلب
+	برنامج التقييم
+	التقييم بدون اتصال
+	المراقبة الوقائية
+	برامج العمليات الوقائية (POP)

أنواع خدمات الصيانة	الخطة
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 لاتفاقية 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 الخوادم. تساعد هذه الخدمة على إنشاء مصفوفات الأحداث وإجراء مراجعات للحادث الرئيسية وإنشاء تصميم لفريق هندسة مستدام.

برامج العمليات الوقائية (POP): مراجعة مع موظفك 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

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

أنواع خدمات التحسين	الخطة
خدمات الاعتماد	+
خدمات تركز 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 تركز على التطوير: خدمات متاحة لمساعدة موظفك 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 أربعة مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الآمنة. تساعد خدمات الأمان العملاء في فهم كيفية حماية بنيتهم الأساسية لتقنية المعلومات والتطبيقات والبيانات وابتكارها في مقابل التهديدات الداخلية والخارجية. 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

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

أنواع خدمات التعليم	الخطة
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 طوّره 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 شركة 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

أنواع الخدمات الوقائية الإضافية	الخطة
خدمات وقائية مخصصة (خدمات الصيانة والتحسين والتعليم)	+
مستشار تقنية الدعم	+
المسرّع الوقائي	+
الهندسة المُخصّصة	+

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الخدمات الوقائية المخصصة: 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.

المسرّع الوقائي: خدمة يقدمها أحد الموارد بشركة Microsoft تتكوّن من مجموعة من الأنشطة محددة النطاق لمساعدتك على تحقيق نتيجة فنية أو مرتبطة بالعمل استنادًا إلى الأهداف من خلال التخلص من المخاطر المرتبطة بالنشر أو زيادة معدل التوفر أو تحسين مستوى أداء الحلول. وباستخدام نهج برمجي، سيحدد المورد بشركة Microsoft مجموعة من الأنشطة اللازمة للمهمة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحليل أوجه التوافق والاختلاف وتجهيز الخدمات والتحسين ونقل المعرفة والتحقق من التصميم وخطة التنفيذ.

الهندسة المخصصة (DE): حل (حلول) منسق ومستند إلى النتائج، بناءً على ممارسات ومبادئ Microsoft الموصى بها، والتي تساعد على تسريع وقتك للحصول على القيمة، وفي إطار ذلك سيتعاون خبير رئيسي مع فريقك عن كثب لتوفير توجيهات فنية عميقة والاستفادة من خبراء Microsoft الآخرين عند الاقتضاء، للمساعدة على نشر حلول Microsoft و/أو تحسينها. ويشمل ذلك الخدمات التي تمتد من التقييم والتخطيط، مرورًا بتحسين المهارات والتصميم، ووصولاً إلى التكوين والتنفيذ.

الخطة	خدمات وقائية أخرى
+	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 موضّح 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 حالياً والخدمات عبر الإنترنت، ما لم ينص أمر العمل الخاص بك على خلاف ذلك. ويتم تقديم جميع خدمات الدعم التفاعلي عن بُعد.

أنواع الخدمات التفاعلية	
الدعم الاستشاري	✓
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. وتتم 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.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure 1 - أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية خلال ساعة واحدة أو أقل تعيين مورد للمواقف الحرجة 2 جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع 3 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 3 الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة أ انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات يتطلب العناية خلال ساعة واحدة	أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل الإشراف على المواقف الحرجة 2 جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع 2	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع 3 الوصول والاستجابة السريعان إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة ب تأثير متوسط على الأعمال: خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل 4	أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل فقط 4	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
مستوى الخطورة ج تأثير ضئيل على الأعمال: العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقاً يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل 4	أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل بذل الجهود اللازمة خلال ساعات العمل فقط 4	معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة استجابة في غضون 24 ساعة إرسال عبر الهاتف أو الويب

¹ لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك Azure StorSimple أو Azure AE أو GitHub أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفواتير والاشتراكات.
² تساعد الموارد المعنية بمعالجة المواقف الحرجة على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال المشاركة في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.
³ قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.
⁴ تعرّف ساعات العمل عامةً 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.

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.

وفقًا لجدول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، وفيما يخص الأحداث ذات مستوى الخطورة ب و ج، تتوفر الخدمة حسب طلب العميل خلال ساعات العمل من خلال مورد Microsoft، الذي يمكنه أيضًا تقديم تحديثات التصعيد عند الطلب. وبالنسبة إلى الأحداث ذات مستوى الخطورة 1 وأ، يتم بدء إجراء عملية تصعيد محسنة وتنفيذها تلقائيًا. 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 تحليلًا هيكليًا للأسباب المحتملة لحادث فردي أو سلسلة من المشكلات ذات الصلة، عندما يُطلب منا ذلك صراحةً قبل إغلاق الحادث. 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. وقد تتم إضافة خدمات إدارة التقديم الإضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسنة.

يتم تقديم خدمات إدارة تقديم الخدمة (SDM) رقميًا وبواسطة مدير حساب نجاح العملاء المعين. وقد يعمل هذا المورد المذكور عن بُعد أو ميدانيًا في موقعك.

نطاق إدارة تقديم الخدمة

تتوفر خدمات إدارة تقديم الخدمة التالية:

الخطة	أنواع خدمة إدارة تقديم الخدمة
✓	تمكين مؤسسة العملاء
✓	توجيه بشأن التحديثات الأمنية من Microsoft ومنتجاتها وخدماتها
✓	تطوير البرامج وإدارتها
✓	تجهيز خدمات الدعم الشامل للمؤسسات
+	برنامج نجاح السحابة
✓ ¹	مساعد مطور مهندسي حلول السحابة
✓	إدارة العلاقات التنفيذية
+	إدارة تقديم الخدمات الإضافية

الخطة	أنواع خدمة إدارة تقديم الخدمة
+	إدارة تقديم الخدمة في الموقع

✓- متضمنة كجزء من الحزمة الأساسية.

+ - خدمة إضافية يمكن شراؤها.

✓1- الخدمات الإضافية التي قد تقدمها شركة Microsoft.

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. 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 ثم تمكينك من تسريع تنفيذ التقنيات السحابية من Microsoft واعتمادها وتحقيق القيمة المنشودة منها.

مساعد مطور مهندسي حلول السحابة: أحد موارد الدعم بشركة Microsoft يركز على التطوير ستمثل مهمته في تقديم المشورة والتوجيه الاستراتيجيين لتسريع الابتكار وتعزيز الكفاءة طوال دورة حياة تطوير البرامج. وقد تقوم شركة Microsoft بتعيين هذه الموارد المحدودة حسبما تسمح الظروف.

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. وتخضع هذه الخدمة أيضاً لتوفر موارد Microsoft. وستعمل هذه الموارد عن بُعد أو ميدانياً في موقعك. إذا كان التسليم يتم في الموقع، فستنطبق القيود أدناه.

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.

2.3 الخدمات والحلول المحسنة

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

الخطة	الخدمة
+	الهندسة المخصصة المحسنة
+	استجابة محسنة موحدة
+	استجابة سريعة
+	إدارة أحداث Azure
+	الوصول المباشر للمهندسين من O365
+ ¹	دعم المطور

الخدمة	الخطة
الوصول المباشر للمهندسين من GitHub	+
دعم المهام الحرجة	+
الوصول المباشر للمهندسين من Azure	+
خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت	+

+ - 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 استخدمت أو قُدمت به. إنَّ 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 على 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. يجب على العميل الذي يعملون بلدان متعددة تعيين خدمة EDE إلى الموقع عند التعاقد قبل تخطيط تقديم الخدمة.

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.
- تُقدَّم خدمات EDE لموقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.

- يتم تقديم خدمات EDE عن بُعد ما لم يسبق الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحرق لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.

الهندسة المُخصَّصة المُحسَّنة 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 استخدمت أو قُدمت 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).

استجابة محسنة موحدة

الاستجابة المحسنة الموحدة: توفر الاستجابة المحسنة الموحدة (UER) دعمًا تفاعليًا مسرعًا لمنتجاتك وخدماتك السحابية من خلال التوجيه لجميع أحداث المواقف الحرجة (التي يُشار إليها اختصارًا باسم "المواقف الحرجة") بشكل أسرع ومن خلال تعيين الموارد من فريق الإدارة المحسنة للأحداث المخصص لك لتحسين إدارة الأحداث 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.

للحصول على دعم خدمة UER لمنتجات Microsoft وخدماتها السحابية، يجب عليك إرسال حدث عبر الهاتف أو الويب. وإذا تم فتحها عند مستوى الخطورة 1 أو مستوى الخطورة أ، فسيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات تلقائيًا في إطار وقت الاستجابة المحسن وسيتم تعيين فريق الإدارة المحسنة للأحداث تلقائيًا لإدارة الأحداث.

الإدارة المحسنة للأحداث: 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 أ. 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 للعميل مباشرةً عبر البريد الإلكتروني على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، وسيتم ضمان استمرار التقدم الفني من خلال تزويدك بتحديثات متكررة عن الحالة والتصعيد وخطة عمل.

في حال وقوع حدث من الأحداث ذات مستوى الخطورة 1، سيقدم أحد أعضاء فريق إدارة الأحداث المحسنة أيضًا مراجعة بخصوص التعامل مع الحدث مع العميل ومدير حساب نجاح العملاء وغيرهم من أعضاء فريق الحساب لديك بهدف تعزيز عمليتك ومنع حالات التعطل والمشكلات المستقبلية. وخلال الاجتماع، سيقدم عضو الفريق المعني بالإدارة المحسنة للأحداث نظرة عامة على الاستجابة للحدث، بما في ذلك النجاحات والمجالات التي بحاجة إلى تحسين، وسيتعاون مع مدير حساب نجاح العملاء (CSAM) الخاص بك على توصيات المعالجة، للحد من الحالات المستقبلية بشكلٍ وقائي وتعزيز حلولك.

لا يتوفر تحليل السبب الأساسي (RCA) إلا لتقنيات معينة من Microsoft وقد يتطلب تكلفة إضافية، علمًا بأن تحليل السبب الأساسي (RCA) ليس خدمة مضمنة في خدمة الاستجابة المحسنة الموحدة ولكن قد يطلبه مدير حساب نجاح العملاء (CSAM) أو أعضاء فريق إدارة الأحداث بالمؤسسة أثناء الحدث. وسيلعبك أحد أعضاء فريق الإدارة المحسنة للأحداث أثناء الحدث إذا كان تحليل السبب الأساسي متاحًا لتقنية Microsoft المعنية، وإذا كان سيتم تكبد تكلفة إضافية عن طريق إجراء تحليل السبب الأساسي وسيتعاون مع مدير حساب نجاح العملاء لبدء تحليل السبب الأساسي إذا كان متاحًا وطلبه العميل صراحةً قبل إغلاق الحدث. وستتحمّل أنت مسؤولية التعاون مع فريق Microsoft لتوفير مواد مثل ملفات السجلات أو عمليات التتبع عبر الشبكة أو المخرجات التشخيصية الأخرى اللازمة لإكمال تحليل السبب الأساسي.

حتى يتكوّن لدى فريق إدارة الأحداث المحسنة لديك معرفة أساسية بأهدافك وبيئتك، يجب عليك تقديم الوثائق إذا طُلب منك ذلك والمشاركة في أنشطة تجهيز الخدمة خلال أول 60 يومًا من مدة العقد.

ستعمل هذه الموارد عن بُعد. ويتم تقديم خدمة الإدارة المحسنة للأحداث باللغات الإنجليزية والصينية واليابانية. من غير الممكن في هذا العرض أن يكون تقديم خدمة الإدارة المحسنة للأحداث مقيّدًا حسب المنطقة، أو قائمًا على أساس اشتراط المواطنة أو مستندًا إلى عدم الاستعانة بموارد التقديم.

تسهّم الخدمات التفاعلية المرتبطة بالاستجابة المحسنة الموحدة في حل المشكلات في بيئة Microsoft لديك، وتُقدّم عادةً عند الطلب. ويتم تضمين الخدمات التفاعلية المقدّمة 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. بالإضافة إلى الخدمات التفاعلية المقدّمة حسب الحاجة، يتم تضمين عدد معين من الساعات لإدارة الدعم التفاعلي وإدارة تقديم الخدمة لفريق الإدارة المحسنة للأحداث لديك ومدير حساب نجاح العملاء لاستخدامها في تقديم أنشطة تجهيز الخدمة والاجتماعات ربع السنوية مع عضو فريق الإدارة المحسنة للأحداث ومراجعات ما بعد الأحداث ذات مستوى الخطورة 1. كما تتوفر اجتماعات إضافية أو بمعدل أكثر تكرارًا عند الطلب وباتفاق مسبق مع Microsoft حسب توافر الموارد إذا اخترت شراء ساعات إضافية تتجاوز تلك المضمنة لتوفير إدارة إضافية للدعم التفاعلي وإدارة تقديم الخدمة من قبل فريق الإدارة المحسنة للأحداث ومدير حساب نجاح العملاء.

لا يلزم شراء خدمة الاستجابة المحسنة الموحدة إلا لموقع البلد المضيف إذا كان العميل أبرم اتفاقية موحدة تسري على العديد من البلدان. وكحل محسن تفاعلي، قد يتم توفير جميع خدمات الاستجابة المحسنة الموحدة عن بُعد إلى مواقع خلاف موقع المضيف وتشمله باستثناء ساعات إدارة تقديم الخدمة المضمنة، والتي سيتم تخصيصها بواسطة المضيف وإدارتها بواسطة مدير حساب نجاح العملاء للمضيف.

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

¹ لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك حل Azure StorSimple السحابي للحكومة الأمريكية أو GitHub AE أو A40 أو خدمات وسائط Azure أو مكس Azure، أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft أو حل الطباعة العالمية.
² تساعد موارد الإدارة المحسنة للأحداث على الوصول إلى حل سريع للمشكلة من خلال الانخراط في الحالات، والتصعيد وتوفير الموارد والتنسيق.
³ قد نحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.

استجابة سريعة

استجابة سريعة توفر الاستجابة السريعة الدعم التفاعلي المسرع 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 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 ذوي الخبرة في مجال الخدمات 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.

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 خدمات وسائط Azure أو مكس Azure أو Azure StorSimple أو GitHub AE أو حل الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو شبكة Microsoft.

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

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

² تتوفر خدمات دعم حل المشكلة بالاستجابة السريعة 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 ويشكل خطرًا/تأثيرًا كبيرًا على العميل ومن ثمَّ يتطلب مستويات أعلى من توفر الخدمة والأداء.

أمثلة على أحداث الأعمال الحرجة:

- جمل عالٍ 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 خمسة (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 خمسة (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>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>الأعمال معرضة للخطر. فقدان الكامل لأحد التطبيقات أو الحلول المهمة</p> <p>خسارة عملية أعمال أساسية وعدم إمكانية متابعة العمل بشكل معقول</p> <p>يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل</p> <p>والتصعيد السريع داخل نطاق Microsoft 2</p> <p>تعيين مورد معني بالمواقف الحرجة في غضون 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع 1</p>	<p>إخطار كبار المسؤولين التنفيذيين لديك، بناءً على طلبنا</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة على مدار طوال أيام الأسبوع 1</p> <p>الوصول والاستجابة السريعان</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>انخفاض أداء الأنظمة الحيوية للأعمال:</p> <p>خسارة كبيرة أو انخفاض بالغ في أداء الخدمات</p>	<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>	

¹ قد نحتاج إلى خفض الجهد المبذول 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.

ستقدم 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 المستأجر 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 وتقنيات 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. إضافةً إلى ذلك، تُعد المراجعات ربع السنوية، التي تتضمن التوجيه الوقائي المستند إلى اختبارات السلامة وتحليل التذاكر، 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: يوفر الوصول المباشر للمهندسين من Azure (AED) دعمًا محسنًا لأعمال العمل الأساسية ببيئة 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 وجود خدمة AED في المؤسسة الهندسية الأساسية، وتوافر مجموعة المهارات الفنية القوية والمعرفة العميقة بالعميل، ما يمكن AED من مساعدة العميل في مجال الهندسة وتقديم تجربة مخصصة لتلبية احتياجات الأعمال الفنية على نحو أفضل.

لن تتوفر خدمة الدعم المحسنة هذه إلا لمعرفات المورد المرتبطة بالاشتراك (الاشتراكات) المسجل كما هو موضح ومحدد في ملحق يُشار إليه في أمر العمل الخاص بك وقت التنفيذ. ويجب أن تكون لديك اتفاقيات حالية لتوفير خدمات الدعم الشامل من Microsoft واتفاقيات الاستجابة السريعة من Azure لدعم تقديم خدمات AED. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقيات خدمات الدعم الشامل من Microsoft أو اتفاقيات الاستجابة السريعة من Azure أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمة AED في التاريخ نفسه.

حلول محسنة للأمان عبر الإنترنت

توفر الحلول المحسنة للأمان عبر الإنترنت مساعدة متخصصة متعلقة بالأمان عبر الإنترنت في ظل سيناريوهات تفاعلية ووقائية ("خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت"). وتساعد هذه الخدمات على الحد من خطر الهجمات عبر الإنترنت المستهدفة، والاستعداد بشكل أفضل للمواقف التي تنطوي على أزمات أمنية أو التحقيق في حالة اختراق أمني نشط واحتوائها. ويمكن تقديم تفاصيل إضافية تتعلق بخدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من خلال مدير حساب نجاح العملاء (CSAM).

يمكن شراء خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في صورة عرض واحد أو أكثر من العروض المحددة مسبقًا أدناه. وعند بيع ساعات خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت كمجموعة ساعات ضمن عرض محدد مسبقًا، يتم بعد ذلك خصمها من إجمالي الساعات المشتراة عند استخدامها وتسليمها.

تُصنّف خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت كوقائية أو تفاعلية. وبصرف النظر عن طريقة شراء حلول دعم الأمان عبر الإنترنت الوقائية، يتم تخصيص مواردها وتحديد أولوية لها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء، ويتم توثيقها كجزء من تخطيط تقديم الخدمة الخاصة بك.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية حالية لتوفير خدمات الدعم الشامل من Microsoft لدعم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت لديك. وفي حال انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات الدعم الشامل من Microsoft، أو إنهاؤها، سيتم إنهاء خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في التاريخ نفسه.
 - تبلغ مدة جميع خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت خمسة (5) أيام على الأقل، باستثناء "التمرين الخاص بالالتزامات الأمنية والاستجابة لها المُقام في ورش العمل"، والذي يبلغ مدته ثلاثة (3) أيام و"الاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت التي تتم عن بُعد لمدة يوم واحد" وهي خدمة مدتها يوم واحد و32 ساعة. وقد يستلزم الأمر تخصيص أيام إضافية لإكمال المهمة. وستتعاون شركة Microsoft مع العميل لتحديد الأيام الإضافية المطلوبة، والتي سيتم شراؤها بكميات تبلغ خمسة (5) أيام إضافية (ثمانية (8) ساعات يوميًا).
 - تتوفر خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت خلال ساعات العمل (تُعرف بأنها من الساعة 08:00 إلى 17:00، باستثناء العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع).
 - تدعم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت منتجات Microsoft المحددة والتقنيات التي تختارها أنت، والمدرجة في أمر العمل الخاص بك.
 - تُقدم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت لموقع دعم واحد في موقع دعم معيّن تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.
 - يتم تقديم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت عن بُعد ما لم يتم بيعها على أساس التقديم في الموقع أو سبق وأن تم الاتفاق على غير ذلك كتابيًا. وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقًا، سنحضر لك فاتورة بنفقات السفر المعقولة.
 - يتم تقديم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت باللغة الإنجليزية فقط.
 - وتعتمد Microsoft على القدرة على فحص نقاط النهاية لدى العميل بحثًا عن نشاط متطفل باستخدام الأدوات الموضحة أدناه (بما في ذلك الأنظمة ذات الملكية الخاصة بشركة Microsoft). وتتوقف قدرة Microsoft على تلبية أهداف العميل على مدى قدرته هو على نشر هذه الأدوات بشكل صحيح وكامل. قد تستدعي المعلومات المكتشفة أثناء إنجاز المهمة الحاجة إلى استخدام أدوات إضافية.
- سيتم توفير خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت بواسطة فريق من موارد دعم Microsoft يشمل ما يلي:
- مدير حساب دعم العملاء ("CSAM") المعني بخدمة الدعم الشامل؛
 - فريق من خبراء الأمان لدى شركة Microsoft ("المهندسون") ذوو معرفة عميقة بالأمان عبر الإنترنت والاستجابة للأحداث؛ و
 - مهندسو عملاء Microsoft المتخصصون تتم الاستعانة بهم في الظروف المخففة، حيث قد تكون هناك حاجة إلى مجموعات من المهارات المحددة.

كيفية المشاركة:

- بالنسبة إلى السيناريوهات التفاعلية:
 - 0 فتح حالة دعم تفاعلي عبر مداخل الويب أو الهاتف، مع الإشارة إلى حادث أمني محتمل
 - 0 سيتم إجراء تحقيق أولي، وإذا لزم الأمر، قد يُوصى بإجراء تحقيق كامل داخل البيئة.
 - 0 ستستخدم Microsoft استراتيجيات ومنهجيات مختلفة لإكمال الخدمات التفاعلية بناءً على طبيعة الحدث. وستتساور Microsoft مع العميل في بداية التحقيق لتحديد الأهداف الأولية، على أن يتم هذا الإجراء بشكلٍ منتظم بعد ذلك طوال فترة المهمة لمناقشة التحديات التي تطرأ على هذه الأهداف وقرارات التحقيق الأخرى. وسيُتخذ العميل أي قرارات جوهرية بشأن استراتيجية التحقيق. وقد تتضمن الخدمات التفاعلية التي تقدمها Microsoft توليها تنفيذ الأنشطة المحددة في الجدول أدناه، ومع ذلك يقر العميل ويوافق على أنه عند تقديم الخدمات التفاعلية، يحق لشركة Microsoft تعديل نهجها حسب الاقتضاء لمساعدة العميل على التحقيق في حدث أمني محتمل:

الخدمة	النطاق عالي المستوى ("المناطق الواقعة ضمن النطاق")
حدث أمان عبر الإنترنت الاستجابة	التحقيق التفاعلي عن بُعد في بيئات Windows الداخلية بعد وقوع حدث أمني. ويشمل التقييم محطات العمل والخوادم ووحدات التحكم بالمجال، بالإضافة إلى بيئات Linux وفقًا لتقدير الفريق المشارك في المهمة وحدة. يوفر التقييم ما يلي:
	<ul style="list-style-type: none"> • البحث عن التهديدات وإجراء التحليل القانوني للأجهزة محل الاهتمام • إجراء الهندسة العكسية للملفات المشكوك فيها • التحليل الذكي المخصص للمخاطر • تقييم تكوين الأمان لـ Active Directory • إرشادات خاصة بخطوات الاحتواء المتبعة في سيناريوهات الهجوم النشط، إن وجدت
	<ul style="list-style-type: none"> • يتوفر أيضًا تحت مسمى "الاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت عن بُعد لمدة يوم واحد"، وهي مهمة ليوم واحد لها النطاق نفسه والأنشطة ذات حجم الفريق نفسه المكوّن من 4 أشخاص لمدة 8 ساعات فقط. ويمكن شراؤه مقدمًا بدفع مقدم أتعاب.

<ul style="list-style-type: none"> ● ملاحظة: يتوفر الدعم في الموقع إذا اشترى العميل خدمة "الاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت - في الموقع" ويعتمد على مدى توفر الموارد. 	
<p>Office 365 - الحدث الاستجابة</p> <p>التحقيق التفاعلي عن بُعد في بيئات Office 365/(AAD) Azure AD، بما في ذلك مستأجر O365 واحد بعد حدث أمني.</p> <p>يوفر التقييم ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● التحقيق في المستخدمين المشتبه بهم والحسابات المحتمل تعرضها للاختراق ● فحص نقاط البيانات الرئيسية عبر خدمات O365 ● تقييم مكونات الأمان لبنية O365 ● توصيات إدارة المخاطر لحماية خدمات O365 ● ملف التهديدات المخصص يتضمن المستخدمين ذوي الخطورة العالية ● إرشادات خاصة بخطوات الاحتواء المتبعة في سيناريوهات الهجوم النشط، إن وجدت 	
<p>تقييم الاختراق الوقائي عن بُعد ومراجعة وضع الأمان. يشمل التقييم محطات العمل والخوادم ووحدات التحكم بالمجال التي يدعمها Defender لنقطة النهاية (MDE) و Defender للهوية (MDI).</p> <p>يوفر التقييم ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● التحليل القانوني المحدود للأجهزة محل الاهتمام ● تحليل الملفات المشكوك فيها ● التحليل الذكي المخصص للمخاطر ● تقييم تكوين الأمان لـ Active Directory 	<p>عمليات الأمان عبر الإنترنت الخدمة</p>
<p>ورشة عمل وقائية عن بُعد، توفر تجربة تفاعلية في قاعة دراسة لمدة ثلاثة (3) أيام لفهم مواقف الأزمات الأمنية وكيفية الاستجابة في حال وقوع حدث أمني.</p>	<p>ورشة عمل - تمرين على الأزمات الأمنية والاستجابة لها</p>

التسليمات

بالنسبة إلى "ورشة العمل - تمرين على الأزمات الأمنية والاستجابة لها":

- مصنف رقمي للمشاركين

بالنسبة إلى جميع التسليمات الأخرى:

- يقوم فريق التسليم، عند الطلب، بإعداد مستند "موجز" بتنسيق PowerPoint من Microsoft، يلخص نتائج التحقيق الرئيسية، والتي قد تشمل تقييم المخاطر و/أو توصيات المعالجة.
- عرض تقديمي موجز للعميل شفهيًا لإبلاغه بالعناصر الموضحة في الملخص.
- في حال وجود بيانات داعمة وذات جدوى فنية، يتم إعداد وثيقة إطار زمني تحدد وتوثق موقع البيانات والملفات الداعمة ذات الصلة التي تم تحليلها أثناء فترة المهمة.

كما يتم توفيرها بواسطة خدمة "الاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت" و"خدمة عمليات الأمان عبر الإنترنت":

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

سيتم تقديم التسليمات (كما هو محدد أعلاه) في غضون عشرة (10) أيام تقويمية بعد انتهاء مهمة الاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت، ما لم يختر العميل عدم قبول التسليمات. ولا يفسر اختيار العميل عدم قبول التسليمات بوصفه خطأً من جانب Microsoft تحت أي ظرف من الظروف، وينتهي أي التزام من جانب Microsoft بتقديم التسليم (التسليمات) المذكور بعد 10 أيام تقويمية من اليوم الأخير من العمل، ما لم تتفق Microsoft والعميل على غير ذلك.

خدمات خارج النطاق

ستتولى Microsoft تنفيذ خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت بمهارة وعناية احترافية؛ ومع ذلك، لا يوجد في الاتفاقية ما يمثل ضمناً بأن خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت ستكتشف أو تحدد جميع التهديدات التي تستهدف الأمان أو الشبكة أو الثغرات الأمنية أو محاولات التطفل أو فك تشفير البيانات أو استردادها أو استعادة العمليات أو إعادة التحكم في أنظمة العميل عند حدوث وصول أو تحكم غير مصرح به. يعد أي مجال غير مدرج صراحةً في "المجالات التي يشملها النطاق" مجالاً خارج النطاق. وتشمل المجالات الخاصة بخدمات دعم الأمان عبر الإنترنت غير المدرجة في النطاق، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- تحليل أجهزة الشبكات
- تحليل شامل لنقاط النهاية التي تعمل على تشغيل أنظمة التشغيل القديمة (غير المدعومة)
- دعم فك تشفير الملفات المشفرة أو المضيفين المشفرين، بما يشمل توفير أدوات فك التشفير المخصصة
- تحديد سمات المتطفل بما يتضمن الهوية أو الدوافع أو الأصل
- تراخيص المنتجات (سواء منتجات Microsoft أو منتجات جهات أخرى)، باستثناء الإصدارات التجريبية للمنتجات، حسب التوفر
- الأجهزة المستخدمة أثناء التحليل
- المراقبة الأمنية الدائمة أو المستمرة و/أو المراقبة بعد انتهاء أمر العمل و/أو المراقبة خارج ساعات العمل القياسية، من الساعة 8 صباحاً إلى 5 مساءً. توقيت المحيط الهادئ القياسي (أو منطقة زمنية أخرى حسبما يتفق الطرفان على ذلك).
- مراجعة التعليمات البرمجية المصدر
- التصميم الفني و/أو الهيكلي لأنظمة تقنية المعلومات
- خدمات الدعم أو المساعدة في إجراءات التقاضي، بما يشمل شهادة الخبراء أو أي عمل يهدف إلى تلبية معايير إثبات المقبولية القانونية في المحكمة
- أمان تطبيق الأعمال
- إدارة المشرعات الفردية
- أنشطة الاختبار
- اكتشاف الأصول والمخزون
- إعداد المستندات الخاصة بطلب المعلومات (RFI) أو طلب تقديم العروض (RFP) لمبادرات المشروعات الفردية التي يمكن تحديدها في عملية هذه المهمة
- توفير أي خدمة أو أنشطة تنظيمية. جدير بالذكر أن Microsoft غير حاصلة على ترخيص أو اعتماد في أي دولة أو ولاية أو مقاطعة يؤهلها للعمل كجهة تحقيق خاصة أو مستشار قانوني أو مراجع، كما لا يجري الاستعانة بها لتقديم خدمات تحقيق منظمة أو المشورة القانونية أو الخدمات الاستشارية المرتبطة بالمراقبة الداخلية أو التدقيق أو الخدمات الهندسية التي تتطلب الحصول على تراخيص خاصة.
- العمل في نهاية الأسبوع، ما لم يكن ذلك بتوجيه من مدير التسليم المشرف على المهندس وبموافقته

مسؤوليات العميل

- توفير حسابات Azure AD على السحابة فقط مع الحصول على أذونات المسؤول العام، حسب الحاجة.
- توفير حل تشغيلي لنشر الأدوات المطلوبة عن بُعد لضمان تنفيذ خدمة الاستجابة للأحداث (مثل SCCM أو Active Directory GPO أو غير ذلك).
- نشر أدوات التحليلات المتخصصة، المحددة والمقدمة من جانب فريق تقديم خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من Microsoft. وسيدكر فريق التسليم تفاصيل الأدوات المطلوبة لكل مهمة معينة، وستتولى العميل القيام بما يلي (1) إجراء اختبار لضمان عدم تأثير الأدوات على موثوقية أيٍّ من أجهزة العميل أو توافرها و(2) تثبيت الأدوات وفقاً للنطاق الذي توفره Microsoft.
- ينبغي للعملاء التحقق بشكل مستقل مما إذا كانت خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت من Microsoft مشمولة بسياسة التأمين، إن وُجدت.
- إذا طلب العميل تنفيذ خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت في بيئة الإنتاج الخاصة به أو باستخدام بيانات الإنتاج، فيجب على العميل (1) تزويد Microsoft بالتعليمات والموارد الإرشادية الكافية من طرفه للتعامل مع هذه البيئة و/أو البيانات، و(2) التأكد من وجود نسخة احتياطية صالحة من البيئة و/أو البيانات، قبل شروع Microsoft في العمل في هذه البيئة أو استخدام هذه البيانات.
- التمكين الكامل للمستجيبين للأحداث الأمنية لتنفيذ عمليات وإجراءات التحقيق القانوني بالكامل والتي يستخدمها العميل كجزء من بروتوكولاته القياسية، دون معوقات من قبل جهات أخرى، كموردي الاستجابة للأحداث الآخرين. وقد يؤدي عدم التزام العميل بأي شكل يتمكين Microsoft تمكيناً كاملاً من أداء عملها إلى تأخير الخدمة أو عدم تحقيق نتائج جيدة.
- فيما يخص تمرين الأزمات الأمنية والاستجابة لها أو أي خدمات أخرى مرتبطة بالاستجابة لأحداث الأمان عبر الإنترنت، يوافق العميل على التعامل مع أي مواد أو تسليمات أو تسجيلات يتم إنتاجها نتيجة لهذا التمرين بوصفها معلومات سرية، وعدم استخدامها إلا لأغراض الأعمال الداخلية الخاصة بالعميل ولن يتم توزيعها أو عرضها أو نقلها بأي شكل آخر إلى أي جهة أخرى دون موافقة كتابية

مسبقة من Microsoft. إضافة إلى ذلك، لن يقوم العميل بتغيير أي إشعارات، بما في ذلك إشعارات حقوق الملكية الفكرية، الموجودة داخل المواد المذكورة أو عليها، أو إزالتها أو حجبتها.

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 تعافتد على الحصول على خدمة الدعم الشامل من Microsoft الأساسية والوارد في أمر العمل الخاص بك.
- **انتقال البيانات من الخادم:** هو موقع دعم معيّن في أمر العمل الخاص بك حيث ستلقى خدمات الدعم الشامل للمؤسسات من Microsoft، بخلاف موقع المضيف، ويحق لك الحصول على الخدمات التي تشتريها لهذا الموقع.

كيفية الشراء

يصف USSD 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 يخصه 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 توفّر 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 توفّر الخدمات الاختيارية (تلك المشار إليها بالعلامة "+") في جداول الدعم أعلاه:

- **الخدمات الوقائية**
 - قد يتم تزويدك بخدمات وقائية، والتي سيتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك،
 - سيتم تحديد الخدمات الوقائية لموقع الاستثناء الضريبي في أمر العمل الخاص باتفاقية انتقال البيانات من الخادم هذه.
- **خدمات الصيانة - تحليل السبب الأساسي:** ستتوفر الخدمات المشتراة للموظفين في موقع (مواقع) الدعم المخصص.
- **مستشار تقنية الدعم (STA):** ستتوفر خدمات STA في موقع (مواقع) الدعم المعين في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستنناة، وتخضع لتوفر الموارد.
- **الخدمات والحلول المحسّنة:** يمكن شراء جميع الخدمات والحلول المحسّنة 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 نسمح للموظفين العاملين في موقع (مواقع) دعم غير معيّن بالمشاركة 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 المشاركة 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.
- **دمج الفواتير:** سيتم إصدار فاتورة واحدة بالمبلغ المستحق، متضمنةً جميع الخدمات المقدمة إلى جميع مواقع الدعم المشار إليها في أمر العمل الخاص بك، ما لم يُذكر خلاف ذلك. وستعتمد الضرائب على تقييم مسؤول التوقيع من Microsoft وموقع المضيف الخاص بك. ويتحمل العميل وحده مسؤولية أي ضرائب إضافية مستحقة.
- **استثناءات دمج الفواتير:** يجب أن يكون للخدمات المشتراة للتسليم في جمهورية الهند وجمهورية الصين الشعبية وجمهورية الصين (تايبوان) وجمهورية الصين (هونغ كونج) وجمهورية كوريا واليابان ونيوزيلندا وماكاو وأستراليا (جميع الدول المستثناة) أمر عمل منفصل يسرد الخدمات التي سيتم تسليمها في موقع الدعم هذا. وسيتم إصدار فواتير الخدمات إلى موقع الدعم المعني وستتضمن أي ضريبة محلية معمول بها.

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 الشامل للمؤسسات هذا أو يتم استثناءه 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 وأمانها، وأن شركة Microsoft لا تتحمل أي مسؤولية تتعلق باستخدام التقنيات غير المعتمدة من قبلها.
- عند طلب إلغاء خدمة تم تحديدها من قبل، يجوز لشركة Microsoft اقتطاع رسوم إلغاء تصل إلى 100% من سعر الخدمة؛ إذا كان الإلغاء أو تحديد موعد جديد قد تم بإشعار قبل أقل من 14 يوماً من أول يوم لتقديم الخدمة.
- 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، 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 تقيّم Microsoft التعليمات البرمجية من أي نوع، بخلاف نموذج التعليمات البرمجية.
- سيتحمل العميل جميع المسؤوليات والمخاطر المرتبطة بتنفيذ أي تعليمات برمجية مقدّمة في سياق أداء خدمات الدعم والالتزام بها.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتراة.
- لا يمكن تقديم الخدمات من قبل عملائك.
- وحيث إن الزيارات الميدانية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين ولا يتم الدفع مقابلها مسبقاً، سنحذر لك فاتورة بنفقات السفر والإقامة 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.
- قد يتم النص على المتطلبات الأساسية والافتراضات في الملحقات 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 مسمّى، والذي يتولى مسؤولية قيادة فريقك وإدارة جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية الخاصة بك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا.
- إذا كنت تشتري خدمات الدعم على مستوى دول متعددة، فسيتعين عليك تعيين مسؤول لخدمات دعم مسمّى لموقع دعم المضيف، والذي يتولى مسؤولية قيادة فريقك المحلي وإدارة جميع أنشطة الدعم المحلي والعمليات الداخلية الخاصة بك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا. وقد يُطلب منك تعيين مسؤول لخدمات دعم مسمّى في مواقع دعم أخرى.
- يمكنك تعيين جهات اتصال الدعم التفاعلي المسماة، حسب الحاجة، والتي تتحمل مسؤولية إنشاء طلبات الدعم من خلال موقع ويب دعم 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.
- 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.
- أنت توافق على إرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية والخدمات والحلول المحسنة، إلى جانب البيانات اللازمة أو ذات الصلة إلينا في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- أنت توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة التابع لنا الذي يلزم وجوده في الموقع، بهاتف مناسب وسيلة اتصال بالإنترنت عالية السرعة، إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك، حسبما ينطبق ذلك.

© 2013 Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تمامًا أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تخويل صريح من شركة Microsoft Corp.

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