

وصف خدمات الدعم الموحدة المقدمة
للمؤسسات (USSD) من شركة
Microsoft

سبتمبر 2022

جدول المحتويات

3	1	حول هذا المستند.....
4	2	خدمات الدعم.....
4	2.1	كيفية الشراء.....
4	2.2	وصف الخدمات.....
5		الخدمات الوقائية.....
9		الخدمات التفاعلية.....
11		إدارة تقديم الخدمة.....
12	2.3	الخدمات والحلول المعززة.....
12		الهندسة المعززة المخصصة.....
13		الاستجابة المعززة الموحدة.....
14		الاستجابة السريعة.....
15		إدارة أحداث Azure.....
20		حل Office 365 Engineering Direct.....
20		دعم المطورين.....
20		الدعم للمهام الحرجة.....
20		حلول معززة للأمن السيبراني.....
20	2.4	الدعم متعدد البلدان.....
20		نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان.....
21		كيفية الشراء.....
21		الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان.....
22	2.5	البند والشروط الإضافية.....
23	2.6	مسؤولياتك.....

1 حول هذا المستند

يوفر وصف خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات من شركة 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

تعد خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات من شركة Microsoft (خدمات الدعم) مجموعة خدمات شاملة لدعم المؤسسات تساعد على تسريع الرحلة إلى السحابة وتحسين حلول تقنية المعلومات واستخدام التقنية لتحقيق فرص أعمال جديدة خلال أي مرحلة من مراحل دورة حياة تقنية المعلومات. تشمل خدمات الدعم:

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

2.1 كيفية الشراء

تتوفر خدمات الدعم كحزمة أساسية مع خدمات إضافية وخدمات محسنة وتتوافر الحلول للشراء بموجب اتفاقية حزمة أساسية حالية مُدرجة في أمر عمل خدمات المؤسسة، حسبما هو موضح أدناه.

البنء	الوصف
الحزمة الأساسية	مجموعة من الخدمات الوقائية والخدمات التفاعلية وخدمات إدارة التقديم التي توفر الدعم لمنتجات Microsoft و/أو الخدمات عبر الإنترنت المستخدمة في مؤسستك. يتضمن جزء من الحزمة الأساسية بدلاً من مرة* لاستخدامه لإضافة خدمات وقائية (مميزة بعلامة "+")، وخدمات محسنة وحلول خدمات و/أو خدمات وقائية مخصصة إلى حزمك الأساسية. الخدمات المضمنة في الحزمة الأساسية ممثلة بعلامة "✓" عبر هذا القسم.
الخدمات الإضافية	تتوفر خدمات دعم إضافية، بما في ذلك الخدمات الوقائية، لإلحاقها بالحزمة الأساسية الخاصة بك أثناء مدة أمر العمل وتمثلها علامة "+" في هذا القسم.
الخدمات والحلول المحسنة	تتوفر خدمات دعم تغطي منتجًا محددًا من منتجات Microsoft أو نظام تقنية معلومات للعمل، لإضافتها إلى حزمك الأساسية للدعم أثناء مدة أمر العمل وتمثلها أيضًا علامة "+" في هذا القسم.
الدعم متعدد البلدان	يوفر الدعم متعدد البلدان الدعم لك في مواقع دعم متعددة، كما هو موضح في أمر العمل (أو أوامر العمل) لديك.

*يُعد البديل المرن جزءًا من قائمة أسعار الباقة الأساسية ويمكن استخدامه في شراء الخدمات الوقائية أو الخدمات والحلول المحسنة أو الأرصدة الوقائية أو الخدمات الوقائية المخصصة في وقت شراء الخدمات. سيقدم ممثل شركة Microsoft الجزء المتاح للاستخدام كبديل مرّن من قائمة أسعار الباقة الأساسية. تنطبق الشروط التالية لتخصيص البديل المرن:

- قد يتم تطبيق ما يصل إلى 20% أو 50,000 دولار، أيهما أعلى، من البديل المرن المخصص 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 الخدمة، كما هي معرّفة في هذا المستند.
- إذا طلبت نوعًا من الخدمة مع بديل مرّن وأردت استبداله بنوع آخر، فيجوز لك استخدام القيمة المكافئة للحصول على خدمة بديلة متى توفرت وبالاتفاق مع مورد تقديم الخدمة.
- يجب تخصيص البديل المرن المتاح بالكامل بحلول وقت تنفيذ العقد وإلا ستتم مصادرته.

2.2 وصف الخدمات

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

الخدمات الوقائية

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

خدمات التخطيط

توفر خدمات التخطيط تقييمات ومراجعات لبيئتك الأساسية الحالية وبيئاتك وبيئات التطبيقات والأمان وهذا لمساعدتك في وضع خطط المعالجة أو الترقية أو الترحيل أو النشر أو تنفيذ أحد الحلول بناءً على ما تريده من نتائج.

التخطيط	أنواع خدمات التخطيط
+	إثبات المبدأ

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها

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

خدمات التنفيذ

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

التخطيط	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. ويمكن أن يشمل ذلك على المساعدة على التخطيط والتحقق من إثبات مفهوم أو حمل 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.

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

✓- تشتمل عليه حزمك الأساسية.
+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

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

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

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

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

خدمات التحسين

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.

التخطيط	أنواع خدمات التحسين
+	خدمات الاعتماد
+	خدمات تركز على التطوير

التخطيط	أنواع خدمات التحسين
+	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 بشراؤها تقنيات Microsoft ومراقبتها وتحسينها. وهذا يشمل تقديم الدعم من أجل وضع إستراتيجية الاعتماد الخاصة بك وتنفيذها بشأن الجانب المعني بالموارد البشرية من جوانب التغيير. ويمكن للعملاء الوصول إلى الموارد عن طريق الخبرة والمعرفة والممارسات ذات الصلة التي توصي بها Microsoft لدعم برنامج اعتمادهم.

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

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

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

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

خدمات الأمان: تتضمن محفظة حلول الأمان المقدمة من Microsoft أربع مجالات تركيز: أمان السحابة والهوية، والتنقل، وحماية المعلومات المحسنة والبنية الأساسية الآمنة. تساعد خدمات الأمان العملاء في فهم كيفية حماية بنيتهم الأساسية لتقنية المعلومات والتطبيقات والبيانات وابتكارها في مقابل التهديدات الداخلية والخارجية. قد تكون خدمات الأمان أحد مكونات برنامج مخصص ضمن خدمات الدعم، المتوفرة مقابل رسوم إضافية وقد يتم تحديدها في ملحق إيضاح ويشار إليها في أمر العمل الخاص بك.

خدمات التعليم

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.

التخطيط	أنواع خدمات التعليم
✓	تعليم حسب الطلب
✓	نشرات ويب
+	محاضرات تثقيفية
+	ورش عمل

✓ تشمل عليه الحزمة الأساسية الخاصة بك.

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

المحاضرات التثقيفية: خدمات تفاعلية قصيرة، تكون عادة جلسات ليوم واحد، تتناول موضوعات حول المنتجات والدعم تقدم في صورة محاضرة ومناقشة يديرها مورد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصياً أو عبر الإنترنت.

ورش العمل: جلسات تدريب تقنية متقدمة، تتوفر حول مجموعة واسعة من موضوعات تقنية Microsoft وموضوعات الدعم ويقدمها أحد موارد Microsoft أكان ذلك بحضوره شخصياً 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

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

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

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

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

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

التخطيط	خدمات وقائية أخرى
+	الأرصدة الوقائية

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

الخدمات التفاعلية

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

أنواع الخدمات التفاعلية	
✓	الدعم الاستشاري
✓	دعم حل المشكلات
✓	إدارة الدعم التفاعلي
+	تحليل الأسباب الأساسية
+	الوظيفة الإضافية لإدارة الدعم التفاعلي

✓- تشمل عليه الحزمة الأساسية.

+خدمة إضافية يمكن شراؤها.

الدعم الاستشاري: دعم عبر الهاتف للمشاكل قصيرة الأجل (محدود بمدة 6 ساعات أو أقل) وغير المخططة التي تستهدف المحترفين في تكنولوجيا المعلومات. وقد تتضمن خدمات الاستشارية التوجيه النصائح والإرشادات وتحليل الأسباب الأساسية ونقل المعرفة بغرض مساعدتك في تنفيذ تقنيات Microsoft بطرق تجنبك مشكلات الدعم الشائعة وتقلل احتمالية تعطل النظام. سيناريوهات البنية وتطوير الحلول والتخصيص خارج نطاق هذه الخدمات الاستشارية.

دعم حل المشكلات: تشمل هذه المساعدة للتعامل مع المشكلات ذات الأعراض المحددة التي تظهر أثناء استخدام منتجات Microsoft بما في ذلك استكشاف الأخطاء وإصلاحها فيما يتعلق بمشكلة أو رسالة خطأ أو وظيفة محددة لا تعمل على النحو المطلوب لمنتجات Microsoft. يمكن بدء الأحداث إما بالهاتف أو إرسالها عبر الويب. تتم إدارة طلبات الدعم الخاصة بالخدمات والمنتجات، غير المشمولة ببوابة دعم الخدمات عبر الإنترنت، من داخل بوابة خدمات Microsoft عبر الإنترنت.

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

وربما سنقوم، بناءً على طلبك، بالتعاون مع موردي تقنية تابعين لطرف ثالث للمساعدة في حل المشكلات المعقدة المتعلقة بالتشغيل التفاعلي لمنتجات من إنتاج العديد من الموردين، على أن الطرف الثالث يتحمل مسؤولية دعم المنتج الخاص به.

تحدد خطورة الحدث مستويات الاستجابة في Microsoft وكذلك أوقات الاستجابة الأولية المقدره إلى جانب مسؤولياتك. تتحمل أنت مسؤولية توضيح تأثير العمل على مؤسستك، وبالتشاور معنا، ستعيّن Microsoft مستوى الخطورة المناسب. يمكنك طلب إجراء تغيير في مستوى الخطورة أثناء فترة حدث ما، إذا كان التأثير على العمل يتطلبه.

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure ¹ - أول استجابة للمكالمة في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل تعيين مورد للمواقف الحرجة 2 جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 3 تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم	إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 3 سرعة في الوصول والاستجابة إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة أ تدهور 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 تعيين مورد للمواقف الحرجة 2 جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 2	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 3 سرعة في الوصول والاستجابة إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة ب تأثير متوسط على الشركة: خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف يتطلب العناية في غضون ساعتين عمل ⁶	أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل بذل الجهود 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 مطلقًا يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل ⁶	أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط 4	معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة استجابة في غضون 24 ساعة إرسال عبر الهاتف أو الويب

اللا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك Azure StorSimple أو Azure AE أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفواتير والاشتراكات.
² تقدم موارد المواقف الحرجة المساعدة في الوصول إلى حل سريع للأحداث وذلك عبر إدارة 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.
 تُعرف ساعات العمل عامة على أنها من 09:00 إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء الإجازات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

إدارة الدعم التفاعلي: توفر إدارة الدعم التفاعلي الإشراف على أحداث الدعم للدفع بعملية تقديم الحلول الملائمة زمنياً وخدمات الدعم عالية الجودة. وسيتم استخدام إدارة تقديم الخدمة لإدارة الدعم التفاعلي فيما يتعلق بجميع طلبات الدعم.

وفقًا لجداول الاستجابة للأحداث الواردة أعلاه، فيما يخص الأحداث ذات الخطورة "ب" و"ج"، تتوفر الخدمة عند طلب العميل في أثناء ساعات العمل لمورد Microsoft الذي يمكنه أيضًا توفير تحديثات بشأن التصعيد عند الطلب. بالنسبة للأحداث ذات مستوى الخطورة 1 و"أ"، يتم إطلاق عملية

تصعيد محسنة وتنفيذها تلقائيًا. يكون مورد Microsoft المعين عندئذ مسؤولاً عن ضمان التقدم التقني المستمر بتزويدك بتحديثات الحالة وخطة عمل.

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

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

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

إدارة تقديم الخدمة

وتكون إدارة تقديم الخدمة (SDM) مشمولة مع خدمات الدعم الخاصة بك، ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا المستند أو في أمر العمل الخاص بك. وقد تُضاف خدمات إدارة تقديم إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول معززة.

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

نطاق إدارة تقديم الخدمة

تتوفر خدمات إدارة تقديم الخدمة التالية:

التخطيط	إدارة تقديم الخدمة - أنواع الخدمات
✓	تمكين منظومة العملاء
✓	الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft
✓	تطوير البرنامج وإدارته
✓	تجهيز خدمة الدعم الموحدة للمؤسسات
+	برنامج نجاح السحابة
+ ¹	مطور مدير حسابات نجاح العملاء
✓	إدارة العلاقات التنفيذية
+	الإضافات على إدارة تقديم الخدمة
+	إدارة تقديم الخدمة بالموقع

✓- تشتمل عليه الحزمة الأساسية.

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

✓¹ - الخدمات الإضافية التي قد تقدمها شركة Microsoft.

تمكين منظومة العملاء: الإرشادات والمعلومات المقدمة إلى مسؤول خدمة الدعم المحدد حول كيفية إدارة استخدام خدمات الدعم الموحدة لديك وإعدادك لاستخدام الخدمات الرقمية والتفاعلية للدعم الموحد.

الإرشادات بشأن تحديثات منتجات وخدمات وأمان Microsoft: معلومات تتم مشاركتها معك حول ميزات وتغييرات المنتج والخدمة المهمة القادمة، بالإضافة إلى نشرات أمان تقنيات Microsoft.

تطوير البرنامج وإدارته: الأنشطة المصممة لتخطيط خدمات برنامج الدعم واقتراحها وإدارتها، عبر مؤسستك لمساعدتك على تحقيق قيمة أكبر من استثمارك في تقنيات Microsoft وخدماتها. قد توصي شركة Microsoft بمجموعة متنوعة من الخدمات التي تهدف إلى مساعدتك على تحقيق نتائج الأعمال والتقنيات الرئيسية، مع الاستفادة من القدرات المضمنة في دعم "الحزمة الأساسية"، بالإضافة إلى الخدمات الإضافية التي قد تشتريها.

تجهيز خدمة الدعم الموحد: أنشطة لدعم بدئك في الدعم الموحد، بما في ذلك تقديم وتعزيز إمكانات الخدمة الذاتية في بوابة الدعم عبر الإنترنت، بهدف ضمان استخدام خدمات الدعم الموحدة الخاصة بك في الوقت المناسب.

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

مطور مدير حسابات نجاح العملاء: مورد دعم من شركة Microsoft يركز على التطوير ويقدم المشورة والتوجيه الاستراتيجي لتسريع الابتكار وتعزيز الكفاءة طوال دورة حياة تطوير البرامج. ويجوز لشركة Microsoft تعيين هذه الموارد المحدودة حسبما تسمح الظروف بذلك.

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

الوظائف الإضافية لإدارة تقديم الخدمة: يمكنك أن تختار شراء موارد إضافية مخصصة تتعلق بإدارة تقديم الخدمة SDM لتوفير خدمات إدارة تقديم الخدمة في إطار نطاق عمل مسبق التحديد، والتي لا يوردها هذا المستند بالتفصيل على نحو صريح. تخضع هذه الخدمة أيضًا لتوفر موارد Microsoft، وسوف تعمل هذه الموارد عن بُعد أو ميدانيًا في موقعك. وفي حال التسليم في الموقع، ستنطبق القيود الواردة أدناه.

إدارة تقديم الخدمة بالموقع: يمكن أن تطلب من مدير حساب نجاح العملاء زيارات إلى الموقع قد تتطلب تكلفة إضافية لكل زيارة. تخضع هذه الخدمة لتوفر موارد Microsoft.

2.3 الخدمات والحلول المعززة

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

الخدمة	التخطيط
الهندسة المعززة المخصصة	+
الاستجابة المعززة الموحدة	+
الاستجابة السريعة	+
إدارة أحداث Azure	+
حل O365 Engineering Direct	+
دعم المطورين	+ ¹
الدعم للمهام الحرجة	+
خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت	+

+ خدمة إضافية يمكن شراؤها.

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

الهندسة المعززة المخصصة

الهندسة المعززة المخصصة (EDE): خدمة مخصصة توفر مشاركة فنية متعمقة ومستمرة للعملاء الذين لديهم سيناريوهات معقدة. وقد تم تحديد نطاق هذا العرض ليتناسب مع احتياجات العميل ونتائجه من خلال توفير مهندس مخصص يقوم ببناء معرفة متعمقة ببيئة العميل أو الحل الخاص به ودعم أهداف أعمال العميل بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحسين عبء العمل أو الاعتماد أو قابلية الدعم. يجوز شراء خدمات الهندسة المعززة المخصصة كعروض محددة مسبقًا أو كمجموعة من الساعات المخصصة التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات وقائية محددة النطاق.

عند شراء خدمات الهندسة المعززة المخصصة كساعات، يتم خصم ساعات الخدمة من إجمالي الساعات التي اشتريتها على النحو المستخدم والمقدم. يتم تصميم عروض الهندسة المعززة المخصصة المحددة مسبقًا بحيث تتوافق مع البيئة الخاصة بك وتساعدك في تحقيق نتيجة مرجوة. وتشمل هذه العروض الخدمات الاستباقية المطلوبة المحددة مسبقًا والتي تكون مضمنة.

مجالات التخصص في خدمات الهندسة المعززة المخصصة:

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

بغض النظر عن كيفية شراء الهندسة المعززة المخصصة، وتخصيص الموارد وترتيب أولوياتها وتعيينها حسب اتفاق الأطراف خلال اجتماع البدء والذي سيجري توثيقه كجزء من التخطيط لتقديم الخدمة الخاصة بك.

متطلبات أساسية وقيود خاصة بالخدمة

- يجب أن تكون لديك اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support سارية المفعول لدعم خدمات الهندسة المعززة المخصصة لديك. وفي حالة انتهاء صلاحية اتفاقية خدمات Microsoft Unified Support أو إنهائها، سيجري إنهاء خدمة الهندسة المعززة المخصصة في التاريخ نفسه.
- تتوفر خدمات الهندسة المعززة المخصصة خلال ساعات العمل العادية (من 09:00 ص إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء أيام العطلات وعطلات نهاية الأسبوع).
- تدعم خدمات الهندسة المعززة المخصصة منتجات وتقنيات بعينها من Microsoft والتي قمت بتحديدتها وتم إدراجها في أمر العمل الخاص بك.
- تُقدّم خدمات الهندسة المعززة المخصصة إلى موقع دعم واحد في موقع دعم معين تم تحديده في أمر العمل الخاص بك.
- يتم تقديم خدمات الهندسة المعززة المخصصة عن بُعد ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا. وفي حالة الاتفاق على الزيارات الميدانية بين الطرفين وعدم دفع مقابلها مسبقًا، ستصدر فاتورة إليك بنفقات السفر المعقولة.

الاستجابة المعززة الموحدة

الاستجابة المعززة الموحدة تتوفر الاستجابة المعززة الموحدة (UER) دعمًا تفاعليًا معجلًا للمنتجات والخدمات السحابية الخاصة بك مع توجيه أسرع لجميع حوادث المواقف الحرجة ("المواقف الحرجة") وتعيين كبار مديري الحوادث المعنيين لك بمسار تصعيد إلى فرق عمليات الخدمات السحابية، حسبما يلزم. يجوز للعملاء شراء استجابة معززة موحدة بالإضافة إلى اتفاقية خدمات الدعم الأساسية الموحدة للمؤسسات أو إضافتها في أي وقت خلال مدة اتفاقية خدمات الدعم الأساسية الموحدة للمؤسسات النشطة.

يتوفر تسليم الاستجابة المعززة الموحدة للشراء الآن ولكن لن يبدأ التسليم حتى [تاريخ التسليم في 2023]. لن يتم إصدار فواتير للعملاء الذين يشتركون الاستجابة المعززة الموحدة قبل تاريخ بدء التسليم حتى تبدأ Microsoft تسليم الاستجابة المعززة الموحدة ("تاريخ بدء التسليم") أو [1 فبراير 2023]، أيهما أبعد.

للحصول على دعم الاستجابة المعززة الموحدة لمنتجات Microsoft وخدماتها السحابية الخاصة بك، يجب عليك إرسال حادث عبر الهاتف أو عبر الويب. إذا تم فتحه عند مستوى الخطورة 1 أو مستوى الخطورة أ، فسيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بك تلقائيًا مع وقت الاستجابة المعززة وسيتم تعيين فريق كبير مديري الحوادث تلقائيًا لإدارة الحوادث.

كبير مديري الحوادث: تتوفر خدمة كبير مديري الحوادث طوال اليوم على مدار الأسبوع والعام لجميع طلبات دعم حل المشكلات في مستوى الخطورة 1 أو مستوى الخطورة أ. يتم تعيين مجموعة معينة من الموارد للعملاء مع معرفة أهداف وبيئة عمل العملاء. يتم تعيين هذه الموارد بالإضافة إلى موارد الحل الفني وهي مسؤولة عن الإشراف على جميع حوادث دعم المواقف الحرجة لدفع الحل في الوقت المناسب وتقديم الدعم بجودة عالية. يمكن الوصول إلى فريق كبير مديري الحوادث المخصص للتعامل مباشرة عبر البريد الإلكتروني طوال اليوم على مدار الأسبوع وسيضمن استمرار التقدم الفني من خلال تزويدك بتحديثات الحالة والتصعيد وخطة عمل.

في حالة وقوع أي حادث من مستوى الخطورة 1، سيقدم أحد أعضاء فريق كبير مديري الحوادث أيضًا مراجعة بعد الحادث مع العميل ومدير حساب نجاح العملاء وغيرهم من أعضاء فريق الحساب الخاص بك بهدف تعزيز عملك ومنع الانقطاعات والمشكلات المستقبلية. وخلال الاجتماع، سيقدم كبير مديري الحوادث نظرة عامة على الاستجابة للحوادث، بما في ذلك النجاحات ومجالات التحسين، وسيعمل مع مدير حساب نجاح العملاء على التوصيات الخاصة بالمعالجة، للحد بشكل استباقي من الحالات المستقبلية وتعزيز حلولك.

سيبلغك كبير مديري الحوادث إذا كان تحليل السبب الجذري (RCA) متاحًا أيضًا لتقنية Microsoft المتأثرة، وإذا كان سيتم فرض رسوم إضافية عن طريق إجراء تحليل الأسباب الجذرية والعمل مع مدير حساب نجاح العملاء لبدء تحليل الأسباب الجذرية إذا كان متاحًا وطلبه العميل صراحةً قبل إغلاق الحادث. وسوف تكون مسؤولاً عن العمل مع فريق Microsoft لإتاحة المواد مثل ملفات السجلات، أو عمليات التتبع عبر الشبكة، أو المخرجات التشخيصية الأخرى المطلوبة لإكمال تحليل الأسباب الجذرية.

لكي يكون لدى فريق كبير مديري الحوادث لديك معرفة أساسية بأهدافك وبيئتك، يجب عليك تقديم الوثائق إذا طلب منك ذلك والمشاركة في أنشطة التأهيل خلال أول 90 يومًا من مدة العقد.

ستعمل هذه الموارد عن بُعد. وتقدم هذه الخدمات عن بعد باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوفر، باللغة التي تتحدثها.

يتم تضمين كمية محددة من الساعات لإدارة الدعم التفاعلي وإدارة تقديم الخدمات لأنشطة التأهيل والاجتماعات ربع السنوية مع كبير مديري الحوادث ومراجعات ما بعد الحادث لمستوى الخطورة 1. تتوفر اجتماعات إضافية عند الطلب وباتفاق مسبق مع Microsoft حيث تتوفر الموارد. يمكنك اختيار شراء ساعات إضافية تتجاوز الساعات المضمنة لتوفير إدارة دعم تفاعلي إضافية وإدارة تقديم خدمات من قبل كبير مديري الحوادث ومدير حساب نجاح العملاء.

خطورة وموقف الاستجابة المعززة الموحدة	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
مستوى الخطورة 1 تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج. بحاجة إلى عناية فورية	مكونات Azure ¹ - أول استجابة للمكالمة في غضون 15 دقيقة أو أقل جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية في غضون 30 دقيقة أو أقل تعيين كبير مديري الحوادث ² تلقائيًا جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ³ تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم	إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ³ سرعة في الوصول والاستجابة إرسال عبر الهاتف أو الويب
مستوى الخطورة أ تدهور 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 الحوادث تلقائيًا ² جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ²	تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع ³ سرعة في الوصول والاستجابة 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 أو A40 أو Azure Media Services أو Azure Stack أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو Microsoft Mesh أو الطباعة العالمية.
² يقدم كبار مديري الحوادث المساعدة في الوصول إلى حل سريع للأحداث وذلك عبر إدارة 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.

الاستجابة السريعة

الاستجابة السريعة توفر الاستجابة السريعة دعمًا تفاعليًا معجلاً للخدمات السحابية الخاصة بك عن طريق توجيه أحداث الدعم إلى خبراء فنيين وتوفير مسار تصعيد إلى فرق عمليات الخدمات السحابية، حسبما يلزم.

ولتلقى خدمات الاستجابة السريعة من أجل مكونات Microsoft Azure لديك، يجب أن ترسل حدثًا عبر بوابة الخدمات السحابية المنطبقة. سيتم توجيه طلبات دعم حل المشكلات الخاصة بك مباشرة إلى قائمة دعم خاصة بالاستجابة السريعة يعمل بها فريق مهندسين مخصص يتمتع بخبرة

متخصصة في الخدمات السحابية. وكي يكون لدى هذا الفريق معرفة أساسية بالنشر الخاص بك، يجب عليك تقديم وثائق حول نشر Azure الأساسي وطبولوجيا قواعد البيانات، بالإضافة إلى خطط التحجيم وموازنة التحميل عند توفرها. بالرغم من أن الأحداث قد تتطلب موارد من متخصصي دعم المنتجات القياسية للمساعدة في حلها، فإن فريق الاستجابة السريعة يبقى مسؤولاً بشكل أساسي عن الأحداث طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع وعلى مدار العام.

وبالنسبة لمكونات Microsoft Azure لديك، فإن أزمة الاستجابة لدعم حل المشكلات مبينة في الجدول أدناه وتحل محل أي أزمة استجابة متوقعة مُدرجة في دعم الحزمة الأساسية. لا تشمل الاستجابة السريعة Azure Media Services أو Azure Stack أو Azure StorSimple أو Azure AE أو GitHub أو خدمات اتصالات Azure أو الطباعة العالمية أو قاعدة الاختبار لـ M365 أو Microsoft Mesh. إن شراء الاستجابة السريعة يكون خاضعًا للإتاحة. يُرجى استشارة مدير حساب نجاح العملاء للحصول على تفاصيل التوفر.

خطورة الاستجابة السريعة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل جهود متواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ الوصول إلى متخصصي Microsoft مخضرمين²</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹ سرعة في الوصول والاستجابة</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات</p>	<p>تصعيد سريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق عمليات الخدمات السحابية إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	

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

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

إدارة أحداث Azure

إدارة أحداث AEM ("Microsoft Azure"): توفر AEM دعمًا استباقيًا وتفاعليًا مُحسنًا أثناء أحداث الأعمال الحرجة للعملاء

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

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

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

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

- تقييم الحل الخاص بك والتعرّف عليه
- تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار

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

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

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft²</p> <p>تعيين مورد في المواقع الحرجة بعد 30 دقيقة أو أقل. جهود متواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹</p> <p>الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد هؤلاء المهندسون في عملية إدارة الأحداث ويعملون على تبسيطها</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال اليوم على مدار الأسبوع¹</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات</p>		

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

² تتوفر خدمات دعم حل مشكلات AEM باللغة الإنجليزية فقط

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

بالنسبة إلى عملاء Microsoft Cloud for Retail:

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

يدعم هذا العرض أحداث العملاء فقط للعملاء الذين قاموا بشراء ترخيص Microsoft Cloud for Retail. ولن يدعم هذا العرض إلا حلول Microsoft Cloud for Retail التالية: D365 Commerce، D365 Connected Spaces، D365 Fraud Protection (في المعاينة - قد يكون الاسم عرضة للتغيير)، D365 Marketing، D365 Customer Insights، Promote IQ، Microsoft Advertising – Bing Ads، Azure Cognitive Search،

Intelligent Recommendation، تحليلات Azure Synapse، تنشر Microsoft مصطلحات المنتجات للحلول المدرجة من وقت لآخر على الموقع الإلكتروني <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو على موقع لاحق تحدده Microsoft).

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

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

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

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

- تقييم الحل الخاص بك والتعرّف عليه على النحو الموضح أعلاه
 - تحديد المشكلات والمخاطر المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار
 - إجراء مراجعة القدرات والمرونة على منصة Azure
 - تقديم التوجيه بشأن أفضل الممارسات في الصناعة من الموارد الفنية وموارد تنفيذ العمليات المخصصة
- ستقدم Microsoft وثائق مكتوبة بنتائج تقييمها، بما في ذلك الإجراءات الموصى بها وأفضل ممارسات الصناعة بهدف تخفيف المخاطر والمشكلات المحتملة التي تؤثر على وقت التشغيل والاستقرار.

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

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

بالنسبة إلى منتجات Azure:

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 تام لتطبيق أو حل حرج</p> <p>خسارة عملية أعمال أساسية ولا يمكن متابعة العمل على نحو معقول</p> <p>يتطلب العناية خلال 15 دقيقة</p>	<p>أول استجابة هاتفية خلال 15 دقيقة أو أقل والتصعيد السريع داخل Microsoft²</p> <p>تعيين مورد في المواقع الحرجة بعد 30 دقيقة أو أقل.</p> <p>جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 1</p> <p>الوصول إلى متخصصي Microsoft المخضرمين والتصعيد السريع للمشكلة داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إشراك مهندسي الدعم الذين لديهم معرفة بتكوين الحل الخاص بك. حيثما أمكن، قد يساعد</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع 1</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p>

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

مستوى الخطورة أ
تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال:
خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات

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

² تتوفر خدمات دعم حل مشكلات AEM باللغة الإنجليزية فقط.

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

الخطورة والموقف	الاستجابة المتوقعة من جانبنا	الاستجابة المتوقعة من جانبك
<p>مستوى الخطورة 1</p> <p>تعطل الأنظمة الحيوية للأعمال: الأعمال معرضة للخطر. فقدان تام لتطبيق أو حل حرج. بحاجة إلى عناية فورية</p>	<p>مكونات Azure¹ - أول استجابة هاتفية في غضون 15 دقيقة أو أقل</p> <p>جميع المنتجات والخدمات الأخرى - أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل</p> <p>تعيين مورد للمواقف الحرجة²</p> <p>الموارد في موقعك، بعد 24 ساعة، بموافقة العميل</p> <p>جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع³</p> <p>التصعيد السريع داخل Microsoft إلى فرق المنتجات</p> <p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لدينا بالوضع، حسبما يلزم</p>	<p>إعلام كبار المديرين التنفيذيين لديك بالوضع، حسبما نطلبه</p> <p>تخصيص الموارد المناسبة لتقديم الجهود المتواصلة خلال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع³</p> <p>سرعة في الوصول والاستجابة</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>
<p>مستوى الخطورة أ</p> <p>تدهور الأنظمة الحيوية للأعمال: خسارة كبيرة أو تراجع بالغ في أداء الخدمات يتطلب العناية خلال ساعة واحدة</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون ساعة واحدة أو أقل</p> <p>تعيين مورد للمواقف الحرجة²</p> <p>جهود متواصلة طوال 24 ساعة يوميًا على مدار الأسبوع²</p>	<p>تخصيص الموارد المناسبة للتوافق مع جهود Microsoft وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>
<p>مستوى الخطورة ب</p> <p>تأثير متوسط على الشركة: خسارة أو تراجع متوسط في أداء الخدمات يمكن معه متابعة العمل على نحو معقول وبأداء ضعيف</p> <p>يتطلب العناية في غضون ساعتي عمل⁶</p>	<p>أول استجابة هاتفية في غضون ساعتين أو أقل بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط⁴</p>	<p>تخصيص الموارد المناسبة للتوافق مع جهود Microsoft وصول واستجابة سريعان من جهة التحكم في التغييرات في غضون 4 ساعات عمل</p> <p>إرسال عبر الهاتف أو الويب</p>

مستوى الخطورة ج	أول استجابة هاتفية في غضون أربع ساعات أو أقل	معلومات جهة اتصال دقيقة حول صاحب الحالة استجابة في غضون 24 ساعة إرسال عبر الهاتف أو الويب
تأثير ضئيل على الأعمال:	بذل الجهود خلال ساعات العمل فقط 4	
العمل في وجود معوقات طفيفة للخدمة أو عدم وجودها مطلقاً يتطلب العناية في غضون أربع ساعات عمل 6		

لا يغطي وقت الاستجابة المدرج لمكونات Azure الخاصة بك Azure China Cloud أو Azure StorSimple أو GitHub AE أو خدمات اتصالات Azure أو إدارة الفوائد والاشتراكات.

تقدم موارد المواقف الحرجة المساعدة في الوصول إلى حل سريع للأحداث وذلك عبر إدارة الحالات، والتصعيد، وتوفير الموارد والتنسيق.

3 قد تحتاج إلى خفض مستوى الخطورة إذا لم تكن قادرًا على تقديم الموارد أو الاستجابات المناسبة لتمكيننا من مواصلة جهود حل المشكلة.

4 تُعرف ساعات العمل عامةً على أنها من 09:00 إلى 17:30 م بالتوقيت الرسمي المحلي، باستثناء أيام العطلات وعطلات نهاية الأسبوع. قد تختلف ساعات العمل اختلافًا طفيفًا في بلدك.

حل Office 365 Engineering Direct

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

دعم المطورين

دعم المطورين: يوفر دعمًا استباقيًا متعمقًا يقوم على التقنية السحابية والمعرفة بالمنتجات طوال دورة الحياة الكاملة لتطوير التطبيقات للمطورين لدى العملاء الذين يبنون وينشرون ويدعمون التطبيقات على منصة Microsoft. يوفر دعم المطورين للعملاء دعمًا شاملاً طوال دورة حياة تطوير التطبيقات، فيقدم للعملاء بُنى سحابية، وتقييمات للثغرات، وحلول ALM/DevOps، ودورة حياة تطوير الأمان، ومراجعات الأكواد، والأداء والمراقبة، وتحديث التطبيقات، وتنفيذ وإدارة إنترنت الأشياء، والتدريب، والاختبار. يتوفر دعم المطورين مقابل رسوم إضافية.

الدعم للمهام الحرجة

الدعم للمهام الحرجة: يوفر مستوى أعلى من الدعم لمجموعة محددة من منتجات Microsoft التي تعد جزءًا من الحلول الحرجة للمهام، كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك. يوفر الدعم للمهام الحرجة برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، وهو يتوفر مقابل رسوم إضافية ويتم تحديده في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

حلول معززة للأمن السيبراني

خدمات دعم الأمان عبر الإنترنت: توفر مساعدة متخصصة متعلقة بالأمان عبر الإنترنت في ظل كل من السيناريوهات التفاعلية والوقائية ("خدمات الأمان عبر الإنترنت"). تساعد هذه الخدمات على الحد من مخاطر الهجمات الإلكترونية محددة الهدف، أو الاستعداد بشكل أفضل لمواقف الأزمات الأمنية، أو التحقيق واحتواء اختراق أمني نشط. توفر خدمات الأمان عبر الإنترنت برنامجًا مخصصًا من خدمات الدعم، ويمكن توفيرها مقابل رسوم إضافية يتم تحديدها في ملحق يشار إليه في أمر العمل الخاص بك.

2.4 الدعم متعدد البلدان

نظرة عامة على خدمات الدعم متعدد البلدان

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

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

كيفية الشراء

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

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

- **خدمات الحزمة الأساسية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، ستتوفر خدمات الحزمة الأساسية (تلك المشار إليها بـ "✓") لمواقع الدعم المخصصة لك أو كما هو مخصص لموقع (مواقع) الدعم من قبل المضيف في أمر عمل المضيف.
- **الخدمات التفاعلية:** يجوز تقديم الخدمات التفاعلية عن بُعد إلى مواقع بخلاف وبما يشمل المضيف.

• **إدارة تقديم الخدمة (SDM):** كما هو محدد في أمر العمل الخاص بك، يمكن تسليم SDM إلى الموقع (المواقع) المخصص لدعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصّب". وسيتم تخصيص توفر خدمات SDM المضمنة في الحزمة الأساسية بواسطة المضيف وستتم إدارتها من خلال مدير حساب نجاح العملاء للمضيف. سيقصر تسليم SDM على ساعات العمل في موقع المضيف. وقد يلزم وجود خدمات SDM إضافية عند شراء خدمات إضافية أو خدمات وحلول محسّنة.

○ **خدمات SDM الإضافية:** يمكن شراء موارد SDM الإضافية لموقع (مواقع) دعم المضيف أو انتقال البيانات إلى الخادم "المصّب"، كما هو موضح في أمر العمل، وسيتم تسليمها إلى موقع الدعم المخصص. تخضع لتوفر الموارد وما سبق.

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

- **الخدمات الاستباقية**
 - قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات وقائية، والتي سيتم إدراج مقدارها في أمر العمل الخاص بك وإتاحتها في موقع (مواقع) الدعم المخصصة في أمر العمل الخاص بك، بخلاف البلدان المستثناة.
- **خدمات الصيانة - تحليل السبب الجذري:** ستتوفر الخدمات المشتراة للموظفين في موقع (مواقع) الدعم المخصص.
- **مستشار تكنولوجيا الدعم (STA)** ستكون خدمات STA متاحة في موقع (مواقع) الدعم المخصص في أمر العمل الخاص بك، بخلاف الدول المستثناة، وتخضع لتوفر الموارد.
- **الخدمات والحلول المحسّنة:** يمكن شراء جميع الخدمات والحلول المحسّنة للاستخدام في مواقع الدعم للمضيف أو مواقع الدعم باتجاه انتقال البيانات من الخادم. يخضع للتوفر. قد تنطبق قيود أخرى.
- تكون خدمات الدعم المشتراة الأخرى متاحة في موقع (مواقع) الدعم المحددة في أمر العمل الخاص بك.

الأحكام والشروط الإضافية للدعم متعدد البلدان

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

- قد نسمح للموظفين في موقع (مواقع) الدعم غير المخصص بالمشاركة في الخدمات الاستباقية عن بُعد التي تم شراؤها للمضيف أو موقع دعم انتقال البيانات إلى الخادم "المصّب" والمخصصة في أمر العمل. وسيتم السماح بمثل هذه المشاركة وفقاً لتقدير Microsoft.
- لا يمكن تبادل الاعتمادات الاستباقية سوى بين مواقع دعم المضيف وانتقال البيانات إلى الخادم "المصّب" المدرجة في أمر العمل الخاص بك، باستثناء ما هو مذكور. سُنستكمل جميع عمليات التبادل بناءً على العملات الحالية وأسعار الاعتمادات الاستباقية في مواقع الدعم المعنية. يمكن لممثل خدمات Microsoft تقديم الأسعار الحالية. سيتم تقريب أي عمليات تبادل ينتج عنها اعتمادات استباقية جزئية إلى أقرب وحدة. لا يجوز تبادل الاعتمادات الاستباقية من البلدان المستثناة أو إليها.
- يتحمل العميل بمفرده المسؤولية عن أي التزامات ضريبية تنشأ بسبب توزيع أو تبادل خدمات الدعم المشتراة بين موقع (مواقع) دعم المضيف ومواقع الدعم باتجاه انتقال البيانات من الخادم.
- قد تتطلب تغييرات الخدمات أو عمليات التبادل التي تتم خلال مدة أمر العمل الحصول على موافقة كتابية.

- **دمج الفواتير:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، سيتم إصدار فاتورة واحدة بالمبلغ المستحق، شاملة جميع الخدمات لجميع مواقع الدعم المشار إليها في أمر العمل الخاص بك. ستعتمد الضرائب على تقييم مسؤول التوقيع من Microsoft وموقع المضيف الخاص بك. يتحمل العميل بمفرده مسؤولية أي ضرائب إضافية مستحقة.
- **استثناءات دمج الفواتير:** يجب أن يكون للخدمات المشتراة للتسليم في كل من 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. سيتم إصدار فواتير الخدمات إلى موقع الدعم المعني، وستتضمن أي ضريبة محلية معمول بها.

2.5 البنود والشروط الإضافية

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

- تُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية عن بُعد إلى الموقع (الموقع) الخاص بجهات اتصال الدعم المعينة. تُقدم جميع الخدمات الأخرى عن بعد إلى موقعك (مواقعك) المعينة أو المدرجة في أمر العمل الخاص بك، ما لم يتم النص على غير ذلك كتابةً.
- وتُقدّم الخدمات التفاعلية الخاصة بالحزمة الأساسية باللغة الإنجليزية كما يمكن تقديمها، حسب التوافر، باللغة التي تتحدثها. تُقدم جميع الخدمات الأخرى باللغة المستخدمة في موقع خدمات Microsoft الذي يقدم الخدمات أو باللغة الإنجليزية، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً.
- نحن نقدم الدعم لكل الإصدارات المطروحة تجارياً والمتوفرة بشكل عام من منتجات Microsoft للبرمجيات والخدمات عبر الإنترنت التي اشتريتها بناءً على تسجيلات واتفاقيات الترخيص المعلنة و/أو معرف حساب الفوترة في الملحق "أ" من أمر العمل الخاص بك والتي تكون محددة في "شروط المنتجات" التي تنشرها Microsoft من وقت إلى آخر على الموقع الإلكتروني <http://microsoft.com/licensing/contracts> (أو في موقع لاحق تحدده Microsoft)، ما لم يُذكر خلاف ذلك في أمر عمل، أو ملحق لوصف خدمات الدعم الموحدة المقدمة للمؤسسات هذا، أو يتم استبعاده تحديداً على بوابة الدعم عبر الإنترنت على <http://serviceshub.microsoft.com>.
- لا يتم تقديم دعم للمنتجات التجريبية ومنتجات بيتا باستثناء ما جاء بخلاف ذلك في الملحق المرفق.
- يتم إسقاط جميع الخدمات، بما في ذلك أية خدمات إضافية تم شراؤها كجزء من أمر عمل الدعم وأثناء مدته، إذا لم يتم استخدامها خلال فترة أمر العمل ذي الصلة.
- 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 تلك الأنظمة المصرح بها من قبلك. ولاستخدام المساعدة عبر الاتصال عن بُعد، يجب تزويدنا بإمكانية الوصول المناسبة والأجهزة اللازمة.
- قد تتطلب بعض الخدمات منا تخزين بيانات العميل ومعالجتها وإمكانية الوصول لها. وعندما نقوم بذلك، نستخدم التقنيات المعتمدة من Microsoft، التي تمثل لسياسات وعمليات حماية البيانات 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 تضمين إدارة تقديم الخدمة لتسهيل عملية التقديم.
- إذا طلبت نوعاً من الخدمة وأردت استبداله بنوع آخر، فيجوز لك استخدام القيمة المكافئة للحصول على خدمة بديلة متى توفرت وبالاتفاق مع مورد تقديم الخدمة.
- يمكن تحويل أحداث دعم حل المشكلات طوال اليوم على مدار الأسبوع الخاصة بمزايا ضمان البرنامج (أحداث SA PRS، أو "SAB") إلى قيمة مكافئة (حسبما تحدده Microsoft) واستخدامها باتجاه رسوم دعم الحزمة الأساسية، و/أو المكونات المؤهلة للهندسة المعززة المخصصة (DSE)، و/أو المكونات المؤهلة للخدمات والحلول المعززة. ويمكن أن يؤكد مدير إدارة تقديم الخدمات الخاص بك هذه القيمة (القيم) والرسوم، حال انطبق. بعد 30 يوماً من تاريخ بدء الدعم و/أو تاريخ التنفيع السنوي للدعم متعدد السنوات، يجوز أن تصدر فاتورة إليك بقيمة تكافئ كل عجز حدث منك في أحداث مزايا ضمان البرنامج لهذا التحويل، كما هو معين في أمر العمل. تخضع مزايا ضمان البرنامج (Software Assurance) للشروط المذكورة فيه وشروط المنتج، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الملحق ب بشروط المنتج. كما يتوفر مزيد من التفاصيل أيضاً على الموقع الإلكتروني www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits، مثل التغييرات

التي تطرأ على ميزة دعم حل المشكلات التي تبدأ في فبراير 2023 والتي ستؤثر في أهلية الحزمة الأساسية أو المكونات المؤهلة المستحقة لاتفاقية الدعم والتي قد تؤدي إلى إجراء تعديلات على قيمة الحدد المكافئة.

- قد لا تتوفر الخدمات الإضافية جميعها في دولتك. يُرجى الاتصال بمدير تقديم الخدمة الخاص بك للحصول على التفاصيل.
- أنت توافق على أن التعليمات البرمجية الوحيدة غير التابعة لشركة Microsoft والتي توفر لنا إمكانية الوصول إليها هي التعليمات البرمجية المملوكة لك.
- قد تتضمن الخدمات تسليمات الخدمات والمشورة والإرشادات المتعلقة بالتعليمات البرمجية المملوكة لك أو لشركة Microsoft أو توفير خدمات الدعم الأخرى بشكل مباشر.
- عند تقديم خدمات تفاعلية، لا تقدم Microsoft تعليمات برمجية من أي نوع، بخلاف التعليمات البرمجية النموذجية.
- يتحمل العميل جميع المسؤوليات والمخاطر المرتبطة بتنفيذ والحفاظ على أي تعليمات برمجية مقدمة في سياق أداء خدمات الدعم.
- قد يوجد حد أدنى لمتطلبات النظام الأساسي للخدمات المشتراة.
- لا يجوز تقديم الخدمات إلى عملائك.
- وفي حالة الاتفاق على الزيارات الميدانية بين الطرفين وعدم دفع مقابلها مسبقاً، سنصدر فاتورة إليك بنفقات السفر والإقامة المعقولة.
- تقدم شركة GitHub, Inc، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة Microsoft، خدمات الدعم المقدمة من GitHub. وبصرف النظر عن أي شيء يتعارض مع ذلك في أمر العمل الخاص بك، فإن بيان خصوصية GitHub المتوفر على https://aka.ms/github_privacy وملحق حماية البيانات ومستند الأمان لشركة GitHub الموجودين على https://aka.ms/github_dpa سينطبقان على مشترياتك من خدمات دعم GitHub.
- وقد يتم إيراد متطلبات أساسية وافتراضات في الملحقات ذات الصلة.

2.6 مسؤولياتك

يتوقف تحقيق أقصى استفادة من خدمات الدعم الموحد من Microsoft على نهوضك بالمسؤوليات التالية بالإضافة إلى تلك المبينة في أي ملحقات معمول بها. قد ينتج عن عدم الالتزام بالمسؤوليات التالية تأخر الخدمة.

- سوف تُحدد مسؤول خدمات دعم مُسمى يتولى مسؤولية قيادة فريقك كما سيدير جميع أنشطة الدعم والعمليات الداخلية لديك لإرسال طلبات أحداث الدعم إلينا.
- في حالة شرائك خدمات الدعم متعدد البلدان، سُطلب منك تعيين مسؤول خدمات دعم مُسمى لموقع دعم المضيف الخاص بك حيث يكون مسؤولاً عن قيادة فريقك المحلي وإدارة جميع أنشطة الدعم المحلية والعمليات الداخلية لإرسال طلبات الدعم المتعلقة بأحداث الدعم إلينا. وقد يُطلب منك تعيين مسؤول خدمات دعم مُسمى في مواقع الدعم الأخرى.
- ويمكنك تخصيص جهات اتصال محددة للدعم التفاعلي، حسب الحاجة، تكون مسؤولة عن إنشاء طلبات الدعم عبر موقع الدعم الخاص بشركة Microsoft على الويب أو من خلال الهاتف. كما يمكن لمسؤولي الخدمات السحابية لديك إرسال طلبات دعم تتعلق بالخدمات السحابية من خلال بوابات دعم الخدمات التي تنطبق.
- بالنسبة لطلبات دعم الخدمات عبر الإنترنت، يجب على مسؤولي الخدمات السحابية إرسال طلبات الدعم التي تتعلق بالخدمات السحابية من خلال بوابات دعم الخدمات التي تنطبق.
- عند تقديم طلب خدمة، يجب أن يكون لدى جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك فهم أساسي للمشكلة التي تواجهها وقدرة على إعادة تكوين المشكلة من أجل مساعدة Microsoft على تشخيص المشكلة وفرزها. كما يجب أن يكون لدى جهات الاتصال هذه خبرة جيدة بمنتجات Microsoft المدعومة وبيئة Microsoft للمساعدة على حل مشكلات النظام ومساعدة Microsoft على تحليل طلبات الخدمة وحلها.
- عند تقديم طلب خدمة، قد تحتاج جهات اتصال الدعم التفاعلي الخاصة بك إلى إجراء أنشطة تحديد المشكلة وحلها، بناءً على طلبك. وقد يتضمن ذلك إجراء عمليات تتبع عبر الشبكة أو التقاط رسائل الأخطاء أو جمع معلومات التكوين أو تغيير تكوينات المنتج أو تثبيت إصدارات جديدة من البرنامج أو مكونات جديدة أو تعديل عمليات.
- أنت توافق على العمل معنا للتخطيط لاستخدام الخدمات وفقاً للخدمات التي اشتريتها.
- أنت توافق على إخطارنا بأي تغييرات يتم إجراؤها على جهات الاتصال المحددة بأمر العمل الخاص بك.
- أنت المسؤول عن إنشاء نسخ احتياطية من البيانات وإعادة إنشاء الملفات المفقودة أو التي طرأ عليها تغيير ناجم عن حالات فشل فادحة. كما أنك مسؤول عن تنفيذ الإجراءات اللازمة لحماية سلامة البرامج والبيانات الخاصة بك وأمانها.
- أنت توافق، متى أمكن ذلك، على الاستجابة لاستطلاعات رضا العملاء التي قد نقدمها من وقت لآخر بخصوص الخدمات.

Unified Enterprise Support Services Description

- ستكون مسؤولاً عن أية مصاريف سفر وإقامة يتكبدها موظفوك أو المتعهدون.
- قد يُطلب منك مسؤول تقديم الخدمة لديك النهوض بمسؤوليات أخرى محددة للخدمة التي تشتريها.
- حال استخدام خدمات سحابية كجزء من هذا الدعم، يجب عليك إما شراء أو امتلاك اشتراك موجود أو خطة بيانات حالية للخدمة عبر الإنترنت التي تنطبق.
- توافق على إرسال طلبات الحصول على الخدمات الوقائية والحلول والخدمات المحسنة إلى جانب أي بيانات ضرورية أو منطبقة في موعد أقصاه 60 يوماً قبل تاريخ انتهاء صلاحية أمر العمل الساري.
- توافق على تزويد فريق تقديم الخدمة التابع لنا الذي يلزم وجوده في الموقع بهاتف مناسب واتصال إنترنت عالي السرعة إلى جانب إمكانية الوصول إلى الأنظمة الداخلية وأدوات التشخيص الخاصة بك، حسب الاقتضاء.

© شركة Microsoft 2022. كافة الحقوق محفوظة. ويُحظر تمامًا أي استخدام أو توزيع لهذه المواد دون تخويل صريح من شركة Microsoft Corp.

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