

أوصاف خدمة Microsoft Unified (MUSD)

تاريخ الإصدار: سبتمبر 2026

جدول المحتويات

1	أوصاف خدمة Microsoft Unified (MUSD)
2	نظرة عامة على Microsoft Unified
3	Unified Enterprise
4	خدمات Mission Critical
5	خدمات Value Acceleration
6	أوصاف الخدمة التفصيلية
6	شراء المفتاح ومعلومات تقديم الخدمة
7	Unified Enterprise
8	خدمات Mission Critical (MCS)
8	خدمات Value Acceleration
10	Unified Cloud Operations (UCO)
11	أسماء الخدمات القديمة
13	مستويات الخطورة وأهداف الاستجابة
13	أ. شرح مستويات الخطورة
13	ب. أهداف استجابة Unified Enterprise
13	ج. أهداف استجابة خدمات Mission Critical (MCS)
15	متطلبات تقديم الخدمة

نظرة عامة على Microsoft Unified

دعم يُلبى احتياجات أعمالك في حالتها الحالية وينمو معها.

إن خدمة Microsoft Unified هي العرض المقدم منا للدعم وإدارة النجاح لعملاء المؤسسات. فهي توفر أساسًا لحل المشكلات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وإدارة النجاح للمساعدة في الحفاظ على سلامة بيئة Microsoft الخاصة بك، ويمكن توسيع نطاقها باستخدام خدمات اختيارية لأحمال العمل الحرجة وأعمال التحول الأكثر عمقًا.

تبدأ خدمة Microsoft Unified بـ **Unified Enterprise** كخدمة أساسية يمكن توسيعها بـ **خدمات Mission Critical** و**خدمات Value Acceleration**، مما يعطيك مرونة إضافة القدرات الصحيحة المناسبة لاحتياجات أعمالك للتطور.

كيفية الشراء: تتاح خدمات Microsoft Unified بموجب اتفاقية Microsoft ("الاتفاقية") ويمكن شراؤها كخدمة مدفوعة مسبقًا، أو باشتراك شهري يتم الدفع فيه حسب الاستخدام (بناءً على التوفر)، أو كخدمة التزام (بناءً على التوفر). وتحدد الخدمات ونطاقها والأسعار المطبقة التي اخترتها في أمر عمل خدمات المؤسسات الخاص بك أو الشروط التكميلية المرفقة بالاتفاقية ("أمر العمل"). ولمعرفة الخيارات المتاحة للشراء والتوافر في منطقتك، يُرجى الاتصال بممثل Microsoft لديك.

يشار الآن إلى المحتوى الذي كان يُعرف سابقًا باسم "وصف خدمات (USSD) Unified Support" باسم **أوصاف خدمة "Microsoft Unified" أو "أوصاف الخدمة"**. ولتجنب اللبس، يُرجى ملاحظة أن بعض أوامر العمل الحالية قد تشير إلى USSD.

يحتوي هذا الموقع على أوصاف الخدمة لخدمات Microsoft Unified والعروض ذات الصلة. ومع تطور خدماتنا، قد نقوم بتحديث هذا المحتوى بشكل دوري. حيث لن تؤدي مثل هذه التحديثات إلى التقليل بشكل ملموس أو الحد من الخدمات التي قام العملاء بشراؤها بالفعل.

تظل الإصدارات السابقة متاحة [هنا](#) للعملاء الذين يحتاجون إلى الرجوع للخدمات المشتراة بموجب إصدار سابق.

Unified Enterprise

دعم دائم وإدارة للنجاح لبيئة Microsoft الخاصة بك.

توفر Unified Enterprise حلولاً للمشكلات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وإدارة النجاح للمساعدة في الحفاظ على سلامة بيئة Microsoft الخاصة بك وأمانها ومرونتها. ويتضمن ذلك دعماً منسقاً للحوادث والمشكلات التشغيلية، بالإضافة إلى توجيهات استباقية ورؤية شاملة لمساعدتك على تقليل المخاطر وتحسين الوثوقية.

ما تشمله:

- **حل المشكلات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.** إنشاء طلبات الدعم وإدارتها في أي وقت للمساعدة في استعادة الخدمة وحل المشكلات عبر تقنيات Microsoft المدعومة.
- **خدمات إدارة النجاح.** التنسيق والاستجابة والتخطيط الاستباقي عبر Microsoft للمساعدة في تعزيز سلامة العملاء، وتسريع الاعتماد على السحابة، ودفع التحول إلى الذكاء الاصطناعي.
- **مراجعات السلامة الاستباقية.** مراجعات دورية عبر البنية التحتية والأمان والعمليات لتحديد المخاطر، والحد من المشكلات المتكررة، وتحسين الوثوقية.
- **التعليم عند الطلب.** تعلم ذاتي ومحتوى تقني لبناء القدرات عبر فرق تكنولوجيا المعلومات والعمليات لديك.
- **الوصول لبوابة الخدمات.** عرض مركزي لإرسال الطلبات، ومتابعة تقديم الخدمة، ومراقبة إشارات الخدمة والسلامة المتاحة.
- **مخصصات مرنة.** متاحة مع نماذج الشراء ذات الالتزام محدد المدة ومسبق الدفع، ويمكن تطبيقه على الخدمات المؤهلة بما في ذلك خدمات Mission Critical وخدمات Value Acceleration كما هو موضح بالتفصيل في أمر العمل الخاص بك. راجع أوصاف الخدمة التفصيلية لمعرفة مدى التطبيق والاستخدام.
- **أرصدة استباقية.** أرصدة مرنة قائمة على الاستهلاك وتُستخدم للوصول إلى الخدمات الاستباقية المؤهلة التي تساعد في التخطيط لبيئة Microsoft الخاصة بك وتنفيذها وتحسينها وتطويرها. وقد يُدرج هذا الرصيد في الأساس الشهري الخاص بك أو يُستهلك من خلال المخصصات المتاحة، بناءً على نموذج الشراء لديك، كما يمكن شراؤه بشكل منفصل عند الاقتضاء. راجع أوصاف الخدمة التفصيلية لمعرفة مدى التطبيق والاستخدام.

إضافات Unified Enterprise اختيارية:

- **Unified Enhanced Response:** معالجة متسارعة لسيناريوهات محددة ذات درجة خطورة حرجية مع تصعيد مبسط للمساعدة في تقليل الوقت اللازم للتخفيف من آثار الحوادث.
- **Unified Assured:** توفر دعماً محلياً يتوافق مع اللوائح التنظيمية ومتطلبات سيادة البيانات المحلية.

ملاحظة الشراء: تُعد Unified Enterprise طبقة الدعم الأساسية لـ Microsoft Unified، وهي متطلب أساسي لإضافة خدمات Mission Critical وخدمات Value Acceleration.

لمعرفة المزيد حول [Unified Enterprise](#)

خدمات Mission Critical

بالنسبة للسيناريوهات التي يكون فيها التوافر والوثوقية والتعافي في الوقت المناسب أمرًا بالغ الأهمية للعمل.

توفر خدمات Mission Critical معالجة ذات أولوية للحوادث، وتصعيدًا متقدمًا، ومشاركة من الخبراء المتخصصين للمنتجات وأحمال العمل وأحداث الأعمال الرئيسية البالغة الأهمية للأعمال، مما يساعدك على تقليل الوقت اللازم للتخفيف من آثار الحوادث والحفاظ على الاستمرارية أثناء انقطاع الخدمة والحوادث الأمنية ذات التأثير العالي.

عروض خدمات (MCS) Mission Critical:

- **MCS لـ Azure:** تغطية محسنة لأحمال عمل Azure الحرجة، مما يتيح حلًا سريعًا للمشكلات لاستعادة الخدمة وحماية استمرارية الأعمال.
- **MCS لـ Microsoft Security Cloud:** تعاون مخصص مع أمان Microsoft يساعدك على تشغيل أحمال العمل الأمنية الأكثر أهمية لديك وتوسيع نطاقها وتصحيحها، من خلال إرشادات استباقية وسباق تقني عميق وتسريع معالجة المشكلات عند حدوثها.
- **MCS لـ Microsoft 365:** تغطية تركز على الوثوقية لبيئات Microsoft 365 البالغة الأهمية للأعمال، مع مسارات ذات أولوية للتخفيف من آثار المشكلات التي تؤثر على الإنتاجية.
- **MCS لـ GitHub:** دعم بأولوية لسير عمل التطوير الحرج للأعمال، بما في ذلك منصة GitHub وسيناريوهات Copilot، مما يضمن معالجة المشكلات الحرجة بأولوية لتجنب تعطيل الجداول الزمنية للتطوير والإصدار.
- **الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني:** توفر دعمًا متخصصًا للتعرف السريع على الحوادث السيبرانية واحتوائها والتعافي من آثارها. فهي تساعد المؤسسات على تقليل التأثير، واستعادة العمليات، وتعزيز المرونة لمنع الحوادث المستقبلية.
- **التحليل الذكي للمخاطر:** خدمة اشتراك توفر ملخصات تنفيذية منتظمة ورؤى استباقية لمساعدتك في فهم المخاطر الناشئة وتحويلها إلى خطوات واضحة وقابلة للتنفيذ لمؤسستك.

ملاحظة الشراء: تُعد خدمات Mission Critical اختيارية وتتطلب عروض دعم أساسية مثل Unified Enterprise كمتطلب أساسي. تكون خياراتك موضحة بالتفصيل في أمر العمل الخاص بك.

خدمات Value Acceleration

تسريع تحقيق النتائج عبر أحمال عمل Microsoft الخاصة بك.

تساعدك خدمات Value Acceleration في التخطيط لبيئات عمل Microsoft ذات الأولوية وتنفيذها وتحسينها بشكل استباقي مع خبرة Microsoft لتقليل مخاطر تقديم الخدمة وتحسين الوثوقية وتسريع الوصول إلى القيمة. يمكن تقديم الخدمات من خلال مزيج مناسب من التجارب الرقمية والأتمتة والخبراء المتخصصين من Microsoft، بناءً على ما يدعم نتائجك بأفضل شكل.

عروض خدمات Value Acceleration

اختر عرضًا واحدًا أو أكثر بناءً على أحمال العمل ذات الأولوية والنتائج المرجوة لديك.

Designated Engineering (DE)

تُعد DE مشاركة محددة بوقت ومحددة النطاق مسبقًا تركز على حمل عمل واحد ذي أولوية. وهي تساعدك على المضي قدمًا بشكل أسرع من خلال إرشادات تقنية واضحة ودعم تقديم الخدمة لتحسين الوثوقية والجاهزية والاعتماد لحمل العمل هذا. وتشمل الأنشطة النموذجية تقييم الوضع الحالي، والتوافق على نهج محدد، ودعم التنفيذ أو التحسين، ومساعدة فرقك من خلال نقل المعرفة المستهدفة.

Enhanced Designated Engineering (EDE)

تُعد EDE مشاركة مستمرة تساعدك على تحقيق النتائج واستدامتها عبر أحمال عمل Microsoft ذات الأولوية. وهي تركز على تحسين الوثوقية، وتسريع الاعتماد، وتقليل المخاطر التقنية والتشغيلية، مع التأكيد على تصميم الحلول التقنية وتنفيذها بما يتوافق مع أولويات الأعمال.

تقدم EDE ما يلي:

- المواءمة المستمرة للتقنية مع أهداف الأعمال
- التحديد والاستجابة الاستباقية لتقليل مخاطر التشغيل وتقديم الخدمة
- تسريع النشر والاعتماد والتحسين عبر أحمال العمل
- التحسين المستمر للوثوقية والأداء ووضعية الأمان
- إرشاد بنية الحلول

ملاحظة الشراء: تُعد خدمات Value Acceleration اختيارية وتتطلب عروض دعم أساسية مثل Unified Enterprise كمتطلب أساسي. تكون خياراتك موضحة بالتفصيل في أمر العمل الخاص بك.

أوصاف الخدمة التفصيلية

استخدم أوصاف الخدمات التفصيلية للاطلاع على ما يغطيه كل عرض من عروض Microsoft Unified. وقد صُممت لتقديم رؤية واضحة للخدمات المضمنة، والإضافات الاختيارية، وشروط تقديم الخدمة الرئيسية.

ملاحظة: قد يستخدم أمر العمل الخاص بك أسماء خدمات من إصدارات سابقة لوصف الخدمة هذا. وفي تجربة الويب هذه، قد تظهر تلك الخدمات تحت أسماء أو تجميعات عروض محدثة. استخدم جدول أسماء الخدمات القديمة أدناه للعثور على القسم المقابل. ويحدد أمر العمل الخاص بك الخدمات المشتراة، والكميات/الساعات، والنطاق، والأنشطة المؤهلة، و/أو أي متطلبات أساسية.

شراء المفتاح ومعلومات تقديم الخدمة مخصصات مرنة

تتوفر المخصصات المرنة لنماذج الشراء المدفوعة مقدماً فقط، وهي جزء من التزامك المدفوع مقدماً والذي يمكن تطبيقه على الخدمات المؤهلة.

- مخصصة في أمر العمل
- يتم إسقاط أي مبالغ من المخصصات المرنة غير مخصصة في أمر العمل عند التنفيذ
- يجب تخصيصها واستخدامها خلال المدة السنوية السارية
- بالنسبة لـ Custom Proactive، يمكن تطبيق ما يصل إلى 20% من المخصصات المرنة أو 50,000 دولار أمريكي، أيهما أكبر، على الخدمات المؤهلة
- يجوز استبدال الخدمات المؤهلة بخدمات مؤهلة أخرى، شريطة التوفر وموافقة Microsoft

الأرصدة الاستباقية

الأرصدة الاستباقية هي أرصدة تُستخدم لاستهلاك الخدمات المؤهلة. ويمكن الحصول عليها من خلال نموذج الشراء الخاص بك كما يمكن الحصول عليها أيضاً كإضافات أو من خلال المخصصات المرنة المتاحة، وذلك بناءً على كيفية هيكلة خدماتك في أمر العمل.

نماذج الشراء حسب الاستخدام ونماذج الالتزام بالشراء:

- يتم اكتسابها بمرور الوقت بناءً على رسوم الدعم الشهرية الخاصة بك
- يتم تتبعها على مستوى ملفات تعريف الفوترة وتطبيقها بأسعار الخدمة الحالية
- غير قابلة للتحويل عبر ملفات تعريف الفوترة
- قد تتضمن تخصيصاً أولياً كما هو موضح في أمر العمل، يليها استحقاقات مستمرة
- قد تتطلب الخدمات التي تتجاوز الرصيد المتاح مدفوعات أو أرصدة إضافية، وذلك يخضع لشروط البرنامج ومتطلبات الحد الأدنى للإنفاق
- يجب تقديم الأرصدة الاستباقية المُشتراة كإضافة خلال اثني عشر (12) شهراً، بما يتوافق مع إرشادات تقديم الخدمة القياسية. وبالإضافة إلى ذلك، يجب على العملاء الحفاظ على أمر عمل دعم أساسي نشط لتقديم الخدمة.
- يتطلب إلغاء أمر عمل الدعم الأساسي فترة انتظار لمدة 12 شهراً قبل الأهلية لتلقي الأرصدة الاستباقية عند الدخول في أمر عمل جديد.

نماذج الشراء المدفوعة مقدماً: يمكن تمويلها من خلال مخصصاتك المرنة، مع مراعاة الحدود المعمول بها.

اعتبارات الدعم عبر عدة بلدان (عند الاقتضاء)

ينطبق الدعم عبر عدة بلدان عندما يتضمن أمر العمل الخاص بك Unified Enterprise عبر أكثر من بلد أو منطقة واحدة. وهو يساعدك على تلقي الخدمات المغطاة للمواقع المحددة في أمر العمل الخاص بك، مع مراعاة متطلبات تقديم الخدمة المحلية مثل اللغة، والمنطقة الزمنية، والتوافر داخل البلد. كما يحدد أمر العمل الخاص بك المواقع المغطاة، وكيفية تقديم الخدمات في كل موقع، وأي قيود أو قواعد استبدال خاصة بموقع معين.

Unified Enterprise

توفر خدمة Unified Enterprise الدعم الأساسي وإمكانيات إدارة النجاح التي يستخدمها العملاء يومياً. وهي تغطي الدعم التفاعلي لمنتجات Microsoft المدعومة وتتضمن إمكانية الوصول إلى إدارة النجاح والموارد الرقمية.

الخدمة (مشمولة)	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
دعم حل المشكلات	استكشاف الأخطاء وإصلاحها المستند إلى الحالات لاستعادة الخدمة وحل المشكلات التقنية.	فتح طلب دعم عبر الويب أو الهاتف لحل المشكلات أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها؛ وتعتمد أهداف الاستجابة على مستوى الخطورة.

إدارة الدعم التفاعلي	إشراف منسق للمساعدة في الحصول على حل للحوادث في الوقت المناسب وبجودة عالية.	تتدخل Microsoft من خلال إدارة الحالات حسب الحاجة.
خدمات إدارة النجاح	توفر التنسيق والاستجابة والتخطيط الاستباقي عبر Microsoft للمساعدة في تعزيز سلامة العملاء، وتسريع الاعتماد على السحابة، ودفع التحول إلى الذكاء الاصطناعي. وتشمل إدارة تقديم الخدمة.	يعتمد تقديم الخدمة على التخطيط التعاوني والأولويات المتفق عليها، وقد تتطور الخدمات بمرور الوقت لتتوافق مع احتياجات العملاء، وعروض Microsoft، وتوافر الخدمة.
خدمات إدارة الحوادث	إدارة هيكلية للحوادث للدفع نحو الحد من الآثار وحلها، مع رؤية مستمرة للحالة والتقدم.	فتح طلب دعم من خلال القنوات القياسية. تتبع الحوادث مسار دعم قياسي؛ وقد ينطبق تنسيق إضافي على السيناريوهات المعقدة.
الدعم التقني المتكامل	حل منسق للحوادث عبر Microsoft وشركاء تقنيين محددين لتحسين وقت الحل للتقنيات والخدمات المدعومة.	تتفاعل Microsoft مع العميل حسب الحاجة. يمكن طلب دعم التنسيق للمشكلات الممتدة عبر تقنيات متعددة، أو التنسيق بين عدة أطراف معنية، أو الحوادث المتوقع أن تستغرق عدة أيام لحلها.
التعليم عند الطلب	تدريب ذاتي ومحتوى تقني لبناء القدرات عبر الفرق لديك.	الوصول من خلال موارد التعلم الرقمية المتاحة.
تقييم السلامة عند الطلب	تقييمات عند الطلب ومراجعات استباقية للسلامة لتحديد المخاطر والتحسينات الموصى بها.	تتم التقييمات عبر الخدمة الذاتية من خلال مركز التفاعل.

إضافات Unified Enterprise الاختيارية (اختيارية؛ يتم تحديد النطاق والأهلية في أمر العمل الخاص بك)

الإضافات الاختيارية	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
Unified Assured	توفر دعمًا محددًا جغرافيًا و/أو داخل الدولة، حيثما ينطبق ذلك، لعملاء القطاعين التجاري والعام الذين لديهم متطلبات سيادة وتنظيمية عالية.	تحصل على Unified Enterprise لجميع تفاعلات الدعم المشمولة. والفرق الوحيد هو أنه يتم تقديم الدعم من داخل المنطقة الجغرافية المطلوبة، حيثما ينطبق ذلك.
Unified Enhanced Response	معالجة مُسرَّعة للحوادث لسيناريوهات محددة ذات درجة خطورة حرجية للخدمات المشمولة بالنطاق.	فتح طلب دعم من خلال القنوات المدعومة.

خدمات Mission Critical (MCS)

خدمات Mission Critical هي إضافات اختيارية متاحة للأنظمة الأساسية، وأحمال العمل، والأحداث التي تُعد فيها الإتاحة، والوثوقية، والتعافي السريع أمرًا بالغ الأهمية للأعمال. كما أنها توفر معالجة ذات أولوية للحوادث، وتصعيّدًا مُعزَّرًا، وإشرًا للمختصين. يحدد أمر العمل العرض (العروض) المحدد، والنطاق، و/أو أي متطلبات مسبقة. لمزيد من المعلومات، راجع [ملحق MCS](#).

العرض	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
خدمات MCS لمنصة Azure / Platform Plus	دعم ذو أولوية لبيئات الإنتاج في Azure مع تصعيد أسرع عند الحاجة.	قم بتهيئة الإعدادات الأولى مرة واحدة؛ ثم افتح الحالات عبر البوابة أو الهاتف أو الدردشة لخدمات Azure المشمولة بالنطاق.
خدمات MCS لأحمال عمل Azure / Workload Plus / Companion	دعم الوقاية المخصص والدعم المخصص ذو الأولوية للحوادث للمساعدة في تحسين وثوقية حمل عمل Azure المحدد وذو الأهمية الحرجية للأعمال أو تطبيق في مرحلة الإنتاج.	يتم تحديد حمل العمل المشمول في أمر العمل. أثناء تهيئة الإعدادات الأولى، تتوافق Microsoft والعميل حول أهداف الوثوقية، وقياس المخاطر الرئيسية، ويضعان خطة للتخفيف من آثارها. إرسال الحوادث من خلال قنوات Azure المدعومة لحمل العمل المشمول.

خدمات MCS لأحداث / Azure Events Plus	دعم ذا أولوية محدّد بمدة لأحداث الأعمال المخطط لها وذات التأثير العالي، بما في ذلك الجاهزية ما قبل الحدث والتغطية طوال فترة الحدث.	جدولة الحدث مسبقاً؛ والحصول على التغطية خلال فترة الحدث المتفق عليها.
خدمات MCS - Microsoft Security Cloud	دعم ذو أولوية للحوادث الأمنية ذات التأثير العالي عبر منتجات Microsoft للأمان المشمولة بالنطاق.	فتح الأحداث الأمنية من خلال القنوات المدعومة.
خدمات MCS - Microsoft 365	دعم ذو أولوية لبيانات الإنتاج الحرجة للأعمال في Microsoft 365 مع تصعيد أسرع عند الحاجة.	تقديم الحوادث من خلال قنوات دعم Microsoft 365 للخدمات المشمولة بالنطاق.
خدمات MCS - GitHub	دعم ذو أولوية لسير العمل في GitHub الحرجة بالنسبة للأعمال، بما في ذلك سيناريوهات المنصة و Copilot (عند الاقتضاء).	المشاركة من خلال دعم GitHub على النحو المحدد في أمر العمل؛ تُطبق شروط خدمة GitHub.
دعم Mission Critical	دعم وقائي ومتعمق لحل محدد ذي أهمية حرجة للأعمال للحد من المخاطر وتحسين الجاهزية.	يتم تقديمها من خلال نموذج مشاركة متفق عليه.
الاستجابة لحادث متعلق بالأمن السبراني	دعم متكامل للتحقيق في الحوادث السبرانية واحتوائها ومعالجتها والتعافي من أثارها مع تقليل التأثير على الأعمال.	تواصل مع مدير حساب Microsoft الخاص بك أو افتح حالة دعم لتفعيل استجابة الخبراء بسرعة للتحقيق والاحتواء والتعافي أثناء حادث متعلق بالأمان.
التحليل الذكي للمخاطر	توفر إحاطات شهرية بشأن التهديدات وإرشادات للتنبيهات المخصصة وفقاً لمجال عملك وموقعك الجغرافي وبيئتك الأمنية، مع توصيات عملية لمساعدتك في تقييم المخاطر الناشئة والاستجابة لها.	المشاركة من خلال جهات اتصال الأمان المحددة لديك في Microsoft. يلزم مشاركة العميل في الإحاطات وأنشطة المتابعة.

خدمات Value Acceleration

إن خدمات Value Acceleration هي إضافات اختيارية توفر خبرات Microsoft لمساعدة العملاء في تخطيط أعمال العمل ذات الأولوية وتنفيذها وتحسينها وتشغيلها. ويتم شراء العروض كنطاقات أو ساعات محددة (وفقاً لأمر العمل) ويتم تقديمها من خلال مزيج مناسب من خبراء Microsoft والتجارب الرقمية والذكاء الاصطناعي/الآتمتة. بالنسبة للعملاء الذين ينشطون في بلدان متعددة، قد يتم تعيين موارد محددة (على سبيل المثال، EDE) لموقع دعم معين كجزء من التعاقد وتخطيط تقديم الخدمة، كما هو موضح بالتفصيل في أمر العمل.

نماذج المشاركة كيفية تقديم بعض خدمات Value Acceleration. وهي تحدد نوع الدعم الهندسي المقدم بناءً على مستوى الاستمرارية والنطاق والاستجابة المطلوبة.

العرض	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
Designated Engineering (DE)	مشاركة هندسية محدودة بوقت لحمل عمل ذي أولوية محدد لتحسين الجاهزية وجودة التنفيذ والوثوقية.	يتم شراؤها كمشاركة محدودة النطاق مسبقاً لحمل عمل أو نتيجة معينة. يتم تحديد النطاق والمدة والمخرجات في أمر العمل.
Enhanced Designated Engineering (EDE)	مشاركة هندسية مستمرة للمساعدة في تحسين الوثوقية والحد من المخاطر وتسريع الاعتماد والتحسين عبر أعمال العمل ذات الأولوية.	تُقدم كنموذج مشاركة مستمر. يتم تحديد التغطية والموارد المُعينة ووتيرة العمل وأحمال العمل المدعومة في أمر العمل.
Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE)	دعم هندسي يركز على المساعدة في تسريع التحقيق وحل الحوادث التفاعلية التي تتضمن منتجات أو أعمال عمل محددة.	تُستخدم عند شراء دعم هندسي إضافي للسيناريوهات التفاعلية. يُحدد نطاق المنتج ونموذج التغطية والمتطلبات الأساسية في أمر العمل.
Support Technology Advisor	تقييم وتخطيط وتوصيات مخصصة تتوافق مع أهداف الدعم والتشغيل والوثوقية لديك.	تُقدم بناءً على نطاق الاستشارات المتفق عليه. يتم تحديد الأنشطة والتوقيت والمخرجات المتوقعة في أمر العمل.

الخدمات الاستباقية تصف أنواع العمل التي يمكنك شراؤها بموجب خدمات Value Acceleration، مثل خدمات التخطيط والتنفيذ والتقييم والتحسين والتعليم. ولا تحتاج إلى نموذج مشاركة لشراء الخدمات الاستباقية. اعتمادًا على الخدمة ومستوى الدعم الذي تحتاجه، يمكن شراء الخدمات الاستباقية بمفردها أو تقديمها من خلال نموذج مشاركة مثل DE أو EDE.

الفئة	الخدمات الاستباقية	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
خطة	إثبات المفهوم	مشاركة قصيرة قائمة على الأدلة للتحقق من صحة نهج الحل والجودة التقنية.	تُشتري كمشاركة محددة أو حسب نطاق العمل المحدد في أمر العمل؛ وغالبًا ما تُستخدم في المراحل المبكرة من التخطيط أو اتخاذ القرار.
	خدمات البنية	إرشادات البنية لترجمة متطلبات الأعمال إلى تصميم تقني موصى به.	تُقدم كمشاركة استشارية أو تصميمية بنطاق محدد. تُعرّف مجالات التركيز المحددة والمخرجات في أمر العمل.
تنفيذ	خدمات التأهيل	تسريع نشر أو ترحيل أو ترقية حلول Microsoft من خلال إرشادات التنفيذ المنظمة، بما في ذلك الإشراف على تقديم الحلول والدعم لتحديد المعوقات التقنية وحلها.	تُشتري لنطاق تنفيذ محدد أو تُقدم من خلال نموذج مشاركة مثل DE أو EDE، حسب الاقتضاء.
صيانة	خدمات التقييم والتحسين	تقييم قدراتك وبيئتك مقابل الممارسات الموصى بها. تحديد المخاطر، وترتيب الإجراءات حسب الأولوية لتحسين الفعالية والأمان والوثوقية والأداء.	قد تتضمن تقييمات تلقائية أو يقودها خبراء. يعتمد النطاق والأدوات وأنشطة المتابعة على الخدمة التي تم شراؤها.
تحسين	خدمات الاعتماد	دعم تخطيط الاعتماد وتنفيذه لتحسين الاستخدام والنتائج لأحمال العمل ذات الأولوية.	تُشتري كخدمة ذات نطاق محدد أو تُقدم من خلال نموذج مشاركة أوسع، اعتمادًا على مستوى الدعم المطلوب.
	خدمات الأمان	إرشادات للمساعدة في تحسين وضع الأمان عبر حلول الأمان من Microsoft.	تُشتري بناءً على حمل عمل الأمان أو السيناريو المعمول به.
	الخدمات الاستباقية المخصصة	المشاركات الاستباقية الموجهة من العملاء للأنشطة المؤهلة غير المدرجة بخلاف ذلك.	يُحدد النطاق والأنشطة المؤهلة في أمر العمل.
تعليم	خدمات التعليم	التدريب لتعزيز القدرات التقنية والتشغيلية لفريقك، والذي قد يتضمن خدمات مثل ورش العمل المكثفة (hackathons)، وإحاطات التحديثات التقنية، والمناقشات غير الرسمية، ورش العمل.	تُشتري كخدمات فردية أو كجزء من مشاركة أوسع، اعتمادًا على الخدمة ونموذج تقديم الخدمة المحدد.

الخدمات التفاعلية هي إدارة دعم إضافية للحوادث التفاعلية عندما تكون هناك حاجة إلى تنسيق أو إشراف أكبر مما هو مشمول في العرض الأساسي.

الفئة	الخدمات التفاعلية	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
الدعم التفاعلي	إدارة الدعم التفاعلي الإضافي	تغطية إضافية لإدارة الدعم التفاعلي عندما تكون هناك حاجة إلى تنسيق أو إشراف أكبر مما هو مشمول في العرض الأساسي.	تُشتري كخدمة إضافية للسيناريوهات المؤهلة. يُحدد النطاق وتوقعات التغطية ونهج المشاركة في أمر العمل.

Unified Cloud Operations (UCO)

توفر خدمات Unified Cloud Operations دعماً متخصصاً وقدرات نجاح للعملاء الذين يشغلون تطبيقات Azure واسعة النطاق. وهي تجمع بين الإرشادات الاستباقية والدعم الاستشاري والاستجابة المتقدمة للحوادث للمساعدة في تحسين الوثوقية والأداء واستمرارية العمليات عبر بيئة Azure الخاصة بك.

الخدمة (مشمولة)	ما تحصل عليه	كيفية المشاركة / ملاحظات رئيسية
Cloud Success at Scale	توجيه البنية وتخطيط السعة لتصميم بيئات Azure وتوسيع نطاقها وتشغيلها بفعالية.	تُقدّم من خلال مشاركات استشارية وتخطيطية مستمرة تتماشى مع استراتيجية Azure الخاصة بك وخارطة طريق نموك.
خدمات Advisory Operations	الدعم لعمليات التهيئة، ومراجعات التصميم، والجاهزية التشغيلية لتحسين سرعة التطوير واعتماد المنصة.	التفاعل من خلال جلسات مجدولة والتعاون مع موارد هندسة Microsoft وجهة الاتصال الخاصة بإدارة النجاح لديك.
Solution Improvement Planning	تقديم توصيات مستمرة لتحسين الأداء والوثوقية والفعالية التشغيلية لتطبيقاتك.	تُقدّم من خلال مراجعات دورية، وجلسات تخطيط، وإجراءات متابعة تتماشى مع احتياجات بيئتك.
Azure Excellence and Reliability	دعم تفاعلي محسّن مع وصول ذي أولوية وحل أسرع لحوادث Azure الحرجة.	إرسال الحوادث من خلال قنوات الدعم القياسية؛ وتطبيق الاستجابة المُحسّنة والتصعيد على الخدمات المشمولة بالنطاق.
خدمات إدارة النجاح	نقطة تنسيق مركزية للتخطيط، وتحديد الأولويات، والتتبع عبر تجربة دعم Azure الخاصة بك.	تُقدّم بوتيرة مُتفق عليها.

أسماء الخدمات القديمة

تشير بعض أوامر العمل إلى أسماء خدمات مُستخدمة في إصدارات سابقة. يُوضح الجدول أدناه ربط المصطلحات القديمة الشائعة بالأماكن التي تُوصف فيها الخدمات المقابلة في هذا الإصدار.

المصطلح القديم (أمر العمل / الإصدار السابق)	تُوصف الآن باسم	أين تبحث في هذا الإصدار
خدمات Foundational / الباقة الأساسية	Unified Enterprise	أوصاف الخدمة التفصيلية ← Unified Enterprise
الخدمات الاستباقية	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration
خدمات التخطيط	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة الخطة)
خدمات التنفيذ	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التنفيذ)
خدمات الصيانة	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة الصيانة)
خدمات التعليم	خدمات Value Acceleration (و Unified Enterprise للتعليم المشمول)	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التعليم) لعروض التعليم الإضافية؛ أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Unified Enterprise → التعلم عند الطلب للتعلم المشمول (بما في ذلك التعليم عند الطلب والبت الشبكي)

حلول مُحسَّنة	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration
خدمات التحسين	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
خدمات الاعتماد	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
الخدمات المرتكزة على التطوير (تقييم إمكانات DevOps، ومساعدة دعم التطوير، واستشارات منصة المطورين)	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
خدمات الأمان	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
Support Technology Advisor	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
الخدمات الاستباقية المخصصة	خدمات Value Acceleration	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Value Acceleration (فئة التحسين)
إدارة الدعم التفاعلي	خدمات Unified Enterprise	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Unified Enterprise (تشمل جدول الخدمة)
إدارة تقديم الخدمة	خدمات إدارة النجاح	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Unified Enterprise (تشمل جدول الخدمة)
Unified Enhanced Response (UER)	إضافات Unified Enterprise اختيارية	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Unified Enterprise - إضافات Unified Enterprise اختيارية
Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR)	خدمات Mission Critical	أوصاف الخدمة التفصيلية ← خدمات Mission Critical - إضافات Mission Critical (مُدرجة باسم Cybersecurity Incident Response)

مستويات الخطورة وأهداف الاستجابة

توضح مستويات الخطورة وأهداف الاستجابة كيف يتم تحديد مستويات الخطورة وأهداف الاستجابة الأولية للخدمات التي تشتريها. ابدأ بتعريفات مستويات الخطورة، ثم راجع جداول أهداف الاستجابة لخدمات Unified Enterprise و Mission Critical الخاصة بك.

أ. شرح مستويات الخطورة

الخطورة	التأثير على الأعمال	الحالة النموذجية
خطورة 1	تعطل نظام أعمال حرج؛ والأعمال معرضة للخطر.	فقدان كامل لتطبيق أو حل حرج؛ ويتطلب انتباهاً فورياً.
خطورة أ	تعطل جزئي لنظام أعمال حرج.	تتعرض أعمال العميل لخسارة كبيرة أو تعطل جزئي كبير في الخدمات، وتحتاج إلى عناية فورية.
خطورة ب	تأثير متوسط على الأعمال.	تتعرض أعمال العميل لخسارة أو تعطل جزئي متوسط في الخدمات، ولكن يمكن أن يستمر العمل بشكل معقول بطريقة ضعيفة.
خطورة ج	تأثير منخفض على الأعمال.	تعمل الأنظمة بشكل جيد مع وجود عوائق طفيفة أو بدون عوائق.

ب. أهداف استجابة Unified Enterprise

الخطورة	هدف الاستجابة الأولية المتوقع	ملاحظات
خطورة 1	مكونات Azure: 15 دقيقة أو أقل؛ لجميع المنتجات/الخدمات الأخرى: ساعة واحدة أو أقل (30 دقيقة أو أقل مع Unified Enhanced Response (UER).	جهد متواصل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛ والتصعيد حسب الاقتضاء بناءً على مستوى الخطورة.
خطورة أ	ساعة واحدة أو أقل (30 دقيقة أو أقل مع Unified Enhanced Response (UER).	جهد متواصل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛ والتصعيد حسب الاقتضاء بناءً على مستوى الخطورة.
خطورة ب	ساعتين أو أقل.	خلال ساعات العمل افتراضياً؛ ويمكن للعميل طلب جهد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وحيثما يتوفر ذلك وينطبق.
خطورة ج	4 ساعات أول أقل.	الجهود خلال ساعات العمل.

ملاحظات هامة: أهداف الاستجابة المعروضة هي أهداف الاستجابة الأولية. لا تشمل أهداف الاستجابة الأولية الدرجة لمكونات Azure سحابات الحكومة الأمريكية (US Gov Clouds)، و Azure StorSimple، و Azure AE، و GitHub، و A40، وخدمات الاتصال من Azure، وإدارة الفترة والاشتراكات، وخدمات الوسائط من Azure، و Azure Stack، و Test Base - M365، و Microsoft Mesh، والطباعة الشاملة. حيثما ينطبق العمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، يُتوقع من العميل توفير الموارد المناسبة والاستجابة في الوقت المناسب. يتم تقديم الدعم خلال ساعات العمل المحلية ما لم يُنص على خلاف ذلك.

ج. أهداف استجابة خدمات Mission Critical (MCS)

العرض	مستويات الخطورة	هدف الاستجابة الأولية المتوقع
خدمات MCS لمنصة Azure / Platform Plus	خطورة 1 / خطورة أ	15 دقيقة أو أقل.
خدمات MCS لأحداث Azure / Events Plus	خطورة 1 / خطورة أ	15 دقيقة أو أقل.
خدمات MCS - Microsoft Security Cloud	خطورة 1 / خطورة أ	15 دقيقة أو أقل.
خدمات MCS - Microsoft 365	خطورة 1 / خطورة أ	30 دقيقة أو أقل.

دعم Mission Critical	خطورة 1 / خطورة أ	30 دقيقة أو أقل
----------------------	-------------------	-----------------

ملاحظات هامة: أهداف الاستجابة المعروضة هي أهداف الاستجابة الأولية للخدمة المشتراة المعنية. تُحدّد التغطية والمنتجات المشمولة والاستثناءات وأي قيود تتعلق باللغة أو تقديم الخدمة في أمر العمل المعني. حيثما ينطبق العمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، يُتوقع من العميل توفير الموارد المناسبة والاستجابة في الوقت المناسب. تُطبق الخدمات المستندة إلى الأحداث فقط خلال فترة تغطية الأحداث المتفق عليها. يقتصر الدعم المخصص لخدمة Mission Critical وحدها على كون مستويات الخطورة خطورة 1 / خطورة أ مدعومة ماليًا، وفقًا لما هو محدد في أمر العمل المعني.

متطلبات تقديم الخدمة

تصف متطلبات تقديم الخدمة شروط التسليم الرئيسية ومسؤوليات العميل لخدمة Microsoft Unified. وهي لا تعدل الاتفاقية. في حال وجود أي تعارض بين وصف هذه الخدمة، والاتفاقية، وأمر العمل، تُعد الاتفاقية وأمر العمل هما المرجعان الأساسيان. قد يؤدي عدم استيفاء المتطلبات الأساسية السارية إلى تأخير تقديم الخدمة، أو تقييدها، أو منعها. تسري الشروط القانونية للخدمات المهنية الأساسية في الاتفاقية أو شروط منتجات Microsoft (الخدمات المهنية)، بينما تسري شروط حماية البيانات والأمان الخاصة ببيانات الخدمات المهنية في ملحق حماية البيانات لمنتجات وخدمات Microsoft ("ملحق حماية البيانات" (DPA)).

مسؤوليات العميل

- مساعدة Microsoft في تقديم خدمة Microsoft Unified بشكل فعال، ويتحمل العميل مسؤولية توفير جهات الاتصال، وإمكانية الوصول، والمعلومات، والتعاون المعقول اللازم لتقديم الخدمة. في حالة عدم استيفاء هذه المتطلبات الأساسية، قد تتأخر الخدمات، أو تُقيد، أو يُتعدّل تقديمها على النحو المخطط له.
- جهات الاتصال.** الحفاظ على تحديث جهات اتصال للدعم وتقديم الخدمات (بما في ذلك مسؤول خدمات الدعم عند الاقتضاء)، وإخطار Microsoft فوراً بأي تغييرات تطرأ على جهات الاتصال هذه.
- إمكانية الوصول والمعلومات.** توفير إمكانية الوصول والأذونات ومعلومات التشخيص المطلوبة بصورة معقولة لاستكشاف المشكلات وإصلاحها أو تقديم الخدمات (بما في ذلك الوصول عن بُعد متى أذن العميل بذلك).
- المشاركة.** المشاركة في أنشطة استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتقديم الخدمات وفقاً لما هو مطلوب بشكل معقول (على سبيل المثال، مطابقة النطاق، وتوفير سجلات البيانات، وإعادة إنتاج المشكلات، واستكمال إجراءات تقديم الخدمة، وحضور الجلسات المجدولة).
- جاهزية البنية.** الحفاظ على التكوينات المدعومة والأشتركاك/المستأجرين وأدوار الإدارة المطلوبة للوصول إلى الخدمات المُشترَكة واستخدامها.
- شروط تقديم الخدمة (ما لم يُنص على خلاف ذلك في أمر العمل)**
- طريقة تقديم الخدمة.** تُقدّم الخدمات عن بُعد ما لم يُنص على خلاف ذلك في أمر العمل.
- المنتجات المدعومة.** يسري الدعم على منتجات Microsoft والخدمات عبر الإنترنت المُصدرة تجارياً والمتاحة بشكل عام والتي اشترّاها العميل، بما يتوافق مع الاتفاقية، وأمر العمل، وشروط منتجات Microsoft السارية.
- عروض المعاينة والتجارب الأولية:** قد توفر Microsoft من حين لآخر عروض معاينة، أو عروض تجريبية، أو عروض تجارب أولية أخرى. مشاركتك اختيارية. يختلف التوافر بحسب العرض والموقع، ولا تتوفر جميع العروض لجميع العملاء. وقد تخضع المشاركة في هذه العروض لشروط إضافية.
- اللغة.** تُقدّم الخدمات عادةً باللغة الإنجليزية ما لم يُنص على خلاف ذلك؛ وقد تتوفر لغات إضافية بناءً على الموقع وتوفر الموارد.
- الوصول عن بُعد وبيانات الخدمات المهنية.** بناءً على طلب العميل وحيثما يُصرح بذلك، يجوز لشركة Microsoft استخدام أساليب الاتصال عن بُعد والوصول إلى معلومات التشخيص لاستكشاف المشكلات وإصلاحها أو تقديم الخدمات المتفق عليها. تسري شروط حماية البيانات والأمان الخاصة ببيانات الخدمات المهنية في ملحق حماية البيانات (DPA).
- الجدولة والتغييرات وانتهاء الصلاحية (خاضعة لأمر العمل)**
- الجدولة.** تخضع الجدولة لتوفر موارد Microsoft وقد تتطلب إشعاراً مسبقاً لبعض الأنشطة (على سبيل المثال، ورش العمل أو التقديم في الموقع حسب الاقتضاء).
- التغييرات والإلغاءات.** بمجرد جدولة موعد تقديم الخدمة، تخضع التغييرات أو الإلغاءات - بما في ذلك التغييرات على النطاق المتفق عليه، أو الخدمة، أو الاستراتيجية، أو تاريخ تقديم الخدمة - للسياسة التالية: الطلبات المقدمة قبل 14 يوماً تقويمياً على الأقل من التاريخ المجدول تسترد المبلغ كاملاً؛ والطلبات المقدمة قبل 6 إلى 13 يوماً تقويمياً من التاريخ المجدول تحلّ رسوماً غير قابلة للاسترداد بنسبة 50% من تكلفة الخدمة؛ والطلبات المقدمة قبل 5 أيام تقويمية أو أقل من التاريخ المجدول تتحمل تكلفة الخدمة بالكامل. يُرجى إبلاغ Microsoft في أقرب وقت ممكن.
- الاستخدام طوال مدة العقد.** الخدمات مخصصة للجدولة والاستخدام خلال المدة المذكورة في أمر العمل. ما لم يُنص على خلاف ذلك، تسقط الخدمات غير المستخدمة في نهاية تلك المدة.
- تبعيات الطلب والاستبدال**
- متطلبات الخدمات الأساسية:** يلزم وجود أمر عمل لخدمة أساسية نشطة (يشار إليها سابقاً باسم الباقة الأساسية) مثل Unified Enterprise للحصول على الخدمات الإضافية والاستمرار فيها ما لم يُنص صراحة على خلاف ذلك. إذا انتهى أمر العمل الخاص بالخدمات الأساسية مثل Unified Enterprise أو تم إنهائه، ستخضع جميع الخدمات الإضافية أيضاً لإنهاء الخدمة، حتى لو تم شراؤها بشكل منفصل، في نفس التاريخ دون أي استرداد مالي بناءً على النسبة والتناسب مع الوقت.
- عمليات استبدال الخدمة.** حيثما كان مسموحاً، يجوز للعميل استبدال خدمة مطلوبة بأخرى مؤهلة ذات قيمة معادلة، رهناً بتوفرها وموافقة Microsoft، على النحو الموضح في أمر العمل.
- تقديم الخدمات ولوجستيات العمل في الموقع**
- نموذج التعليمات البرمجية.** تُعد أي تعليمات برمجية مُقدّمة لأغراض التوضيح فقط. ويتحمل العميل مسؤولية الاختبار، والتحقق، والنشر، والصيانة المستمرة في بيئة العميل. كما تخضع حقوق الاستخدام والترخيص لنموذج التعليمات البرمجية للاتفاقية أو شروط منتجات Microsoft (الخدمات المهنية)، حسب الاقتضاء.
- المخرجات.** تتضمن بعض الخدمات مخرجات تشغيلية (على سبيل المثال: توصيات، أو تقارير، أو تسجيلات). يُصَف توفر المخرجات وتنسيقها في وصف الخدمة المعمول به و/أو أمر العمل. وكذلك تخضع حقوق الاستخدام والترخيص لمخرجات الخدمات للاتفاقية أو شروط منتجات Microsoft (الخدمات المهنية)، حسب الاقتضاء.
- في الموقع.** إذا تم الاتفاق كتابةً على التسليم في الموقع، فقد يتحمل العميل مسؤولية مصاريف السفر المعقولة والمصاريف المرتبطة بها، ما لم تكن هذه التكاليف مشمولة في أمر العمل.
- الملاحظات والاتصالات**
- الاتصالات بشأن الخدمة.** قد ترسل Microsoft إشعارات تتعلق بالخدمات (على سبيل المثال، إشعارات الأمان، والخدمات، وتحديثات المنتجات) إلى عناوين البريد الإلكتروني للشركات المرتبطة بحساب العميل.
- خدمات الجهات الخارجية**

- **الجهات الخارجية.** إذا طلب العميل مساعدة متعددة من مقدمي خدمة متعددين، أو في سيناريوهات مدعومة معينة تتضمن تقنيات أو خدمات من Microsoft ومن جهات خارجية، يجوز لـ Microsoft التنسيق مع الجهات الخارجية المعنية لحل المشكلات. وتظل جميع الجهات الخارجية مسؤولة عن منتجاتها وخدماتها وعن الوفاء بالتزامات الدعم الخاصة بها.
- **شروط خاصة بـ GitHub**
- **GitHub.** حيثما يتم تضمين خدمات دعم GitHub أو شراؤها، يتم توفير تلك الخدمات بواسطة شركة GitHub, Inc. وتخضع لشروط GitHub المعمول بها.

الملحق أ خدمات Mission Critical

تُعد خدمات Mission Critical إضافات اختيارية متاحة للمنتجات، والأنظمة الأساسية، وأحمال العمل، والأحداث التي تُعد فيها الإتاحة، والمرونة، والوثوقية، والتعافي السريع أمراً بالغ الأهمية للأعمال. وتوفر خدمات Mission Critical (MCS) تجربة دعم محسنة مصممة لتقليل زمن المعالجة والحد من الأضرار، وتعزيز الاستعداد التشغيلي، وتحسين استمرارية العمل خلال المواقف عالية التأثير. وبالنسبة للعروض المؤهلة، تتضمن خدمات MCS أيضاً وصولاً معجلاً ومباشراً إلى فريق الهندسة في Microsoft للمساعدة في معالجة المشكلات الحرجة بسرعة أكبر، باستثناء خدمات Azure Events/Events Plus، ودعم Mission Critical، والاستجابة لحوادث الأمن السيبراني، والتحليل الذكي للمخاطر. حيث يحدد أمر العمل عروض خدمات MCS المحددة، والنطاق المغطى، والشروط المعمول بها.

خدمات MCS لمنصة Azure / Platform Plus. تقدم خدمات MCS لمنصة Azure دعماً محسناً لبيانات إنتاج Azure المشمولة للمساعدة في تقليل زمن معالجة الحوادث ضمن النطاق المستهدف. وتتضمن الخدمة التعامل مع الحوادث ذات الأولوية، والتصعيد السريع، والتهيئة للتمشي مع البيئة المشمولة، والأولويات التشغيلية، والسيناريوهات الحرجة. حيث تُحدد الاشتراكات المشمولة، وخدمات Azure، وأية ميزات إضافية لـ Platform Plus، والمتطلبات الأساسية المعمول بها في أمر العمل. ويكون تقديم الخدمة عن بُعد ما لم يُتفق على خلاف ذلك كتابةً، وقد تخضع بعض الخدمات أو الميزات لاستثناءات أو للشروط الخاصة بالخدمة.

خدمات MCS لأحمال عمل Azure / Workload Plus / Companion. تقدم خدمات MCS لأحمال عمل Azure، بما في ذلك أحمال عمل Azure لـ SAP، دعماً محسناً لحمل عمل أو تطبيق Azure ذي الأهمية الحرجة والمعرف في بيئة الإنتاج، والمصمم للحفاظ على الإتاحة والمرونة وزمن معالجة حمل العمل وتحسينه. وتدمج الخدمة بين التعامل مع الحوادث ذات الأولوية والتصعيد السريع إلى الفريق الهندسي في Microsoft وبين خدمات وقائية مصممة لتعزيز الاعتمادية الكلية لحمل العمل المشمول. حيث يُحدد حمل العمل المشمول، والبيئة، وأية خدمات إضافية لفئة Plus أو Companion، والمتطلبات الأساسية ذات الصلة في أمر العمل. تتوفر خدمة MCS لأحمال عمل Azure Companion حصرياً مع خدمة منصة Azure المعمول بها عند اللزوم.

خدمات MCS لأحداث Azure / Events Plus. تدعم خدمات MCS لأحداث Azure أحداث الأعمال المخطط لها ذات التأثير العالي التي تعتمد على خدمات Azure وتتطلب زيادة جاهزية التشغيلية خلال فترة حدث معينة. وتتضمن الخدمة التهيئة لسيناريو الحدث المشمول، ومراجعة مرونة ما قبل الحدث، والدعم خلال الفترة الزمنية للحدث المتفق عليها، والمتابعة بشأن المشكلات المعينة بعد الحدث. كما يُحدد سيناريو الحدث المشمول، وفترة الحدث، وأية مرونة إضافية لـ Events Plus، والشروط المعمول بها في أمر العمل. ويتوقع من العملاء تقديم معلومات التخطيط، والمشاركة في أنشطة التهيئة، وتقديم إشعار مسبق كافٍ للجدولة.

خدمة MCS لـ Microsoft Security Cloud. تقدم خدمة MCS لـ Microsoft Security Cloud دعماً محسناً عبر منتجات وخدمات الأمان المشمولة من Microsoft للمستأجر (أو المستأجرين) المحددين في أمر العمل، مما يوائم بين دعم بيئة العميل وأولوياته وأهداف أعماله. حيث تدمج الخدمة بين حل المشكلات بطريقة أولوية ومعالجة، وبين التواصل الاستباقي لتحسين الاعتمادية ودعم التحسين المستمر. وتتضمن الخدمة أيضاً تقديم الاستشارات الفنية، والتهيئة المنظمة، والمواءمة القائمة على السيناريوهات، وإدارة الدعم المستمر لتحديد المخاطر، وتحسين تكوينات الأمان، وتعزيز وضع الأمان العام للعميل. كما قد تخضع بعض الميزات لقيود تقديم خدمة خاصة، بما في ذلك اللغة أو التوافر الإقليمي.

MCS لـ Microsoft 365. توفر خدمة MCS لـ Microsoft 365 (M365) دعماً محسناً وتفاعلاً مع فريق الهندسة في Microsoft لمنتجات M365 المحددة ضمن مستأجر (مستأجرين) إنتاج محدد، كما هو موضح في أمر العمل الخاص بك. وقد صُممت هذه الخدمة لتحقيق أقصى استفادة من حلول M365 لديك وتسريع معالجة الحوادث المؤهلة التي تؤثر على بيئة الإنتاج. حيث تتضمن الخدمة التعامل مع الحوادث ذات الأولوية، والتصعيد السريع، والتهيئة لمواءمة البيئة المشمولة، والأولويات التشغيلية، والسيناريوهات الحرجة. تُحدد التغطية، والنطاق، وأية متطلبات خاصة بالخدمة في أمر العمل. للتوضيح، تُطبق هذه الخدمة فقط على منتجات M365 المؤهلة ولا تمتد لتشمل منتجات وخدمات الأمان، أو الامتثال، أو إدارة الهوية (SCIM) من Microsoft.

خدمة MCS لـ GitHub. توفر خدمة MCS لـ GitHub دعماً محسناً للبيانات والسيناريوهات المشمولة من GitHub للمساعدة في تقليل المخاطر التشغيلية لسير العمل المهم في GitHub. وتتضمن الخدمة التعامل مع الحوادث المؤهلة بأولوية، وقد تشمل مشاركة أعمق، أو مورداً تقنياً مخصصاً، أو إرشادات استباقية للسلامة والأداء، أو دعماً لسيناريوهات منصة GitHub أو المرتبطة بـ Copilot المؤهلة، وذلك حسب العرض الذي تم شراؤه. كما يُحدد النطاق، والبيانات أو السيناريوهات المشمولة، والمتطلبات الأساسية المعمول بها، وأية شروط خاصة بـ GitHub في أمر العمل.

دعم Mission Critical. توفر خدمة دعم Mission Critical تجربة دعم محسنة لحل محدد ذي أهمية حرجة للأعمال والمحدد في أمر العمل الخاص بك. وقد تتضمن الخدمة عناصر دعم وقائية وعلاجية مصممة لتحسين الجاهزية، وتقليل المخاطر، ودعم التعافي عند وقوع حوادث ذات التأثير الكبير. حيث تُحدد الحلول، والمنتجات، والخدمات عبر الإنترنت، ونطاق الحل، والشروط الخاصة بالخدمة المغطاة في أمر العمل. وقد تتطلب عملية تقديم الخدمة مشاركة العميل في أنشطة التهيئة، أو التخطيط، أو غيرها من أنشطة الخدمة المتفق عليها.

الاستجابة لحادث متعلق بالأمن السيبراني. توفر خدمة الاستجابة للحوادث المتعلقة بالأمن السيبراني دعماً متخصصاً للمساعدة في التحقيق في الحوادث السيبرانية، واحتوائها، ومعالجتها، والتعافي من أثارها. وقد تتضمن الخدمة دعم التحقيق، والإرشادات بشأن إجراءات الاحتواء والتعافي، ودعم تقييم نطاق الحادث وتأثيره، وأنشطة الاستجابة للحادث ذات الصلة بناءً على الموقف. حيث يُحدد نطاق الارتباط، والتوقيت، والشروط المعمول بها وقت وقوع الحادث، ويخضع لأمر العمل الساري.

التحليل الذكي للمخاطر. توفر خدمة التحليل الذكي للمخاطر إحاطات وتنبيهات ورؤى مخصصة لمساعدة العملاء على فهم المخاطر الناشئة المرتبطة ببيئتهم، أو صناعتهم، أو جغرافيتهم. قد تشمل الخدمة إحاطات منتظمة، أو إرشادات عملية، أو مشاركة التنبيهات أو التحليلات، ومناقشات متابعة من خلال جهات اتصال الأمان المخصصة من Microsoft، وذلك حسب العرض الذي تم شراؤه. يُحدّد النطاق، والوتيرة، وأيّة متطلبات مرتبطة بمشاركة العميل في أمر العمل.