

Microsoft Enterprise Services

Dəstək və Məsləhət
Xidmətlərinin Təsviri

Yanvar 2021

Mündəricat

1	Bu sənəd barədə	2
2	Microsoft Peşəkar Xidmətlər.....	3
	2.1 Planlama Xidmətləri	3
	2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri	3
	2.3 Texniki Dəstək xidmətləri	3
	2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri	3
	2.5 Təhsil xidmətləri	3
3	Məsləhətləşmə xidmətləri.....	4
	3.1 Satın almaq haqqında	4
	3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri	4
	3.3 Paket məsləhət xidmətləri	5
	3.4 Xidmətlərin təsviri	5
	3.4.1 Planlama Xidmətləri	5
	3.4.2 Tətbiqetmə Xidmətləri	7
	3.4.3 Optimallaşdırma xidmətləri.....	7
	3.5 İmtina və məhdudiyətlər	7
	3.6 Öhdəlikləriniz	8
4	Xidmət Şərtləri.....	9
	4.1 Satın almaq qaydası	9
	4.2 Xidmətlərin təsviri	10
	4.2.1 Proaktiv xidmətlər.....	10
	4.2.2 Reaktiv xidmətlər	14
	4.2.3 Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi.....	19
	4.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər	21
	4.3.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi.....	21
	4.3.2 Sürətli Cavab.....	22
	4.3.3 Fərdi Dəstək.....	23
	4.3.4 İstehsalçı Dəstəyi.....	25
	4.3.5 Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək	25
	4.4 Əlavə şərt və qaydalar	26
	4.5 Sizin məsuliyyətləriniz	27

1 Bu sənəd barədə

Microsoft Enterprise Services şirkətinin Dəstək və Məsləhət Xidmətlərinin Təsviri sizi Microsoft şirkətindən satın ala biləcəyiniz peşəkar xidmətlərlə bağlı məlumatla təmin edir.

Zəhmət olmasa, satın aldığınız xidmətlərin təsviri, eləcə də ilkin şərtlər, öhdəlikdən imtina şərtləri, məhdudiyyətlər və öz məsuliyyət sahələrinizlə tanış olun. Sizin satın aldığınız xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Sifarişi (Sifariş) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri qlobal şəkildə mövcud deyil. Sizin yaşadığınız yerdə mövcud olan xidmətlərlə bağlı təfərrüatlar üçün Microsoft Services nümayəndənlə əlaqə saxlayın. Mövcud xidmətlər dəyişə bilər.

2 Microsoft Peşəkar Xidmətlər

Microsoft Peşəkar Xidmətlər sizə texnologi sərmayələrinizdən biznesiniz üçün fayda əldə edilməsi imkanını gücləndirməyə kömək edir. Bu xidmətlər texnologiyanızın istismar müddətinin planlama, icra, texniki dəstək və optimallaşdırma mərhələlərində əlçatan olacaq və sizin lokal, bulud və hibrid İT infrastrukturunuz üçün verilənlər, mobillik, məhsuldarlıq və hesablama həllərini təmin edəcəkdir. Microsoft aşağıdakı kateqoriyalar üzrə profilaktik xidmətləri təmin edir:

2.1 Planlama Xidmətləri

Planlama xidmətləri sizin arzuladığınız nəticələr əsasında bərpa, təkmilləşdirmə, miqrasiya, istifadə və həllin icrası işlərinizi planlamaqda kömək etmək üçün cari infrastrukturunuzun, verilənlərinizin, tətbiqetmə və təhlükəsizlik mühitinizin qiymətləndirmələrini və təhlillərini təmin edir.

2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri

Tətbiqetmə xidmətləri Microsoft texnoloji həllərinin dizaynı, istifadəsi, miqrasiyası, təkmilləşdirilməsi və tətbiqini sürətləndirmək üçün texniki və layihə idarəetmə təcrübəsini təmin edir.

2.3 Texniki Dəstək xidmətləri

Texniki Dəstək xidmətləri Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və səciyyəvi olaraq resursun əlçatanlığını təmin etməyə kömək etmək üçün xidmətlərin göstərilməsindən öncə planlaşdırılır.

2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri

Optimallaşdırma Xidmətləri əsas diqqəti müştərinin texnologiya investisiyalarının optimal istifadəsi məqsədlərinə yönəldir. Bu xidmətlərə bulud xidmətlərinin uzaqdan idarəedilməsi, son istifadəçilər tərəfindən Microsoft məhsulunun imkanlarının qəbul edilməsini optimallaşdırma və davamlı təhlükəsizlik və şəxsiyyətin qorunmasını təmin etmə daxil ola bilər.

2.5 Təhsil xidmətləri

Təhsil xidmətləri dəstək heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını iş yerində, onlayn və ya tələbat üzrə təlimatlar vasitəsilə artırmağa kömək edən təlimləri təmin edir.


3 Məsləhətləşmə xidmətləri

Enterprise Services Məsləhətləşmə xidmətləri (məsləhətləşmə xidmətləri) planlaşdırma, tətbiq və müştərilərin öz İT investisiyalarından əldə etdiyi dəyəri tezlaşdırən həllərin qəbulu ilə əlaqədar xidmətləri təchiz edən layihə əsaslı fəaliyyətlərdir. Bu fəaliyyətlər rəqəmsal strategiya, arxitektura, planlama, təkmilləşdirmələr, miqrasiya, istifadə, tətbiqetmə inkişafı və verilənlər üzrə nəticə həlləri sahələrində Microsoft məhsul və texnologiyaları əsasında təmin edilən xidmətləri əhatə edir.

3.1 Satın almaq haqqında

Məsləhətləşmə xidmətləri, aşağıda təsvir olunduğu kimi, layihə əsaslı, xüsusi hazırlanmış fərdi xidmətlər və ya öncədən hazırlanmış paket xidmətlər şəklində təmin edilir:

Xidmət	Tərif
Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri	Unikal həllər üçün müştəriyə uyğun zaman və dövrlərdə xüsusi xidmətləri əhatə edən fərdi xidmət.
Paketlənmiş məsləhətləşmə xidmətləri	Bir çox adi biznes ssenarilərinə yönəlmiş, həcmi əvvəlcədən müəyyən edilmiş sənədlərlə iş.

Açar:  sizin Sifarişdə görə bildiyiniz elementləri göstərir.

3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri

Aşağıda tələblərə uyğunlaşdırıla bilən xidmət həlləri verilmişdir. Enterprise Xidmətləri ilə bağlı İş Sifarişi (ESWO) və ya Texniki Tapşırıq (SOW) tələblərə uyğunlaşdırılmış məsləhətləşmə xidmətlərinin həcmnin təfərrüatını verir.

Proqramlar və İnfrastruktur – Bulud hesablamaları hər hansı təşkilatın rəqəmsal struktura keçməsinə imkan verən əsas amildir.

Microsoftun müasir proqram xidmətləri müştərilərlə çoxsaylı kanallar vasitəsilə və hər hansı bir cihazda əlaqə qurmağa kömək etmək üçün proqramları müasirləşdirərkən və inteqrasiya edərkən və buluddan istifadə edərkən riski azaltmağa və vaxtı dəyəərə çevirməyə yardım edir.

Bulud Məhsuldarlığı həlləri ilə biz biznes təhlil nəticələri toplamaq məqsədilə kommunikasiya və əməkdaşlığı təkmilləşdirmək və müştərilərlə əlaqələri dərinləşdirmək üçün və beləliklə, təşkilatlara Office 365 investisiyalarından tam dəyər əldə etməyə imkan vermək üçün təcrübələri planlamaq, həyata keçirmək və təsis etməkdə təşkilatlara kömək edirik.

Verilənlər və Süni Zəka (AI) – Müasir bizneslərin əsas qüvvəsi verilənləri rəqabət üstünlüyü yaradan AI-ya çevirmək qabiliyyətidir. Microsoftun Biznesi Anlama həlləri Azure Verilənlər Bazası, Power BI, Office və SQL serverini əhatə edən məhsullardan istifadə edərək hər hansısa verilənlərə dair təhlil nəticələrini təmin edən Biznes və İT təşkilatları üçün həlləri irəli sürməklə, tətbiq etməklə və dəstəkləməklə proqramçılara və təşkilatlara əsas diqqəti AI-ya yönəltməyə kömək edir.

Biznes Proqramları – Birləşdirilmiş verilənlər mühitinin bir hissəsi olan biznes proqramları üzrə yardım, biznes üçün kritiki olan funksiyaları, o cümlədən münasibət satışlarını, istedad və insan proseslərini, əməliyyatları və müştəri xidmətlərini rəqəmsallaşdırmağa yardım etməklə yanaşı AI və biznes analitikanı (iqtisadi məlumatların intellektual emalı) işə salma.

Microsoft müştərilərə hər bir sövdəyə rəqəmsal zəkani daxil etməklə münasibətləri mənfəətə çevirməyə yardım etmək üçün Satış, Xidmət və Marketingi özünə daxil edilən Müştərilərin Cəlb edilməsi üzrə Microsoft Dynamics 365 sisteminə müxtəlif çeşidli məsləhətləşmə xidmətlərini təklif edir. Microsoft Dynamics 365 Birləşdirilmiş Əməliyyatlar üçün məsləhətləşmə xidmətləri əməliyyatları optimallaşdırmaqla və qlobal miqyasda real vaxt rejimində verilənlərə əsaslanan qərarlar qəbul etməklə müştərilərin inkişafının sürətləndirilməsinə imkan verir.

Müasir İş yeri – İş yerinin dəyişməsinin bir hissəsi kimi Microsoft sizin mühitin inkişaf sürətinə uyğunlaşdırmağa yardım edə bilər, həmçinin sizin biznesin hər bir peşəkarı üçün alətlərin daha məhsuldar olmasını mümkün edə bilər.

Bizim Cihazlarımız və Mobillik məsləhətləşmə xidmətləri təklifləri bizneslərə və İT rəhbərlərinə işçilər və müştərilərlə daha dərin və güclü əlaqələr yaratmağı asanlaşdıran müəssisə miqyaslı mobillik və cihaz idarəetməsi strategiyalarını tərtib etmək və həyata keçirmək imkanı verir. Bundan əlavə İT bölməsinə məlumat mərkəzlərini xüsusi biznes ehtiyaclarına uyğun fərdiləşdirilmiş strateji biznes aktivlərinə çevirməkdə kömək etmək üçün Məlumat mərkəzi və Bulud infrastrukturunu xidmətləri texnologiya, insanlar və prosesləri birləşdirir. Təhlükəsizlik və Eyniləşdirmə xidmətləri ilə birgə biz

eyni zamanda İT infrastrukturunu, tətbiqləri və məlumatı daxili və xarici təhlükələrdən qorumağa kömək etmək üçün strategiyalar və həllər də təmin edirik.

3.3 Paket məsləhət xidmətləri

Microsoft şirkəti Microsoft məhsulları, texnologiyalar və proseslərin planlaşdırılması, istismar və icrası ilə bağlı təcrübələrə əsasən bir sıra əsas biznes ssenariləri üçün məsləhət xidmətləri təklif edir. Aşağıdakı xidmətlər sabit müddət və əlaqədar qiymət ilə əhatə dairəsi əvvəlcədən müəyyən edilmiş iş şəklində təklif edilir.

3.4 Xidmətlərin təsviri

3.4.1 Planlama Xidmətləri

🔗 **Arxitektura Xidmətləri:** Sizin onlayn xidmətlərinizin mənimsəmə məqsədlərinin rəhbərlik, planlama və bərpa təmin edən qiymətləndirməsi. Bu qiymətləndirmə sizin komandalарınızın və mühitinizin ən yaxşı onlayn xidmətlər arxitekturası təcrübələri ilə daha yaxşı uyğunlaşmasına yardım edir.

Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri proqramı: Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri təşkilatların öz rəqəmsal məqsədlərinə çatmasına geniş imkan yaratmaq üçün sənaye və biznes sahəsində təcrübəli olan Rəqəmsal Məsləhətçiləri Microsoft-un təcrübəsi və innovativ strategiyaları ilə birləşdirir. Müştərilərlə əməkdaşlıq edən Rəqəmsal Məsləhətçilər rəqəmsal biznes qurmaq üçün dəyişiklik proqramını irəli sürür.

Rəqəmsal Məsləhət xidmətləri yarım-ştat və ya tam-ştat məsləhətçilər qrupu ilə birgə təxminən 200, 400, 800 və 1600 saatlıq iş paketi ilə satın alın bilər. Microsoft xidmət çatdırma komandası, eləcə də Microsoft Services Mükəmməllik Mərkəzlərinin resursları müəyyən mövzu üzrə mütəxəssis olan şəxsi göndərir və ya tövsiyə edilən təcrübə məsləhəti və Microsoft texnologiyaları üzrə xüsusi bələdçiliyi təmin edir.

Bundan əlavə, aşağıdakı Rəqəmsal Məsləhətləşmə Xidmətləri paketləri də mövcuddur:

☞ **Hazır Rəqəmsal Məsləhət paketləri:** Müştərinin inkişaf edən biznes modellərinin bir hissəsi kimi rəqəmsal transformasiyanı həyata keçirmək üçün diqqəti biznesin dizaynı və dəyişməsinə yönəlmiş rəqəmsal məsləhətçinin rəhbərliyi ilə göstərilən xidmət.

☞ **Konsepsiyanın Sübutu:** Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.

Həllin Planlaşdırılması: Lokal, bulud və hibrid mühitlərində Microsoft texnologiyasının istifadəsi üçün icranın planlaşdırılması üzrə sizə yardım və bələdçilik edəcək strukturlaşdırılmış fəaliyyətlər. Bu xidmətlərə həmçinin arzu etdiyiniz nəticələrə nail olmaq üçün texniki həllinizin icrasının planlaşdırılmasında kömək etmək məqsədilə Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, təhlükəsizliyi, İT əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin qiymətləndirilməsi daxil ola bilər. Xidmətin sonunda texniki qiymətləndirmə və həllin icrası planını ehtiva edən hesabatı ala bilərsiniz.

☞ **Proqramçı Alətlərinin tətbiq edilməsini Planlama Xidmətləri (DTDPS):** Visual Studio-nun effektiv istifadəsini planlamaq üçün təşkilatlara kömək etmək məqsədilə hazırlanmışdır. Bu xidmətlər Visual Studio-nun mənimsənilməsi üzrə istifadə planı və strategiyaları hazırlamaqda kömək məqsədilə istifadə oluna bilər.

☞ **İctimai Bulud üçün Azure İstifadəni Planlama Xidmətləri (AZDPS):** Təlim, demolar və istifadənin planlanmasını əhatə edən çoxgünlük xidmətlər. Bunlar diqqəti Azure yaddaş həllərini aktivləşdirməyə, proqramları Microsoft Azure İnfrastruktur Xidmətlərinə köçürməyə, müəssisənin mobilliyini həyata keçirməyə, Microsoft Əməliyyat İdarəetmə Dəstini tətbiq etməyə və ya Microsoft Azure virtual cihazlarında inkişaf və sınaq ssenarilərinin tətbiq edilməsinə yönəldə bilərlər.

☞ **Stolüstü kompüterlərdə istifadənin Planlaşdırma Xidmətləri (DDPS):** Office 365, Office və ya Windows-un istifadə qaydalarına yönəlmiş geniş miqyaslı planlaşdırma alətləri və öncədən təyin edilmiş xidmət fəaliyyətlərini təklif edən istifadəni planlaşdırma xidmətləri.

☞ **Dinamik İstifadəni Planlaşdırma Xidmətləri (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM (Müştəri Əlaqələrinin İdarəedilməsi), Dynamics CRM Onlaynın tətbiqi və ya buna təkmilləşdirmə və yaxud Microsoft Dynamics AX ilə ERP (Müəssisə Resurslarının Planlanması) həllinin tətbiqi üçün planlaşdırma xidmətləri.

☞ **Biznes üçün Skype və Exchange istifadəsini planlaşdırma Xidmətləri (S&EDPS):** Biznes üçün Skype və ya Exchange istifadəsinin planlanlaşdırılmasına təşkilatlara kömək etmək məqsədilə hazırlanmış bu xidmətlər Microsoft Biznes üçün Skype və ya Microsoft Exchange-in arxitektura və əməliyyat aspektləri üzrə istifadənin planlanmasını təmin edir.

☞ **Özəl Bulud İdarəedilməsi və Viryallaşmanın istifadə edilməsini Planlaşdırma Xidmətləri (PVDPS):** Systems Center, Windows Server və Hyper-V funksiyalarının səmərəli tətbiqinin planlaşdırılmasına yardım üçün nəzərdə tutulmuşdur. Bu xidmətlər təkmilləşdirmə, miqrasiya, idarəetmə və virtuallaşdırmanın sürətləndirilməsi, həmçinin vahid cihaz idarəetməsinin tətbiqi üzrə geniş çeşiddə planlama xidmətlərini təklif edir.

☞ **SQL Serverindən istifadənin Planlaşdırma Xidmətləri (SSDPS):** Xidmətlər SQL Serverə təkmilləşdirmə, SQL Server Biznes Kəşfiyyatı istifadəsi və SQL Serverə miqrasiya kimi fəaliyyətlərə yönəlmiş çoxgünlük fəaliyyətlər şəklində təmin edilir.

☞ **SharePoint üzrə İstifadəni Planlama Xidmətləri (SDPS):** SharePoint və SharePoint Onlayn istifadəsini planlaşdırma işlərinin təmin edilməsinə yönəlmiş bu xidmətlər Office

365 FastTrack planlama, Layihə və Portfelin İdarəetməsi (PPM) həllinin planlanması və SharePoint istifadəni planlamayı əhatə edə bilər.

☞ **İstifadəçi Təcrübəsi:** Sizin biznes tətbiqetmələriniz üçün istifadəçi təcrübəsini çatdıran, Kadrlama, Hərəkət Qrafikası, Etnoqrafik Araşdırma, Fərdi və Ssenari Təhlili, UX Strategiyası və Dizaynı, Vizual Dizayn, UI Tərtibatı, İstifadəyə yararlılığın yoxlanması və Giriş imkanı üzrə təcrübə təmin edən xidmətlər.

3.4.2 Tətbiqetmə Xidmətləri

☞ **Layihənin İdarə edilməsi:** Uğurla çatdırılmanı təmin etmək məqsədilə layihənin, proqram və ya tapşırığının idarəetməsi və nəzarətini təmin etmək üçün xidmət.

☞ **Həll Arxitekturası:** Microsoft texnologiyaları üçün istinad arxitekturalar əsasında həlliniz üçün arxitektura və dizaynı təmin etmək üçün xidmət.

☞ **Həllin Çatdırılması:** Texniki icra, o cümlədən, Microsoft texnologiyaları əsasında həll üçün tərtibat, konfigurasiya, miqrasiya, təkmilləşdirmə və istifadə və onların müştərinin mühitinə inteqrasiyasını təmin etmək üçün xidmət.

3.4.3 Optimallaşdırma xidmətləri

☞ **Qəbul xidmətləri:** Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının salın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

☞ **IT Xidmətlərinin İdarə edilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin İdarə olunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstəsidir. Müasir IT Xidməti İdarəetməsi xidmətləri hər hansı bir proqram və ya xidməti buluda köçürərkən bulud əsaslı xidmətlərin dinamikasını idarə etmək üçün sizin monitoring, hadisə idarəetməsi və xidmət masası proseslərinin optimallaşdırıldığından əmin olmaqda kömək edən distant və ya iş yerində məsləhətçi sessiyalar və seminarlar vasitəsilə təmin edilə bilər.

☞ **Təhlükəsizlik Xidmətləri:** Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə daxili və xarici təhlükələrə qarşı IT infrastrukturunu, proqramlarını və məlumatlarını necə qoruyacaqlarını və yeniləyəcəklərini anlamağa kömək edir.

3.5 İmtina və məhdudiyyətlər

Xidmətlərimizin göstərilməsi aşağıdakı imtina bildirişləri və məhdudiyyətlərə əsaslanır:

- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri ancaq məsləhət və Microsoft texnologiyalarını tətbiq və istifadəni əhatə edən məsləhət və bələdçilikdən ibarətdir.
- Məhsul lisenziyaları məsləhətləşmə xidmətlərinə daxil deyil və ayrıca şəkildə satın alınmalıdır.
- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətlərinə məhsulun istifadəsi, problemin həlli, nasazlıqların düzəldilməsi dəstəyi, qeyri-Microsoft mənbə koduna baxış və ya yuxarıda qeyd olunan xidmətlərdən başqa texniki, yaxud arxitektura konsultasiyası daxil deyil.

- Hər hansı qeyri-Microsoft mənbə kodu üçün xidmətlərimiz prosesin qəzaya uğraması və ya şəbəkə monitorunun izlənməsi kimi yalnız ikili verilənlərin təhlilinə məhdudlaşdırılır
- Microsoft Architects və ya xidmətlərin göstərilməsi üzrə heyətin resurslarının əraziyə baxışı qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılırsa və əvvəlcədən ödəniş edilməzsə, sizdən müvafiq səfər və yaşayış xərcləri tutulacaqdır.
- Hər hansı satın alınmış GitHub Məsləhət Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.

3.6 Öhdəlikləriniz

Məsləhətləşmə işlərinin uğuru və öhdəliklərimizin yerinə yetirilməsi sizin müddət ərzində bu işə cəlb olunmağınızdan asılıdır, bura həm də daxildir:

- Təmsilçilər, IT heyəti və resurslarının, o cümlədən avadanlıq, proqram təminatı, İnternetə qoşulma imkanı və ofis yerinin mövcudluğu.
- Xidmətlərin göstərilməsi üzrə heyət tərəfindən sorğulandığı kimi düzgün və tam məlumatın vaxtında təqdim olunması.
- Təşkilatınız haqqında məlumata giriş.
- Təyin edilmiş öhdəliklərinizin vaxtında və effektiv şəkildə tamamlanması.
- İdarəetmə heyətiniz tərəfindən vaxtında verilən qərarlar və razılıqlar.
- İşçilər və podratçılarınızın səfərlərinin və xərclərinin ödənilməsi.

4 Xidmət Şərtləri

Microsoft Vahid Dəstək Xidmətləri (dəstək xidmətləri) xərcləri azaltmaq, məhsuldarlığı artırmaq və İT-in işləmə dövrünün hər mərhələsində yeni biznes imkanları reallaşdırma üçün texnologiyalardan istifadə etməyə kömək edən geniş müəssisə əsaslı xidmətlərdir. Dəstək xidmətlərinə aşağıdakılar daxildir:

- Profilaktik xidmətlər sizin İT infrastrukturunuzu və əməliyyatlarınızı saz vəziyyətdə saxlamağa və təkmilləşdirməyə kömək edir.
- Planlama və icranı asanlaşdıran Xidmət Təminatı İdarəetməsi
- Nasazlıq müddətini minimallaşdırmaq üçün çevik cavab verməni təmin etmək məqsədilə prioritetləşdirilmiş 24x7 problemin həlli xidmətləri

4.1 Satın almaq qaydası

Dəstək xidmətləri Əsas, Qabaqcıl və Göstərici Dəstəyi kimi hazırlanmış İlk Paket kimi və ya aşağıda təsvir edildiyi kimi Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlk Paket müqaviləsinə əsasən əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmətlər və həllər kimi mövcuddur.

Adı	Təsviri
İlkin Paket	<p>Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv və çatdırma idarəetmə xidmətlərinin birləşməsi. Əsas («C»), Qabaqcıl («A») və Göstərici («P») Dəstəyi paketləri şəklində mövcud olan paketlər bu bölmədə göstərilmişdir.</p> <p>İlkin Paketə bu bölmədə «✓» kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir.</p> <p>İlkin Paketinizdən asılı olaraq, siz İş Orderində sadalanmış olan xüsusi daxili Proaktiv Xidmətlərdən istifadə edə bilərsiniz. Biz müqavilənin qüvvəyə minməsindən öncə və ya xidmət çatdırma planınızın bir hissəsi olaraq bu xidmətləri müəyyən etmək üçün sizinlə əlaqə saxlayacağıq.</p>
Əlavə xidmətlər	<p>Əlavə dəstək xidmətləri İş Orderinizin müddəti ərzində İlk Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.</p>
Genişləndirilmiş xidmət və həllər	<p>Xüsusi Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemini ehtiva edən Dəstək xidmətləri İş Orderi müddətində İlk Paketə əlavə edilə bilər və eynilə bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.</p>

Əsas məqam: ↗ İş Orderində sadalanmış ola bilən elementləri göstərir.

4.2 Xidmətlərin təsviri

Dəstək xidmət paketinizi formalaşdıran elementlər bu bölmədə göstərilmişdir. Eyni zamanda İlkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

4.2.1 Proaktiv xidmətlər

Proaktiv xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etməyə kömək etmək üçün planlaşdırılacaqdır. Aşağıdakı Proaktiv xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderində təsvir edilən qaydada mövcuddur.

Planlaşdırma xidmətləri

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Paket		
	C	A	P
Konseptin sübutu		+	+
Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi			✓

✓ - İlkin Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+

➤ **Konseptin sübutu:** Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Bu sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar şəklində ola bilər, lakin çox zaman istehsalə hazır çatdırılmalar olmur.

➤ **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** Microsoft tərəfindən çatdırılan texnologiya qiymətləndirilməsini dəstəkləyici müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənə bilməsini təmin edən fərdiləşdirilmiş xidmət. Bu xidmətə müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.

İcra xidmətləri

İcra xidmətlərinin növləri	Paket		
	C	A	P
İşəqəbul xidmətləri		+	+

+

➤ **İşəqəbul xidmətləri:** İstismar, miqrasiya, yeniləmə və ya funksiyaların inkişafının qiymətləndirilməsini təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

Texniki xidmətlər

Texniki xidmətlərin növləri	Paket		
	C	A	P
Tələbə görə qiymətləndirmə	✓	✓	✓
Qiymətləndirmə proqramı		+	+
Sazlığın yoxlanılması		+	+
Oflayn qiymətləndirmə		+	+
Proaktiv monitoring		+	+
Proaktiv əməliyyat proqramları (POP)		+	+
Xidmət olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət olaraq RAP)		+	+
Xidmət Plus olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət Plus olaraq RAP)		+	+

✓ - İlkin Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

☞ **Tələbə görə qiymətləndirmə:** Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən özünə xidmət edilən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadəni mümkün etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinin olmasını tələb edir. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbli Kömək ilə birgə və əlavə xidmət haqqı ödəməklə yerində (iki günədək) və ya uzaqdan (bir günədək) işləyən Microsoft resursu məlumatın təhlilində və xidmət müqaviləsinə əsasən bərpa tövsiyələrinə üstünlük verməklə köməklik göstərir. Yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmaya bilər.

☞ **Qiymətləndirmə Proqramı:** Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr arasında qiymətləndirilməsi. Qiymətləndirmənin sonunda Microsoft birbaşa olaraq mümkün problemi həll etməyə çalışacaq və bərpa planı daxil edilə bilən və mühitin texniki qiymətləndirilməsi olan hesabat hazırlayacaq.

☞ **Sazlığın yoxlanılması:** Microsoft texnologiyalarının tövsiyə etdiyimiz təcrübələrlə müqayisədə tətbiqinin qiymətləndirilməsinə ümumi baxış. Microsoft resursu sizinlə Durumun Yoxlanılması işini planlaşdırır, baxışı həyata keçirir, məlumatları təhlil edir və tamamladıqdan sonra hesabatı çatdırır.

☞ **Oflayn Qiymətləndirmə:** Uzaqdan və ya sizin iş yerinizdə Microsoft resursu tərəfindən toplanan məlumatlarla Microsoft texnologiyasının tətbiqinin avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Toplanan məlumatlar lokal alətlərdən istifadə edərək Microsoft tərəfindən təhlil olunur və biz sizi təhlil nəticələri hesabatı və bərpa ilə bağlı tövsiyələrlə təmin edirik.

☞ **Profilaktik Monitoring:** Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandası üçün quruluş yaratmağa kömək edir.

☞ **Proaktiv əməliyyat proqramları (POP):** Microsoft-un tövsiyə olunan təcrübələrinə uyğun olaraq planlama, dizayn, icra və ya istismar proseslərinizlə bağlı sizin heyətinizlə baxış. Bu baxış Microsoft resursu vasitəsilə ya iş yerində, ya da distant həyata keçirilir.

☞ **Xidmət kimi Risk və Durumun Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP):** Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatının yaradılması üçün toplanmış məlumat Microsoft tərəfindən təhlil edilmişdir.

☞ **Xidmət Plus olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət Plus olaraq RAP):** RAP bir xidmət kimi təmin edilir və sizin ofisinizdə, iki günə qədər müddətdə bərpanın planlaşdırılması və biliklərin ötürülməsinə yönləndirilərək fərdiləşdirilmiş sistem optimallaşdırılması ilə davam edir.

Optimallaşdırma xidmətləri

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
Qəbul xidmətləri			+
İnkişaf yönlü xidmətlər		+	+
İT Xidmətlərin idarə edilməsi		+	+
Laboratoriya xidmətləri			+
Bərpa xidmətləri		+	+
Təhlükəsizlik Xidmətləri		+	+

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

☞ **Qəbul xidmətləri:** Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının satın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

☞ **İnkişaf yönlü xidmətlər:** Xidmətlər sizin əməkdaşlara Microsoft texnologiyaları ilə qurulan tətbiqləri qurmaq, istismara vermək və dəstəkləməkdə kömək üçün mövcuddur.

☞ **İstehsalçılar üçün xidmət anlayışları:** Müşərilərə Microsoft platformalarında tətbiq və həllərin inkişaf etdirilməsində tövsiyə edilmiş təcrübə bələdçiliklə kömək etmək üçün tətbiqinizin inkişaf təcrübələrinin illik qiymətləndirilməsi.

☞ **İnkişafa dəstəklə bağlı kömək:** Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir və İş Orderində qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.

☞ **İT Xidmətlərin İdarə edilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin İdarə olunmasından istifadə etməklə köhnəmiş İT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstəsidir. Monitoring, tətbiq və ya xidməti buluda köçürən zaman hadisələrin idarə edilməsi və ya xidmət mərkəzi proseslərinin bulud əsaslı xidmətlər dinamikasını idarə etmək məqsədilə optimallaşdırılmasını təmin etmək üçün müasir İT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. İT Xidmətlərinin İdarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

☞ **Laboratoriya xidmətləri:** Coğrafi ərazinizdə mövcud olarsa, Microsoft sizə məhsulun inkişafı, Microsoft məhsulları üzərində müqayisəli təhlillərin aparılması, sınaq, təcrübə nümunəsinin hazırlanması və miqrasiya fəaliyyətlərində kömək etmək üçün laboratoriyaya daxil olmaq imkanı verir.

☞ **Bərpa Xidmətləri:** Qiymətləndirmə xidməti zamanı müəyyən olunmuş təhlil nəticələrini vurğulamaq üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Hər bir işin müddəti İş Sifarişinizdə günlər şəklində göstərilir və mühəndislik heyətinizlə tərəfdaşlıq çərçivəsində təmin edilir.

☞ **Təhlükəsizlik Xidmətləri:** Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə İT infrastrukturunu, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik xidmətləri xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

Tədris xidmətləri

Tədris xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
Tələbə görə tədris	✓	✓	✓
Veb-konfranslar	✓	✓	✓
Söhbətlər		+	+
Seminarlar		+	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+

☞ **Tələbə görə tədris:** Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.

☞ **Veb-konfranslar:** Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.

☞ **Söhbətlər:** Qısa interaktiv xidmətlər, adətən Microsoft resursu tərəfindən məhsul və dəstək mövzularında üz-üzə və ya onlayn mühazirə və nümayiş şəklində bir günlük sessiyalar olaraq keçirilir.

☞ **Seminarlar:** Mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında mövcud olan təkmil səviyyəli, texniki təlim sessiyaları. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Seminarlar Microsoft şirkətinin xüsusi yazılı icazəsi olmadan qeydə alın bilməz.

Fərdi Proaktiv xidmətlər

Fərdi Proaktiv xidmətlərin növləri	Paket		
	C	A	P
Proaktiv kreditlər	+	+	+
Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri)		+	+

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

☞ **Proaktiv kreditlər:** Mübadilə edilə bilən xidmətlərin dəyəri İş Orderindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Proaktiv kreditlər bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft Xidmətlərinin nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlərə dəyişdirilə və ya tətbiq edilə bilər. Mövcud əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.

☞ **Fərdi proaktiv xidmətlər:** Müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət. Bu xidmətlərə texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.

4.2.2 Reaktiv xidmətlər

Reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Aşağıdakı reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda).

Reaktiv xidmət növləri	Paket		
	C	A	P
Məsləhətli Dəstək	✓	✓	✓
Problemin həlli üzrə dəstək	✓	✓	✓
Artımın idarə edilməsi	✓	✓	✓

Reaktiv xidmət növləri	Paket		
	C	A	P
Geniş Hotfix dəstəyi		✓	✓
Yerində dəstək		+	+
Kök səbəbin təhlili		+	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

🔗 **Məsləhətli Dəstək:** Qısa müddətli (altı saat və ya daha az müddət) və planlaşdırılmamış problemlər üzrə IT peşəkarları üçün telefon əsaslı dəstək. Məsləhətli dəstəyə sizə ümumi dəstək problemlərinin qarşısını almaq üçün Microsoft texnologiyalarını istismar və icra etməkdə, eləcə də sistem problemləri ehtimalını azaltmaqda kömək etmək üçün məsləhət, rəhbərlik və bilik ötürülməsi daxil ola bilər. Quruluş, həllin inkişafı və fərdiləşdirmə ssenariləri bu Məsləhət xidmətlərinin əhatə dairəsindən kənaradır.

🔗 **Problemin həlli üzrə dəstək:** Microsoft məhsullarından istifadə edilən zaman aşkarlanan xüsusi problemlər üçün bu dəstək xidmətinə Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməmək kimi xüsusi problemin, xəta mesajı və ya funksionallığın sazlanması daxildir. Problemlər telefon və ya internet vasitəsilə bildirilə bilər. Xidmət və məhsullar üçün dəstək sorğuları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə ehtiva edilmir və Microsoft Services onlayn portalında idarə edilir.

Ciddilik səviyyəsi və Microsoft tərəfindən təyin edilmiş ilkin cavab vaxtları aşağıdakı problemin həlli cədvəllərində ətraflı qeyd edilmişdir.

Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin bu məhsulu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

Problemin ciddilik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və sizin məsuliyyətlərinizi müəyyən edir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq ciddilik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz ciddilik səviyyəsinin dəyişdirilməsini tələb edə bilərsiniz.

Əsas dəstəklə problemə cavab

Əsas dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
Standart biznes təsiri	<ul style="list-style-type: none"> Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli şəkildə davam etdirilə bilər 	<ul style="list-style-type: none"> İş saatları ərzində səkkiz saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir¹ Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Problemin sahibi barədə dəqiq əlaqə məlumatı 24 saat ərzində cavab 24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7

Əsas dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
	<ul style="list-style-type: none"> Səkkiz saat ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy göstərilməlidir² 	<ul style="list-style-type: none"> rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurlar təyin edəcəksiniz²
Ciddi biznes təsir	<ul style="list-style-type: none"> Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi Bir saat ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng 24x7 rejimində davamlı səy² 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resurların təyin edilməsi²

¹ İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

² Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya davamlı problem həlli səylərinə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

Qabaqcıl dəstəklə problemə cavab

Qabaqcıl dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
Standart biznes təsiri	<ul style="list-style-type: none"> Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli şəkildə davam etdirilə bilər Dörd saat ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> İş saatları ərzində dörd saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir¹ Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir¹ Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy göstərilməlidir² 	<ul style="list-style-type: none"> Problemin sahibi barədə dəqiq əlaqə məlumatı 24 saat ərzində cavab 24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7 rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurlar təyin edəcəksiniz²
Ciddi biznes təsir	<ul style="list-style-type: none"> Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi Bir saat ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng 1 saat sonra ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilmişdir 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resurların təyin edilməsi²

Qabaqcıl dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
		<ul style="list-style-type: none"> 24x7 rejimində davamlı səy² 	<ul style="list-style-type: none"> Dörd iş saati ərzində dəyişikliyə nəzarət bölməsindən cavab

¹ İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

² Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızda davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

Göstəricili dəstəklə problemə cavab

Göstəricili dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
Standart biznes təsiri	<ul style="list-style-type: none"> Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli şəkildə davam etdirilə bilər Dörd saat ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> İş saatları ərzində dörd saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir¹ Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir¹ Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy² 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7 rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurslar təyin edəcəksiniz²
Ciddi biznes təsir	<ul style="list-style-type: none"> Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi 30 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> 30 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab 30 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilib 24 saatdan sonra sizin tərəfinizdən müştəri razılaşmasına əsasən resurslar təyin edilir 24x7 rejimində davamlı səy² Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə 	<ul style="list-style-type: none"> Baş icraçılarımızla müvafiq əlaqələr, bizim tələbimizə əsasən 24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi² Sürətli çıxış və cavab

Göstəricili dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
		<p>çixış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çixış³</p> <ul style="list-style-type: none"> Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş 	

¹ İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

² Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızı davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik

³ Bütün dəstək yerlərində və ya bütün Microsoft texnologiyaları üçün müvafiq olmaya bilər.

Yüksəlişin idarə edilməsi: Yüksəliş dəstək xidmətinin çatdırılmasının vaxtli-vaxtında olması və yüksək keyfiyyətini təmin etmək üçün dəstək təmin edir. Aşağıda əlaqədar İlk Paket dəstəyi üçün Yüksəliş İdarəetmə xidmətləri göstərilmişdir:

Əsas dəstək: Standart və ciddi biznes təsirlərinin ciddiliyi üçün xidmət iş saatları ərzində müştəri sorğusuna əsasən xidmət çatdırma resurslarına təmin edilir. Bu resurslar tələb edildikdə yüksəliş yeniləmələri də təmin edə bilər.

Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək: Yuxarıda göstərilmiş cədvəllərə əsasən standart biznes təsir ciddiliyi olan problemlər üçün xidmətlər sorğu verildikdə yüksəliş yeniləmələri Microsoft resursu tərəfindən iş saatları ərzində müştərinin sorğusuna əsasən təmin edilir. Ciddi biznes təsirin ciddiliyi olan problemlər üçün geniş yüksəliş prosesi işə salınır və Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək üçün avtomatik icra edilir. Təyin edilmiş Microsoft resursu bundan sonra sizi status yeniləmələri və fəaliyyət planı ilə təmin etməklə davamlı texniki prosesin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

☞ **Geniş Hotfix Dəstəyi:** Geniş Hotfix Dəstəyi sizə seçilmiş Microsoft proqram təminatı üçün Dəqiq təyin edilmiş Həyat dövrü barədə Geniş Dəstək Mərhələsinə daxil olmuş qeyri-təhlükəsizlik hotfixləri üçün sorğu verməyə imkan verir. Bunlar <http://support.microsoft.com/lifecycle> səhifəsindəki Siyasət bölməsində qeyd edilmişdir. Xidmətə xas rekvizit və limitlər:

- Geniş Hotfix Dəstəyin mövcudluğu aşağıdakı məhsul/məhsul ailələri ilə məhdudlaşdırılır:
 - Tətbiqlər: Ofis
 - Dinamika: AX, CRM
 - Server: Exchange Serveri, SQL Serveri, Sistem Mərkəzi (Konfigurasiya Meneceri çıxmaq şərti), Windows Serveri
 - Sistemlər: Windows client, Windows Embedded əməliyyat sistemləri
- Xüsusi məhsul versiyaları üçün qeyri-təhlükəsizlik hotfix mövcudluğu barədə ən yeni məlumat üçün burada məhsulun həyat dövrü barədə qeydlərə baxın.
- Qeyri-təhlükəsiz hotfix-lər üçün sorğularınıza cavab vermək üçün ticari cəhətdən əsaslı söylərimiz olsa da, siz razılaşırsınız ki, hotfix yaradıla və ya təmin edilə bilməyəcəyi vaxtlar ola bilər.

- Hotfix-lər xüsusi probleminizi ünvanlamaq üçün hazırlanıb və reqressiya testindən keçirilməyib.
- Hotfix-lər bizim yazılı razılığımız olmadan səlahiyyətsiz üçüncü tərəflərə ötürülə bilməz.
- Hotfix çatdırma vaxtları ingilisdilli olmayan versiyalar üçün fərqlənə bilər və lokalizasiya xərcləri tətbiq oluna bilər.
- Biz əlavə funksiyalar, xassələr, yeniləmələr və ya dizayn dəyişiklikləri tətbiq etməyəcəyik. Biz yalnız problem yaranmış məhsul, məlumat itkisi problemini ünvanlandıracaq və ya məhsulun sənədləşdirilmiş funksionallığından maddi şəkildə çıxacağıq.

⇒ **Yerində dəstək:** Qabaqcıl və Göstəricili dəstək üçün yerində reaktiv dəstək sizin ofislərinizdə xidmət göstərir. Bu xidmət Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır və ofislərinizə gəlmək üçün əlavə xərcin ödənilməsinə tələb edir.

⇒ **Kök səbəbin təhlili:** Hadisədən öncə xüsusilə tələb edildikdə, biz bir qəza və ya bir-biri ilə bağlı bir neçə problemin potensial səbəblərini ətraflı şəkildə təhlil edəcəyik. Jurnal faylları, şəbəkə cıyıqları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz. Kök səbəbin təhlili yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alınabilir.

4.2.3 Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM) burada və ya İş Orderinizdə əksi qeyd edilmədikdə dəstək xidmətləri ilə birgə təmin edilir və satınalmınız üçün İlk Paket dəstək xidmətləri ilə müəyyən edilir. Əlavə çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman əlavə ediləcək.

Əsas dəstək: SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və ya mütəxəssislər qrupu tərəfindən təmin edilir.

Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək: SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və təyin edilmiş xidmət çatdırma meneceri tərəfindən təmin edilir. Adı çəkilən bu resurs uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər.

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsinin əhatə dairəsinin təfərrüatları

Aşağıdakı SDM xidmətləri satın alınan İlk Paket ilə müəyyən edildiyi kimi təmin edilir:

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi	✓	✓	✓
Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi	✓	✓	✓
Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi	✓	✓	✓
Vahid Dəstəyin İcrası	✓	✓	✓

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
Buludla bağlı Uğur Proqramı		✓	✓
İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi		✓	✓
Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi		+	+
Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi		+	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi: Sizin Dəstək Xidməti Administratorunuza Vahid Dəstək Xidmətlərinin istifadəsini idarə etmək barədə təmin edilən və sizi Vahid Dəstək üzrə rəqəmsal və reaktiv xidmətlərdən istifadəyə hazırlayan bələdçilik və məlumat.

Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi: Sizinlə gələcək məhsul və xidmət funksiyaları və dəyişikliklər barədə paylaşılan məlumat, eləcə də Microsoft texnologiyaları üzrə təhlükəsizlik bülletenləri.

Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi: Microsoft texnologiya və xidmətlərinə sərmayələrinizdən daha çox yararlanmanıza kömək etmək üçün təşkilatınızda dəstək proqram xidmətlərini planlaşdırmaq, məqsədlərini müəyyən etmək və idarə etmək üçün hazırlanmış fəaliyyətlər.

Əsas dəstək: Xidmətlər Microsoft tərəfindən İlk Paket dəstəyinə daxil olan imkanlardan və təşkilatınızın satın almış ola bildiyi məhdud əlavə xidmətlərdən faydalanmanız üçün tövsiyə edilə bilər.

Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək: Microsoft İlk Paket dəstəyinə daxil edilən imkanlardan, eləcə də satın almış ola bildiyiniz əlavə xidmətlərdən yararlanaraq əsas biznes və texnologiya nəticələrinə nail olmaqda kömək etmək üçün nəzərdə tutulan müxtəlif xidmətləri tövsiyə edə bilər.

Vahid Dəstəyin İcrası: Vahid Dəstək xidmətlərinin vaxtında istifadəsini təmin etmək məqsədilə ilə Vahid Dəstək icrasını, eləcə də onlayn dəstək portalında, özünə xidmət imkanlarının təqdimatı və təşviqatını dəstəkləyən fəaliyyətlər.

Buludla bağlı Uğur Proqramı: Sizi Microsoft bulud texnologiyalarının icrası, tətbiqi və dəyərlərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə səlahiyyətləndirərək xüsusi bulud nəticələrinə nail olmanıza kömək etmək daxil olmaqla planlaşdırma və çatdırma xidmətləri.

İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi: Microsoft Dəstək komandasının təşkilatınızın strateji üstünlüklərinə uyğunlaşmasını və əsas biznes və texnoloji qərar qəbulunda iştirakını təmin etmək üçün bir sıra fəaliyyətlər.

✦ **Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi:** Siz əvvəldən müəyyən edilmiş iş planının bir hissəsi kimi xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətini təmin etmək üçün bu sənəddə xüsusilə dəqiq göstərilməyən əlavə fərdi SDM resurslarının satın alınmasını seçə bilərsiniz. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

✦ **Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi:** Siz xidmət çatdırma menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidmət haqqı ödənilməlidir. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

4.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər

İlkin Paketin bir hissəsi kimi təmin edilmiş xidmətlərə əlavə olaraq və ya əlavə xidmətlərin özü kimi aşağıdakı əlavə genişləndirilmiş xidmət və həllər satın alınabilir. Genişləndirilmiş xidmət və həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

Xidmət	Paket		
	C	A	P
Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi		+	+
Sürətli Cavab		+	+
Fərdi Dəstək		+	+
İstehsalçının Qabaqcıl Xidməti		+ ¹	+ ¹
İstehsalçının İş Göstəricisi			+
Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək		+	+

+ - Satın alınma ilə əlavə xidmət.

+¹ - Məhdud maksimal sayda satın alınma ilə əlavə xidmət.

4.3.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi

✦ **Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi (DSE):** DSE proaktiv xidmətlərin çatdırılması üçün istifadə edilə bilən əvvəldən müəyyən edilmiş təkliflər və ya fərdi saat bloku kimi satın alınabilir.

Saat kimi satın alındıqda DSE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca, kataloq qiymətinə ekvivalent saatlar olmaqla sizin ümumi satınalma saatlarınızdan çıxılır.

Əvvəldən müəyyən edilmiş DSE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflər Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Xidmət İdarəetməsi, Data Təhlilləri, Analytics, Süni İntellekt və Dynamics 365 kimi sahələrə fokuslanır və tələb edilən əvvəldən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlərin olmasını tələb edir.

DSE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək
- Dəstək xidmətlərindən və əlaqədar çatdırılmalı nəticələrdən istifadə ilə bağlı tövsiyələri proaktiv şəkildə sənədləşdirmək (məs., dəstək imkanının yoxlanması, sazlığın yoxlanması, seminarlar və risk qiymətləndirmə proqramları)
- İnkişaf və əməliyyat fəaliyyətlərini Microsoft texnologiyalarının planlaşdırdığınız və cari icrası ilə uyğunlaşdırmaqda kömək etmək.
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək

DSE alınma üsullarından asılı olmadan resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi sənədləşdirilir.

Xidmətə xas rekvizit və limitlər

- DSE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, DSE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- DSE xidmətləri normal iş saatlarında mövcuddur (bayram günləri və həftə sonları istisna olmaqla yerli standart vaxtla saat 9:00 - 17:30 arasında).
- DSE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Orderinizdə qeyd edilən xüsusi Microsoft məhsul və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- DSE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.

4.3.2 Sürətli Cavab

🔗 **Sürətli Cavab:** Sürətli Cavab dəstək hadisələrini texniki mütəxəssislərə doğru yönəltməklə və tələb edildiyi kimi bulud xidmətinin əməliyyat komandalarına yüksəliş çıxırını təmin etməklə bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təmin edir.

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətləri almaq üçün müvafiq bulud xidməti portalından hadisəni bildirməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi növbəsinə keçiriləcək və burada xüsusi təyin edilmiş mühəndislər komandası bulud xidmətlərinin ekspertizası ilə onlara baxacaq. Bu komandanın inkişaf barədə ilkin bilikləri alması üçün siz Azure sisteminin istismarı və məlumat bazası ilə bağlı sənədləri, eləcə də mərhələ və yük balans planlarını (mümkün olduqda) təmin etməlisiniz. Problemlərə həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür.

Azure komponentləri üçün problemin həlli üçün cavab vaxtları aşağıdakı cədvəldə göstərilmişdir və hər hansı gözlənilən İlk Paket üzrə dəstəyin cavab vaxtlarını keçir. Sürətli Cavab Azure DevOps, Azure Media

Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rabbitə Xidmətləri və ya Hesablaşma və Abunəlik İdarəetməsini ehtiva etmir.

Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Resursların mövcudluğu ilə bağlı xidmət çatdırma meneceri ilə məsləhətləşin.

Sürətli Cavab	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
Ciddi biznes təsir	<ul style="list-style-type: none"> Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi 15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir 	<ul style="list-style-type: none"> 15 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab 24x7 əsasla davamlı səylər¹ Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə² Microsoft daxilində bulud xidməti əməliyyatları komandalarına sürətli yüksəliş Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş 	<ul style="list-style-type: none"> Baş icraçılarımızla müvafiq əlaqələr, bizim tələbimizə əsasən 24x7 rekimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi¹ Sürətli çıxış və cavab

¹ Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli səylərimizə davam edə bilməyiniz üçün biza cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik

² Sürətli Cavabla problemin həllinə dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

4.3.3 Fərdi Dəstək

🔗 **Fərdi Dəstək:** Əlavə xidmət haqqı ilə Fərdi Dəstək Microsoft müəssisə dəstəyinin Siyasətində <http://support.microsoft.com/lifecycle> işləmə dövrünün sonuna çatmış seçilən məhsul sayı və xidmət paketi üçün məhdud, davamlı dəstək təmin edir. Məhsullar, versiyalar və ya Fərdi Dəstəyi satın aldığınız xidmət paketləri İş Orderinizdə müəyyən edilir.

Fərdi Dəstək proqramı üzrə xərclər Fərdi Dəstək proqramının mövcud olduğu il gündən qeydiyyatdan keçmiş olduğunuz kimi hesablanır. Məsələn, Dynamics NAV 2009 üçün Fərdi Dəstək 15 yanvar 2020-ci il tarixində başlayırsa, lakin siz 15 aprel 2020-ci il tarixinədək qeydiyyatdan keçməyirsinizsə, sizin proqram üzrə xərcləriniz yenə də 15 yanvar 2020-ci il tarixindən başlayaraq hesablanacaq.

Fərdi Xidmət üçün ödənen xərclər geri qaytarılmır.

Xidmətə xas rekvizit və limitlər

- Fərdi Dəstək xidmətlərinə çıxış üçün sizin Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və yaləğv edilmişdirsə, Fərdi Dəstək həmin tarixdə dayandırılacaq.

- Siz Fərdi Dəstək almazdan öncə İş Orderinizdə qeyd edilmiş məhsul(lar) üçün ən son xidmət paketini quraşdırmalı və işlətməlisiniz.
- Qiymətləndirilmiş məhsullar üçün Fərdi Dəstəkdə iştirak etmək və təhlükəsizlik bülletenləri və yeniləmələrə çıxış üçün siz cihaz və mərhələ, rüblük istismar mərhələləri və miqrasiyanı bitirmə tarixini ilə ətraflı miqrasiya planını təmin etməlisiniz. Bu miqrasiya planının təmin edilməməsi Fərdi Dəstək nəticələrinə çıxış imkanı ilə nəticələnə bilər.
- Fərdi Dəstək məqsədləri üçün müştərinin xüsusi məhsul üçün təhlükəsiz yeniləmələrinin istismarını istədiyi cihaz fiziki və ya virtual mərhələdir. Cihaz və ya mərhələ hesabı təhlükəsizlik yeniləmələrinin sayına bərabər olmalıdır və ya əks halda, hotfix fiziki cihaz sayından fərqli istismar olunacaq.
- Dəstək yeri ümumi cihaz və ani hesaba daxil edildikdə, Fərdi Dəstək İş Orderinizdə qeyd etdiyiniz yerlərdə sizə təmin edilir.
- Fərdi Dəstək qiymətləndirilmiş məhsulların yalnız ingilis dilli versiyalarını ehtiva edir (yazılı şəkildə əksi razılaşdırılmadıqda). Əgər hər iki tərəf İngilis dilində olmayan dəstəklə razılaşsarsa, tərcüməni aktivləşdirmək üçün dəstək vaxtlarını artırmaq olar (tərcümə rüsumları tətbiq oluna bilər).
- Fərdi Dəstək qeydiyyatdan keçirilmiş məhsul üçün dəstək təmin edir və MSRC tərəfindən ciddi kimi müəyyən edilmiş təhlükəsizlik həssaslığı üçün yeniləmələri ehtiva edə bilər. Siz əlavə ödəniş etməklə MSRC tərəfindən Vacib kimi qiymətləndirilmiş həssas məqamlar üzrə təhlükəsizlik yeniləmələrini satın ala bilərsiniz.
- Fərdi Dəstək məhsulun dəstək dövrünə uyğunlaşan dəqiq proqram tarixlərinə əsasən illik əsasda satın alınır. Qeydiyyat vaxtından asılı olmayaraq müştərilər proqramın başlama tarixində proqram haqqı ödəməlidir və retroaktiv xərclər Müqavilənin icrasından sonra tam ödənilməlidir. Əksi qeyd edilmədiyi halda, bir rüb Fərdi Dəstək üçün minimal müddətdir. Müştərilər növbəti hesablaşma tarixinə minimum 14 gün qalmış rüblük əsasda Fərdi Dəstəkdən imtina edə bilər.
- Qeyri-təhlükəsizlik hotfix-ləri (məsələn, saat qurşağı və ya Gün işığına qənaət vaxtlarında buraxılanlar) də əlavə xərc hesabına satın alınır.
- Bu proqram əsasında sizə təmin edilən təhlükəsizlik yeniləmələri yalnız daxili istifadə üçün və buraya birbaşa faydanız üçün ev sahibliyi edilən mühitdə istifadə daxildir.
- Təhlükəsizlik yeniləmələri bizim yazılı razılığımız olmadan səlahiyyətsiz üçüncü tərəflərə ötürülə bilməz. Siz adı çəkilən kontaktlarınız üçün təhlükəsizlik yeniləmələrinə çıxış sorğusu verə bilərsiniz. Siz bu təyin edilmiş kontaktlarda edilən bütün dəyişikliklər barədə bizi məlumatlandırmaqla razılırsınız.
- Fərdi Dəstəyə əlavə funksiyalar, xassələr və ya dizayn dəyişiklikləri, yaxud zəmanət dəstəyi üçün sorğu vermək seçimi daxil edir.
- Təhlükəsizlik yeniləmələri təmin etsək də ticari şəkildə əsaslı səylərdən istifadə etsək də, siz təhlükəsizlik yeniləməsi, eləcə də Ciddi və Mühüm təhlükəsizlik yeniləmələrinin yaradılma və ya təmin edilə bilməyəcəyi halların ola biləcəyini qəbul edirsiniz.
- Fərdi Dəstəyi birbaşa Microsoft-dan alırsınızsa, müvafiq qeydiyyatdan keçirilmiş məhsullar, eləcə də Microsoft Volume Lisenziyası və ya Microfost Xidmət Təminatçısının Lisenziya Müqaviləsinə əsasən əldə edilmiş qeydiyyatlı məhsullara tətbiq edilən təhlükəsizlik yeniləmələri tətbiq edə bilərsiniz.

- Problemlərin Həlli üzrə Dəstək üçün bütün sorğular təyin olunmuş əlaqələriniz tərəfindən telefon vasitəsilə təqdim edilməlidir.
- Təhlükəsizlik yeniləmələrinin dəyişdirilməsi üçün Microsoft resurslarına çıxış yalnız müvafiq Fərdi Dəstək Müqaviləsi müddətində mümkündür. İstənilən Microsoft resurslarına çıxış əldə etmək, eləcə də Fərdi Dəstəkdə qeydiyyatdan keçirilmiş, lakin sonra itirilmiş, zədələnmiş və ya qeydiyyat müddəti bitdikdən sonra istifadəyə yararsız elan edildikdə endirilə bilən Təhlükəsizlik Yeniləmələrinin dəyişdirilməsi üçün təkrar qeydiyyat və müvafiq cari və təkrar aktiv proqram xərclərinin ödənilməsi tələb edilir. Təkrar qeydiyyat və ya təhlükəsizlik yeniləmələrinə çıxış proqram köhnədikdə mümkün olmaya bilər.

4.3.4 İstehsalçı Dəstəyi

İstehsalçı Dəstəyi proqramın bütün inkişaf dövrü ərzində Microsoft platformasında proqram quran, istismar edən və dəstəkləyən istehsalçılar üçün dərin bulud və texniki buludlara əsasən uzun müddətli texniki dəstək təmin edir.

Proqramın İnkişaf Meneceri (ADM) əsas kontakt kimi çıxış edir və diqqəti inkişaf və test metodları və Microsoft məhsullarından istifadə zamanı yaranan inkişaf problemləri ilə bağlı strateji məsləhət verməyə yönəldir. Microsoft daxilində müştərinin tələbləri barədə müxtəlif resurslarla ADM interfeysləri.

Dəstək müqaviləsinin bir hissəsi kimi aşağıdakı istehsalçı həlləri satın alınabilir:

🔗 İstehsalçının Qabaqcıl Xidməti

Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək üçün mövcud olan, İstehsalçının Qabaqcıl dəstək xidməti proqramın müasirləşdirilməsi, IoT qiymətləndirmələri, ALM/DevOps həlləri, təlim və test daxil olmaqla xüsusi proqram inkişafı ehtiyacları üçün hədəf həllər təklif edir. Bu, istehsal müddətində müxtəlif sahə və ya mövzularda xüsusi inkişaf dəstəyi tələb edən müştərilər üçün tövsiyə edilən kömək səviyyəsidir.

Minimal əlaqə 320 ADM (Proqram İnkişaf Meneceri) saatından ibarətdir. Daha kiçik, fərdiləşdirilmiş əlaqələr xüsusi sorğu ilə təmin edilə bilər. İstehsalçının Qabaqcıl xidmət dəstəyi maksimum 800 ADM saatından ibarətdir.

🔗 İstehsalçının İş Göstəricisi

Göstəricili Dəstək üçün mövcud olan, İstehsalçının Göstəricili dəstəyi proqramın inkişaf dövrü ərzində geniş dəstək xidməti göstərir və müştərinin bulud quruluşu, həssaslığın qiymətləndirilməsi, ALM/DevOps həlləri, təhlükəsiz inkişaf dövrü, kod yoxlamaları, göstərici və monitoring, proqramın müasirləşdirilməsi, IoT tətbiqi və idarə edilməsi, təlim və testlə əmin edir. Bu, biznes üçün ciddi, eləcə də mürəkkəb inkişaf mühitləri üçün tam inkişaf dəstəyi tələb edən müştərilər üçün tövsiyə edilən kömək səviyyəsidir.

İstehsalçının Göstəricili dəstəyinin minimum 800 ADM saati vardır. Daha kiçik, fərdiləşdirilmiş əlaqələr xüsusi sorğu ilə təmin edilə bilər.

4.3.5 Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək

🔗 **Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək:** Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Ciddi Missiya üçün dəstək xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər.

4.4 Əlavə şərt və qaydalar

Microsoft Vahid Dəstək xidmətləriəşağıdakı rekvizitlər və nəzəriyyələrə əsasən çatdırılır.

- Əsas reaktiv xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə) çatdırılır.
- Əsas reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışıq dilində təmin edilə bilər. Bütün digər xidmətlər Microsoft xidmətlərini icra edən yerdə danışılan dildə və ya yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə ingilis dilində təmin edilir.
- Biz ticari şəkildə buraxılmış və sizin satın aldığınız, eləcə də Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft-un müəyyən etdiyi saytda) Məhsul Şərtlərində dərc edilmiş (İş Orderində, bu Dəstək və Məsləhət Xidmətlərinin Təsvirinə Nümayişdə və ya <http://serviceshub.microsoft.com> onlayn dəstək portalında əksi qeyd edilmədikdə) Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmət məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik.
- Əksi qoşulmuş nümayişdə qeyd edilmiş olmadıqda, ilkin buraxılmış və beta məhsullar üçün dəstək təmin edilmir.
- Bütün xidmətlər, eləcə də Dəstək İş Orderi müddətində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış əlavə xidmətlər müvafiq İş Orderi müddətində istifadə edilmədikdə ləğv edilir.
- Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımi avadanlığı təqdim etməlisiniz.
- Bəzi xidmətlər üçün biz sizin müştəri məlumatınızı saxlamalı, emal etməli və onlara çıxış bilməliyik. Bu zaman biz Microsoft tərəfindən təsdiq edilmiş və bizim məlumat mühafizə siyasətlərimiz və proseslərimizə uyğun olan texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalarından istifadə etməyimizi istəsəniz, bu zaman müştəri məlumatının tamlığı və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşdığınızı anlayır və razılışırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.
- Əvvəl planlaşdırılmış xidmətin ləğv edilməsini istəsəniz, Microsoft xidmətin 100 faizi qədər ləğvetmə haqqı tutmağı seçə bilər; ləğv etmə və ya təkrar planlaşdırma çatdırmanın ilk günündən 14 gün öncə bildiriş göndərməklə edilə bilər.
- Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çatdırılmanı icra etmək üçün xidmətin çatdırılmasınının idarə edilməsinin daxil edilməsini tələb edə bilərik.
- Siz xidmətin bir növünü sifariş etdikdə və başqa xidmət növünə dəyişmək istədikdə, İlkın Paketinizdə mövcud olan alternativ xidmətə ekvivalent dəyər tətbiq edə bilərsiniz (mümkün olduqda) və xidmət çatdırma resursunuzu razılaşdırma bilərsiniz.
- Proqram təminatı üzrə Sığorta Faydaları 24x7 rejimli Problem Həlli Dəstəyi Halları (SA PRS Hadisələri və ya «SAB») ekvivalent dəyərə çevrilə bilər (Microsoft tərəfindən müəyyən edildiyi kimi) və İlkın Paket dəstəyi, Təyin edilmiş Dəstək Mühəndilərinin uyğun komponentləri (DSE)

və/və ya Genişləndirilmiş xidmət və həllərin uyğun komponentləri üçün xərclərlə istifadə edilə bilər. Sizin çatdırmanı idarəetmə resursunuz bu dəyər və xərcləri təsdiq edə bilər (müvafiq olarsa). Dəstəyin ilk tarixindən və/və ya çoxillik Dəstək üzrə ildönümü tarixindən başlayaraq 30 gün sonra biz sizə İş Orderində qeyd edilən bu konversiya üçün çatışmayan SAB dəyərinin ekvivalentində qaimə göndərə bilərik. Proqram təminatının Sığorta Faydaları Məhsul Şərtlərinin B sayılı əlavəsindəkilər daxil olmaqla burada qeyd edilən şərtlərə və Məhsul Şərtlərinə uyğundur. 2023-cü ilin fevral ayından başlayaraq İlk Paket və ya dəstək müqavilənin dəstək uyğunluğu meyarına təsir edə biləcək və ekvivalent hadisə dəyərində tənzimləmələrə səbəb ola bilən Problemin Həllində Dəstək faydalarına edilmiş dəyişikliklər kimi əlavə məlumatlar www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits sahifəsində verilmişdir.

- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma resursu ilə əlaqə saxlayın.
- Dəstək xidmətləri siz və Microsoft-a aid kodla bağlı məsləhət və bələdçiliklə məhdudlaşır.
- Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılaşırsınız.
- Dəstək nümunə kodundan başqa heç bir növdən olan kodu təqdim etmir.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- Xidmətlər müştərilər tərəfindən çatdırıla bilməz.
- Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək İlk Paketiniz varsa və yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və yaşayış xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- Hər hansı satın alınmış GitHub Dəstək Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy sahifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa sahifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.

Əlavə rekvizitlər və fərziyyələr müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

4.5 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft Unified Support xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməyiniz üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə bilər:

- Sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək.
- Aşağıda qeyd edilmiş İlk Paketdən asılı olaraq Microsoft dəstək veb saytı və ya telefonla dəstək sorğuları yaratmaq üçün məsuliyyət daşıyan reaktiv dəstək kontaktları təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.
 - Əsas Dəstək - on-a (10) qədər adı çəkilən kontakt.

- Qabaqcıl Dəstək - inimum əlli (50) adı çəkilən kontakt. Siz əlavə kontaktlar da ala bilərsiniz. Resurslarla bağlı xidmət çatdırma meneceri ilə məsləhətləşin.
 - Göstərici Dəstəyi - Lazım olan kimi daxil edilmiş adı çəkilən kontaktlar.
- Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları üçün bulud əsaslı xidmətlərlə məşqul olan Bulud administratorları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğularını göndərməlidir.
 - Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınız problemin əsaslarını və Microsoft şirkətinə problemin yoxlanması və həllində köməklik göstərmək üçün problemi reproduksiya etmək imkanlarını anlamalıdır. Bundan əlavə sistem problemlərini həll etmək və Microsoft şirkətinə xidmət sorğularının təhlili və həllində köməklik göstərmək üçün bu kontaktlar dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz barədə məlumatlı olmalıdır.
 - Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb edilə bilər (sizin sorğunuza əsasən). Buraya şəbəkə cıqırlarının icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.
 - Siz satın aldığınız xidmətlərə əsasən xidmətlərin istifadəsində bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.
 - Siz İş Orderində qeyd edilmiş kontaktlara hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat verməklə razılaşırsınız.
 - Siz məlumatınızı nüsxələmək və dağıdıcı xətalardan nəticələnən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların təkrar yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.
 - Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.
 - Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.
 - Xidmət çatdırma resursu sizdən satın aldığınız xidmətə xas başqa məsuliyyətləri icra etməyinizi istəyə bilər.
 - Bu dəstəyin bir hissəsi kimi bulud xidmətlərindən istifadə edən zaman siz ya mövcud abunəliyi ya da müvafiq onlayn xidmət üçün data planı almalı yaxud əldə etməlisiniz.
 - Sizin Qabaqcıl və ya Göstəricili Dəstək Paketiniz varsa, siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşırsınız.
 - Sizin Qabaqcıl və ya Göstəricili Dəstək Paketiniz varsa, siz bizim yerində işləyən xidmət çatdırma komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internet bağlantısı ilə, eləcə də müvafiq olduqda daxili sistemlər və diaqnostik alətlərə çıxışla təmin etməyə razılaşırsınız.

© 2020 Microsoft Corporation. Bütün hüquqlar qorunur. Microsoft Corp. şirkətinin icazəsi olmadan bu materialların hər hansı şəkildə istifadəsi və ya paylanması qəti şəkildə qadağan olunur.

Microsoft və Windows ABŞ və/yaxud digər ölkələrdə Microsoft Corporation-in qeydiyyatdan keçmiş əmtəə nişanlarıdır.

Burada qeyd olunan mövcud şirkət və məhsulların adları öz müvafiq sahiblərinin əmtəə nişanları ola bilər.