

Microsoft-ის კორპორატიული სერვისები

მხარდაჭერა და საკონსულტაციო
მომსახურების აღწერა

2020 წლის
ივლისი

სარჩევი

1	ამ დოკუმენტის შესახებ	2
2	Microsoft-ის პროფესიული სერვისები.....	3
	2.1 დაგეგმვის სერვისები.....	3
	2.2 განხორციელების სერვისები	3
	2.3 ტექნომომსახურების სერვისები.....	3
	2.4 ოპტიმიზაციის სერვისები.....	3
	2.5 საგანმანათლებლო სერვისები	3
3	საკონსულტაციო სერვისები	4
	3.1 როგორ შეიძინოთ	4
	3.2 შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები.....	4
	3.3 საკონსულტაციო სერვისების პაკეტი.....	6
	3.4 სერვისების აღწერა	6
	3.4.1 დაგეგმვის სერვისები	6
	3.4.2 განხორციელების სერვისები.....	8
	3.4.3 ოპტიმიზაციის სერვისები	8
	3.5 პასუხისმგებლობის უარყოფა და შეზღუდვები	9
	3.6 თქვენი პასუხისმგებლობა.....	9
4	მხარდაჭერის სერვისები.....	10
	4.1 როგორ შეიძინოთ	10
	4.2 სერვისების აღწერა	11
	4.2.1 პროაქტიური სერვისები	11
	4.2.2 რეაგირების სერვისები.....	18
	4.2.3 სერვისის უზრუნველყოფის მართვა.....	23
	4.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტილებები.....	26
	4.3.1 დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი	26
	4.3.2 სწრაფი რეაგირება.....	27
	4.3.3 ინდივიდუალური მხარდაჭერა.....	29
	4.3.4 შემმუშავებლის მხარდაჭერა.....	31
	4.3.5 მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა.....	32
	4.4 დამატებითი წესები და პირობები.....	32
	4.5 თქვენი პასუხისმგებლობა.....	34

1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft -ის კორპორატიული სერვისების მხარდაჭერა და კონსალტინგური მომსახურების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას პროფესიონალური სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

გთხოვთ, გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობის უარყოფის დებულებებს, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენს მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციისთვის იმის შესახებ, თუ რომელი სერვისების შექმნა შეიძლება თქვენს რეგიონში, დაუკავშირდით Microsoft-ის სერვისების წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

2 Microsoft-ის პროფესიული სერვისები

Microsoft-ის პროფესიული სერვისები გეხმარებათ ბიზნესის ღირებულების გაზრდაში ტექნოლოგიური ინვესტიციების საშუალებით. ეს სერვისები ხელმისაწვდომია ტექნოლოგიის ციკლის დაგეგმვის, განხორციელების, ტექნომსახურების და ოპტიმიზაციის სტადიაზე და უზრუნველყოფს მონაცემების, მობილურობის, პროდუქტიულობისა და კომპიუტერულ გადაწყვეტილებებს თქვენს ადგილზე არსებული, გლობალურ ქსელზე დაფუძნებული და ჰიბრიდული კომპიუტერული ინფრასტრუქტურისთვის. Microsoft უზრუნველყოფს პროაქტიურ სერვისებს შემდეგ კატეგორიებში:

2.1 დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, მიგრაციის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

2.2 განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტილებების და პროექტების, გაშლის, მიგრაციის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

2.3 ტექნომსახურების სერვისები

ტექნომსახურების სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა; როგორც წესი, იგეგმება სერვისის მიწოდების განხორციელებამდე, რესურსების ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად.

2.4 ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისები ფოკუსირებას ახდენს კლიენტის ტექნოლოგიური ინვესტიციების ოპტიმალური გამოყენების მიზნებზე. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის პრინციპს.

2.5 საგანმანათლებლო სერვისები

საგანმანათლებლო სერვისები უზრუნველყოფს ტრენინგს, რომელიც გეხმარებათ მხარდაჭერის სამსახურის პერსონალის ტექნიკური და საოპერაციო უნარების გაუმჯობესებაში ადგილზე, ონლაინ ან მოთხოვნის მიხედვით ინსტრუქტაჟის მეშვეობით.

3 საკონსულტაციო სერვისები

კორპორატიული სერვისები საკონსულტაციო სერვისები (საკონსულტაციო სერვისები) წარმოადგენს პროექტზე დაფუძნებულ ღონისძიებებს, რომლებიც უზრუნველყოფს დაგეგმვასთან, განხორციელებასთან და ისეთი გადაწყვეტილებების დანერგვასთან დაკავშირებულ სერვისებს, რომლებიც აჩქარებს ღირებული კლიენტების მოპოვების პროცესს კომპიუტერული ინვესტიციების შედეგად. ეს ღონისძიებები მოიცავს სერვისებს Microsoft-ის პროდუქტებისა და ტექნოლოგიების საფუძველზე, ციფრული სტრატეგიის, არქიტექტურის, დაგეგმვის, განახლებების, მიგრაციის, გაშლის, პროგრამის შემუშავების და მონაცემთა ანალიზის გადაწყვეტილებების სფეროებში.

3.1 როგორ შეიძინოთ

საკონსულტაციო სერვისები ხელმისაწვდომია როგორც პროექტზე დაფუძნებული, განსაზღვრული ინდივიდუალური ღონისძიებები ან წინასწარ განსაზღვრული პაკეტური სერვისები, როგორც აღწერილია ქვემოთ:

სერვისი	განმარტება
შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები	შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები სამომხმარებლო თვალსაზრისით, დროითი განრიგებით და/ან ძირითადი მაჩვენებლებით აკმაყოფილებს უნიკალურ გადაწყვეტილებებს.
საკონსულტაციო სერვისების პაკეტები	დავალება წინასწარ განსაზღვრული შედეგებით შეესატყვისება მრავალ ზოგად სამუშაო სცენარს.

განმარტება: ♣ ნიშნავს ელემენტებს, რომლებიც მითითებულია თქვენს შეკვეთაში.

3.2 შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები

ქვემოთ ჩამოთვლილია სერვისების ხელმისაწვდომი ინდივიდუალური გადაწყვეტილებები. კონსალტინგის ინდივიდუალური სერვისების მასშტაბი დეტალურადაა აღწერილი კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (ESWO) ან ტექნიკურ დავალებაში (SOW).

პროგრამები და ინფრასტრუქტურა – გლობალურ ქსელზე დაფუძნებული კომპიუტერიზაცია ფუნდამენტურია იმისათვის, რომ ნებისმიერი ორგანიზაციისთვის შესაძლებელი იყოს ციფრული ტრანსფორმაცია.

Microsoft-ის თანამედროვე აპლიკაციების სერვისები გვეხმარება ექსპლუატაციაში შეყვანის დაჩქარებაში შემცირებული რისკით, პროგრამების მოდერნიზაციისა და ინტეგრირების და გლობალური ქსელის დონის ეფექტურად გამოყენების დროს, რაც გეხმარებათ კლიენტებთან ურთიერთობაში მრავალი არხის მეშვეობით და ნებისმიერი სხვა მოწყობილობის გამოყენებით.

გლობალური ქსელის პროდუქტიულობის გადაწყვეტილებების მეშვეობით ჩვენ ვეხმარებით ორგანიზაციებს დაგეგმონ, განახორციელონ და შეიძინონ გამოცდილება ურთიერთკავშირის, თანამშრომლობის გაუმჯობესებისთვის და კლიენტებთან

ურთიერთობის გაღრმავებისთვის, რათა მოხდეს ბიზნეს ანალიზის შემუშავება, რაც საშუალებას აძლევს ორგანიზაციებს მოახდინონ მათი საკუთარი Office 365-ის ინვესტიციის სრული ღირებულების რეალიზება.

მონაცემები და ხელოვნური ინტელექტი (AI) – ძირითად ვალუტას თანამედროვე ბიზნესებში წარმოადგენს მონაცემების გარდაქმნა ხელოვნურ ინტელექტად, რაც ხელს უწყობს კონკურენტუნარიანი უპირატესობის მოპოვებას. Microsoft-ის ბიზნეს ცნობიერების გადაწყვეტილებები ეხმარება შემუშავებლებს და ორგანიზაციებს გახდნენ ხელოვნურ ინტელექტზე ფოკუსირებულნი კომპლექსური ზედამხედველობის მეშვეობით იმისათვის, რათა დაისახოს, განხორციელდეს და მხარი დაეჭიროს ბიზნესისა და კომპიუტერული ორგანიზაციების გადაწყვეტილებებს, რომელთა მეშვეობითაც ნათელი ეფინება მონაცემებს იმ პროდუქტების გამოყენების ხარჯზე, რომლებშიც შედის Azure Database Power BI, Office და SQL Server.

ბიზნეს აპლიკაციები – დახმარება ბიზნეს აპლიკაციების მეშვეობით, რომლებიც წარმოადგენს დაკავშირებული მონაცემების სამყაროს ნაწილს, რომლის მეშვეობითაც აქტიურდება ხელოვნური ინტელექტი და ბიზნეს ინტელექტი, ასევე ეხმარება ბიზნესისთვის მნიშვნელოვანი ფუნქციების, მათ შორის, ადამიანებს შორის ურთიერთობების საფუძველზე გაყიდვების, ტალანტისა და ადამიანებთან დაკავშირებული პროცესების, ოპერაციების და კლიენტთა მომსახურების დიგიტალიზაციას.

Microsoft გვთავაზობს საკონსულტაციო სერვისების მთელ სპექტრს Microsoft Dynamics 365-ში მომხმარებლების ჩართვისთვის, რომელიც ფარავს რეალიზაციას, სერვისს და მარკეტინგს, რაც აუცილებელია იმისათვის, რომ დაეხმაროს მომხმარებლებს გადააქციონ ურთიერთობა შემოსავლებად, ყველა გარიგებაში ციფრული ინტელექტის შეტანის მეშვეობით. საკონსულტაციო სერვისები Microsoft Dynamics 365 გაერთიანებული ოპერაციებისთვის ეხმარება მომხმარებლებს, გააძლიერონ ზრდა ოპერაციების ოპტიმიზაციის მეშვეობით და რეალურ დროსთან მიახლოებული და გლობალური მასშტაბით მონაცემების საფუძველზე გადაწყვეტილებების მიღების გზით.

თანამედროვე სამუშაო ადგილი - როგორც სამუშაო ადგილის ტრანსფორმაციის ნაწილი, Microsoft-ს შეუძლია, თქვენი გარემო მოარგოს განვითარებისკენ გადადგმულ ნაბიჯებს და, ამავდროულად, თქვენს ბიზნესში არსებული ყველა პროფესიონალისთვის გახადოს შესაძლებელი, გააჩნდეთ უფრო მეტი საშუალება იმისათვის, რომ გახდნენ უფრო პროდუქტიულები.

ჩვენი მოწყობილობებისა და მობილურობის საკონსულტაციო სერვისების შეთავაზებები ბიზნესებსა და IT ლიდერებს აძლევს საშუალებას განავითარონ და დაწერონ მობილურობისა და მოწყობილობების მართვის კორპორატიული სტრატეგიები, რომლებიც ხელს უწყობს თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს შორის უფრო ღრმა და მდიდარი კავშირების დამყარებას. მონაცემთა ცენტრი და გლობალური ქსელის ინფრასტრუქტურული სერვისები აერთიანებენ ტექნოლოგიას, ადამიანებსა და პროცესებს, რათა დაეხმარონ ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს გადააქციონ მონაცემთა ცენტრები სტრატეგიულ ბიზნეს აქტივებად, რომლებიც მორგებულია მათ სპეციფიკურ ბიზნეს საჭიროებებზე. უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო სერვისებთან ერთობლიობით

ჩვენ ასევე უზრუნველყოფთ სტრატეგიებსა და გადაწყვეტილებებს IT ინფრასტრუქტურის, აპლიკაციებისა და მონაცემების გარე და შიდა საფრთხეებისგან დაცვაში დახმარების გაწევის მიზნით.

3.3 საკონსულტაციო სერვისების პაკეტი

Microsoft გთავაზობთ საკონსულტაციო სერვისებს მრავალი საერთო ბიზნეს სცენარისთვის, რომლებიც ეფუძნებიან დაგეგმვასთან, გაშლასა და Microsoft-ის პროდუქციის განხორციელებასთან დაკავშირებულ გამოცდილებას, ტექნოლოგიასა და პროცესებს. ქვემოთ ჩამოთვლილი სერვისები გთავაზობთ სამუშაოს წინასწარ განსაზღვრულ მასშტაბს, ფიქსირებული ხანგრძლივობითა და შესაბამისი ფასით.

3.4 სერვისების აღწერა

3.4.1 დაგეგმვის სერვისები

☛ **არქიტექტურული სერვისები:** თქვენი ონლაინ სერვისების მიღების მიზნების შეფასება, რაც უზრუნველყოფს მართვას, დაგეგმარებასა და აღდგენას. ასეთი შეფასება ხელს უწყობს თქვენი გუნდების უკეთესად შეწყობას ონლაინ სერვისების არქიტექტურის საუკეთესო პრაქტიკასთან.

ციფრული საკონსულტაციო სერვისების პროგრამა: ციფრულ საკონსულტაციო სერვისებში გაერთიანებულია ციფრული მრჩეველები ინდუსტრიის და ბიზნეს გამოცდილებასთან, ასევე Microsoft-ის გამოცდილებასა და ინოვაციურ სტრატეგიებთან, რათა ორგანიზაციებმა შეძლონ თავიანთი ციფრული მიზნების წარმატებით მიღწევა. მომხმარებლებთან პარტნიორობით, ციფრული მრჩეველები ასრულებენ ცვლილების შეტანის პროგრამას, ციფრული საქმიანობის ჩამოსაყალიბებლად.

ციფრული საკონსულტაციო სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია დაახლოებით 200, 400, 800 და 1600-საათიან სამუშაო პაკეტებად, რომლებსაც ნახევარი ან სრული დროის განმავლობაში ჰყავთ მრჩეველი.. Microsoft-ის სერვისის მიწოდების გუნდის დახმარებით, მათ შორის Microsoft-ის სერვისების განვითარების ცენტრებიდან მოწოდებული რესურსებით, უზრუნველყოფილია მომსახურებისთვის საჭირო ექსპერტული ცოდნა, ან თქვენთვის გაწეულ რეკომენდაციებზე დაფუძნებული კონსულტაციები და კონკრეტული მითითებები Microsoft-ის ტექნოლოგიებთან დაკავშირებით.

გარდა ამისა, ასევე ხელმისაწვდომია ციფრული საკონსულტაციო სერვისების შემდეგი სამუშაო პაკეტი:

☛ **ციფრულ მრჩეველთა ციფრული გამზადებული პაკეტი:** საქმე, რომელსაც უძღვება ციფრული მრჩეველი, ბიზნესის სტრუქტურისა და ცვლილების პროცესის გათვალისწინებით, უზრუნველყოფს ციფრულ ტრანსფორმაციას, რაც წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საქმიანობის მოდელების განვითარების ნაწილს.

☛ **კონცეფციის დასაბუთება:** დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

გადაწყვეტილების დაგეგმვა: სტრუქტურული ღონისძიებები, რომლებიც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიის გაშლის განხორციელების დაგეგმვაში ადგილზე, გლობალური ქსელისა და ჰიბრიდულ გარემოებში. ეს სერვისები

შეიძლება ასევე მოიცავდეს დიზაინის, უსაფრთხოების, IT ოპერაციების შეფასებას ან თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების მართვის შეცვლას იმისათვის, რომ დაეხმაროთ თქვენი ტექნიკური გადაწყვეტილების განვითარებაში თქვენთვის სასურველი შედეგების მიღწევის მიზნით. სერვისის დასრულებისას შეიძლება მიიღოთ ანგარიში, რომელიც შეიცავს ტექნიკურ შეფასებას და გადაწყვეტილების განხორციელების გეგმას.

☛ **შემუშავებლის ხელსაწყოების გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DTDPS):** შემუშავებულია იმისთვის, რომ ორგანიზაციებს დაეხმაროს ვიზუალური სტუდიის ეფექტური გაშლის დაგეგმვაში. ამ ღონისძიებების გამოყენება შესაძლებელია გაშლის გეგმის ჩამოსაყალიბებლად და სტრატეგიის შემუშავებისთვის ვიზუალური სტუდიის დასაწერად.

☛ **Azure განაწილების დაგეგმვის სერვისები საზოგადოებრივი გლობალური ქსელისთვის (AZDPS):** მრავალდღიანი ღონისძიებები, რომლებიც მოიცავს ტრენინგის, დემონსტრირებას და გაშლის დაგეგმვას. შესაძლებელია ფოკუსირება Azure-ს მეხსიერების გადაწყვეტილებების გააქტიურებაზე, პროგრამების მიგრირებაზე Microsoft Azure-ს ინფრასტრუქტურის სერვისებში, კორპორატიული მობილურობის განხორციელებაზე, Microsoft-ის ოპერაციების მართვის ნაკრების განხორციელებაზე ან Microsoft Azure-ს ვირტუალურ კომპიუტერებში შემუშავებისა და ტესტირების სცენარების განხორციელებაზე.

☛ **სამუშაო მაგიდის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DDPS):** გაშლის დაგეგმვის სერვისები, რომლებიც გთავაზობთ დაგეგმვის ხელსაწყოების და წინასწარ განსაზღვრული, Office 365-ის, Office-ის ან Windows-ის გაშლის წესზე ფოკუსირებული ღონისძიების აქტივობების ფართო სპექტრს.

☛ **დინამიკის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DYDPS):** დაგეგმვის სერვისები განხორციელებისთვის ან Microsoft Dynamics CRM (კლიენტთან ურთიერთობის მართვა), Dynamics CRM Online-ით განახლებისთვის, ან ERP (კორპორატიული რესურსის დაგეგმვის) გადაწყვეტილების განხორციელებისთვის Microsoft Dynamics AX-ით.

☛ **Skype ბიზნესისთვის და Exchange გაშლის დაგეგმვის სერვისები (S&EDPS):** შემუშავებულია იმისთვის, რომ დაეხმაროს ორგანიზაციებს, დაგეგმონ Skype for Business-ის ან Exchange-ის გაშლა. ეს სერვისები ასევე უზრუნველყოფს გაშლის დაგეგმვას Microsoft Skype for Business-ის ან Microsoft Exchange-ის არქიტექტურული და საოპერაციო ასპექტებისთვის.

☛ **პირადი გლობალური ქსელის მართვის და ვირტუალიზაციის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (PVDPS):** მისი შექმნის მიზანია სისტემების ცენტრის, Windows სერვერის და Hyper-V-ის ეფექტური გაშლის დაგეგმვაში დახმარების გაწევა. ეს დავალებები გთავაზობენ დაგეგმვის სერვისების ფართო სპექტრს განახლებისთვის, მიგრაციებისთვის, მართვის გაძლიერებისთვის და ვირტუალიზაციის გაშლისთვის, ასევე მოწყობილობის უნიფიცირებული მართვის განხორციელებისთვის.

☛ **SQL სერვერის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (SSDPS):** სერვისები ხელმისაწვდომია მრავალდღიანი ღონისძიებების სახით, რომლებიც ფოკუსირებას ახდენს ისეთ აქტივობებზე, როგორცაა განახლება SQL Server-ით, SQL Server Business Intelligence-ის გაშლა და მიგრირება SQL Server-ზე.

✦ **SharePoint-ის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (SDPS):** ეს სერვისები ფოკუსირებას ახდენს SharePoint-ის და SharePoint Online-ის გაშლის დაგეგმვის ღონისძიებებზე და შეიძლება მოიცავდეს Office 365 FastTrack-ის დაგეგმვას, პროექტისა და პორტფოლიოს მართვის (PPM) გადაწყვეტილებების დაგეგმვას და SharePoint-ის გაშლის დაგეგმვას.

✦ **მომხმარებლის გამოცდილება:** სერვისები, რომლებიც უზრუნველყოფს მომხმარებლის გამოცდილებას თქვენი ბიზნეს ხაზის პროგრამებისთვის, გამოცდილებას შემდეგ სფეროებში: კადრებად დაშლა, მოძრაობის გრაფიკა, ეთნოგრაფიული კვლევა, პერსონალური და სცენარის ანალიზი, UX სტრატეგია და დიზაინი, ვიზუალური დიზაინი, მომხმარებლის ინტერფეისის შემუშავება, გამოყენებადობის შემოწმება და სპეციალური შესაძლებლობები.

3.4.2 განხორციელების სერვისები

✦ **პროექტის მართვა:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს თქვენი პროექტის, პროგრამის ან ღონისძიების მართვას და ზედამხედველობას, წარმატებული მიწოდების უზრუნველყოფის მიზნით.

✦ **გადაწყვეტილების არქიტექტურა:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს არქიტექტურას და დიზაინს თქვენი გადაწყვეტილებისთვის, Microsoft-ის ტექნოლოგიებისთვის ეტალონური არქიტექტურის საფუძველზე.

✦ **გადაწყვეტილების მიწოდება:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნიკურ განხორციელებას, მათ შორის გადაწყვეტილების შემუშავებას, კონფიგურირებას, მიგრირებას, განახლებას და გაშლას, Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და მათი კლიენტის გარემოში ინტეგრაციის საფუძველზე. სწრაფი პასუხი არ მოიცავს Azure DevOps, Azure მედია სერვისებს, Azure Stack, Azure StorSimple და არც ბილინგისა და გამოწერის მენეჯმენტს.

3.4.3 ოპტიმიზაციის სერვისები

✦ **მორგების სერვისები:** დანერგვის მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ, შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, გარდაქმნას, აკონტროლოს და გააუმჯობესოს Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც გააჩნიათ ექსპერტიზა, ცოდნა და მასთან დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

✦ **IT სერვისების მართვა:** სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და საოპერაციო პროცესებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას.

☛ **უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტილებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან.

3.5 პასუხისმგებლობის უარყოფა და შეზღუდვები

ჩვენ მიერ სერვისების უზრუნველყოფაზე ვრცელდება შემდეგი შეზღუდვები და პასუხისმგებლობის უარყოფის დებულებები:

- ციფრული საკონსულტაციო სერვისები მოიცავს მხოლოდ რჩევებს და ინსტრუქციებს მხოლოდ და მხოლოდ თქვენ მიერ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გაშლასთან და გამოყენებასთან დაკავშირებით.
- პროდუქტის ლიცენზიები არ შედის საკონსულტაციო სერვისებში და ისინი უნდა შეიძინოთ ცალკე.
- ციფრულ საკონსულტაციო სერვისებში არ შედის პროდუქტის გაშლა, პრობლემის მოგვარება, ხარვეზის გამოსწორების მხარდაჭერა, Microsoft-ისგან განსხვავებული წყაროს კოდის შემოწმება ან ტექნიკური და არქიტექტურული კონსულტაციები, რომლებიც ზემო აღწერილი სერვისების ფარგლებს სცილდება.
- ნებისმიერი არა-Microsoft-ის საწყისი კოდისთვის, ჩვენი სერვისები შეზღუდულია მხოლოდ ბინარული მონაცემების ანალიზით, როგორცაა პროცესის დამპირება ან ქსელური მონიტორის ტრასირება
- თუ ორმხრივად შეთანხმებულია Microsoft Architects-ის ან სერვისის უზრუნველყოფის გუნდის რესურსების ადგილზე ვიზიტები და თუ ამ ვიზიტების საფასური წინასწარ არ არის გადახდილი, თქვენ დაგეკისრებათ გონივრული სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯების ანაზღაურება.

3.6 თქვენი პასუხისმგებლობა

საკონსულტაციო ღონისძიებების წარმატება და ჩვენი ვალდებულებების შესრულება დამოკიდებულია თქვენს მონაწილეობაზე ამ პროცესში, მათ შორის, თუმცა ამით არ შემოიფარგლება, თქვენს შემდეგ პასუხისმგებლობებზე:

- თქვენი წარმომადგენლების, ინფორმაციული ტექნოლოგიების პერსონალის, რესურსების, მათ შორის აპარატურის, პროგრამული უზრუნველყოფის, ინტერნეტ-კავშირის და საოფისე ფართის ხელმისაწვდომობა.
- თქვენ მიერ სწორი და სრული ინფორმაციის დროული მოწოდება, სერვისის უზრუნველყოფის გუნდის მოთხოვნისთანავე.
- წვდომა ინფორმაციაზე თქვენი ორგანიზაციის შესახებ.
- თქვენი პასუხისმგებლობების დროული და ეფექტური შესრულება.
- თქვენი მართვის გუნდის მიერ გადაწყვეტილებების დროულად მიღება და ნებართვების დროულად გაცემა.
- თქვენი თანამშრომლების ან კონტრაქტორების სამგზავრო და სხვა ხარჯების დროული გადახდა.

4 მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს კომპლექსური კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექსს, რომელიც გვხმარება ხარჯების შემცირებაში, პროდუქტიულობის გაუმჯობესებასა და ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- პროაქტიური სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაში.
- სერვისის მიწოდების მართვა დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის
- პრიორიტეტული პრობლემის გადაწყვეტის 24x7 სერვისები უზრუნველყოფს სწრაფ რეაგირებას დაყოვნების მინიმიზაციისთვის

4.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, რომელიც აღნიშნულია როგორც ძირითადი, გაფართოებული და ეფექტური მხარდაჭერა, ან როგორც დამატებითი ან გაუმჯობესებული მხარდაჭერა და ტექნიკური გადაწყვეტილება არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერა
საბაზისო პაკეტი	<p>პროაქტიული, რეაქტიული და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში არსებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა. ხელმისაწვდომია როგორც ძირითადი ("C"), გაფართოებული ("A") და ეფექტური ("P") მხარდაჭერის პაკეტები, როგორც წარმოდგენილია წინამდებარე ნაწილში.</p> <p>საბაზისო პაკეტში შემავალი მომსახურება წარმოდგენილია "✓" სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში.</p> <p>საბაზისო პაკეტის მიხედვით, თქვენ ასევე შეიძლება გქონდეთ უფლება კონკრეტულ ჩაშენებულ პროაქტიულ სერვისებზე, რომლებიც ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. თქვენთან შეთანხმებით განვსაზღვრავთ აღნიშნულ სერვისებს ხელშეკრულების ამოქმედებამდე ან თქვენი სერვისის მიწოდების დაგეგმვის ფარგლებში.</p>

დამატებითი სერვისები

თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის მომსახურება შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.

გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტილებები

მხარდაჭერის მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.

განმარტება: ✎ ნიშნავს ელემენტებს, რომლებიც მითითებულია თქვენს შეკვეთაში.

4.2 სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია ელემენტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის კომბინირებული პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში.

4.2.1 პროაქტიური სერვისები

პროაქტიური სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. მომდევნო პროაქტიური სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.

დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
კონცეფციის დასაბუთება		+	+
ტექნოლოგიური საკონსულტაციო სერვისები			+
მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი			✓

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+

✦ **კონცეფციის დასაბუთება:** დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

✦ **ტექნოლოგიური საკონსულტაციო სერვისები:** საკონსულტაციო და დაგეგმვის მომსახურება ეფექტიანობის მხარდაჭერის მომხმარებლისთვის, რომ დაეხმაროს მას დააპროექტოს, შექმნას, დაგეგმოს განხორციელება ან სამუშაო პროცესები Microsoft-ის რეკომენდირებული პრაქტიკის გათვალისწინებით. სერვისები შეიძლება შეიცავდეს მხარდაჭერის დაგეგმვის მორგებულ მომსახურებას, რათა ხელი შეუწყოს გლობალური ქსელის დანერგვას. ეს მომსახურება შეიძლება შესრულდეს ან ადგილზე ან დისტანციურად, Microsoft-ის მიერ დასახელებული რესურსით.

✦ **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნოლოგიურ შეფასებას, რაც ხელს უწყობს მომხმარებელთა ბიზნესის მიზნებს, მათ შორის და არამხოლოდ სამუშაოთი დატვირთვის ოპტიმიზაციას, ათვისების ან მხარდაჭერის შესაძლებლობებს, რომლებიც უზრუნველყოფილია Microsoft-ის რესურსით. ამ სერვისში შეიძლება შედიოდეს გეგმა და ტექნიკური სახელმძღვანელო, რომელიც მორგებულია სამომხმარებლო გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე.

განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისის ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები		+	+

+

✦ **ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები:** უშუალო მუშაობა Microsoft-ის რესურსით, რათა უზრუნველყოს დახმარება გაშლის, მიგრაციის, განახლების ან ფუნქციის შემუშავების პროცესებში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით.

ტექნომსახურების სერვისები

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
შეფასება მოთხოვნისამებრ	✓	✓	✓
გამომწვევი მიზეზის ანალიზი		+	+
შეფასების პროგრამა		+	+
მდგომარეობის შემოწმება		+	+
ოფლაინ შეფასება		+	+
პროაქტიური მონიტორინგი		+	+
პროაქტიური ოპერაციების პროგრამები (POP)		+	+
რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც Service)		+	+
რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა, როგორც Service Plus (RAP, როგორც Service Plus)		+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

☛ **შეფასება მოთხოვნისამებრ:** წვდომა თვითმომსახურებაზე, ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმაზე, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზის თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების მომსახურების გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარებაც ამ სერვისის მომენტალურად დასაყენებლად. მოთხოვნისამებრ შეფასებასთან ერთად, დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, ადგილზე არსებული Microsoft-ის რესურსი (ორ დღემდე ვადით) ან Microsoft-ის დისტანციური რესურსი (ერთ დღემდე ვადით) მზადაა დახმარება გაგიწიონ მონაცემების ანალიზისა და გამოსწორების რეკომენდაციების პრიორიტეზირებაში, თქვენი მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად. ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.

☛ **გამომწვევი მიზეზის ანალიზი:** ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვახორციელებთ ერთი ტექნიკური პრობლემის სტრუქტურულ ანალიზს, ან დაკავშირებული პრობლემების რიგს. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი არაა ხელმისაწვდომი ყველა Microsoft-ის ტექნოლოგიებისთვის. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა

დიაგნოსტიკური შედეგი. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.

✦ **შეფასების პროგრამა:** სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა.

✦ **მდგომარეობის შემოწმება:** Microsoft-ის ტექნოლოგიების რეკომენდებული პრაქტიკის შესაბამისად დანერგვის განხორციელების შეფასება. Microsoft-ის რესურსით თქვენთან ერთად იგეგმება მდგომარეობის შემოწმების ჩატარება, ხორციელდება შეფასება, ანალიზდება მონაცემები და დგება შესაბამისი ანგარიში.

✦ **უინტერნეტოდ შეფასება:** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატური შეფასება, იმ მონაცემების საფუძველზე, რომლებიც დისტანციურად ან Microsoft-ის რესურსებით შეგროვილია თქვენთან ადგილზე. შეგროვილი მონაცემები ანალიზდება ობიექტზე არსებული ხელსაწყოების გამოყენებით Microsoft-ის მიერ, რომელიც ადგენს ანგარიშს აღმოჩენილი ხარვეზების და მათი აღმოფხვრის რეკომენდაციების შესახებ.

✦ **პროაქტიური მონიტორინგი:** უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის საშუალებებს და რეკომენდაციებს სერვერზე შემთხვევების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს სერვისი გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ პროექტი ტექნიკური გუნდისთვის.

✦ **პროაქტიური ოპერაციების პროგრამები (POP):** თქვენს პერსონალთან ერთად შესრულებული დაგეგმვის, პროექტირების, განხორციელების ან ოპერაციული პროცესების შეფასება Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის მიხედვით. ეს შემოწმება ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით.

✦ **რისკებისა და ჯანმრთელობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP სერვისის სახით):** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატური შეფასება დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. შეგროვილი მონაცემების ანალიზი ხდება Microsoft-ის მიერ, რათა შეიქმნას აღმოჩენილი ხარვეზების ანგარიში, რომელიც შეიცავს მათი გამოსწორების რეკომენდაციებს.

✦ **რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა, როგორც Service Plus (RAP, როგორც Service Plus):** უზრუნველყოფილია RAP როგორც მომსახურება, რომელსაც მოსდევს ინდივიდუალური სისტემის ოპტიმიზაციის სემინარი, რომელიც თქვენთან ადგილზე ტარდება დაახლოებით ორი დღის განმავლობაში და ფოკუსირებულია აღდგენის დაგეგმვასა და ცოდნის გადაცემაზე.

ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
მორგების სერვისები			+
განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები		+	+
IT სერვისების მართვა		+	+
ლაბორატორიის სერვისები			+
რემედიაციის სერვისები		+	+
უსაფრთხოების სერვისები		+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

☛ **მორგების სერვისები:** დანერგვის მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გენმარებათ, შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, გარდაქმნას, აკონტროლოს და გააუმჯობესოს Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც გააჩნიათ ექსპერტიზა, ცოდნა და მასთან დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

☛ **განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები:** ხელმისაწვდომი სერვისები, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში.

☛ **სერვისების ანალიზი შემუშავებლებისთვის:** პროგრამის შემუშავების პრაქტიკის ყოველწლიური შეფასება, რათა დავეხმაროთ მომხმარებლებს პროგრამების პრაქტიკული შემუშავების რეკომენდაციებისა და გადაწყვეტილებებით Microsoft-ის პლატფორმებზე.

☛ **შემუშავების მხარდაჭერის სამსახური:** დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; უზრუნველყოფს Microsoft-ის შემუშავების ხელსაწყობებსა და ტექნოლოგიებს და იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს შეკვეთაში.

☛ **IT სერვისების მართვა:** სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და საოპერაციო პროცესებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა

თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას. IT სერვისების მართვის სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

✦ **ლაბორატორიის სერვისები:** თუ ეს შესაძლებელია თქვენს რეგიონში, Microsoft მოგცემთ ლაბორატორიულ საშუალებებზე წვდომას, რათა დაგეხმაროთ პროდუქტების განვითარების, საკონტროლო ანალიზის, ტესტირების, პროტოტიპის შემუშავებისა და მიგრაციული მოქმედებების შესრულებაში Microsoft-ის პროდუქტებზე.

✦ **აღდგენის სერვისები:** პირდაპირი კავშირი Microsoft-ის რესურსით შეფასების სერვისის დროს იდენტიფიცირებული ხარვეზების გამოსასწორებლად. თითოეული ასეთი სამუშაოს ხანგრძლივობა შეკვეთაში მითითებულია დღეებში და სრულდება თქვენს ტექნიკურ პერსონალთან თანამშრომლობით.

✦ **უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტილებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

საგანმანათლებლო სერვისები

განათლების სერვისის ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
განათლება მოთხოვნისამებრ	✓	✓	✓
ვებ-ტრანსლაციები	✓	✓	✓
პირდაპირი საუბრები		+	+
სემინარები		+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
 + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

✦ **განათლება მოთხოვნისამებრ:** ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ.

✦ **ვებ-ტრანსლაციები:** წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ.

✦ **პირდაპირი საუბრები:** მოკლე ინტერაქტიული სერვისები, როგორც წესი ერთდღიანი სესიები ლექციის ან პრეზენტაციის ფორმატში, პროდუქტისა და მხარდაჭერის თემებზე; ასეთი სესია ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ რეჟიმში.

✦ **სემინარები:** მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სესიები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია შეკვეთაში. სემინარის ჩაწერა Microsoft-ის პირდაპირი და უშუალო წერილობითი ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

ინდივიდუალური პროაქტიური სერვისები

მორგებული პროაქტიური სერვისების ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
პროაქტიური კრედიტები	+	+	+
მორგებული პროაქტიური სერვისები (შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისები)		+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

✦ **პროაქტიური კრედიტები:** გადასაცვლელი სერვისების ღირებულება, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს შეკვეთაში. პროაქტიური კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია Microsoft Services-ის წარმომადგენლის მიერ. ხელმისაწვდომი დამატებითი სერვისის შერჩევის შემდეგ, ამ სერვისის ღირებულებას გამოვაკლებთ თქვენი საკრედიტო ბალანსიდან, უახლოეს ერთეულამდე დამრგვალებით.

✦ **მორგებული პროაქტიური სერვისები:** Microsoft-ის რესურსებთან დაკავშირებული განსაზღვრული დავალება მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისის ტიპებს.

4.2.2 რეაგირების სერვისები

რეაგირების სერვისები გეხმარებათ თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და ტიპიურად მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. შემდეგი რეაქტიული სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული.

რეაქტიული სერვისის გიჰები	პაკეტი		
	C	A	P
საკონსულტაციო მხარდაჭერა	✓	✓	✓
პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა	✓	✓	✓
ესკალაციის მართვა	✓	✓	✓
გაგრძელებული შეკეთების მხარდაჭერა		✓	✓
მხარდაჭერა ადგილზე		+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

☛ **საკონსულტაციო მხარდაჭერა:** მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუგეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით ინფორმაციული ტექნოლოგიების სპეციალისტებისთვის. საკონსულტაციო მხარდაჭერაში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, მითითება და ცოდნის გადაცემა, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებასა და დანერგვაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. აღნიშნული საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურას, ტექნიკური გადაწყვეტილების შემუშავებას და მორგების სცენარებს.

☛ **მხარდაჭერა პრობლემის გადაწყვეტაში:** დახმარება ისეთი პრობლემების შემთხვევაში, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიურ სიმპტომებს, რომლებსაც ვაწყდებით Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას, მათ შორის სპეციფიური პრობლემის, შეცდომის შესახებ შეტყობინების ან ფუნქციონალის მოგვარება, რომლებიც არ მუშაობენ ისე, როგორც ეს საჭიროა Microsoft-ის პროდუქტებისთვის. ინციდენტების ინიცირება შესაძლებელია ტელეფონით ან ვებ გვერდის საშუალებით. სერვისების და პროდუქტების დახმარების მოთხოვნა, რომელიც შესაბამისი ონლაინ სერვისის პორტალით არაა უზრუნველყოფილი, იმართება Microsoft-ის მომსახურების ონლაინ პორტალით.

სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში.

თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ უზრუნველყოფილი პროდუქტის ინტერაქციის საკითხების მოსაგვარებლად; თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.

ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისგებლობას. თქვენ პასუხს აგებთ ბიზნესის თქვენს ორგანიზაციაზე გავლენის გეგმის შედგენაზე და, ჩვენთან კონსულტაციით, Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.

ძირითადი მხარდაჭერის ინციდენტზე რეაგირება

ძირითადი მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სტანდარტული ზემოქმედება საქმიანობაზე	<ul style="list-style-type: none"> სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ რვა საათში 	<ul style="list-style-type: none"> პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება რვა ან ნაკლებ საათში სამუშაო საათების განმავლობაში¹ ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში¹ მოთხოვნისამებრ, მუდმივი მხარდაჭერა 24x7 რეჟიმში² 	<ul style="list-style-type: none"> შემთხვევის მფლობელის ზუსტი საკონტაქტო ინფორმაცია რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში 24x7 მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, თქვენ უნდა გამოყოთ 24x7 მხარდაჭერის რეჟიმისთვის² საჭირო რესურსები
კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე	<ul style="list-style-type: none"> ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში 	<ul style="list-style-type: none"> პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში² 	<ul style="list-style-type: none"> შესაბამისი რესურსების გამოყოფა 24x7 რეჟიმში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად²

¹ სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დღესასწაულების და დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

² შესაძლოა, დაგჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას პრობლემის მოგვარებაზე მუდმივი მუშაობის გასაგრძელებლად.

მხარდაჭერის ინციდენტზე მაღალი დონის რეაგირება

მაღალი დონის მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სტანდარტული ზემოქმედება საქმიანობაზე</p>	<ul style="list-style-type: none"> • სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში • საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ საათში 	<ul style="list-style-type: none"> • პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე სამუშაო საათების განმავლობაში¹ • ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში¹ • მოთხოვნისამებრ, მუდმივი მხარდაჭერა 24x7 რეჟიმში² 	<ul style="list-style-type: none"> • შემთხვევის მფლობელის ზუსტი საკონტაქტო ინფორმაცია • რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში • 24X7 მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, თქვენ უნდა გამოყოთ 24x7 მხარდაჭერის რეჟიმისთვის² საჭირო რესურსები
<p>კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა • საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში 	<ul style="list-style-type: none"> • პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში • კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 1 საათის შემდეგ • მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში² 	<ul style="list-style-type: none"> • შესაბამისი რესურსების გამოყოფა 24x7 რეჟიმში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად² • მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლის გან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში

¹ სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

² შესაძლოა, დაგჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

საქმის განხორციელების მხარდაჭერის ინციდენტზე რეაგირება

საქმის განხორციელების მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სტანდარტული ზემოქმედება საქმიანობაზე	<ul style="list-style-type: none"> სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ საათში 	<ul style="list-style-type: none"> პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე სამუშაო საათების განმავლობაში¹ ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში¹ მოთხოვნის შემთხვევაში, დახმარების გაგრძელება 24x7 რეჟიმში² 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, თქვენ უნდა გამოყოთ 24x7 მხარდაჭერის რეჟიმისთვის² საჭირო რესურსები
კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე	<ul style="list-style-type: none"> ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში 	<ul style="list-style-type: none"> პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე თქვენს საიტზე არსებული რესურსები 24 საათში, მომხმარებელთან შეთანხმებით 	<ul style="list-style-type: none"> სათანადო კომუნიკაცია თქვენს უფროსებთან, ჩვენი მოთხოვნის შემთხვევაში შესაბამისი რესურსების გამოყოფა 24x7 რეჟიმში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად² სწრაფი წვდომა და რეაგირება

საქმის განხორციელების მხარდაჭერა	სერვისობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
		<ul style="list-style-type: none"> • მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში² • წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ის პროდუქტებზე მომუშავე ჯგუფებში³ • საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება 	

¹ სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

² შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

³ ხელმოუწვდომელია მხარდაჭერის ყველა ადგილას ან Microsoft-ის ყველა ტექნოლოგიისთვის.

ესკალაციის მართვა: ესკალაცია უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი შესრულება. ქვემოთ მოცემულია ესკალაციის მართვის სერვისები, რომლებიც განკუთვნილია შესაბამისი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერისთვის.:

ძირითადი მხარდაჭერა: საქმიანობაზე სტანდარტული და კრიტიკული ზემოქმედების დონის ინციდენტების შემთხვევაში, სერვისი ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით გაერთიანებული სერვისის რესურსებისთვის სამუშაო საათების განმავლობაში. ეს რესურსები ასევე მოთხოვნისამებრ შეიძლება უზრუნველყოფდეს ესკალაციის განახლებებს.

გაფართოებული და ეფექტური მხარდაჭერა: საქმიანობაზე სტანდარტული ზემოქმედების დონის ინციდენტების შემთხვევაში, სერვისი ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით სამუშაო საათების განმავლობაში Microsoft-ის იმ რესურსისთვის, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების უზრუნველყოფა. საქმიანობაზე კრიტიკული ზემოქმედების შემთხვევაში, ავტომატურად სრულდება გაფართოებული და ესკალაციის პროცესისთვის. Microsoft-ის დანიშნული რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.

☛ **გაფართოებული შესწორების მხარდაჭერა:** გაფართოებული შესწორების მხარდაჭერა საშუალებას გაძლევთ მოითხოვოთ არაუსაფრთხო შესწორება Microsoft-ის პროგრამული უზრუნველყოფისთვის, რომელიც შევიდა ფიქსირებული სასიცოცხლო ციკლის გაფართოებული მხარდაჭერის ფაზაში, როგორც განსაზღვრულია საიტზე <http://support.microsoft.com/lifecycle>. სერვისის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:

- გაფართოებული შესწორების მხარდაჭერა შემოიფარგლება შემდეგი პროდუქტებით/პროდუქტის ოჯახებით:
 - პროგრამები: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - სერვერი: Exchange Server, SQL Server, System Center (Configuration Manager-ის გამოკლებით), Windows Server
 - სისტემები: Windows client, Windows ჩადებული ოპერაციული სისტემები
- სპეციფიკური პროდუქტის ვერსიისათვის არაუსაფრთხო შესწორების ხელმისაწვდომობის შესახებ უახლესი ინფორმაციის მისაღებად, იხილეთ პროდუქტის სასიცოცხლო ციკლის შესახებ შენიშვნები აქ.
- მიუხედავად იმისა, რომ ჩვენ ვიღებთ კომერციულად მიზანშეწონილ ზომებს, რათა მოვანდინოთ რეაგირება თქვენს მოთხოვნებზე არაუსაფრთხოების შესწორების მხარდაჭერასთან დაკავშირებით, თქვენ ადასტურებთ, რომ შეიძლება იყოს შემთხვევები, როდესაც შესწორების მხარდაჭერის უზრუნველყოფა შეუძლებელია.
- შესწორების მხარდაჭერა შექმნილია თქვენი სპეციფიკური პრობლემების მოსაგვარებლად და მისი რეგრესიის ტესტი არ ტარდება.
- შესწორებების მხარდაჭერის გადაცემა არააფილირებულ მესამე მხარეზე დაუშვებელია ჩვენი წერილობითი თანხმობის გარეშე.
- შესწორების მიწოდების დრო არაინგლისურენოვანი ვერსიებისთვის შეიძლება განსხვავდებოდეს და შესაბამისად მათზე შეიძლება გავრცელდეს ლოკალიზაციის საფასური.
- ჩვენ არ უზრუნველყოფთ ფუნქციების დამატებას, განახლებებს ან დიზაინის ცვლილებებს. ჩვენ მხოლოდ განვიხილავთ შერჩეულ პროდუქტთან დაკავშირებულ პრობლემებს, რომელთა შედეგად მოხდა პროდუქტის დაზიანება, მონაცემების დაკარგვა ან სხვა მატერიალური ზიანი მიადგა პროდუქტის დოკუმენტირებულ ფუნქციონალობას.

☛ **მხარდაჭერა ადგილზე:** გაფართოებული და ეფექტური მხარდაჭერის შემთხვევაში, ადგილზე რეაქტიური მხარდაჭერის სერვისი უზრუნველყოფს დახმარებას იქ, სადაც იმყოფებით. ეს მომსახურება დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და შეიძლება ადგილზე ვიზიტის დამატებით საფასურთან იყოს დაკავშირებული.

4.2.3 სერვისის უზრუნველყოფის მართვა

სერვისის მიწოდების მართვა (SDM) შედის თქვენს მხარდაჭერის მომსახურებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს შეკვეთაში; ის განისაზღვრება თქვენს მიერ შესყიდული საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის სერვისებით. დამატებითი მიწოდების მართვის სერვისები უზრუნველყოფილი იქნება დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტილების შესყიდვისას.

ძირითადი მხარდაჭერა: SDM სერვისების მიწოდება ხორციელდება ციფრულად ან სპეციალისტების გაერთიანებული გუნდიდან.

გაფართოებული და მომსახურების გაწევის მხარდაჭერა: SDM სერვისების მიწოდება ხორციელდება ციფრულად, სერვისის მიწოდების დანიშნული მენეჯერის მიერ. აღნიშნული რესურსი შეიძლება მოქმედებდეს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით.

ინფორმაცია სერვისის მიწოდების მართვის მოცულობის შესახებ

ხელმისაწვდომია შემდეგი SDM სერვისები, როგორც განსაზღვრულია შესყიდულ საბაზისო პაკეტში

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	პაკეტი		
	C	A	P
მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა	✓	✓	✓
Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო	✓	✓	✓
პროგრამის განვითარება და მართვა	✓	✓	✓
გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის	✓	✓	✓
გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა		✓	✓
უფროსებთან ურთიერთობების მართვა		✓	✓
სერვისის მიწოდების მართვის დამატება		+	+
ადგილზე სერვისის უზრუნველყოფის მართვა		+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

⊕ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა: სახელმძღვანელო მითითებები და ინფორმაცია, მიწოდებული თქვენ მიერ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისის ადმინისტრატორს იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა მოახდინოს თქვენი ერთიანი მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების მართვა და მოგამზადოთ გააერთიანებული მხარდაჭერის ციფრული და რეაქტიული სერვისების გამოყენებისთვის.

Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო: ინფორმაცია, გაზიარებული თქვენთან, მნიშვნელოვანი სამომავლო პროდუქტის და სერვისების ფუნქციების და ცვლილებების შესახებ, აგრეთვე Microsoft-ის ტექნოლოგიების უსაფრთხოების ბიულეტენები.

პროგრამის განვითარება და მართვა: საქმიანობა თქვენი მხარდაჭერის პროგრამის სერვისების დაგეგმვის, შეთავაზების და მართვისთვის, თქვენი ორგანიზაციის მასშტაბით, რაც საშუალებას გაძლევთ, მიიღოთ უფრო მეტი ღირებულება თქვენი ინვესტიციებიდან Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და სერვისების სფეროში.

ძირითადი მხარდაჭერა: სერვისი შეიძლება რეკომენდებული იყოს Microsoft-ის მიერ, რათა გამოიყენოთ შესაძლებლობები, რომლებიც ჩაღებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში და შეზღუდული დამატებითი სერვისები, რომლებიც თქვენმა ორგანიზაციამ შეიძლება შეიძინოს.

გაფართოებული და ეფექტური მხარდაჭერა: Microsoft-ს შეუძლია რეკომენდაცია გაუწიოს სხვადასხვა სახის სერვისებს, რომლებიც გამიზნულია დაგეხმაროთ, რომ მიაღწიოთ ძირითად ბიზნეს და ტექნოლოგიურ შედეგებს, იმ შესაძლებლობების გამოყენებით, რომლებიც ჩაღებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში, ასევე დამატებითი სერვისების გამოყენებით, რომლებიც შეიძლება შეიძინოთ.

გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის: საქმიანობა გაერთიანებულ მხარდაჭერაში თქვენი ჩართვის ხელშესაწყობად, მათ შორის, ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე თვითმომსახურების შესაძლებლობების დანერგვა და ხელშეწყობა, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების დროული გამოყენების მიზნით.

გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა: დაგეგმვის და მიწოდების სერვისები, რომელიც დაგეხმარებათ გლობალური ქსელის კონკრეტული შედეგების მისაღწევად, საშუალებას მოგცემთ დააჩქაროთ Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვა, მორგება და ღირებულების მიღება მათგან.

უფროსებთან ურთიერთობების მართვა: იმის უზრუნველყოფა, რომ Microsoft-ის მხარდაჭერის ჯგუფის საქმიანობა შეესაბამება თქვენი ორგანიზაციის სტრატეგიულ პრიორიტეტებს და ის ერთობლივად მუშაობს ძირითადი ბიზნეს და ტექნოლოგიური გადაწყვეტილების მიმღებებთან.

✦ **სერვისის მიწოდების მართვის დანამატი:** თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ, რომ შეიძინოთ დამატებითი ინდივიდუალური SDM რესურსები სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების მისაწოდებლად, წინასწარ განსაზღვრული სამუშაოს მოცულობის ფარგლებში, რაც წინამდებარე დოკუმენტში არ არის პირდაპირ განსაზღვრული. აღნიშნული რესურსი იმოქმედებს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. ეს სერვისი ასევე დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსის ხელმისაწვდომობაზე.

✦ **ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა:** თქვენ შეგიძლიათ მოითხოვოთ ადგილზე ვიზიტები თქვენი სერვისის მიწოდების მენეჯერისგან, რისთვისაც შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი თანხის გადახდა თითოეული ვიზიტისთვის. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

4.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტილებები

საბაზისო პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების ან დამატებითი სერვისების გარდა, სურვილისამებრ შეგიძლიათ შეიძინოთ გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტილებები. გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტილებები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთის განცხადებაში მითითებულ დანართში.

სერვისი	პაკეტი		
	C	A	P
დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი		+	+
სწრაფი რეაგირება		+	+
ინდივიდუალური მხარდაჭერა		+	+
სერტიფიცირებული შემმუშავებელი		+ ¹	+ ¹
შემმუშავებლის ეფექტური მხარდაჭერა			+
მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა		+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

+¹ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.

4.3.1 დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი

☛ **დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი (DSE):** DSE-ის სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიური სერვისების მიწოდებისთვის.

როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, DSE მომსახურების საათები ჩამოიჭრება საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების ან მიწოდებისთანავე, კატალოგის ფასის ეკვივალენტური საათების მიხედვით.

წინასწარ განსაზღვრული DSE შეთავაზებები შედგენილია თქვენი გარემოს მიხედვით და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები შეიძლება კონცენტრირებული იყოს ისეთ სფეროებზე, როგორცაა Office 365, Azure IaaS, კიბერუსაფრთხოება, თანამედროვე იდენტიფიკაცია, კომპიუტერული სერვისის მართვა, DSE მონაცემთა ანალიტიკა და Dynamics 365, და მოიცავს საჭირო, წინასწარ განსაზღვრულ, ჩაშენებულ პროაქტიურ სერვისებს.

DSE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ცოდნა იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით

- პროაქტიური დოკუმენტური რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებული საბუთებისთვის (როგორცაა თავსებადობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები)
- გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები სათანადოდ აწარმოოთ თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებით.
- გაზარდოთ თქვენი IT პერსონალის ტექნიკური და ოპერაციული უნარები
- სტრატეგიების შემუშავება და განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნას მომავალში შესაძლო შემთხვევებისთვის თავის არიდება და თქვენი შესაბამისი Microsoft-ის ტექნოლოგიების სისტემური ხელმისაწვდომობის გაზრდა
- დაგეხმაროთ განმეორებითი შემთხვევების ძირეული მიზეზების განსაზღვრაში და მოგაწოდოთ რეკომენდაციები, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართავი გამოყენება.

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება DSE-ის შესყიდვა, რესურსების გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი DSE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება შეჩერდება ან შეწყდება, თქვენი DSE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- DSE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა).
- DSE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- DSE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

4.3.2 სწრაფი რეაგირება

☛ **სწრაფი რეაგირება:** სწრაფი პასუხი უზრუნველყოფს გლობალური ქსელის სერვისების დაჩქარებულ რეაქტიულ მხარდაჭერას, მხარდაჭერის მოთხოვნების ტექნიკურ ექსპერტებთან გადაგზავნის და საჭიროებისამებრ, გლობალური ქსელის სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდებზე ინციდენტის ესკალაციის გზით.

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენს მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის რიგში, რომელიც დაკომპლექტებულია გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილების მქონე ინჟინრების გუნდით. იმისათვის, რომ ამ ჯგუფს ჰქონდეს თქვენი პროგრამული ჩართვის შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, თქვენ

უნდა წარადგინოთ დოკუმენტები ძირითადი Azure-ის ჩართვის და მონაცემთა ბაზის ტოპოლოგიის შესახებ, და ასევე შეძლებისდაგვარად მასშტაბის შეცვლის და ტვირთის დაბალანსების გეგმები. იმისდა მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365.

თქვენი Azure-ის კომპონენტების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარების მოთხოვნაზე რეაგირების დროები ჩამოთვლილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში და ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის ნებისმიერ მოსალოდნელ რეაგირების დროებს.

სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. გთხოვთ, დაუკავშირდეთ თქვენს სერვისის მენეჯერს ხელმისაწვდომობის შესახებ ინფორმაციისათვის.

სწრაფი რეაგირება	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>კრიტიკული შემოქმედება საქმიანობაზე</p>	<ul style="list-style-type: none"> ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში 	<ul style="list-style-type: none"> პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹ წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან² სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსების შეტყობინება 	<ul style="list-style-type: none"> სათანადო კომუნიკაცია თქვენს უფროსებთან, ჩვენი მოთხოვნის შემთხვევაში შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად სწრაფი წვდომა და რეაგირება

¹ შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

² პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

4.3.3 ინდივიდუალური მხარდაჭერა

☛ **ინდივიდუალური მხარდაჭერა:** დამატებითი საფასურის სანაცვლოდ, ინდივიდუალური მხარდაჭერა უზრუნველყოფს შეზღუდულ, უწყვეტ მხარდაჭერას პროდუქციის და სერვისის პაკეტების შერჩეული რაოდენობისთვის რომელთა ფუნქციონირების ვადა ამოიწურა, როგორც აღწერილია Microsoft-ის მხარდაჭერის პოლიტიკაში <http://support.microsoft.com/lifecycle>. პროდუქტები და ვერსიები ან სერვისის პაკეტები, რომლებისთვისაც თქვენ შეიძინეთ ინდივიდუალური მხარდაჭერის სერვისი, მითითებულია თქვენს შეკვეთაში.

ინდივიდუალური მხარდაჭერის პროგრამის საფასურის გაანგარიშება ხდება ისე, თითქოს თქვენ დარეგისტრირდით იმ დღეს, როდესაც ინდივიდუალური მხარდაჭერის პროგრამა ხელმისაწვდომი გახდა. მაგალითად, თუ Dynamics NAV 2009-ის ინდივიდუალური მხარდაჭერა დაიწყო 2020 წლის 15 იანვარს, მაგრამ თქვენ არ დარეგისტრირებულხართ 2020 წლის 15 აპრილამდე, თქვენი პროგრამის საფასური კვლავ გამოითვლება რეტროაქტიურად, 2020 წლის 15 იანვარისთვის, რომელიც არის დაწყების თარიღი.

ინდივიდუალური მხარდაჭერისთვის გადახდილი საფასური უკან დაბრუნებას არ ექვემდებარება.

სერვისთან დაკავშირებული სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მოქმედი შეთანხმება ინდივიდუალური მხარდაჭერის სერვისებზე წვდომისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება შეჩერდება ან შეწყდება, ინდივიდუალური მხარდაჭერის სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- თქვენ უნდა დააინსტალიროთ და გაუშვათ ყველაზე ახალი სერვისის პაკეტი რეგისტრირებული პროდუქტ(ებ)ისთვის, რომლებიც ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში, ინდივიდუალური მხარდაჭერის მისაღებად.
- რეგისტრირებული პროდუქტ(ებ)ისთვის ინდივიდუალური მხარდაჭერის პროგრამაში მონაწილეობისთვის და უსაფრთხოების ბიულეტენებზე და განახლებებზე წვდომისთვის, უნდა წარმოადგინოთ მიგრაციის დეტალური გეგმა მოწყობილობების/შემთხვევების რაოდენობის მითითებით, კვარტალური მუშაობის ძირითადი ეტაპები და მიგრაციის დასრულების თარიღი. თუ არ წარმოადგენთ მიგრაციის გეგმას, შესაძლოა, ვერ მიიღოთ წვდომა ინდივიდუალურ მხარდაჭერაზე.
- ინდივიდუალური მხარდაჭერის მიზნებისთვის, „მოწყობილობა არის ნებისმიერი ფიზიკური თუ ვირტუალური საგანი, რომელზეც კლიენტს სურს უსაფრთხოების განახლების გამოყენება კონკრეტული პროდუქტისთვის. მოწყობილობების ან შემთხვევების რაოდენობა უნდა უდრიდეს უსაფრთხოების განახლების ან შესწორების მხარდაჭერის გამოყენების რაოდენობას და არა ფიზიკური მოწყობილობების რაოდენობას.
- ინდივიდუალური მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ზე, რომლებიც მითითებულია სამუშაოს შეკვეთაში, თუ მხარდაჭერის ადგილი შედის მოწყობილობების და შემთხვევების საერთო რიცხვში.
- ინდივიდუალური მხარდაჭერა ვრცელდება რეგისტრირებული პროდუქტების მხოლოდ ინგლისურენოვან ვერსიებზე, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული

- წერილობით. თუ ორივე მხარე თანახმაა არა-ინგლისურენოვანი ვერსიების მხარდაჭერაზე, მხარდაჭერის გამოყენების რაოდენობა შეიძლება გაიზარდოს თარგმნის უზრუნველყოფის მიზნით (ამ შემთხვევაში შეიძლება მოქმედებდეს ლოკალიზაციის საფასური).
- ინდივიდუალური მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერას რეგისტრირებული პროდუქტისთვის და შეიძლება მოიცავდეს განახლებებს უსაფრთხოების ხარვეზებისთვის, რომლებიც განსაზღვრულია MSRC-ის მიერ, როგორც კრიტიკული. დამატებით ფასად შეგიძლიათ შეიძინოთ უსაფრთხოების სისტემის განახლებები ხარვეზებისთვის, რომლებიც განსაზღვრულია MSRC-ის მიერ, როგორც მნიშვნელოვანი ხარვეზები.
 - ინდივიდუალური მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია ყოველწლიური შესყიდვებისთვის, პროგრამის ფიქსირებულ თარიღებზე დაყრდნობით, რაც შეესაბამება პროდუქტის მხარდაჭერის ვადას. მნიშვნელობა არ აქვს, როდის მოხდება პროგრამაში ჩართვა, ყველა მომხმარებელმა უნდა გადაიხადოს პროგრამის საფასური, რეტროაქტიურად პროგრამის დაწყების თარიღისთვის, რეტროაქტიური საფასურის სრული გადახდით, ხელშეკრულების ხელმოწერისთანავე. თუ სხვაგვარად არ განისაზღვრა, ერთი კვარტალი არის მინიმალური ვადა ინდივიდუალური მხარდაჭერისთვის. კლიენტებს შეუძლიათ გააუქმონ ინდივიდუალური მხარდაჭერის გამოწერა ყოველკვარტლურად, მომდევნო საბილინგო თარიღამდე მინიმუმ 14 დღით ადრე შესაბამისი შეტყობინების გამოგზავნის გზით.
 - არა-უსაფრთხოების შესწორების მხარდაჭერა (მაგ., დროის სარტყელთან ან ზაფხულის დროსთან დაკავშირებული საკითხები) შეიძლება ასევე ხელმისაწვდომი იყოს დამატებით ფასად.
 - უსაფრთხოების განახლებები, რომლებიც ხელმისაწვდომია თქვენთვის ამ პროგრამის ფარგლებში, განკუთვნილია მხოლოდ თქვენი შიდა გამოყენებისთვის, რაც მოიცავს გამოყენებას მასპინძელ გარემოში, თქვენს უშუალო ინტერესებში.
 - დაუშვებელია უსაფრთხოების განახლებების გავრცელება მესამე მხარეებზე ჩვენი წერილობითი თანხმობის გარეშე. შეგიძლიათ მოითხოვოთ წვდომა უსაფრთხოების განახლებებზე თქვენ მიერ დანიშნული და მითითებული კონტაქტებისთვის. თქვენ თანახმა ხართ, შეგვაცუბინოთ ასეთი დანიშნული კონტაქტ(ებ)ის ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
 - ინდივიდუალური მხარდაჭერა არ მოიცავს დამატებითი ფუნქციების, ფუნქციონალობის ან დიზაინის შეცვლის ან საგარანტიო მხარდაჭერის მოთხოვნის შესაძლებლობას.
 - მიუხედავად იმისა, რომ კომერციულად გონივრულ ზომებს ვიღებთ უსაფრთხოების განახლების მიწოდებისთვის, თქვენ ადასტურებთ, რომ შეიძლება იყოს შემთხვევები, როდესაც უსაფრთხოების განახლების, მათ შორის კრიტიკული და მნიშვნელოვანი უსაფრთხოების განახლებების, შექმნა ან მიწოდება შეუძლებელია.
 - თუ თქვენ შეიძენთ ინდივიდუალურ მხარდაჭერას უშუალოდ Microsoft-ისგან, თქვენ შეგიძლიათ გამოიყენოთ უსაფრთხოების განახლებები შესაბამის დარეგისტრირებულ პროდუქტ(ებ)ში, მათ შორის რეგისტრირებულ პროდუქტ(ებ)ში, რომლებიც მიღებულია Microsoft-ის კორპორატიული

ლიცენზირების ან Microsoft-ის სერვისის პროვაიდერის სალიცენზიო შეთანხმების საფუძველზე.

- პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნა უნდა გააკეთოთ ტელეფონით, დანიშნული საკონტაქტო პირების მეშვეობით.
- წვდომა Microsoft-ის რესურსებთან უსაფრთხოების განახლებების ჩანაცვლების მიზნით, ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინდივიდუალური მხარდაჭერის ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში. ხელახალი რეგისტრაცია და პროგრამების მიმდინარე და რეტროაქტიური საფასურების გადახდა შეიძლება საჭირო გახდეს იმისათვის, რომ აღდგენილი იყოს წვდომა Microsoft-ის ნებისმიერ რესურსებთან, მათ შორის უსაფრთხოების განახლებების ჩანაცვლებებთან, რომლებიც შესაძლებელია ჩამოტვირთული იყო ინდივიდუალური მხარდაჭერისთვის რეგისტრაციის არსებობის დროს, მაგრამ რომლებიც დაიკარგა, დაზიანდა ან მიჩნეულ იქნა გამოუსადეგარად რეგისტრაციის პერიოდის ამოწურვის შემდეგ. ხელახალი რეგისტრაცია ან უსაფრთხოების განახლებებზე წვდომა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი, თუ პროგრამა აღარ არის მხარდაჭერილი.

4.3.4 შემმუშავებლის მხარდაჭერა

შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს გრძელვადიან ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის ღრმა ტექნიკურ ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში იმ შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს.

პროგრამის შემუშავების მენეჯერი (ADM) წარმოადგენს ძირითად საკონტაქტო პირს, მისი მიზანია სტრატეგიული რჩევის მიწოდება შემმუშავებისა და შემოწმების მეთოდოლოგიაზე და Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას წარმოქმნილ პრობლემებზე. ADM თანამშრომლობს Microsoft-ის რამდენიმე რესურსთან, მომხმარებლის მოთხოვნების გათვალისწინებით.

თქვენი მხარდაჭერის ხელშეკრულების ფარგლებში, შეგიძლიათ იყიდოთ შემმუშავებლის შემდეგი ტექნიკური გადაწყვეტილებები:

☛ სერტიფიცირებული შემმუშავებელი

ხელმისაწვდომია გაფართოებული და ეფექტური მხარდაჭერისთვის, შემმუშავებლის გაფართოებული მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მიზანმიმართულ ტექნიკურ გადაწყვეტილებებს გარკვეული პროგრამის შემმუშავების საჭიროებების გათვალისწინებით, მათ შორის პროგრამის მოდერნიზაცია, ნივთების ინტერნეტის (IoT) შეფასებები, ALM/DevOps გადაწყვეტილებები და ტესტირება. ეს არის მხარდაჭერის რეკომენდირებული დონე იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც სურთ სპეციალიზირებული შემმუშავების მხარდაჭერის მიღება სხვადასხვა დარგში ან საკითხზე პროგრამის შემუშავების სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში.

მინიმალური მხარდაჭერის მოცულობა უნდა იყოს 320 ADM (პროგრამის შემმუშავების მენეჯერი) საათი. უფრო მცირე, ინდივიდუალური მხარდაჭერის მოცულობის გათვალისწინება შესაძლებელია სპეციალური მოთხოვნის შემთხვევაში. შემმუშავებლის გაფართოებული მხარდაჭერა ითვალისწინებს მაქსიმუმ 800 ADM საათს.

☛ შემმუშავებლის ეფექტური მხარდაჭერა

ხელმისაწვდომია ეფექტურ მხარდაჭერაში. შემუშავებლის ეფექტური მხარდაჭერა ითვალისწინებს კომპლექსურ მხარდაჭერას პროგრამის შემუშავების სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში, მომხმარებლების უზრუნველყოფას გლობალური ქსელის არქიტექტურით, სუსტი წერტილების შეფასებას, ALM/DevOps გადაწყვეტილებებს, უსაფრთხოების შემუშავებას, კოდების განხილვას, წარმადობას და მონიტორინგს, პროგრამის მოდერნიზაციას, ნივთების ინტერნეტის (IoT) დაწესებას და მართვას, სწავლებას და ტესტირებას. ეს არის მხარდაჭერის რეკომენდირებული დონე იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც სურთ სრული მხარდაჭერის მიღება საქმიანობისთვის კრიტიკული და კომპლექსური გარემოსთვის.

შემუშავებლის ეფექტური მხარდაჭერის მინიმალური მოცულობაა 800 ADM საათი. უფრო მცირე, ინდივიდუალური მხარდაჭერის მოცულობის გათვალისწინება შესაძლებელია სპეციალური მოთხოვნის შემთხვევაში.

4.3.5 მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა

☛ **მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა:** უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტილების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს შეკვეთის განცხადებაში. მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

4.4 დამატებითი წესები და პირობები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე.

- საბაზისო რეაქტიული მომსახურება თქვენს მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილმდებარეობ(ებ)ისგან დისტანციურადაა მოთავსებული. ყველა სხვა სერვისის მიწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც დანიშნულია ან მითითებულია სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით.
- საბაზისო რეაქტიული მომსახურება ინგლისურ ენაზეა და შესაბამისობის შემთხვევაში შეიძლება თქვენს ენაზეც იყოს. ყველა სხვა სერვისის მიწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მიწოდებული მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
- ჩვენ ვუზრუნველვყოფთ ყველა კომერციულად გაშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების მხარდაჭერას, რომლებიც თქვენ შეიძინეთ და რომლებიც მითითებული პროდუქტის პირობებში. აღნიშნულ პირობებს Microsoft დროდადრო აქვეყნებს ვებგვერდზე <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ან Microsoft-ის მიერ მითითებულ სხვა მორიგ ვებგვერდზე), თუ ამის შესახებ არ არის სხვაგვარად ნახსენები სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში, სერვისების მკონსალტინგური მომსახურების აღწერაზე დართულ დანართში, ან თქვენს ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე აღნიშნულ კონკრეტულ გამნაკლისში შემდეგ ვებ გვერდზე <http://serviceshub.microsoft.com>.

- გამოქვეყნებამდე და ბეტა-ვერსიების პროდუქტების მხარდაჭერა არ არის უზრუნველყოფილი, თუ ამის შესახებ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული დართულ დანართში.
- ყველა სერვისი, მათ შორის დამატებითი სერვისები, რომლებიც შექმნილია მხარდაჭერის შეკვეთის ნაწილის სახით და მოქმედების ვადის პერიოდში, გაუქმდება, თუ ამ სერვისებს არ გამოიყენებთ შესაბამისი შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
- სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- შეგვიძლია დისტანციური კავშირით განვახორციელოთ წვდომა თქვენს სისტემებზე, რაღა გავანალიზოთ პრობლემები, თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. ჩვენი პერსონალი შეაფასებს მხოლოდ იმ სისტემებს, რომლებიც ნებადართულია თქვენ მიერ. დისტანციური კავშირის დახმარების გამოსაყენებლად, უნდა მოგვცეთ შესაბამისი წვდომა და წარმოგვიდგინოთ აუცილებელი მოწყობილობა.
- შესაძლოა, ზოგიერთი სერვისის ფარგლებში საჭირო გახდეს მომხმარებლის მონაცემების შენახვა, დამუშავება და ამ მონაცემებზე წვდომა. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ვიყენებთ Microsoft-ის მიერ დამტკიცებულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც შეესაბამება ჩვენს მონაცემების დაცვის წესებსა და პროცესებს. თუ მოითხოვთ ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენებას, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ, თქვენ ადასტურებთ და ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ თქვენ ხართ პასუხისმგებელი თქვენი სამომხმარებლო მონაცემების მთლიანობასა და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.
- თუ მოითხოვთ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას, Microsoft-მა შეიძლება მხარდაჭერისთვის განკუთვნილი ბალანსიდან დაგიქვითოთ გაუქმების საფასური სერვისის ფასის 100%-მდე ოდენობით, თუ ეს გაუქმება ან გეგმის შეცვლა მოხდება შეტყობინების მიღებიდან 14 დღეზე ნაკლებ დროში.
- დამატებითი სერვისების შექმნისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ექვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, რომელიც ხელმისაწვდომია თქვენს საბაზისო პაკეტში, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- კომპიუტერული პროგრამების გარანტიის სარგებელი 24x7 პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის ინციდენტები (SA PRS ინციდენტები, ან "SAB"), შეგიძლიათ გადაიყვანოთ ეკვივალენტურ მნიშვნელობაში (როგორც განსაზღვრულია Microsoft-ის მიერ) და გამოიყენოთ საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაზე გადახდილი საფასურის, დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერის (DSE) შესაფერისი კომპონენტების და/ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტილებების მიმართებაში. თქვენი მიწოდების მართვის რესურს შეუძლია დაადასტუროს აღნიშნული მნიშვნელობა(-ები) და საფასური, შესაბამისი შემთხვევაში. მხარდაჭერის დაწყების თარიღიდან 30 დღეში და/ან მრავალწლიანი მხარდაჭერის ყოველწლიურ წლისთავზე, გამოგიგზავნით

ინვოისის არასაკმარისი SAB-ის ეკვივალენტურ მნიშვნელობაზე, რომელიც გამოიყენეთ ზემოაღნიშნული გადაყვანის მიზნით, როგორც თქვენს შეკვეთაშია აღნიშნული. გარანტირებული პროგრამული უზრუნველყოფის სარგებელი დამოკიდებულია აქ დასახელებულ და პროდუქტის პირობებზე, მათ შორის და მხოლოდ B.დანართზე - "პროდუქტის პირობები". დამატებითი დეტალები ასევე ხელმისაწვდომია საიტზე: www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, როგორცაა, მაგალითად, 2022 წლის თებერვლიდან დაწყებული, ძირითადი პაკეტი ან მხარდაჭერის ხელშეკრულების სათანადო კომპონენტები, რაც გავლენას მოახდენს მხარდაჭერის შესაბამისობის კრიტერიუმებზე და მხარდაჭერის შეზღუდვაზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს ინციდენტის ეკვივალენტური მნიშვნელობის კორექტირება.

- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- მხარდაჭერის სერვისები ლიმიტირებულია კონსულტაციებით და ინსტრუქციით, რომლებიც დაკავშირებულია კოდთან, რომელიც თქვენ ან Microsoft-ს ეკუთვნის.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ კოდს.
- მხარდაჭერის სერვისის არ გაძლევთ არანაირ კოდს, გარდა სანიმუშო კოდისა.
- შეიძლება, შექმნილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- დაუშვებელია სერვისების მიწოდება თქვენი კლიენტებისთვის.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის საბაზისო პაკეტი, ასევე საიტზე ვიზიტის ორმხრივად შეთანხმების და წინასწარ გადახდის შემთხვევაში, ჩვენ გამოგიგზავნით ანგარიშს გონივრული სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯების ასანაზღაურებლად.

დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

4.5 თქვენი პასუხისმგებლობა

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების უპირატესობების ოპტიმიზაცია მოხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ შეასრულებთ ქვემოთ აღწერილ პასუხისმგებლობებს, იმ მოვალეობებთან დამატებით, რომლებიც აღწერილია შესაბამის დანართებში. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი:

- თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის.
- თქვენი საბაზისო პაკეტის მიხედვით, როგორც ქვემოთაა განსაზღვრული, შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაქტიული მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, რომლებსაც შეუძლიათ მხარდაჭერის მოთხოვნების შექმნა Microsoft-ის მხარდაჭერის ვებ გვერდზე ან ტელეფონის საშუალებით. გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებს თქვენი გლობალური ქსელის სერვისებისთვის შეუძლიათ

ასევე გლობალური ქსელის მხარდაჭერის მოთხოვნების წარდგენა შესაბამისი მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.

- ძირითადი მხარდაჭერა – ათამდე (10) დანიშნული საკონტაქტო პირი.
 - დამატებითი მხარდაჭერა – მინიმუმ ორმოცდაათი (50) დანიშნული საკონტაქტო პირი. შესაძლოა, ასევე დაგენიშნოთ დამატებითი საკონტაქტო პირები. გთხოვთ, დეტალებისთვის დაუკავშირდეთ თქვენს სერვისის მენეჯერს.
 - შესრულებაში მხარდაჭერა – შეიცავს საკონტაქტო პირებს, საჭიროებისამებრ.
- ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და შერჩევაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქციის და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგენმარონ გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაენმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- როდესაც აბარებთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაქტიული მხარდაჭერის კონტაქტებს შეიძლება მოეთხოვოთ პრობლემის განსაზღვრის და რეზოლუციის ჩატარება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე, რათა გამოიყენოთ სერვისები, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვატყობინოთ თქვენს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.

- შესაძლოა, სერვისის მიწოდების რესურსმა მოგთხოვით თქვენ მიერ შეძენილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.
- ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ, გამოიწეროთ ან იქონიოთ მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ მომსახურებისთვის.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი, თანახმა ხართ გაგზავნოთ პროაქტიური სერვისების მოთხოვნები, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემით, არაუგვიანეს 60 დღისა, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი, თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელიც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე.

© 2020 Microsoft Corporation. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

Microsoft და Windows წარმოადგენენ Microsoft Corporation-ის რეგისტრირებულ სავაჭრო ნიშებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

ამ დოკუმენტში მოხსენიებული ფაქტობრივი კომპანიების და პროდუქტების სახელები შეიძლება წარმოადგენდნენ მათი შესაბამისი მფლობელების სავაჭრო ნიშნებს.