

# Microsoft кәсіпорын қызметтері

Қолдау көрсету және Кеңес беру  
Қызметтері сипаттамасы

Қаңтар 2024 жыл

# Мазмұны

1	Осы құжат туралы .....	2
2	Қолдау қызметтері .....	3
	<b>2.1 Сатып алу әдісі.....</b>	<b>3</b>
	<b>2.2 Қызметтердің сипаттамасы .....</b>	<b>4</b>
	Алдын ала көрсетілетін қызметтер .....	4
	Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер .....	10
	Қызметтердің көрсетілуін басқару .....	14
	<b>2.3 Кеңейтілген қызметтер және шешімдер .....</b>	<b>15</b>
	Жетілдірілген арнайы жобалау .....	16
	Azure жылдам жауап қату жүйесі .....	19
	Azure оқиғаларды басқару жүйесі.....	20
	Office 365 тікелей инженерлік қызметі .....	22
	Әзірлеушіні қолдау.....	22
	GitHub Engineering Direct .....	22
	Маңызды миссия қолдауы .....	23
	Azure Engineering Direct.....	23
	Microsoft корпорациясының киберқауіпсіздік инцидентіне жауабы .....	27
	<b>2.4 Бірнеше елде қолдау көрсету.....</b>	<b>28</b>
	Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу.....	28
	Сатып алу әдісі.....	28
	Бірнеше елде қолдау көрсетуге қатысты қосымша шарттар .....	29
	<b>2.5 Қосымша ережелер мен шарттар .....</b>	<b>30</b>
	<b>2.6 Сіздің жауапкершілігіңіз.....</b>	<b>32</b>

# 1 Осы құжат туралы

Microsoft Кәсіпорын қызметтерге қолдау көрсету және Кеңес беру қызметтері сипаттамасында Microsoft корпорациясынан сатып алуға болатын кәсіби қызметтер бойынша ақпарат берілген.

Сатып алынатын қызметтердің сипаттамасымен, соның ішінде алғы шарттармен, жауапкершіліктен бас тартулармен, шектеулермен және өзіңіздің жауапкершілігіңізбен танысыңыз. Сіз сатып алатын қызметтердің тізімі Кәсіпорын қызметтерінің Жұмыс тапсырысында (Жұмыс тапсырысы) немесе осы құжатқа сілтеме жасайтын және оның құрамына кіретін Қызметтер мәлімдемесінде берілген.

Осы құжатта тізімі берілген қызметтердің барлығы бірдей барлық жерде көрсетіле бермейді. Өзіңіз тұратын жерде сатып алуға болатын қызметтер туралы мәліметтерді Microsoft қызметтері жөніндегі өкілге хабарласып, сұраңыз. Қолжетімді қызметтер өзгертілуі мүмкін.

## 2 Қолдау қызметтері

Microsoft Unified Support Services (қолдау қызметтері) — бұлттық технологияларға жылдам қол жеткізуге, АТ шешімдерін оңтайландыруға және АТ циклінің кез келген сатысында жаңа бизнес мүмкіндіктерін жүзеге асыру технологиясын пайдалануға көмектесетін кешенді корпоративтік қолдау қызметтерінің жиынтығы. Қолдау көрсету қызметіне кіретіндер:

- Алдын ала көрсетілетін қызметтер АТ инфрақұрылымы мен операцияларының күйін жақсартуға көмектеседі.
- Жоспарлау мен ендіруді жеңілдететін қызмет жеткізуді басқару
- Тоқтау уақытын азайту үшін жылдам жауаппен қамтамасыз ететін басым 24x7 мәселе шешу қызметтері

### 2.1 Сатып алу әдісі

Қолдау қызметтері төменде сипатталғандай, Корпоративтік қызметтер жұмыс тапсырмасында көрсетілген Бастапқы бума келісінде Қосымша және Өнімділікті қолдау ретінде немесе қосымша қызметтер немесе сатып алуға болатын кеңейтілген қызметтер мен шешімдер ретінде белгіленген Бастапқы бума ретінде қолжетімді.

Тауар	Сипаттама
Негізгі бума	<p>Сіздің ұйымыңызда қолданылатын Microsoft өнімдері және/немесе онлайн қызметтерін қолдайтын алдын ала көрсетілетін, жауап беретін және жеткізілімді басқару қызметтерінің тіркесімі. Осы бөлімде ұсынылғандай Жетілдірілген («А») және Өнімділікті («Р») қолдау жиынтықтары ретінде қолжетімді.</p> <p>Бастапқы пакетке енгізілген қызметтер осы бөлімде "✓" ұсынылады.</p> <p>Бастапқы жиынтығыңызға қарай Жұмысқа тапсырыста тізімделетін арнайы бекітілген Алдын ала көрсетілетін қызметтерге жарамды бола аласыз. Біз сізбен келісімшартқа отыру алдында немесе қызмет көрсетуді жоспарлаудың бөлігі ретінде осы қызметтерді анықтау үшін жұмыс істейміз.</p>
Қосымша қызметтер	<p>Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қосымша қолдау қызметтері, оның ішінде Алдын ала ұсынылатын қызметтер қолжетімді және осы бөлімде олар «+» таңбасымен көрсетіледі.</p>
Кеңейтілген қызметтер және шешімдер	<p>Арнайы Microsoft өнімін қамтитын қолдау қызметтері немесе тұтынушы АТ жүйесі, Жұмысқа</p>

тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қолжетімді және осы бөлімде олар «+» белгісімен көрсетіледі.

Бірнеше елде қолдау көрсету

Бірнеше елде қолдау көрсету мүмкіндігі Жұмысқа тапсырыста (немесе тапсырыстарда) сипатталғандай бірнеше қолдау орындары арқылы қолдау жасауды ұсынады.

## 2.2 Қызметтердің сипаттамасы

Қолдау көрсету қызметтері бумасын қалыптастыру үшін біріктірілген тауарлар осы бөлімде сипатталады. Сондай-ақ, сіздің Бастапқы бумаңызға қосылуы немесе Келісім мерзімі ішінде қосуға болатын қызметтер тізімделген.

### Алдын ала көрсетілетін қызметтер

Алдын ала көрсетілетін қызметтер Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермеуге көмектеседі және ресурс қолжетімділігін қамтамасыз ету және қолданыстағы Жұмысқа тапсырыс мерзімі ішінде жеткізуді жоспарлайды. Алдын ала көрсетілетін қызметтер төменде көрсетілгендей немесе жұмысқа тапсырыста мәлімденгендей қолжетімді. Жергілікті жеткізу барлық қызметтер үшін немесе барлық аймақтарда қолжетімді болмауы мүмкін. Жергілікті қызмет ретінде тікелей сатылмаса, жазбаша түрде және қосымша ақыға төленбесе, жеткізу қашықтан орындалады.

### Жоспарлау қызметтері

Қызмет түрлерін жоспарлау	Жиынтық	
	A	P
Концепцияны растау	+	+
Архитектуралық қызметтер	+	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Концепцияны растау:** Тұтынушының ұсынылған техникалық шешімнің сәйкестігін бағалауы үшін қажетті дәлел беруге бағытталған жұмыс. Дәлел жұмыс прототиптері, құжаттар және дизайнер түрінде болуы мүмкін, бірақ әдетте өндіруге дайын жеткізілімдер түрінде болмайды.

**Архитектуралық қызметтер:** Microsoft корпорациясының маманы жүргізетін бірқатар талқылау ретінде құрылымдалған диалог. Біздің мамандар клиенттермен жұмыс істеп, бизнес талаптарды индивидуалды шешім архитектураларына аударады, нәтижесінде өндірісті күшейту процесін тездетеді. Бұл талқылауларға техникалық талаптарды бағалау, бұған дейінгі архитектуралық дизайнды тексеру және шешім архитектурасын барынша жақсарту үшін тәжірибелі техникалық ақпарат ұсыну кіреді. Бұл процесс берілген мақсаттар мен

міндеттерге сай келетін техникалық шешім дизайнын жасауға арналған және өндірісті күшейту фазасына арналған маңызды анықтамалық құжат ретінде қызмет етеді.

### Ендіру қызметтері

Ендіру қызмет түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Жергілікті қызметтері</b>	+	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Жергілікті қызметтері:** Орналастыру, тасымалдау, жаңарту немесе мүмкіндікті әзірлеу бойынша көмек беру үшін Microsoft ресурсымен тікелей әрекеттестік. Бұған Microsoft өнімдерін пайдаланатын концепцияны немесе өнімнің жұмыс көлемін растауды жоспарлау мен тексеруде көмек көрсету кіреді.

### Техникалық қолдау көрсету қызметтері

Техникалық қолдау көрсету қызмет түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Талап бойынша сараптау</b>	✓	✓
<b>Бағалау бағдарламасы</b>	+	+
<b>Желіден тыс саралау</b>	+	+
<b>Алдын ала бақылау</b>	+	+
<b>Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP)</b>	+	+
<b>Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP)</b>	+	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Талап бойынша сараптау:** Microsoft технологиясын енгізуді талдау және бағалау үшін журнал талдауларын қолданатын өзіне-өзі қызмет ету, онлайндық автоматтандырылған саралау платформасына кіру. Талап бойынша Саралау қызметтері шектеулі технологияларды қамтиды. Бұл саралау қызметін қолдану талап бойынша саралау қызметін пайдалануға мүмкіндік беретін жеткілікті деректер шектеулерімен белсенді Azure қызметін талап етеді. Microsoft корпорациясы қызметтің бастапқы реттеуі бойынша көмекті ұсына алады. Талап бойынша бағалау қызметімен бірге және қосымша ақыға деректерді талдауда және қызметтер келісімі бойынша түзету ұсыныстарына басымдық беруде көмектесу үшін Microsoft корпорациясының жергілікті ресурсы (екі күнге дейін) немесе Microsoft корпорациясының қашықтан жұмыс істейтін ресурсы (бір күнге дейін) көмек беруге дайын болады. Жергілікті саралаулар барлық аймақтарға қолданылмауы мүмкін.

**Бағалау бағдарламасы:** Microsoft технологиясының жобалауды, техникалық ендіруді, операцияларды немесе басқаруды өзгертуді Microsoft компаниясының ұсынылған тәжірибелерімен салыстырып бағалау. Бағалаудың соңында Microsoft ресурсы ықтимал мәселелерді түзету үшін сізбен тікелей жұмыс істейді және жоспарды түзетуді қамтуы мүмкін ортаңыздың техникалық бағалауын ұсынатын есепті қамтамасыз етеді.

**Желіден тыс саралау:** Microsoft технологиясын ендірудің қашықтан жиналған деректер көмегімен немесе сіз тұратын жердегі Microsoft ресурсы тарапынан автоматты түрде бағалануы. Жиналған деректі Microsoft кәсіпорындағы құралдардың көмегімен талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.

**Алдын ала бақылау:** Техникалық операцияларды бақылау құралдары мен сервердегі оқыс жағдайларды басқару үдерістерін баптау бойынша ұсыныстар беру. Бұл қызмет оқыс жағдайлар матрицасын жасауға, басты ақаулы тексерістерін жүргізуге және инженерлер тобы үшін жасақтама жасауға көмектеседі.

**Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP):** Сіздің қызметкерлермен бірге жоспарлау, дизайн, іске асыру немесе операциялық процестер бойынша Microsoft ұсынған тәжірибемен салыстыра отырып бағалау. Бұл сараптау жергілікті жерде немесе қашықтан Microsoft ресурсымен орындалады.

**Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP):** Сіздің Microsoft технологияларын ендіруіңізді қашықтан жиналған ақпараттың көмегімен автоматты түрде бағалау. Жиналған деректерді Microsoft түзету бойынша ұсыныстар жазылған есепті дайындау үшін талдайды. Бұл қызметті жергілікті жерде немесе қашықтан ұсынуға болады.

### Оңтайландыру қызметтері

Қызмет түрлерін оңтайландыру	Жиынтық	
	A	P
Қабылдау қызметтері		+
Әзірлеуге негізделген қызметтер	+	+
АТ қызметтерін басқару	+	+
Қауіпсіздік қызметтері	+	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Бейімдеу қызметтері:** Бейімдеуге қолдау көрсету қызметтері сізге Microsoft технологиясын сатып алумен байланысты сіздің ұйымыңыздың өзгерістерді өзгерту, бақылау және оңтайландыру қабілетін бақылауға көмектесетін қызметтерді ұсынады. Бұған адамдар пікірінің өзгерісіне қатысты бейімдеу стратегиясын дамыту және орындау бойынша қолдау кіреді. Тұтынушылар бейімдеу бағдарламасына қолдау көрсетуде тәжірибе, білім және Microsoft корпорациясымен байланысты ұсынылған тәжірибелер арқылы ресурстарға қатынаса алады.

**Әзірлеуге негізделген қызметтер:** Microsoft технологияларымен құрастырылған бағдарламаларды қызметкерлердің жасауына, қолдануына және қолдау көрсетуіне көмектесетін қызметтер.

**Әзірлеушілерге арналған қызметтердің түсініктері:** Microsoft платформаларында қолданбалар мен шешімдерді әзірлеу үшін ұсынылған тәжірибелік нұсқаулармен тұтынушыларға көмектесу үшін сіздің өтінішіңізді әзірлеу әрекеттерін жыл сайын саралау.

**Әзірлеу бойынша қолдау көмегі:** Microsoft технологияларын Microsoft әзірлеу құралдары мен технологияларына маманданған Microsoft платформасында біріктіретін және Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылатын қолданбалар жасау және әзірлеу бойынша көмекті қамтамасыз етеді.

**АТ қызметтерін басқару:** Инновациямен, икемділікпен, сапамен және операциялық шығын жақсартуларымен қамтамасыз ететін заманауи қызмет басқару амалдары арқылы бұрынғы АТ ортасына қамтуға көмектесетін қызметтер жинағы. Бағдарламаны не қызметті бұлтқа ауыстырған кезде, бақылау, жағдайды реттеу немесе қызмет көрсету орталығы процестерінің бұлт қызметтерінің динамикасын басқару үшін оңтайландырылғанына көз жеткізу үшін, заманауи АТ қызмет басқару қызметтері қашықтағы немесе жұмыс орнындағы кеңес беру сеанстар немесе семинарлары арқылы жеткізілуі мүмкін. АТ қызметтерін басқару қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.

**Қауіпсіздік қызметтері:** Microsoft қауіпсіздік шешімдері портфеліне төрт фокус аймағы кіреді: бұлттың қауіпсіздігі, бірегейлігі, мобильдігі, күшейтілген ақпараттық қорғау және қорғалған инфрақұрылым. Қауіпсіздік қызметтері клиенттерге АТ инфрақұрылымды, қолданбаларды және деректерді ішкі және сыртқы қатерлерден қорғау және жетілдіру әдісін түсінуге көмектеседі. Қауіпсіздік қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.

## Білім беру қызметтері

Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жиынтық	
	А	Р
Талап бойынша берілетін білім	✓	✓
Веб-трансляциялар	✓	✓
Лекциялар	+	+



Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Семинарлар</b>	+	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Талап бойынша берілетін білім:** Microsoft корпорациясы әзірлеген семинар кітапханасының сандық платформасынан онлайн оқыту материалдары және онлайн зертханалары жиынтығына қатынас.

**Веб-трансляциялар:** Қашықтан интернет арқылы жеткізілетін Microsoft орналастырған білім беру дәрістері, қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымына кіру.

**Лекциялар:** Дәріс және демонстрациялық пішімде көрсетілетін өнім мен қолдау көрсету тақырыптарын қамтитын және Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жеткізетін қысқа интерактивті қызметтер, әдетте бір күндік сеанстар.

**Семинарлар:** Озық деңгейдегі техникалық оқыту дәрістері, Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жүргізетін қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымы бар. Семинарларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады. Семинарларды Microsoft компаниясынан жазбаша рұқсат алмай тұрып жазып алуға болмайды.

#### Қосымша алдын ала көрсетілетін қызметтер

Қосымша алдын ала көрсетілетін қызметтер түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер (Техникалық қызмет көрсету, Оңтайландыру және Білім беру қызметтері)</b>	+	+
<b>Қолдау технологиясы кеңесшісі</b>		✓
<b>Арнайы жобалау</b>	+	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер:** Тұтынушы шешімі бойынша Microsoft ресурстарымен бірге өзі келіп немесе Интернет арқылы осы құжатта басқаша сипатталмаған қамтылған жұмысты істеу. Бұл жұмыстарға Техникалық қызмет көрсету, Оңтайландыру және Білім беру қызметтерінің түрлері жатады.

**Қолдау технологиясы кеңесшісі (STA):** Microsoft ресурсы тарапынан жұмыс жүктемесін оңтайландырумен, ендірумен немесе қолдау мүмкіндігімен шектелмей тұтынушының іскерлік мақсаттарына қолдау көрсетілетін технологияны бағалауды ұсынатын реттелген қызмет. Бұл қызмет тұтынушының ортасына және іскерлік мақсаттарына бейімделген жоспар мен техникалық нұсқаулықты қамтуы мүмкін.

**Арнайы жобалау (DE):** Ортаңызға бейімделген техникалық нұсқаулықты қамтамасыз ету, Microsoft шешімдерін орналастыруға және/немесе оңтайландыруға көмектесу үшін Microsoft ұсынған Microsoft технологиясына инвестицияңыздың құнын арттыратын Microsoft ұсынған тәжірибелер мен принциптер негізінде таңдалған және басқарылатын шешім(дер) а жетекші техникалық сарапшы келісім барысында сіздің командаңызбен тығыз жұмыс істейді және қажет болған жағдайда басқа Microsoft сарапшыларын пайдаланады. Бұл іс-шараларда алдын ала анықталған нақты нәтижелерге бағытталған проактивті қызметтерді, оның ішінде бағалау мен жоспарлаудан бастап біліктілікті арттыру және жобалау, конфигурациялау және іске асыруға дейінгі қызметтерді қамтиды.

### Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер

- Сізге DE қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, DE қызметінің күші де сол күні жойылады.
- Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, DE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00–17:30) қолжетімді.
- DE қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.
- DE қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.
- Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, DE қызметтері қашықтан орындалады. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.

Өзге алдын ала ұсынылатын қызметтер	Жиынтық	
	A	P
<b>Алдын ала кредиттер</b>	+	+

**Алдын ала кредиттер:** Бірін-бірі алмастыратын қызметтердің құны Жұмыс тапсырмасындағы кредитте ұсынылған. Алдын ала көрсетілетін кредиттерді кейінірек осы құжатта сипатталған бір немесе бірнеше анықталған қосымша қызметтерге немесе Microsoft қызметтері жөніндегі өкіліңіз ұсынатын ағымдағы баға бойынша айырбастауға немесе қолдануға болады. Қолжетімді қосымша қызметті таңдағаннан кейін, біз сол қызметтің құнын Сіздің кредиттік теңгеріміңізден шегеріп, ең жақын бірлікке дейін дөңгелектейміз.

## Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер

Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер Microsoft ортасындағы мәселелерді шешуге көмектеседі және сұраныс бойынша қолданылады. Төмендегі жауап беру қызметтері қазіргі кезде қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін, егер сіздің жұмыс тәртібіңізде өзгеше көрсетілмесе, қажет болған жағдайда енгізіледі. Барлық оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер қашықтан жүзеге асырылады.

Жауап беретін қызмет түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Кеңесшіні қолдау</b>	✓	✓
<b>Проблеманы шешу бойынша қолдау</b>	✓	✓
<b>Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтерді басқару</b>	✓	✓
<b>Түбірлік себепті талдау</b>	+	+
<b>Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару қондырмасы</b>	+	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

⊕ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Кеңесшілік қолдау:** АТ саласындағы кәсіби мамандар қысқа мерзімді (алты сағатқа шектелген) және жоспардан тыс мәселелер бойынша телефон арқылы көрсетілетін қолдау. Кеңес беру қызметтерін қолдау Microsoft технологияларын жалпы қолдау мәселелерін болдырмайтын және жүйе жұмысының тоқтау ықтималдығын азайтатын жолдармен қолдануға көмектесетін кеңес беру, нұсқаулар беру және білім беру кіруі мүмкін. Архитектура, шешім әзірлеу және тұтыну талаптарына сай сценарийлер осы Кеңесші қызметтерінің ауқымынан тыс.

**Проблеманы шешу бойынша қолдау:** Microsoft өнімдерін пайдалану кезінде анықталған нақты белгілері бар проблемалар бойынша көмек, оның ішінде белгілі бір мәселені шешу, қате туралы хабар немесе Microsoft өнімдеріне арналғандай істемейтін функция. Оқиғаларды телефон арқылы жеткізуге немесе сайт арқылы жіберуге болады. Қолданылатын онлайн қызметтер қолдауы порталымен қамтылмаған қызметтер мен өнімдердің қолдау сұраулары Microsoft Services онлайн порталынан басқарылады.

Маңыздылық деңгей анықтамалары және Microsoft есептеген бастапқы жауап беру уақыттары төмендегі оқиғалардың жауап беру кестелерінде егжей-тегжейлі берілген. "Алғашқы қоңырауға жауап беру" термині телефон немесе электрондық пошта арқылы бастапқы автоматтандырылмаған контакт ретінде анықталады.

Сұрауыңыз бойынша күрделі бірнеше вендорлық өнімнің өзара операциялық мәселелерін шешуге көмектесу үшін үшінші тараптың технологиясының жеткізушілерімен біріге жұмыс істеуіміз мүмкін, дегенмен ол өнімге қолдау көрсету — сол үшінші тараптың жауапкершілігі.

Оқиғаның маңыздылық деңгейі Microsoft корпорациясының ішіндегі жауап деңгейін, бастапқы болжамды жауап беру уақыттары мен сіздің жауапкершіліктеріңіздің шамасында

жауап деңгейлерін анықтайды. Бізбен кеңесіп, ұйымға бизнес әсерін хабарлауға жауаптысыз және Microsoft корпорациясы тиісті қиындық деңгейін белгілейді. Бизнес әсері өзгерісті талап етсе, оқиға орын алған уақыт барысында маңыздылық деңгейін өзгертуді сұрай аласыз.

### Жетілдірілген қолдау оқиғасына жауап

Жетілдірілген қолдау	Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<b>Стандартты бизнес әсері</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</li> <li>Төрт сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жұмыс сағаттары кезінде бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі<sup>1</sup></li> <li>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>1</sup></li> <li>Талап бойынша, күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн жұмыс<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жағдай иесі туралы нақты контакт ақпараты</li> <li>24 сағат ішінде жауап беріледі</li> <li>Егер күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн жұмыс талап етілсе, күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн жұмысты қолдау үшін тиісті ресурстарды бөліп бересіз<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Қиын бизнес әсері</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>Дағдарыстық жағдай ресурсы 1 сағаттан кейін тағайындалады<sup>3</sup></li> <li>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>2</sup></li> <li>Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу</li> </ul>

<sup>1</sup> Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

<sup>2</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда күніне 24 сағат/ аптасына 7 күннен төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>3</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектеседі

**Өнімділікті қолдау оқиғасына жауап**

Өнімділікті қолдау	Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<b>Стандартты бизнес әсері</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</li> <li>Төрт сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жұмыс сағаттары кезінде бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі<sup>1</sup></li> <li>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>1</sup></li> <li>Талап бойынша, күніне 24 сағат/аптасына 7 күн жұмыс<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Егер күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн жұмыс талап етілсе, күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн жұмысты қолдау үшін тиісті ресурстарды бөліп бересіз<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Қиын бизнес әсері</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>30 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бірінші қоңырауға жауап 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>Дағдарыстық жағдай ресурсы 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта тағайындалады<sup>4</sup></li> <li>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></li> <li>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік және жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау<sup>3</sup></li> <li>Талап бойынша біздің</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сіздің басшыларыңызбен тиісті қарым-қатынас, біздің талап бойынша</li> <li>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>2</sup></li> <li>Жылдам хабарласу және жауап алу</li> </ul>

Өнімділікті қолдау	Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
		басшыларымызға хабарлау	

<sup>1</sup> Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

<sup>2</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда 24 сағат/аптасына 7 күннен төмендетуіміз қажет болуы мүмкін

<sup>3</sup> Барлық қолдау көрсету орындарында немесе Microsoft технологиялары үшін қолжетімді емес.

<sup>4</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектеседі.

**Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару:** Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару мәселені уақтылы шешу және жоғары сапалы қолдаудың жеткізілуіне серпін беру үшін оқиғаларды бақылайды. Қолдау көрсетуге байланысты өтініштерді оқиғалардан кейін басқару үшін қызметтерді жеткізу процесін басқару концепциясы қолданылады. Төменде тиісті Бастапқы буманы қолдауға арналған қызметтер ұсынылған:

Жоғарыдағы инциденттерге жауап беру кестелеріне сәйкес, стандартты бизнес әсері деңгейіндегі инциденттер үшін қызмет тұтынушының жұмыс уақыты кезінде Microsoft ресурсына жіберген сұрауы бойынша қолжетімді болады және Microsoft ресурсы әрі сұралған кезде шиеленісу ақпаратын бере алады. Сыңдарлы бизнес әсерінің маңыздылық жағдайлары үшін жақсартылған үдеу процесі Кеңейтілген және Өнімділік қолдауы үшін іске қосылады және автоматты түрде орындалады. Кейін тағайындалған Microsoft ресурсы сізге күйі туралы жаңалықтарды және әрекет жоспарын қамтамасыз ету арқылы үздіксіз техникалық ілгерілеуді қамтамасыз етуге жауапты болады.

Жұмыс уақытынан тыс мезгілде қолдау алу үшін қосымша оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару сағаттарын сатып алуға болады.

**Түбірлік себепті талдау:** Оқиға жабылғанға дейін анық түрде сұралған кезде, біз бір оқиғаның ықтимал себептерінің немесе бірқатар қатысты мәселелердің құрылымдық талдауын орындаймыз. Сіз тіркеу файлдары, желіні тіркеу әрекеттері немесе басқа диагностикалық өнімдер тәрізді материалдарды ұсыну үшін Microsoft тобымен жұмыс істеуге жауапты боласыз. Түбірлік себепті талдау тек кейбір Microsoft технологиялары үшін қолжетімді және қосымша ақы алуы мүмкін.

**Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару қондырмасы:** Оқиғалардан кейін көрсетілетін қолдау қызметін алу үшін қосымша сағаттар сатып алуды қалауыңыз мүмкін. Бұл мамандар қашықтан жұмыс жасайды және қызметті жазбаша түрде келісілген уақыт белдеуіндегі жұмыс уақытында ұсынады. Бұл қызмет ағылшын тілінде көрсетіледі және, мүмкін болған жағдайда, ауызша берілуі мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының қолжетімділігіне байланысты.

## Қызметтердің көрсетілуін басқару

Егер осы құжатта немесе Жұмысқа тапсырысыңызда басқалай көрсетілмесе және сатып алатын Бастапқы буманы қолдау қызметтерінде көрсетілмесе, Қызметтердің көрсетілуін басқару (SDM) сіздің қолдау көрсету қызметтеріңізде енгізілген. Қосымша жеткізілімді басқару қызметтері қосымша қызметтерді немесе кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алған кезде қосылады.

**Жетілдірілген қолдау және Өнімділікті қолдау:** SDM қызметтері сандық түрде және тұтынушының разы болуын бақылайтын нақты бір менеджер тарапынан ұсынылады. Бұл аталған ресурс қашықтан немесе сіздің орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады.

## Қызмет жеткізілімін басқару ауқымы деректері

Келесі SDM қызметтері сатып алынған Бастапқы жиынтықта көрсетілгендей қолжетімді:

Қызмет көрсетілімін басқару қызметтерінің түрлері	Жиынтық	
	A	P
<b>Тұтынушы ұйымын қосу</b>	✓	✓
<b>Microsoft өнімі, қызметі және қауіпсіздікті жаңарту нұсқаулығы</b>	✓	✓
<b>Бағдарламаны орналастыру және басқару</b>	✓	✓
<b>Тораптағы бірегей қолдау</b>	✓	✓
<b>Сәтті бұлт бағдарламасы</b>	✓	✓
<b>Орындалатын қарым-қатынасты басқару</b>	✓	✓
<b>Қызметтер көрсетуді басқару қондырмасы</b>	+	+
<b>Жұмыс орнында қызметті жұмысқа жеткізуді басқару</b>	+	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

+

**Тұтынушы ұйымын қосу:** Қолдау көрсету қызметінің әкімшісіне берілген нұсқаулық пен ақпарат ішінде Бірегей қолдау қызметтері қолданысын басқару және Бірегей қолдау көрсету сандық және түзету қызметтерін пайдалануға дайындау жолы көрсетілген.

**Microsoft өнімі, қызметі және қауіпсіздікті жаңарту нұсқаулығы:** Алдағы маңызды өнім мен қызмет мүмкіндіктері мен өзгерістері туралы ортақ ақпарат және Microsoft технологияларының қауіпсіздік бюллетеньдері.

**Бағдарламаны орналастыру және басқару:** Microsoft технологиясы мен қызметтеріне салынған инвестициялардан көп пайда табу мақсатында ұйым шеңберінде қолдау бағдарламасы қызметтерін жоспарлауға, ұсынуға және басқаруға арналған әрекеттер.

**Жетілдірілген қолдау және Өнімділікті қолдау:** Microsoft корпорациясы негізгі бизнес және технология нәтижелеріне жетуге, сатып алуға болатын қосымша қызметтер мен Негізгі бума қолдауына қосылған қызметтерді қолдануға көмектесетін қызметтер түрлерін ұсынуы мүмкін.

**Бірыңғай қолдау көрсетуді қосу:** Бірыңғай қолдау көрсету қызметтерін уақтылы қолдану мақсатымен онлайн қолдау порталындағы, тәуелсіз қызмет мүмкіндіктерін таныстыруды және ілгерілетуді қоса Бірыңғай қолдау көрсетуге бастамаңызды қолдау әрекеттері.

**Сәтті бұлт бағдарламасы:** Microsoft бұлт технологияларын іске асыруды, ендіруді және пайдасын көруді үдету мүмкіндігін беретін нақты бұлт нәтижелеріне қол жеткізу мақсатында жоспарлау және жеткізу қызметтері қосылады.

**Орындалатын қарым-қатынасты басқару:** Microsoft қолдау көрсету тобының ұйымның стратегиялық басымдықтарымен сәйкестігін және негізгі іскерлік пен технология шешімі қабылдаушыларымен әрекеттестігін қамтамасыз ететін әрекеттер жиынтығы.

**Қызметтер көрсетуді басқару қондырмасы:** Осы құжатта нақты анықталмаған жұмыс көлемінің алдын ала анықталған бөлігі ретінде қызметтерді жеткізуді басқару қызметтерін ұсыну үшін қосымша пайдаланушы SDM ресурстарын сатып алуды таңдауға болады. Бұл ресурстар қашықтан немесе сіздің орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады. Бұл қызмет те Microsoft ресурстарының бар-жоқтығына байланысты.

**Жұмыс орнында қызметті жұмысқа жеткізуді басқару:** Тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджер жұмыс орныңызға келіп қызмет көрсете алады және әрбір келген сайын қосымша ақы төлеу қажет болуы мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының қолжетімділігіне байланысты. Жергілікті жеткізілімдерге келесі шектеулер қойылады.

## 2.3 Кеңейтілген қызметтер және шешімдер

Бастапқы буманың бөлігі ретінде немесе қосымша қызметтер ретінде берілген қызметтерге қоса, келесі қосалқы кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алуға болады. Кеңейтілген қызметтер және шешімдер қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталуы мүмкін.

Қызмет	Жиынтық	
	A	P
Жетілдірілген арнайы жобалау	+	+
Тез жауап беру	+	+
Azure оқиғаларды басқару жүйесі	+	+
Office 365 тікелей инженерлік қызметі	+	+



Қызмет	Жиынтық	
	A	P
<b>Әзірлеушіні қолдау</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+	+
<b>Маңызды миссия қолдауы</b>	+	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+	+
<b>Microsoft корпорациясының киберқауіпсіздік инцидентіне жауабы</b>	+	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

+<sup>1</sup> - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет ең көп шектеулі мөлшерге байланысты.

### Жетілдірілген арнайы жобалау

**Жетілдірілген арнайы жобалау (EDE):** Күрделі сценарийлері бар тұтынушылар үшін терең және үздіксіз техникалық сәйкестікті қамтамасыз ететін реттелмелі қызмет. Бұл ұсыныс тұтынушы ортасын немесе оның шешімін терең түсінетін және жұмыс жүктемесін оңтайландыруды, енгізуді немесе қолдауды қоса (бірақ олармен шектелмей) тұтынушының бизнестегі мақсаттарын қолдайтын тағайындалған инженерді қамтамасыз ету арқылы тұтынушының қажеттіліктері мен нәтижелерін қанағаттандыруға арналған.

EDE қызметтерін алдын ала анықталған ұсыныстар немесе қамтылған алдын ала көрсетілетін қызметтерді көрсетуге пайдаланылуы мүмкін реттелетін уақыт құлпы ретінде сатып алуға болады.

Сағат ретінде сатып алынса, онда EDE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі.

Алдын ала анықталған EDE ұсыныстары сіздің ортаңызға бейімделген және қажетті нәтижеге жетуге көмектеседі. Бұл ұсыныстарға қажетті, әрі алдын ала анықталған қызметтер кіреді.

EDE қызметтерінің басты бағыттары:

- Өнімділікті оңтайландыру үшін бизнесіңіздің ағымдағы және болашақ талаптары мен ақпараттық технология ортаңыздың реттелімі бойынша толық мәліметтер беру.
- Қолдау көрсету қызметтерімен байланысты жеткізілетін материалдарды (мысалы, қолдау көрсету мүмкіндігіне шолулар, жұмыс жағдайы тексерістері, жұмыс орындары және қатерлерді бағалау бағдарламалары) пайдалану ұсыныстарын тіркеп отыру және сізбен бөлісу
- Қолдану және жұмыс әрекеттеріңізді Microsoft технологияларының жоспарланған және ағымдағы қолданысқа енгізілуімен бірізді етуге көмектесу.
- АТ қызметкерлерінің техникалық және жұмыстық дағдыларын жетілдіру.
- Келешектегі оқиғалардың алдын алуға және қызметтер көрсетілетін Microsoft технологияларының жүйе қолжетімділігін арттыруға арналған стратегиялар әзірлеуге және қолданысқа енгізуге көмектесу.

- Қайталанатын оқиғалардың негізгі себебін анықтауға көмектесу және арнаулы Microsoft технологияларының бұдан кейінгі жұмысындағы тұрақсыздықтардың алдын алу бойынша ұсыныстар беру.

EDE сатып алу жолына қарамастан, ресурстар бастапқы жиналыс кезінде тараптардың келісімі негізінде бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады және қызметті жеткізуді жоспарлау аясында құжатталады. Келісімге отыру кезінде әр түрлі елдерде орналасқан клиенттерге электронды деректер алмасу жүйелерінің орны тағайындалуы қажет

### **Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер**

- Сізде EDE қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, EDE қызметінің күші де сол күні жойылады.
- Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, EDE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00–17:30) қолжетімді.
- EDE қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.
- EDE қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.

**Жүйрік бағытталған инженерлік техникалық қызмет (REDE):** Сіз таңдаған және жұмысты орындау тапсырысында көрсеткен Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтеріне сәйкес реактивті қолдау оқиғаларын жедел шешуге бағытталған кешенді және тұрақты техникалық өзара әрекеттесу. REDE қызметтерін сіздің ортаңызда Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтерін пайдалануды мұқият зерттейтін арнайы тағайындалған инженер ұсынады. REDE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі.

REDE қызметтерінің басты бағыттары:

- Басымдылықтар мен ұсыныстарды талқылау үшін бастапқы жиналысты өткізіңіз. Бұл жиналыстың нәтижелері қызмет көрсету жоспарында құжатталады.
- Қауіпті 1 және А ауырлық дәрежесіне қолдау көрсету оқиғаларын шешуге қатысыңыз.
- Сұрауыңыздың негізінде басқа ауырлық дәрежесін қолдау оқиғаларын шешуге қатысыңыз.
- Жүйрік қолдау оқиғаларын сәтті және тиімді басқару және болашақта оқиғалардың алдын алуды жоспарлау, қызмет көрсетуді басқару және жүйрік қолдауды басқару ресурстарымен, сондай-ақ қолдау инциденттерінің алдын алу іс-шараларына қатысатын кез келген басқа Microsoft ресурстарымен бірлесіп жұмыс істеу.
- **Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер**
  - Біздің өнімдер мен онлайн қызметтерді қоршаған ортада қалай пайдаланатыныңызды жан-жақты талдауды дамыту және қолдау және осы білімді қолдау оқиғаларын шешу операцияларын басқару үшін пайдалану.
  - Қолдау оқиғаларын шешуді жеделдету үшін ақаулықтарды жою және жөндеу бойынша озық білім беру.

- Қолдау оқиғаларын шешуді жеделдету үшін ақаулықтарды жою және жөндеу бойынша озық білім беру.
  - Microsoft корпорациясының белгілі бір өнімдері мен онлайн қызметтері үшін қолжетімді болған жағдайда, бизнеске әсер ететін маңызды оқиғалардың негізгі себептерін талдау, сондай-ақ болашақта осындай проблемаларды болдырмау туралы ұсыныстар.
  - Сонымен қатар, REDE инженері қажет болған жағдайда қосымша техникалық ресурстарды әкеле алады.
- **Алдын ала көрсетілетін қызметтер**
    - Жұмыс уақытын ұзарту және маңызды бизнес үдерістеріндегі сәтсіздіктерді азайту жолдарын іздеу үшін белсенді қолдау қызметтерін (мысалы, өнімділікті талдау, жүйенің күйін тексеру, семинарлар және тәуекелдерді бағалау бағдарламалары) пайдалану бойынша ұсыныстарды тіркеу және бөлісу.
    - Сіздің сұранысыңыздың негізінде REDE инженері келісілген белсенді қызметтерді орындай алады.

#### **Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер**

- REDE қызметтерін қамтамасыз етуіміз үшін сіз Microsoft Бірыңғай қолдау қызметі туралы келісімді орындауыңыз және қолдауыңыз керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, REDE қызметінің күші де сол күні жойылады.
- Оқиғаларды шешуге қолдау көрсетуге жауапты Microsoft техникалық ажыратымдылық ресурсына қосымша REDE инженері тағайындалады.
- Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, REDE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00–17:30) қолжетімді.
- REDE қызметтері жұмыс тапсырысыңызға сәйкес осындай қызметтер сатып алынатын тағайындалған қолдау орындарына жеткізіледі.
- Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, REDE қызметтері қашықтан орындалады. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.
- REDE қызметтері сіз құқығыңыз бар басқа Microsoft қолдау ұсыныстарында қолданылатын реактивті қолдау оқиғасына жауап беру уақытын өзгертпейді.

#### **Сіздің жауапкершілігіңіз**

REDE қызметтерінің артықшылықтарын оңтайландыру келесі жауапкершіліктерді орындауыңызға байланысты. Төмендегі міндеттерді орындамау салдарынан қызмет көрсету кезінде кідірістер туындауы: немесе қызметтерді орындау мүмкіндігімізге кедергі келтіруі мүмкін.

- REDE инженеріне біздің өнімдеріміз бен онлайн қызметтерімізді өз ортаңызда қалай пайдаланатыныңыз туралы терең түсінік алуға көмектесу мақсатында қажет болған жағдайда танысу, оқыту туралы ақпаратты, құжаттама мен басқа да қажетті мәліметтерді бересіз.

- Оқиға туралы сұрауларға қолдау көрсетуді бастау керек және қолдау оқиғаларын диагностикалауға және шешуге бізбен бірге белсенді қатысуыңыз керек.
- Сіз ортаңыздың әкімшісі ретінде әрекет етуіңіз керек.
- Сұралған кезде ақауларды жою туралы ақпаратты беруіңіз керек (мысалы, журнал файлдарын түзету және қадағалау).

## Azure жылдам жауап қату жүйесі

**Azure жылдам жауап қату жүйесі:** Azure Тез жауап беру бұлт қызметтері үшін техникалық сарапшыларға қолдау көрсету және бұлт қызметі жұмыстары топтарына біртіндеп үдеу жолын қамтамасыз ету арқылы бұлт қызметтеріне қайтаратын қолдауды қамтамасыз етеді.

Өзіңіздің Microsoft Azure құрамдас бөліктеріңізге Azure жылдам жауап қату жүйесі қызметтерін алу үшін тиісті бұлт қызметінің порталы арқылы оқиғаны жіберу қажет. Проблемаларды шешу бойынша қолдауға қатысты сұрауларыңыз Azure Тез жауап бұлт қызметі бойынша маманданған инженерлердің қолдау кезегіне тікелей бағытталады. Оқиғалар шешімін табу үшін стандартты өнімді қолдау мамандарының ресурстары талап етілсе, Azure жылдам жауап қату жүйесі тобы 24x7x365 оқиғаларының негізгі жауапкершілігін сақтайды.

Сіздің Azure құрамдас бөліктеріңіз үшін проблемаларды шешу бойынша қолдау көрсету уақыттары төмендегі кестеде келтірілген және кез-келген күтілетін Бастапқы буманы қолдау мерзімін ауыстырады. Тез жауап беру Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 немесе Microsoft Mesh қамтымайды.

Azure жылдам жауап қату жүйесі сатып алу ресурстың қолжетімділігіне байланысты. Бар-жоғы туралы қосымша мәлімет алу үшін тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджерге хабарласыңыз.

Azure жылдам жауап қату жүйесі маңыздылығы және егжей-тегжейі	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>Қиын бизнес әсері</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>• 15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<p>Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p>

Azure жылдам жауап қату жүйесі маңыздылығы және егжей-тегжейі	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
	<p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік<sup>2</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p>

<sup>1</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда 24 сағат/аптасына 7 күннен төмендетуіміз қажет болуы мүмкін

<sup>2</sup> Azure жылдам жауап қату жүйесі проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтері ағылшын және жапон тілінде ғана қолжетімді.

## Azure оқиғаларды басқару жүйесі

**Microsoft Azure Event Management («AEM»):** AEM тұтынушы жақтағы маңызды жоспарланған оқиғалары барысында оқиғаларға дейін және кейін кеңейтілген қолдау ұсынады.

Мәлімделген оқиғаға дейін AEM тобы ауқымды түрде оқиға мен шешімді бағалауды жүзеге асырады, анықталған тәуекелдерді азайту бойынша ұсыныстар ұсынады және оқиғаны қамтудың белгілі бір кезеңінде тәулік бойы қол жетімді болады.

Ауқымды маңызды бизнес оқиға -бұл тапсырыс беруші белгілі бір уақытта болады деп күтетін және қызметтердің қолжетімділігі мен өнімділігін арттыруды қажет ететін бизнеске айтарлықтай тәуекелтудыратын/әсер ететін оқиға.

Критикалық іскерлік оқиғалар мысалдары:

- Қолданыстағы шешімге болжамды жоғары жүктеме
- Бар Azure шешіміне жаңа мүмкіндікті қолдану
- Azure-ге жаңа шешімді қолдану
- Жергілікті немесе басқа бұлт провайдерінен Azure-ге көшіру

AEM негізгі Microsoft Azure қызметтерін пайдаланатын маңызды бизнестік оқиғаларды қолдайды. Әрбір оқиға бір Azure шешімін қамтиды. Бірнеше Azure шешімдеріне қолдау қажет болса, тұтынушы қосымша әрекеттерді сатып алуы керек. Azure шешімі тұтынушыларға өнімдерді немесе қызметтерді ұсыну үшін ортақ іскери нәтижеге қосылатын Azure жазылымдары мен Azure ресурстарының жиынтығы ретінде анықталады. AEM корпорациясы тұтынушының шешімін алдын ала бағалау кезеңінде бағалайды және анықталған тәуекелдерді тұтынушыға жазбаша түрде хабарлайды.

Оқиғаға дейінгі әрекеттерді орындау барысында AEM:

- Ұсынылған шешімді бағалап, танысатын болады.

- Орын алуы мүмкін мәселелерді және жұмыс уақытының ұзақтығы мен тұрақтылыққа әсер етуі мүмкін тәуекелдерді анықтайды.
- Azure платформасында сыйымдылық пен ақауға төзімділік сараптамаларын орындайды.

АЕМ корпорациясы жұмыс уақыты мен тұрақтылыққа әсер ететін ықтимал тәуекелдерді азайту әрекеттерін қоса алғанда, бағалау нәтижелерінің жазбаша құжаттамасын ұсынады.

Бизнестік маңызды оқиғалар қатарынан 5 күнтізбелік күнге дейін оқиға қамтуды ала алады; тұтынушылар күтілетін сұраныс кезеңі қатарынан 5 күнтізбелік күннен асатын болса, оны дәйекті түрде жеткізу және жабу үшін қажетті көптеген маңызды іскери оқиғаларды сатып ала алады.

Azure Event Management ресурстардың қолжетімділігіне тәуелді, қолжетімділігі туралы мәліметтер алу үшін тіркелгі менеджерімен кеңесіңіз. Microsoft корпорациясы келіспеген жағдайда, алдын ала жоспарланған және оқиға басталғанға дейін кемінде 6 күнтізбелік апта бұрын жазбаша түрде расталған маңызды бизнестік оқиғаларды қоспағанда, қолдау көрсетілмейді. Microsoft корпорациясы оқиғаның азырақ ескертумен қабылдануын таңдаған жағдайда оқиға алдындағы бағалау көлемін өз қалауы бойынша қысқарта алады. Тұтынушы АЕМ қызметін жеткізу барысында сәйкес ресурстарды немесе жауаптарды қамтамасыз ете алмаса, АЕМ жойылуы мүмкін.

АЕМ тек Azure Public Cloud жүйесінде шешімдері бар тұтынушылар үшін қол жетімді. АЕМ Azure үкіметі немесе тәуелсіз бұлттық орталары бар тұтынушылар үшін қолжетімді емес. АЕМ жеткізілімі тек ағылшын тілінде қолжетімді және жергілікті тілді қолдау қызметтерін ұсынбайды.

Azure бұлттық шешімдері үшін оқиға кезінде оқиғаға қатысты оқиға қызметіне сұраулар Microsoft Azure порталы арқылы, соның ішінде іс сипаттамасындағы АЕМ арқылы көтерілуі керек.

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>Қиын бизнес әсері</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>• 15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<p>15 минут немесе одан аз уақыт ішінде бірінші қоңырауға жауап беру және Microsoft жүйесінде жылдам эскалация<sup>2</sup></p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта тағайындалады. Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p>

	<p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік және жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Шешімнің конфигурациясы туралы білетін қолдау көрсету инженерлерін жұмылдыру. Мүмкін болған жағдайда, ол инженерлер инцидентті басқару процесін бір жүйеге келтіруге көмек бере алады</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	Жылдам қатынасу және жауап алу
--	--	--------------------------------

<sup>1</sup> Егер сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмасаңыз, проблеманы шешу әрекетін жалғастыруға көмек беру үшін Microsoft күніне 24 сағат/аптасына 7 күн қолдау көрсетуді азайтуымыз қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> АЕМ қолдау қызметтерін ағылшын тілінде ғана алуға болады.

Microsoft оқиғадан кейін қолдау мүмкіндігі пайда болғанда ашылған кез келген істердің оқиғадан кейінгі қорытындысын ұсынады және сол істердің шешілуін қамтамасыз етеді.

## Office 365 тікелей инженерлік қызметі

**Office 365 тікелей инженерлік қызметі:** Office 365 инженерлік тобына басымдыққа ие қатынасу мүмкіндігі кіретін Microsoft Office 365 өнімінің қолданушысының немесе қолданушыларының басты қолданбаларына арналған кеңейтілген қолдау ұсынады. Бұл қызмет тізімге енген қолданушы немесе қолданушылар үшін, қосымша ақыға және жұмыс тапсырмасының қосымшасында белгіленген тәртіпте ұсынылады.

## Әзірлеушіні қолдау

**Әзірлеушіні қолдау:** Microsoft платформасында қолданбаларды құрастыратын, қолданатын және қолдайтын әзірлеушілер үшін барлық қолданбалар жасаудың қызмет мерзімі кезеңінде бұлт пен өнім туралы білімге негізделген терең, әрі алдын ала ұсынылатын қолдауды қамтамасыз етеді.

Әзірлеушіні қолдау ALM/DevOps шешімдерін, қауіпсіздікті дамытудың қызмет мерзімі циклін, кодты шолуды, өнімділікті және мониторингті, қолдануды жаңғыртуды, интернет заттарының технологиясын (IoT) енгізу және басқаруды, оқытуды және басқаруды қамтамасыз ететін, тұтынушыларға бұлтты сәулетпен, осалдылықты бағалаумен қамтамасыз ететін кешенді қолдауды ұсынады. Әзірлеушіні қолдау қызметін қосымша ақы үшін алуға болады.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Клиенттерге тағайындалған GitHub қолдау көрсету тобына және GitHub ортасын жетік меңгерген GitHub Customer Reliability Engineer (GitHub клиенттер сенімділігін арту

жөніндегі инженерге) (CRE) басымдылығы жоғары кіру рұқсаты ашылады. Сонымен қатар тоқсандық сараптамалар, соның ішінде техникалық ахуалды тексерістері мен сұратым талдаулары нәтижелеріне негізделген белсенді кеңестер, GitHub Engineering Direct (GitHub жүйесінің тікелей техникалық) ұсынысының бір бөлігі болып табылады.

## Маңызды миссия қолдауы

**Маңызды миссия қолдауы:** Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аса маңызды мәселені шешу міндетіңіздің бір бөлігі болып табылатын Microsoft өнімдері және онлайн қызметтер анықталған жиынына жоғары деңгейлі қолдау көрсетеді. Маңызды миссия (SfMC) қолдауы қолдау қызметтерінің дербестелген бағдарламасын ұсынады, қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады. Сізге SfMC қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, (SfMC) қызметінің күші де сол күні жойылады.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Шолу және қамту аумағы

Azure Engineering Direct (AED) тұтынушының Microsoft Azure өндірістік ортасының кеңейтілген қолдауын қамтамасыз етеді, ол Azure services инженерлер тобына тікелей басымдықпен қол жеткізуді қамтиды.

AED мақсаты — AED ұжымының мықты техникалық қабілеттер жинағы, тұтынушылар жайлы терең білімі және негізгі Azure инженерлік ұйымын тарта білу қабілеті арқылы тұтынушылардың Azure қызметтеріне ауысуын жеделдету. Бұл AED-ке инженерлік саласындағы тұтынушыны қорғауға және олардың техникалық бизнес қажеттіліктерін жақсырақ қанағаттандыру үшін арнайы тәжірибе беруге мүмкіндік береді.

Бұл кеңейтілген қолдау көрсету қызметі тұтынушылардың жарамды лицензиясы бар, коммерциялық тұрғыда шығарылған және жалпыға қолжетімді Microsoft Azure-дің барлық өніміне, жұмыс тапсырысының А қосымшасында көрсетілген бұлт қызметтері жазылымдарына және тұтынушы немесе тұтынушының еншілес компаниясы сатып алған өнімдеріне қолжетімді болады: i) А қосымшасында көрсетілген лицензия беру жетілдірулері және келісімдері және ii) Жұмыс тапсырысының мерзімі барысында. Бұған қолдау көрсету басталған күні Тұтынушының еншілес компаниясы болып табылмаған қандай да бір тарап сатып алған өнімдер мен жазылымдар кірмейді, олар бұл құжатта «Тіркелген жазылымдар» деп талады.

Осы кеңейтілген қолдау көрсету қызметіне арналған Microsoft Unified ақылары тұтынушының жарамды лицензиясы бар, коммерциялық тұрғыда шығарылған және жалпыға қолжетімді Microsoft Azure өнімдері үшін, сонымен қатар тұтынушының жұмыс тапсырысында айтылғандай Қолдау көрсету мерзіміне арналған Microsoft Unified Azure Engineering Direct ақыларын есептеу мақсатында жұмыс тапсырысының А қосымшасында көрсетілген Azure бұлт қызметтері жазылымдары үшін әр жылдағы жалпы мәнімен көпдеңгейлі тариф құрылымына негізделген.

Егер келісімшартты орындау кезінде тұтынушының бағаланған өнім шығыны 60 000 000 АҚШ доллары (алпыс миллион АҚШ доллары) болса не одан асып кетсе немесе жұмыс тапсырысында көрсетілгендей тұтынушы кеңейтілген функцияның минималды бағасын төлеймін деп шешсе,



келісімшарт мерзімі барысында тұтынушы 2.1 және 2.2 бөлімдерінде көрсетілген барлық функцияны қолдануға құқылы болады, олар бұл құжатта «Кеңейтілген функциялары бар тұтынушылар» деп аталады. Басқа тұтынушылардың барлығы 2.1 бөлімде көрсетілген функцияларды пайдалануға ғана құқылы.

Тұтынушылардың тіркелген жазылымдарын қабылдау үшін Жұмыс тапсырысының алғашқы алпыс (60) күнінде AED тұтынушымен жұмыс істейді. Осы алпыс күндегі іс-шараларға қатарға қабылдау және тұтынушының бизнес және техникалық қажеттіліктерін анықтау кіреді. AED ұжымы тұтынушылардың мақсаттарын, бизнесін, жобаларын және ортасын білуі үшін, қажет болса, тұтынушы құжаттама ұсынуы керек және келісім-шарт мерзімінің алғашқы алпыс (60) күнінде қабылдау шараларына қатысуы керек.

Осы кеңейтілген қолдау көрсету қызметінің аясынан шығып кететін технологияларға US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure байланыс қызметтері немесе Төлемді және жазылымды басқару технологиясы, A40, Azure мультимедиа қызметтері, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh немесе Universal Print технологиялары кіреді.

## 2. Функциялар

Реактивті сценарийлер үшін тұтынушының жұмыс тапсырысындағы қызмет сипаттамасында көрсетілгендей Мәселені шешу жөніндегі қолдау орталығының («PRS») көмегімен сұраулар көтеру керек. Стандартты күтілген жауап беру уақыттары қолданылатынын есіңізде сақтаңыз. Қосымша көмек керек болған жағдайда, қолдау көрсету істері арнайы мамандандырылған ұжымдарға жіберілуі мүмкін.

AED инциденттің ауырлығы анықтамаларын, күтілген бастапқы жауап уақыттарын және тұтынушының жұмыс тапсырысындағы көрсетілген жіберу мәліметтерін орындайды. Клиенттің жұмыс тапсырысындағы қызмет көрсету сипаттамасында көрсетілгендей Azure инциденттері туралы бастапқы жауап Azure Rapid Response қолдау көрсету инженерлері арқылы беріледі.

Клиенттердің тіркелген жазылымдарына әсер ететін инцидентті шешу үшін қосымша техникалық ресурстардың керек немесе керек еместігін осы қолдау көрсету инженерлері бағалайды және анықтайды. Қажет болса, істі AED бөліміне жібереді және инцидент бойынша шұғыл көмек көрсету үшін өнім тобына кіретін тиісті қызмет көрсету инженерлік ұжымдарды шақырады.

### 2.1 Барлық клиентке берілген:

**Тікелей инженерлік интерфейс:** Бұл қызметтердің мақсаты — жөндеу жұмыстарында негізгі және қосалқы жұмыстарды белгілеу және қолданысқа енгізу жұмысын жылдамдату үшін жобалау арқылы клиенттердің қажеттіліктерін қорғау және қанағаттандыру.

- Azure қызметін жобалау саласындағы қорғаныс. Клиенттерді блоктан шығару және салдарын жылдам жою үшін олардың Azure қызметіне қалай ықпал ететінін негізге ала отырып, тіркелген жазылымдар аясындағы жобалардың оң нәтижелеріне қол жеткізу үшін AED клиенттердің бұлт операциялары жөніндегі топпен жұмыс істейді.
- Инженерлердің жетекшілігімен дағдарысты басқару. Azure Rapid Response қолдау көрсету инженерлері инцидентті AED ұжымына тапсырса, салдарын тез арада жою үшін 24x7

режимінде жұмыс істеп, AED ұжымы Azure қызмет көрсету ұжымдарымен серіктестік орнатып, сол сала мамандарын тартады, соңғы дағдарысқа қарсы іс-әрекеттерді орындап, басқару жұмыстарын жүргізеді. Azure Rapid Response қолдау көрсету инженерлері Azure Rapid Response келісімінің аясында инциденттерді AED ұжымына табыстауы мүмкін.

- Мәселені шешу жүйесін ұйымдастырыңыз. Тұйық цикл жасау мақсатында клиент инфрақұрылымының төзімділігін жақсартуға және Azure платформасының тұрақтылығын арттыруға көмектесетін мақсатты жөндеу элементтерінің көмегімен тұтынушыларға қатысты критикалық инциденттердің қайталанбауы үшін AED клиенттермен және Azure қызмет көрсету ұжымдарымен жұмыс істейді. AED тұтынушының жұмысқа тапсырысында сілтеме жасалған қызмет сипаттамасында сипатталған Түбірлік себептерді талдау (RCA) қызметін кеңейтеді. Инцидент жабылғанға дейін жеті (7) күнтізбелік күн бұрын анық сұралған жағдайда AED ұжымы жекелеген инциденттің туындау себебіне құрылымды талдау жүргізеді немесе басқа тұтынушыларға ықпал етпейтін тұтынушы өнімдері мен бұлт жазылымдары сияқты мәселелерің бірқатарына талдау жүргізеді. Тұтынушы журнал файлдары, желіні тіркеу әрекеттері немесе басқа диагностикалық өнімдер тәрізді материалдарды ұсыну үшін Microsoft тобымен жұмыс істеуге жауапты болады. Өндіріске әсер ететін инциденттер үшін тұтынушымен келісілген AED инженері арқылы өтініш бойынша ғана RCA жасауға болады. Қайсысы кеш болғанына байланысты RCA талдаулары өтініш берілген соң немесе инцидент түзетілгеннен кейін, 10 жұмыс күнінің ішінде беріледі.

**Бизнес нәтижені жеделдету:** Инвестицияның қайтарымын (ROI) жақсарту мақсатында тұтынушының құндылығын іске асыру жұмысын жеделдету үшін, бұл әрекеттер Azure экожүйесіндегі бизнес нысандарды анықтайды.

- Қызмет көрсету сапасын жақсартудың алдын ала жоспарларын ұсыну. AED ұжымы Azure қызмет көрсету ұжымдарымен серіктестік орнатып, трендтегі талдау арқылы ағымдағы тұтынушы қиындықтарын шешу үшін тұтынушымен жұмыс істейді. Бұл талдауда тұтынушы шешімінің тұрақтылығы, қауіпсіздік, жұмыс көрсеткіші немесе шығын оптимизациясы сияқты түрлі аймақтарға мән берілуі мүмкін және тұтынушының қолға алатын істеріне қатысты ұсыныстар айтылуы мүмкін. Сонымен қатар оған инциденттердің алдын алу бойынша жаттығулар, инфрақұрылымдағы қауіптерді жеңілдету және талдау бағытына байланысты өндірістік сынақтар бойынша қолдау көрсету сияқты іс-шаралар кіруі мүмкін. Он екі айлық кезеңде екі (2) Қызметті жақсарту жоспары (SIP) сұралуы мүмкін.
- Клиенттің критикалық жобаларына қолдау көрсету. AED компаниясы Microsoft-тың тұтынушылармен байланыстырылған басқа бөлімдерімен және Azure инженерлік ұжымдарымен серіктестік орнатып, тіркелген барлық жазылымды іске қосу процесін жеделдетеді және салалық Azure сарапшыларын тартуға кететін уақыт азайту арқылы жоспар бойынша тұтынушының өте маңызды жобаларын іске қосуды қамтамасыз етеді, мүмкін болса, инженерлік кедергілерді жояды және пайда болатын инциденттерді жоюға кететін уақытты азайтады.
- Пайдалы ақпарат алыңыз және Azure жеткізу ұжымдарындағы тұтынушылардың білімі мен тәжірибесін тереңдетіңіз. Барлық тіркелген жазылымдар аясында AED компаниясы Azure қолдау көрсету ұжымдарын тұтынушылардың іскерлік және техникалық қажеттіліктері

бойынша оқытады да, олардың бизнес қажеттіліктерін қамтамасыз етеді, инциденттерді жылдам түзетеді және Azure қолдау көрсету қызметінің жалпы сапасын жақсартады.

- Тұтынушының консультациялық үлесі. Microsoft корпорациясы бірнеше байланыс арнасы арқылы мүмкіндіктер ұсынады, тұтынушының ұйымы сол арналарды пайдаланып, Azure функциялары мен қызметтерін дамыту туралы ақпарат бере алады. Алынған ақпарат Microsoft корпорациясындағы техникалық қызмет көрсету бөлімінің жетекшісіне тікелей ұсынылады. Azure тұтынушыларға қызмет көрсету ұжымы (СХР) алынған деректерді ұсынуға қажетті мүмкіндіктерді үйлестіреді. AED қызметін іске қосқаннан кейін СХР ұжымы байланыс арналарын орнату үшін тағайындалған тұтынушы аккаунт менеджері арқылы тұтынушының ұйымымен диалог орнатады.

**2.2 Кеңейтілген функциялар:** Бұл функциялар жоғарыда көрсетілгендей кеңейтілген функциялы тұтынушылармен шектеледі. Осы анықтамаға сай келетін және тұтынушының жұмыс тапсырысында көрсетілген тұтынушылар ғана осы функцияларды алуға құқылы.

- Платформаны бақылау: Сыйымдылыққа, жұмыс өнімділігіне (мысалы, кешігу), қосылуға (мысалы, авторизация қателері) немесе қолжетімділікке қатысты белгілі бір шектеулермен мониторларды конфигурациялау үшін AED тұтынушылардың Azure-дің жұмыс істеу аймағы туралы білімін және 20-дан астам Azure қызметінен алынған ішкі телеметрияны қолданады. Кейбір Azure қызметтері шығарылуы мүмкін. Қабылдау кезінде тұтынушы тұтынушылармен жұмыс істеу жөніндегі менеджерден (CSAM) қамтылған қызметтер тізімін немесе AED ұжымын сұрауы мүмкін. AED өзара келісілген жеті (7) «мониторинг сценарийін» қамтиды, олар белгілі бір әрекетті орындайтын Azure ресурстарының жинағы ретінде анықталады. Мониторлар мен орнатылған шектеулер Microsoft Azure құпия телеметриясын қолданады және ол тұтынушымен бөлісілмейді және оған көрсетілмейді. Бұл сценарийлер AED алпыс күндік қабылдау кезеңі барысында анықталады. Тұтынушы анықтама процесіне толық қатысуы керек және сұралған материалдардың барлығын қамтамасыз етуі тиіс. Мониторлар қабылдау кезеңінің соңынан кейін 30 күн ішінде сынаққа дайын болады. Мониторларды сынақтан өткізу аяқталғаннан кейін және Microsoft корпорациясы тұтынушыға мониторлардың істеп тұрғанын айтқан соң, жоғарыда айтылғандай «Инженерлік топ жетекшілік ететін дағдарысты басқару» функциясы арқылы Microsoft тарапынан орнатылған шек негізінде іске қосылған кез келген мониторға жауап беру және сұрыптау үшін AED 24/7 режимінде жұмыс істейді. Анықталған ақау үшін тұтынушының жұмыс тапсырысында көрсетілген қызмет сипаттамасындағы Мәселені шешу жөніндегі қолдау көрсету («PRS») орталығын пайдаланып, тұтынушы қолдау көрсету ісін жасамаған болса, ақауларды түзету жұмыстарын жеңілдету үшін AED тұтынушыдан қолдау көрсету ісін жасауды талап етеді.
- Арнайы платформаның ақауларын өңдеу: Көптеген тұтынушыға әсер ететін және Azure порталында Azure тарапынан мәлімделген ақау шыққан кезде AED компаниясы алдын ала анықталған тұтынушы контактілеріне жекелеген хаттар жіберіп, оларға жағдай туралы ақпарат беріп отырады және ол ақаудың тұтынушыларға қалай әсер ететіні туралы толық мәлімет беріп отырады. Тұтынушы сұраған жағдайда AED компаниясы тұтынушымен жұмыс істеп, ақауды өз бетінше түзету шараларын айтып отырады. Мысалы, қажет болған жағдайда, басқа қолжетімділік аймағына ауысу керектігін айтады.

- Инженерлік дағдарысты басқаруға арналған жалпы білім қолдауы: Жоғарыдағы бөлімде көрсетілген «Инженерлік дағдарысты басқару» функциясы үшін кеңейтілген жалпы және тұтынушыға бағытталған қамту қамтамасыз етіліп, негізгі жұмыс уақытынан тыс бейімделген және бірізді тәжірибе ұсынылады. Бұл жақсартылған жұмыс тәжірибесі, қажет болса, басқа функцияларға да қолданылады. «Білім» — инциденттің салдарын жылдам түзету және тұтынушыға көрсетілетін жалпы Azure қолдау қызметінің сапасын арттыру үшін тұтынушының бизнес контекстін және ортаны білу.

### 3. Алғышарттар мен қаптамалар

Тұтынушының жұмыс тапсырысында көрсетілген алғышарттар мен болжамдардан бөлек, осы Қосымшада көрсетілгендей Microsoft қызметтерін көрсету мына алғышарттар мен болжамдарына негізделеді:

- a) AED қызметтеріне қатысты Microsoft корпорациясының жұмысы тұтынушының ынтымақтастығына, белсенді қатысуына және тағайындалған жауапкершілікті уақытылы аяқтауына байланысты болады.
- b) Қосымшаның осы мерзімі барысында Тұтынушы белсенді Microsoft Enterprise Support қызметтік жоспарын және Azure Rapid Response келісімін жүргізеді.
- c) Функциялардың барлығы тек ағылшын тілінде қолжетімді.
- d) Жазбаша түрде басқаша келісілмесе, қызмет қашықтан көрсетіледі. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, Microsoft тұтынушыдан іссапар және тұру ақысын есептеп береді.
- e) Егер инцидент тұтынушының ұйымында оқшауланбаса және Azure ортасының басқа да бөліктеріне әсер етсе, қызмет көрсетудің инженерлік ресурстары қызметті қалпына келтіру жұмысына басымдық бере алмайды.
- f) AED қызметі ешбір жергілікті технологияға, пайдаланушы құрылғыларына, Microsoft клиенттік бағдарламалық жасақтамасына немесе жеке куәлікке және аутентификация технологияларына қолданылмайды.
- g) Осы Қосымшада айтылғандай AED қызметтерін алуға қатысты тұтынушының құқығы Жұмыс тапсырысындағы және осы Қосымшада көрсетілген шарттар мен талаптарға сай қорғалуы керек.
- h) AED қызметтері тұтынушының тіркелген жазылымдарын қолдануына қолдау көрсетуге арналған. Microsoft бұл қызметтерді тұтынушының ішкі бизнес мақсаттары үшін ғана ұсынады. Microsoft корпорациясы бұл қызметтерді тұтынушының тұтынушылары үшін көрсетпейді.
- i) AED компаниясы Microsoft корпорациясына жатпайтын кез келген кодқа немесе Microsoft корпорациясы өзгерткен қандай да бір кодқа, тұтынушыға немесе үшінші тарап жабдықтаушысына қолдау көрсетпейді.

### Microsoft корпорациясының киберқауіпсіздік инцидентіне жауабы

**Microsoft корпорациясының киберқауіпсіздік инцидентіне жауабы («MSCIR»):** Жұмыс орнында және немесе қашықтан қолдау көрсету арқылы кибершабуылдың ауқымын бағалауға, инцидентті оқшаулауға және маңызды жүйелерді қалпына келтіруге көмектесу үшін жалпы тергеу жүргізеді және бағыт-бағдар береді. Бұл қызметтер нысаналы

кибершабуылдардың қаупін азайтуға және қауіпсіздік дағдарысына байланысты орын алған зақымды жақсырақ қалпына келтіруге көмектеседі. Microsoft Incident Response бағдарламасын Бірыңғай қолдау көрсету келісімінен бөлек бағдарлама ретінде сатып алу керек. MSIR жұмысының ауқымы инцидент кезінде анықталады.

Кейбір шұғыл жағдайларда тұтынушы MSCIR қызметін («Қосымша келісім») сатып алмас бұрын немесе қолданыстағы MSCIR қызметіне қосымша сағаттар қоспай тұрып, тұтынушы Microsoft корпорациясынан MSCIR қызметтерін сұрай алады немесе сол қызметтердің жеткізілуіне рұқсат ете алады. Бұған қайшы келетін басқа қандай да бір ережеге қарамастан, Қосымша келісімге дейін тұтынушы Microsoft корпорациясына жұмысты бастауға рұқсат етсе, тұтынушы төмендегі шарттарға келіседі: (а) практикалық тұрғыда барынша тез арада жасауға болатын мерзім ішінде Қосымша келісімді орындауға қажетті шаралардың барлығын қолға алады, (b) Microsoft корпорациясы тарапынан қойылған шот-фактураға сай Қосымша келісімді жасасқанға дейін көрсетілген қызметтерге жауапты болады және оның ақысын төлеуге келіседі және (c) қол қойылғанға дейін орын алатын рұқсаты бар жұмыстарға қатысты қандай да бір әрекеттерге немесе олқылықтарға Microsoft корпорациясы жауапты болмайды және оған қатысты қауіптердің барлығы тұтынушының жауапкершілігінде болады.

MSCIR міндеттемелеріне қатысты қосымша ақпарат (мысалы, баға және жұмыс ауқымы) немесе алдын ала ұсыныстарға қатысты ақпарат Тұтынушылармен жұмыс істеу жөніндегі менеджер (CSAM) арқылы қолжетімді болады.

## 2.4 Бірнеше елде қолдау көрсету

### Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу

Microsoft Unified Enterprise қолдау қызметтерімен бірлікте, бірнеше елде қолдау көрсету мүмкіндігі Жұмысқа тапсырыста (немесе тапсырыстарда) сипатталғандай бірнеше қолдау орындары арқылы қолдау жасауды ұсынады. Бірнеше елде қолдау көрсету құрылымының сипаттамасы төмендегідей:

- **Хост:** Жұмыс тапсырмасында Microsoft біріктірілген қолдау қызметтері үшін көрсетілген қолдау көрсету орны болып табылады. Бұл тағайындалған тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджердің негізгі орны болады.
- **Деректі жіберу бағыты:** Бұл Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету қызметтерін алуға болатын негізгі қолдау орнынан басқа жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны болып келеді және сол орында сатып алған немесе сол орын қызметтерді пайдалануға болады.

### Сатып алу әдісі

Бұл SCSD бірнеше елде алуға болатын қолдау қызметтерін сипаттайды. Белгілі бір қызметтер мен оларға қатысты көлемдер, бар болса, тиісті жұмыс тапсырмасында қолдау көрсету орны бойынша беріледі.

Осында сипатталған қызметтерді негізгі жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда және негізгі тұлға тарапынан үлестірілуі мүмкін ретте Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету келісімі шеңберінде төмендегідей өзгерістермен бірге алуға болады:

- **Негізгі бума қызметтері:** Өзгеше нұсқау берілмесе, Негізгі бума қызметтері («✓» ретінде белгіленген) өзіңіз нұсқаған қолдау көрсету орындарында немесе негізгі жұмыс тапсырмасындағы негізгі тұлға тарапынан нұсқалған қолдау көрсету орны(орындары)нда ұсынылады.
- **Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер:** Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтерді, хостты қосқанда өзге орындарға қашықтан ұсынуға болады.
- **Қызметтердің көрсетілуін басқару (SDM):** Жұмыс тапсырмасында көрсетілген болса, SDM қызметтерін негізгі және қосалқы қолдау көрсету орнында(орындарында) ұсынуға болады. Негізгі бумаға кіретін SDM қызметтерін ұсыну немесе ұсынбауды негізгі тұлға қарастырады және негізгі тұлғаның тұтынушылардың разы болуын бақылайтын менеджері басқарады. SDM қызметтерін ұсыну негізгі орындағы жұмыс уақытымен шектелетін болады. Қосымша SDM қызметтері қосымша қызметтерді немесе кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алған кезде қажет болуы мүмкін.
  - **Қосымша SDM:** Жұмыс тапсырмасында көрсетілген негізгі немесе қосалқы қолдау көрсету орны(орындары) үшін қосымша SDM ресурстарын сатып алуға және белгіленген қолдау көрсету орнына жеткізуге болады. Ресурстардың бар-жоғына және жоғарыдағы шарттарға тәуелді.

Қосымша алуға болатын қызметтердің бар-жоғы (жоғарыдағы Қолдау кестелерінде «+» ретінде белгіленген) туралы мәлімет төменде берілген:

- **Алдын ала көрсетілетін қызметтер**
  - Ерекше тізімдегі елдерді есептемегенде, көлемі жұмыс тапсырмасында жазылатын алдын ала көрсетілетін қызметтерді жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады.
  - **Қолдау технологиясы кеңесшісі (STA):** STA қызметтерін жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады және мамандардың бар-жоғына байланысты.
  -
- **Техникалық қызмет көрсету қызметтері — басты себепті анықтау:** Сатып алынған қызметтерді белгіленген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады.
- **Кеңейтілген қызметтер және шешімдер:** Барлық кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді пайдалану мақсатында негізгі немесе қосалқы қолдау көрсету орындарынан сатып алуға болады. Бар-жоғына байланысты. Өзге шектеулер болуы ықтимал.
- Өзге сатып алуға болатын қолдау қызметтерін жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады.

### Бірнеше елде қолдау көрсетуге қатысты қосымша шарттар

Осы жерде және жұмыс тапсырмасында берілген шарттарға қосымша, қызметтердің ұсынылуы, осы жерде көрсетілгендей, келесі алдын ала қойылатын талаптар мен долбарға негізделеді:

- Белгіленбеген қолдау орындарындағы қызметкерлерге негізгі немесе қосалқы қолдау орнына деп сатып алынған және жұмыс тапсырмасында белгіленген проактивтік қолдау қызметтеріне қашықтан қатысуға рұқсат бере аламыз. Бұған қатысуға Microsoft өз қалауы бойынша рұқсат береді.
- Келесі жағдайлардан басқа кезде, алдын ала берілетін кредиттерді жұмыс тапсырмасында берілген негізгі және қосалқы қолдау көрсету орындары арасында ғана айырбастауға болады. Барлық айырбастаулар тиісті қолдау көрсету орындарындағы алдын ала берілетін кредиттерге қатысты ағымдағы валюталар мен мөлшерлемелерге негізделе отырып жасалады. Ағымдағы мөлшерлемелерді Microsoft қызметтерінің өкілі бере алады. Алдын ала берілетін кредиттердің

бөлшектелуіне әкелетін ауыстырулар келесі жақын мәнге дейін дөңгеленеді. Алдын ала берілетін кредиттерді тізімге кірмеген елдерге ауыстыруға болмайды.

- Негізгі және қосалқы қолдау көрсету орны(орындары) арасындағы сатып алынған қолдау қызметтерінің үлестірілуіне немесе айырбасталуына байланысты қандай да бір салық міндеттемелеріне тұтынушының өзі ғана жауапты.
- Жұмыс тапсырмасының мерзімі ішінде қызметтерге жасалған өзгерістерді немесе ауыстыруларды жазбаша келісу қажет болуы мүмкін.
- Бірыңғай есепшот жүйесі және бөлінген шот-фактура мүмкіндігі. Бұл өзгертулер тұтынушыларға барынша ыңғайлы болуы үшін және транзакцияларын оңай басқара алуы үшін жасалған. Бірыңғай төлем жүйесі шот-фактура ұсыну және салықты есептеу процесінің тиімділігі мен дәлдігін жақсартса, Бөлек шот-фактура ұсыну функциясы өнім түрі, жеткізу күні немесе тұтынушы сегменті сияқты түрлі критерийлер бойынша транзакцияларды бірнеше шот-фактураға бөлуге мүмкіндік береді.

## 2.5 Қосымша ережелер мен шарттар

Microsoft біріктірілген қолдау қызметтерінің барлығы мынадай алғышарттар мен болжамдар негізінде көрсетіледі.

- Негізгі бумаға қатысты кейінірек ұсынылатын қызметтер арнаулы қолдау жауапты тұлғаларының орын(дар)ына қашықтан көрсетіледі. Жазбаша түрде басқаша көрсетілмесе, барлық басқа қызметтер Жұмысқа тапсырысыңыздағы тағайындалған немесе тізімде берілген орын(дар)ға қашықтан көрсетіледі.
- Негізгі бумаға қатысты кейінірек ұсынылатын қызметтер ағылшын тілінде көрсетіледі және қолжетімді болған жағдайда ауызекі тіліңізде көрсетілуі мүмкін. Барлық басқа қызметтер жазбаша түрде басқаша келісілмеген жағдайда Microsoft қызметтері көрсетілетін жерде қолданылатын тілде немесе ағылшын тілінде көрсетіледі.
- Жұмысқа тапсырыста, осы Қызметтердің сипаттамасына Қосымшада басқаша көрсетілген болмаса немесе <http://microsoft.com/licensing/contracts> мекенжайындағы сіздің онлайн қолдау порталында әдейі алынып тасталған болмаса, біз <http://microsoft.com/licensing/contracts> торабында (немесе Microsoft анықтайтын оның құқығын жалғастыратын торапта) Microsoft ара-тұра жариялап тұратын Өнімдер тізімінде анықталатын және жарияланған лицензияларға тіркелу мен келісімдерге отыру арқылы және/немесе жұмыс тапсырмасының А қосымшасындағы төлем жасаушы шот нөмірі негізінде сатуға шығарылған, жалпыға қолжетімді Microsoft бағдарламалық жасақтамасы мен Онлайн қызметтер өнімдерінің барлық нұсқаларына қолдау көрсетеміз.
- Тіркелген Қосымшада басқаша ескерілмеген болса, алдын ала шығарылған және бета нұсқалы өнімдерге қолдау көрсетілмейді.
- Барлық қызметтер, соның ішінде Қолдау жұмыс тапсырысыңыздың бір бөлігі ретінде немесе Мерзімінде сатып алынған қандай да бір қосымша қызметтер қолданыстағы Жұмыс тапсырысыңыздың Мерзімі ішінде пайдаланылмаған жағдайда күшінен айырылады.
- Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін.
- Сіздің сұрауыңыз бойынша, біз проблемаларды талдау үшін сіздің жүйеңізге қашықтан қосылу арқылы кіреміз. Біздің қызметкерлеріміз тек сіз рұқсат берген жүйелерге кіреді.

Қашықтағы байланыс арқылы көмекті пайдалану үшін бізге тиісті қол жеткізу мүмкіндігі мен қажетті жабдықты беруіңіз керек.

- Кейбір қызметтерді көрсету үшін реттелетін деректеріңізді сақтауымызды, өңдеуімізді және кіруімізді талап етуі мүмкін. Бұл әрекетті орындаған кезде деректерді қорғау саясаты мен процестерімізге сәйкес Microsoft компаниясы мақұлдаған технологияларды пайдаланамыз. Егер Microsoft компаниясы мақұлдамаған технологияларды пайдалануымызды сұрасаңыз, реттелетін деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігі үшін тек сіз жауапты болатыныңызды және Microsoft мақұлдамаған технологияларды пайдаланған үшін Microsoft компаниясы жауапты болмайтынын түсінесіз және келісесіз.
- *Алдыңғы жоспарланған қызметті жабуды сұрасаңыз, аталмыш қызметтің толық ақшасын қайтару үшін кемінде 14 күн бұрын жабылуы керек.*
- *Алдыңғы жоспарланған қызметке дейін 6–13 күн бұрын жабылған болса, қызмет ақысының 50%-ы алынады.*
- *Бұған дейін жоспарланған қызметке дейін 5 немесе одан да аз уақыт қалғанда қызмет жабылатын болса, аталмыш қызмет ақысы толық (100%) төленеді*
- Қосымша қызметтерді сатып алғанда, жеткізуді жеңілдету үшін қызметтердің көрсетілуін басқарудың қосылуын талап етуіміз мүмкін.
- Егер сіз қызметтің бір түріне тапсырыс беріп, оны басқа қызметтің түріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Бастапқы бумаңызда қолжетімді Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджеріңізбен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.
- Барлық қосымша қызметтер еліңізде қолжетімді бола бермеуі мүмкін. Қосымша мәліметтер алу үшін қызмет көрсету ресурсына хабарласыңыз.
- Сіз бізге қол жеткізуге рұқсат беретін Microsoft корпорациясына тиесілі емес жалғыз код өзіңіздің меншігіңіздегі код болатынына келісесіз.
- Қызметтер өзіңіздің немесе Microsoft корпорациясына тиесілі кодқа қатысты қызметтер төңірегіндегі өнімдерді, кеңестер мен ұсыныстарды қамтуы немесе өзге де қолдау қызметтерін тікелей ұсынуды қарастыруы мүмкін.
- Оқиғалардан кейінгі қызметтерді ұсыну барысында Microsoft мысал ретінде берілген кодтан өзге ешбір кодты бермейді.
- Қолдау қызметін көрсету кезінде Microsoft корпорациясы тарапынан ұсынылған кез келген кодты енгізуге байланысты қауіптердің барлығына өзіңіз жауапты боласыз және Microsoft ортасында немесе кез келген басқа ортада барлық сынақ жүргізуге, басқаруға, сапаны қамтамасыз етуге, құқықтық, нормативтік немесе стандарттық талаптарға сай болуға, техникалық қызмет көрсетуге, орналастыруға және қолдау қызметтерін ұсыну барысында Microsoft тарапынан берілген кодқа қатысты басқа жұмыстардың барлығына жауапты боласыз.
- Сатып алынған қызметтерге ең аз платформа талаптары болуы мүмкін.
- Қызметтер сіздің тұтынушыларыңыз арқылы жеткізілмейді.



- Егер сізде Жетілдірілген немесе Өнімділікті қолдау Бастапқы жиынтығы бар болса және ондағы сапарлар өзара келісілген және алдын-ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.
- GitHub қолдау қызметтері Microsoft корпорациясының толық иелігіндегі еншілес бөлімшесі болып табылатын GitHub, Inc. корпорациясымен қамтамасыз етіледі. Жұмыс тапсырысындағы теріс бапқа қарамастан, [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ішінде қолжетімді GitHub құпиялылық туралы мәлімдемесі және [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) ішінде орналасқан GitHub деректерді қорғау қосымшасы мен Қауіпсіздік толықтыруы GitHub қолдау қызметтерін сатып алуға қолданылады.
- Қауіпсіздік туралы жаңалықтар, ақпараттық бюллетеньдер, блогтер, қауіпсіздік жөніндегі брифингілер, қызметтік хаттар және соған ұқсас құжаттама ретінде анықталған материал арқылы өнімдер мен функцияларға қатысты компанияның жарамды және белсенді электрондық мекенжайларына сіздің пайдаланушыларыңыз туралы ақпаратты жіберетінімізге келісесіз. Пайдаланушыларыңызда мұндай хат-хабардан бас тартудың тиісті механизмі болады.
- Тиісті Қосымшаларда қосымша алғы шарттар мен болжамдар көрсетілуі мүмкін.

## 2.6 Сіздің жауапкершілігіңіз

Microsoft Unified қолдау қызметінің артықшылықтарын оңтайландыру үшін, барлық Қосымшаларда көрсетілгендерге қоса төмендегідей міндеттерді де орындауыңыз шарт. Төмендегі міндеттерді орындамау салдарынан қызмет көрсету кезінде кідірістер туындауы мүмкін:

- Сіздің тобыңызды басқаруға жауапты қызмет көрсетуді қолдайтын әкімшіні тағайындайсыз және ол сіздің қолдау әрекеттеріңіздің барлығын және Бізге қолдау оқиғалары бойынша сұраулар жіберудің ішкі процесін басқарады.
- Төменде көрсетілгендей Бастапқы бумаңызға байланысты, Microsoft қолдау көрсету веб-сайтында немесе телефон арқылы қолдау сұрауларын жасай алатын белгіленген жауап беретін қолдау көрсету контактілерін тағайындай аласыз. Бұлқа негізделген қызметтер бойынша бұлт әкімшілері де бұлтқа қолдау көрсету сұрауларын тиісті қолдау порталдары арқылы жібере алады.
  - Негізгі қолдау — Он (10) аты-жөні бар контактіге дейін.
  - Кеңейтілген қолдау — Кемінде елу (50) аты-жөні бар контакт. Әрі қосымша контактілерге құқылы болуыңыз мүмкін. Қосымша мәлімет алу үшін тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджерге хабарласыңыз.
  - Өнімділік қолдауы — Аты-жөні бар контактілер қажетінше қосылады.
- Бұлт әкімшілері онлайн қызметтер қолдауы сұраулары мен бұлт негізіндегі қызметтер үшін қолданылатын онлайн қызмет қолдауы порталы арқылы қолдау сұрауларын жіберуі керек.
- Қызмет сұрауын жіберу кезінде белсенді қолдау контактілерінде сіз тіркеген мәселенің негізгі түсінігі және Microsoft корпорациясына мәселені анықтап шешуде көмек беретін мәселені тарату мүмкіндігі болуы керек. Сонымен қатар, осы жеке тұлғалар жүйе мәселелерін шешу және Microsoft корпорациясына қызмет сұрауларын талдап шешуде көмектесу үшін қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен Microsoft ортасы туралы білуі керек.

- Қызмет сұрауын жіберген кезде жауап беретін қызмет қолдауы бойынша жауапты тұлғалардың біздің сұрауымыз бойынша проблеманы анықтау және шешу іс-әрекеттерін орындауы қажет болуы мүмкін. Бұларға желіні тіркеу әрекетін орындау, қате туралы хабарларды түсіру, конфигурация ақпаратын жинау, өнім конфигурацияларын өзгерту, бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқаларын немесе жаңа құрамдас бөліктерді орнату немесе процестерді өзгерту әрекеттері кіруі мүмкін.
- Сіз өзіңіз сатып алған қызметтер негізінде қызметтерді пайдалануды жоспарлау үшін бізбен жұмыс істеуге келісесіз.
- Жұмыс тапсырмаңызда тағайындалған аты-жөні бар контактілерге кез келген өзгертулер жайлы хабарлауға келісім бересіз.
- Деректеріңіздің сақтық көшірмесін жасауға және апаттық қателер нәтижесінде жоғалған немесе өзгерген файлдарды қалпына келтіруге сіз жауаптысыз. Сондай-ақ, сіз бағдарламалық жасақтамаңыз бен деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігін қорғауға қажетті іс рәсімдерін қолдануға да жауаптысыз.
- Мүмкін болған жағдайда, сіз қызметтерге қатысты кейде беруіміз мүмкін тұтынушының қанағаттануы туралы сауалнамаларымызға жауап беруге келісесіз.
- Сіздің қызметкерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз жұмсаған барлық іссапар мен шығындар үшін сіз жауаптысыз.
- Қызмет көрсету ресурсы сатып алынған қызметке тән басқа жауапкершіліктерді орындауды сұрауы мүмкін.
- Бұл қызметтің бір бөлігі ретінде бұлт қызметтерін қолданғанда, қолданыстағы онлайн қызмет үшін сатып алу немесе бар жазылым немесе деректер жоспары болуы керек.
- Егер сізде Жетілдірілген немесе Өнімділікті қолдау жиынтығы бар болса, сіз алдын Ала көрсетілетін қызметтер және кеңейтілген шешімдер мен қызметтер туралы сұрауларыңызды барлық қажетті/тиісті деректерімен бірге қолданыстағы Жұмысқа тапсырыстың мерзімі бітетін күннен кемінде 60 күн бұрын жіберуге келісесіз.
- Егер сізде Жетілдірілген немесе Өнімділікті қолдау бумасы бар болса, сіз біздің жұмыс орнында болуы тиісті қызмет көрсету тобымызға ішкі жүйелеріңіз бен диагностикалық құралдарыңызға кіру рұқсатын және дұрыс телефон және жылдамдығы жоғары Интернетке кіру мүмкіндігін қамтамасыз етуге келісесіз.

© 2023 Microsoft корпорациясы. Барлық құқығы қорғалған. Бұл материалдарды Microsoft Corp. корпорациясының тікелей рұқсатынсыз қандай да бір жолмен пайдалануға немесе таратуға қатаң тыйым салынады.

Microsoft және Windows — Microsoft Corporation корпорациясының АҚШ-тағы және/немесе басқа елдердегі тіркелген сауда белгілері. Осы құжатта аты аталған шын компаниялар мен өнімдердің атаулары тиісті меншік иелерінің сауда белгілері болуы мүмкін.