

„Microsoft Enterprise“ paslaugos

Palaikymo ir konsultavimo
paslaugų aprašas

2022 m. rugsėjo
mėn.

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	2
2	Palaikymo paslaugos	3
	2.1 Kaip pirkti.....	3
	2.2 Paslaugų aprašas.....	4
	Aktyvios paslaugos.....	4
	Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	9
	Paslaugų teikimo valdymas	12
	2.3 Patobulintos paslaugos ir sprendimai	14
	Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos.....	14
	„Azure“ greitis atsakas.....	15
	„Azure“ įvykių valdymas	16
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	21
	Kūrėjo palaikymas.....	21
	Svarbiausių funkcijų palaikymas.....	21
	2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	22
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga.....	22
	Kaip pirkti.....	22
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos	23
	2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos	23
	2.6 Jūsų pareigos	25

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services“ aprašas suteikia jums informacijos apie profesines paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

Susipažinkite su perkamų paslaugų aprašais: išsiaiškinkite būtinąsias sąlygas, atsakomybės atsisakymo nuostatas, apribojimus ir jūsų pareigas. Jūsų perkamos paslaugos bus nurodytos „Enterprise Services“ Darbo užsakyme (toliau – Darbo užsakymas) arba kitame taikytiname Paslaugų teikimo dokumente, kuriame pateikta nuorodų į šį dokumentą ir į kurį šis dokumentas įtrauktas.

Ne visos šiame dokumente išvardytos paslaugos siūlomos visose šalyse. Kurias būtent paslaugas galima įsigyti konkrečioje vietoje, teiraukitės „Microsoft“ paslaugų teikėjo. Teikiamos paslaugos gali būti pakeistos.

2 Palaikymo paslaugos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugos (palaikymo tarnybos) – tai visapusiškas įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis duomenis greičiau perkelti į debesį, sumažinti išlaidas, optimizuoti jūsų IT sprendimus ir naudoti technologijas realizuoti naujas verslo galimybes bet kuriame ciklo etape. Palaikymo paslaugas sudaro:

- Aktyvios paslaugos, kurios padeda išlaikyti ir pagerinti IT infrastruktūros bei operacijų būseną.
- Paslaugų teikimo valdymas – pagalba planuojant ir įgyvendinant
- prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

2.1 Kaip pirkti

Palaikymo paslaugos teikiamos kaip bazinis paketas, žymimas kaip „Advanced“ ir „Performance Support“ arba kaip papildomos paslaugos arba patobulintos paslaugos ir sprendimai, kuriuos galima įsigyti pagal galiojančią pagrindų paketo sutartį, nurodytą įmonių paslaugų darbo užsakyme, kaip aprašyta toliau.

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	<p>Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaguojamojo pobūdžio ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) jūsų organizacijoje naudojamas internete teikiamas paslaugas, derinys. Siūlomi šiame Skyriuje pristatyti Patobulintas (A) ir Veiklos (P) palaikymo paketai.</p> <p>Į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“ šiame skyriuje.</p> <p>Priklausomai nuo jūsų bazinio paketo, jums taip pat gali būti taikomos specialios integruotos proaktyvios paslaugos, kurios bus nurodytos jūsų darbo užsakyme. Mes bendradarbiausime su jumis, norėdami identifikuoti šias paslaugas prieš pradėdami sutartį arba kaip dalį savo paslaugų planavimo.</p>
Papildomos paslaugos	<p>Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.</p>
Išplėstinės paslaugos ir sprendimai	<p>Paramos paslaugos, kurios apima konkrečią „Microsoft“ produkto ar kliento IT sistemą, yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie palaikymo bazinio paketo Darbo užsakymo laikotarpiu ir šiame skirsnyje taip pat yra „+“.</p>

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos teikia palaikymą daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta Jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose).

2.2 Paslaugų aprašas

Elementai, kurie yra kartu su Jūsų palaikymo paslaugų paketu, aprašyti šiame skyriuje. Taip pat išvardytos paslaugos, kurios gali būti įtrauktos į jūsų bazinį paketą arba pridėdamos sutarties galiojimo metu.

Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms Jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir bus planuojamos padėti užtikrinti išteklių prieinamumą ir pristatymą taikomo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos prieinamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai apibūdinta Darbo užsakyme. Ne visos paslaugos ir ne visose geografinėse vietovėse gali būti teikiamos vietoje. Išskyrus tuos atvejus, kai aiškiai nurodyta, kad paslauga teikiama vietoje, paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, nebent raštu susitarta kitaip ir už papildomą mokestį.

Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Koncepcijos pagrindimas	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Koncepcijos pagrindimas: paslauga, kuri pateikia faktinius įrodymus, suteikiančius klientui galimybę pačiam įvertinti pasiūlyto techninio sprendimo tinkamumą. Toks įrodymas gali būti teikiamas darbo prototipų, dokumentų ir projektų pavidalu, tačiau dažniausiai jis negali būti gamybai paruoštas rezultatas.

Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Parengimo paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Parengimo paslaugos: Tiesioginis bendravimas su „Microsoft“ darbuotoju padedant tiekti, perkelti, atnaujinti ar kurti funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tvirtinant atitikties įrodymo arba gamybos darbo krūvį naudojant „Microsoft“ produktus.

Priežiūros paslaugos

Techninės priežiūros tipai	Paketas	
	A	P
Vertinimas pareikalavus	✓	✓
Vertinimo programa	+	+
Vertinimas neprisijungus	+	+
Aktyvus stebėjimas	+	+
Aktyviosios operacijų programos (POP)	+	+
Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga)	+	+

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

⊕ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Vertinimas pareikalavus: Prieiga prie savitarnos, internetinės automatizuotos vertinimo platformos, naudojančios žurnalų analizę, skirtą analizuoti ir įvertinti „Microsoft“ technologijų įgyvendinimą. Vertinimai pagal užsakymą apima ribotas technologijas. Naudodamiesi šia vertinimo paslauga, reikia aktyvios „Azure“ paslaugos su tinkamais duomenų apribojimais, kad būtų galima pasinaudoti paklausos vertinimo paslauga. „Microsoft“ gali suteikti pagalbą atliekant pirminį paslaugos konfigūravimą. Kartu su užsakomojo įvertinimo paslaugomis ir už papildomą mokestį vietinis „Microsoft“ darbuotojas (iki dviejų dienų) arba nuotolinis „Microsoft“ darbuotojas (iki vienos dienos) gali padėti analizuoti duomenis ir teikti pirmenybę regeneravimo rekomendacijoms pagal Jūsų paslaugų sutartis. Kai kuriose geografinėse vietovėse vertinimo vietoje paslauga gali būti neteikiama.

Vertinimo programa: Dizaino, techninio realizavimo, operacijų arba Jūsų „Microsoft“ technologijų pakeitimų tvarkymo pagal „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką vertinimas. Atlikus vertinimą, „Microsoft“ darbuotojas, dirbdamas tiesiogiai su Jumis, sieks ištaisyti galimas problemas ir pateiks techninio Jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas problemų sprendimo planas.

Įvertinimas atjungties režimu: Automatizuotas Jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įvertinimas, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis arba tais, kuriuos „Microsoft“ inžinierius surenka Jūsų įmonėje. „Microsoft“ išanalizuoja surinktus duomenis, naudodama įrankius įmonės patalpose, ir jums pateikiama išvadų ataskaita su pataisymų rekomendacijomis.

Aktyvus stebėjimas: Techninių operacijų stebėjimo įrankių teikimas ir rekomendacijos, kaip sureguliuoti serveryje vykdomus incidentų valdymo procesus. Ši paslauga jums padeda kurti incidentų matricas, atlikti didelių incidentų apžvalgas ir sukurti tvarios inžinerijos komandos struktūrą.

Aktyvių operacijų programos (POP): Kartu su Jūsų darbuotojais atliekama planavimo, kūrimo, diegimo arba naudojimo operacijų peržiūra, lyginant jas su „Microsoft“ rekomenduojama praktika. Tokią peržiūrą atlieka „Microsoft“ darbuotojas įmonėje arba nuotoliniu būdu.

Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga): Automatinis jūsų „Microsoft“ technologijų pritaikymo įvertinimas, naudojant nuotoliniu būdu surinktus duomenis. Surinktus duomenis analizuoja „Microsoft“, kad sudarytų rezultatų ataskaitą, kurioje būtų pateikiamos patobulinimų rekomendacijos. Ši paslauga gali būti teikiama vietoje ar nuotoliniu būdu.

Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Pritaikymo paslaugos		+
Su programų kūrimu susijusios paslaugos	+	+
IT paslaugų valdymas	+	+
Saugos paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Pritaikymo paslaugos: Pritaikymo palaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Tai apima paramą kuriant ir įgyvendinant jūsų pokyčių pritaikymo žmonėms dirbti strategiją. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

Su programų kūrimu susijusios paslaugos: Paslaugos skirtos padėti Jūsų personalui kurti, visuotinai diegti ir palaikyti programas, sukurtas naudojant „Microsoft“ technologijas.

Paslaugų įžvalgos kūrėjams: Kasmetinis jūsų programų kūrimo praktikos vertinimas, padedantis klientams pasirinkti rekomenduojamą programų ir sprendinių kūrimo „Microsoft“ platformose praktiką.

Programų kūrimo palaikymo paslaugos: Suteikia pagalbą kuriant ir kuriant programas, integruojančias „Microsoft“ technologijas su „Microsoft“ platforma, kurios specializuojasi „Microsoft“ kūrimo įrankiuose ir technologijose, ir parduodamos kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

IT paslaugų valdymas: paslaugų, skirtų padėti jums atnaujinti savo senstelėjusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu. IT paslaugų valdymas – paslaugos gali būti pritaikytos pagalbinių paslaugų programos elementas, prieinamas už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžtas pavyzdyje ir nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti

savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomos už papildomą mokestį ir aprašytos Darbo užsakyme nurodytame priede.

Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Mokymas pagal poreikį	✓	✓
Žiniatinkliai	✓	✓
Bendrojo pobūdžio pokalbiai	+	+
Seminarai	+	+

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Mokymas pagal poreikį: Prieiga prie internetinės mokymo medžiagos ir internetinių laboratorijų kolekcijos iš „Microsoft“ palaikymo inžinierių sukurtos dirbtuvių bibliotekos skaitmeninės platformos.

Žiniatinkliai: Prieiga prie „Microsoft“ vykdomų mokomųjų sesijų, prieinama daugybe paramos ir „Microsoft“ technologijų temų, pristatoma nuotoliniu būdu internete.

Bendrojo pobūdžio pokalbiai: Trumpos sąveikiosios paslaugos, paprastai tai yra vieną dieną trunkantys seminarai paskaitos ir demonstracijos formatu, kuriuose aptariami produktai ir palaikymo klausimai. Seminarus veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu.

Seminarai: Pažengusiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikojuočiui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Seminarų medžiaga galima įrašinėti tik gavus aiškų rašytinį „Microsoft“ leidimą.

Papildomos aktyvios paslaugos

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos)	+	+
Konsultantas palaikymo technologijų klausimais		✓
Aktyvusis spartintuvas	+	+
Paskirtosios inžinerijos paslaugos	+	+

+ - *Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

Pritaikytos aktyvios paslaugos: Apibrėžtos apimties užduotys panaudojant „Microsoft“ išteklius, siekiant teikti paslaugas kliento asmeniškai arba internetu, kitaip neapibūdintais šiame dokumente. Šie įsipareigojimai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus.

Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA): „Microsoft“ darbuotojo teikiama pritaikytoji paslauga, kuria vertinama technologija, padedanti pasiekti kliento verslo tikslus, be kita ko, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikomumą. Teikiant šią paslaugą gali būti parengtas kliento aplinkai ir verslo tikslams pritaikytas planas ir techninės rekomendacijos.

Aktyvusis spartintuvas: „Microsoft“ darbuotojo teikiama paslauga, kurią sudaro apibrėžtas paslaugų rinkinys, skirtas padėti pasiekti techninius ir verslo tikslus, siekiant pašalinti su diegimu susijusias rizikas, padidinti pasiekiamumą arba optimizuoti sprendimo veikimą. Naudodamas programavimo taktiką „Microsoft“ darbuotojas apibrėžia tokiai užduočiai atlikti reikalingus veiksmus, kurie gali būti, be kita ko, atitikties spragų analizė, įtraukimas, optimizavimas, žinių perdavimas, dizaino tvirtinimas ir įgyvendinimo planas.

Paskirtosios inžinerijos paslaugos (DE): „Microsoft“ rekomenduojama praktika ir principais paremtas (-i) ir į rezultatus orientuotas (-i) sprendimas (-ai), kuris (-ie) padeda greičiau pasiekti vertę. Pagrindinis ekspertas glaudžiai bendradarbiaus su Jūsų komanda ir teiks išsamias technines rekomendacijas, o prireikus pasitelks kitus „Microsoft“ ekspertus, kad padėtų diegti ir (arba) optimizuoti Jūsų „Microsoft“ sprendimus. Teikiamos paslaugos nuo įvertinimo ir planavimo, kvalifikacijos kėlimo ir projektavimo iki konfigūravimo ir įgyvendinimo.

Kitos aktyvios paslaugos	Paketas	
	A	P
Aktyvūs kreditai	+	+

Aktyvūs kreditai: Keičiamų paslaugų, atstovaujamų kreditais, vertė jūsų Darbo užsakyme. Aktyvūs kreditai gali būti iškeisti arba pritaikyti vienai ar kelioms apibrėžtomis papildomoms paslaugoms, kaip aprašyta šiame dokumente, ir pagal dabartinius tarifus, kuriuos teikia jūsų „Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaguojamojo pobūdžio paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visos reaguojamojo pobūdžio paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu.

Reaguojamojo pobūdžio paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Patariamoji pagalba	✓	✓
Problemų sprendimo paslaugos	✓	✓
Reaguojamojo pobūdžio paslaugų valdymas	✓	✓
Pagrindinės priežasties analizė	+	+
Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo plėtinys	+	+
Papildomas karštųjų pataisų palaikymas	✓	✓

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Konsultacinis palaikymas: Telefonu teikiama pagalba IT profesionalams greitai išsprendžiamų (ne ilgiau nei per 6 val.) ir nenumatytų problemų atvejais. Teikiant konsultacinio palaikymo paslaugas gali būti teikiamos konsultacijos, teikiamos konsultacijos, perduodamos žinios; tokios paslaugos skirtos padėti jums diegti ir naudoti „Microsoft“ technologijas taip, kad būtų išvengta bendrų pagalbos problemų ir dėl to gali sumažėti sistemos gedimų tikimybė. Architektūra, sprendimų kūrimo ir pritaikymo scenarijai nėra laikomi konsultacinio palaikymo paslaugomis.

Problemų sprendimo paslaugos: Ši pagalba problemoms, susijusioms su specifiniais simptomais naudojant „Microsoft“ produktus, apima konkrečios problemos, klaidos pranešimo ar funkcijų, kurios neveikia, kaip nurodyta „Microsoft“ produktuose, trikčių šalinimą. Apie incidentus galima pranešti telefonu arba atitinkamas pranešimas gali būti pateiktas žiniatinkliu. Palaikymo užklausas dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Svarbos apibrėžimai ir „Microsoft“ apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detalai aprašytas toliau pateiktoje atsako į incidentus lentelėje. Terminas „Pirmas atsakas į skambutį“ apibrėžiamas kaip pirminis ne automatinis kontaktas telefonu ar el. paštu

Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kad padėtume išspręsti sudėtingas įvairių tiekėjų produktų sąveikos problemas, tačiau už savo produkto palaikymą atsako trečioji šalis.

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai,

pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

Atskas teikiant išplėstinį palaikymą incidentų atveju

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi Reikia dėmesio per keturias valandas 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Gavus prašymą, pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką Atsakas per 24 valandas Jei prašoma teikti paslaugas 24x7 režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas tokiu režimu teikti²
Kritinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima Būtina imtis veiksmų per vieną valandą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per valandą arba greičiau Kritinių situacijų vadybininkas paskiriamas po vienos valandos Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsisakyti reikalavimo teikti paslaugą 24x7 režimu, jei negalėsime suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

Našumo palaikymo incidentų atsakas

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar 	<ul style="list-style-type: none"> Jei prašoma teikti paslaugas 24x7 režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<p>galima tęsti ribota apimtimi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reikia dėmesio per keturias valandas 	<p>trumpiau darbo valandomis¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ • Paprašius, pastangos 24x7 režimu² 	<p>paslaugas tokiu režimu teikti²</p>
<p>Kritinis poveikis verslui</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima • Reikia atkreipti dėmesį per 30 min 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakas į skambutį per 30 min ar mažiau • Kritines situacijas valdantis darbuotojas priskiriamas per 30 min ar mažiau • Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² • Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms³ • Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams 	<ul style="list-style-type: none"> • Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mūsų reikalaujama • Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² • Greita prieiga ir atsakas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsisakyti reikalavimo teikti paslaugas 24x7 režimu, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti pastangas spręsti problemas

³ Neįmanoma rasti visose palaikymo vietose arba visose "Microsoft" technologijose.

Aktyvaus palaikymo valdymas: Reagavimo palaikymo valdymas užtikrina paramos incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką paramą. Paslaugų teikimo valdymas nauojamas įgyvendinant reaguojantį palaikymo paslaugų valdymą atsakant į visus palaikymo paklausimus. Žemiau pateikiamos eskalavimo valdymo paslaugos, teikiamos atitinkamam bazinio paketo palaikymui:

Kaip parodyta pirmiau esančiose Atsako į incidentus lentelėse, standartinio sunkumo poveikio verslui atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti papildomus atnaujinimus. Kritinio sunkumo poveikio verslui atveju automatiškai inicijuojamas ir vykdomas išplėstinio ir veiklos palaikymo eskalavimo procesas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

Igyję papildomas nedarbo valandomis teikiamas paslaugas galite pirkti papildomas reaguojamojo pobūdžio palaikymo valandas.

Pagrindinės priežasties analizė: Kai bus aiškiai paprašyta prieš incidentą uždaryti, mes struktūriškai analizuojame galimas vieno incidento priežastis arba kelias susijusias problemas. Jūs būsite atsakingas už darbą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. Pagrindinių priežasčių analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta.

Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo plėtinys: Norėdami užtikrinti reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo paslaugas galite nuspręsti įsigyti papildomų paslaugos valandų. Atitinkami specialistai veiks nuotoliniu būdu, paslaugas teiks darbo valandomis raštu sudarytame susitarime nurodytoje laiko zonoje. Tokios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į Jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba Jūsų darbo tvarkoje nurodyta kitaip, ir jį nustato jūsų perkamos bazinio paketo palaikymo paslaugos. Papildomas pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtos perkant papildomas paslaugas arba išplėstines paslaugas bei sprendimus.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: SDM paslaugos teikiamos skaitmeniniu būdu, jas teikia paskirtasis kliento sėkmės abonentų administratorius. Toks įvardytas darbuotojas gali veikti nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje.

Išsami informacija apie teikiamų paslaugų valdymo taikymo sritį

Yra šios SDM paslaugos, kurias nustato įsigyjamasis bazinis paketas:

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Kliento organizacijos skatinimas	✓	✓
Nurodymai dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių	✓	✓
Programos plėtra ir valdymas	✓	✓
Bendrojo palaikymo diegimas	✓	✓
Debesies sėkmės programa	✓	✓

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Ryšių su vadovais valdymas	✓	✓
Paslaugų pristatymo valdymo papildinys	+	+
Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas	+	+

✓ - Priedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Kliento organizacijos skatinimas: Jūsų įvardytam Palaikymo paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų bendrojo palaikymo paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis ir reaguojamojo pobūdžio bendrojo palaikymo paslaugomis.

Rekomendacijos dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių: Jums teikiama informacija apie numatytus produktus ir paslaugų charakteristikas ir pasikeitimus, ir „Microsoft“ technologijų saugumo biuleteniai.

Programos plėtra ir valdymas: Paslaugos, skirtos planuoti, siūlyti ir valdyti palaikymo programos paslaugas visoje Jūsų organizacijoje, siekiant padėti gauti didesnės vertės iš investicijų į „Microsoft“ technologijas ir paslaugas.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: „Microsoft“ gali rekomenduoti įvairias paslaugas, skirtas padėti jums pasiekti pagrindinių verslo ir technologijos tikslų, išnaudoti bazinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias Jūsų organizacija gali įsigyti.

Bendrojo palaikymo paslaugų parengimas: Veikla, skirta palaikyti jūsų naudojamą bendrojo palaikymo paslaugomis, taip pat pristatyti ir skatinti savitarnos pajėgumus internetiniame palaikymo portale, siekiant užtikrinti galimybę laiku naudotis bendrojo palaikymo paslaugomis.

Debesies sėkmės programa: Planavimo ir pristatymo paslaugos, skirtos jums padėti pasiekti konkrečių debesies tikslų, įgalinti jus greičiau įgyvendinti, priimti ir realizuoti „Microsoft“ debesų technologijų vertę.

Ryšių su vadovais valdymas: Veikla, skirta užtikrinti, kad „Microsoft“ palaikymo komandos veikla būtų suderinta su jūsų organizacijos strateginiais prioritetais, ir tokia komanda palaikytų ryšius su pagrindiniais verslo ir technologijų sprendimus priimančiais vadovais.

Paslaugų pristatymo valdymo papildinys: Galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagal iš anksto numatytą darbo apimtį, kuri šiame dokumente nėra aiškiai apibrėžta. Tokie darbuotojai dirba nuotoliniu būdu arba vietoje jūsų vietovėje. Ši paslauga taip pat priklauso nuo „Microsoft“ išteklių.

Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas: Jūsų kliento sėkmės paskyros valdymo specialistas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių. Jeigu paslauga teikiama vietoje, taikomi toliau apibrėžti apribojimai.

2.3 Patobulintos paslaugos ir sprendimai

Be paslaugų, teikiamų kaip bazinio paketo dalis arba papildomos paslaugos, galima įsigyti šias papildomas paslaugas ir sprendimus. Patobulintos paslaugos ir sprendimai galimi už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžti jūsų Darbo užsakyme nurodytame Priede.

Paslauga	Paketas	
	A	P
Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos	+	+
Greitas atsakas	+	+
„Azure“ įvykių valdymas	+	+
Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	+	+
Kūrėjo palaikymas	+ ¹	+ ¹
Svarbiausiųjų funkcijų palaikymas	+	+
Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

+¹ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto didžiausio kiekio.

Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos

Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos (EDE): Pritaikyta paslauga, užtikrinanti išsamią ir nuolatinę techninę pagalbą klientams su sudėtingais scenarijais. Šis pasiūlymas nustatomas taip, kad atitiktų kliento poreikius ir rezultatus, suteikiant paskirtą inžinierių, kuris nuodugniai susipažins su kliento aplinka ar sprendimu ir padės įgyvendinti kliento verslo tikslus, be kita ko, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikymą.

DSE paslaugas galima įsigyti kaip iš anksto apibrėžtus pasiūlymus arba kaip pasirinktinių valandų bloką, kurį galima naudoti apibrėžtoms aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, suteiktos ar išnaudotos DSE paslaugos išskaitomos iš jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Iš anksto apibrėžti DSE pasiūlymai yra pritaikyti jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Pasiūlymuose nurodoma, kad būtina turėti įdiegtas iš anksto apibrėžtas paslaugas.

Toliau išvardytos pagrindinės DSE paslaugų teikimo sritys:

- padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie savo informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją našumui optimizuoti
- privalote aktyviai dokumentuoti ir bendrinti rekomendacijas, kaip naudotis paramos paslaugomis susijusiais rezultatais (pvz., palaikymo patikrinimai, sveikatos patikrinimai, seminarai ir rizikos vertinimo programos)

- užtikrinti jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis
- jūsų IT komandos techninių ir operacinių įgūdžių tobulinimas
- strategijų, padedančių užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą kūrimas ir taikymas
- pagalba nustatant pagrindines pasikartojančių incidentų priežastis ir teikti rekomendacijas, kaip išvengti tolesnių paskirtųjų „Microsoft“ technologijų trikčių

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigijami DSE, ištekliai bus paskirstyti, prioretizuoti ir priskirti pagal abiejų šalių susitarimą, kuris buvo pasiektas per pradinį susitikimą ir kurio dokumentas pridedamas prie paslaugų teikimo plano.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Kad galėtumėte palaikyti jums teikiamas DSE paslaugas turite turėti galiojančią sutartį dėl „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų. Jei jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, DSE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- DSE paslaugos prieinamos įprastomis darbo valandomis (9.00–17.30 val.) standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- DSE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos jūsų Darbo užsakyme.
- DSE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.

„Azure“ greitis atsakas

„Azure“ greitis atsakas: „Azure“ greitojo atsako paslaugos užtikrina greitą reaktyvų jūsų debesų paslaugų palaikymą, nukreipdamas palaikymo incidentus pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Azure“ greitojo atsako paslaugas jūsų „Microsoft Azure“ komponentams, turite pateikti incidentą per taikomą debesų paslaugos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklausa nukreipiamas tiesiogiai į „Azure“ greitojo atsako palaikymo eilę, kurią aptarnauja paskirtoji debesų technologijų srityje patyrusių inžinierių komanda. Šiai komandai reikalingos pagrindinės žinios apie jūsų diegimą, todėl turėsite pateikti dokumentus apie pagrindinę „Azure“ diegimo ir duomenų bazės topologiją bei galimus mastelio keitimo ir apkrovų paskirstymo planus. Kai kuriems incidentams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Azure“ greitojo atsako komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius 24x7 režimu 365 dienas per metus.

Jūsų „Azure“ komponentams atsako laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną bazinio paketo palaikymo atsako laiką. „Azure“ greitojo atsako paslauga neteikiama „Azure“ žiniasklaidos paslaugoms, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugoms, universaliojo spausdinimo paslaugoms, Testų bazei M365 arba „Microsoft“ tinklui..

Galimybė įsigyti „Azure“ greitojo atsako paslaugą priklauso nuo turimų išteklių. Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininką.

„Azure“ greitojo atsako svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas 24x7 režimu¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, prieinamumas 24x7 režimu gali būti apribotas

² „Azure“ greitojo atsako problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų ir japonų kalbomis.

„Azure“ įvykių valdymas

„Microsoft“ „Azure“ įvykių valdymas („AEM“): AEM teikia geresnę proaktyvią ir reaguojamojo pobūdžio pagalbą klientams svarbių verslo įvykių metu.

Pagal šį pasiūlymą remiamas ypatingos svarbos verslo įvykis apibrėžiamas kaip trumpas, kliento laukiamas didelio poveikio verslui ir (arba) didžiausios paklausos klientui laikotarpis, reikalaujantis aukštesnio paslaugų prieinamumo ir našumo lygio. Kritiniams verslo įvykiams gali būti suteikiama iki penkių kalendorinių dienų iš eilės reaguojamojo pobūdžio apsauga; klientai gali pasirinkti įsigyti tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų iš eilės ir padengtų visą numatomos paklausos trukmę, jei ji ilgesnė nei penkios kalendorinės dienos iš eilės.

„Azure“ įvykių valdymas priklauso nuo išteklių prieinamumo, išsamios informacijos apie prieinamumą teiraukites klientų aptarnavimo vadybininko. Palaikymo paslaugos nebus teikiamos, išskyrus svarbius verslo įvykius, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 8 kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios, nebent „Microsoft“ sutiktų. „Microsoft“ gali savo nuožiūra sumažinti prieš renginį atliekamo vertinimo apimtį, jei nusprendžia priimti pranešimus apie įvykį prieš mažiau laiko.

AEM palaiko svarbiausius verslo įvykius, kurie naudoja pagrindines „Microsoft“ „Azure“ paslaugas. Kiekvienas įvykis apima vieną „Azure“ sprendimą, jei reikia palaikymo keliems „Azure“ sprendimams, klientas turi įsigyti papildomų įvykių. „Azure“ sprendimas apibrėžiamas kaip „Azure“ prenumeratų ir

„Azure“ išteklių rinkinys, sujungtas su bendrais verslo rezultatais, kad klientams būtų teikiami produktai ar paslaugos. „Microsoft“ įvertins kliento sprendimą išankstinio vertinimo laikotarpiu ir raštu informuoja klientą apie nustatytas rizikas.

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

- vertina ir susipažįsta su sprendimu
- nustato galimas problemas ir riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui
- atlieka pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformose

„Microsoft“ pateikia raštiškus vertinimo rezultatų dokumentus, įskaitant veiksmus, kuriais siekiama sumažinti galimą riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui.

Jei tai „Azure“ debesijos sprendimai, įvykio metu su įvykiu susijusios incidentų aptarnavimo užklauso turėtų būti pateiktos per „Microsoft“ „Azure“ portalą, į atvejo aprašymą įtraukiant AEM.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau, ir greitas perdavimas spręsti „Microsoft“ viduje²</p> <p>Kritines situacijas valdantis darbuotojas priskiriamas per 30 min ar mažiau.</p> <p>Nepertraukiamas paslaugų teikimas 24x7 režimu¹</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Galbūt „Microsoft“ turės sumažinti atsako 24x7 režimu reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² AEM problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

Po renginio „Microsoft“ pateikia visų per paskesnio palaikymo langą registruotų atvejų santrauką, ir užtikrins, kad tokie atvejai būtų išspręsti.

„Microsoft Cloud for Retail“ klientams:

„Microsoft Cloud for Retail“ klientams skirtas įvykių valdymas suteikia geresnę proaktyvią ir reaguojamojo pobūdžio pagalbą „Microsoft Cloud for Retail“ klientams svarbių verslo įvykių metu.

Pagal šį pasiūlymą palaikymo paslaugos teikiamos tik klientams, įsigijusiems „Microsoft Cloud for Retail“ licenciją. Pagal šį pasiūlymą palaikymo paslaugos teikiamos tik toliau nurodytiems „Microsoft Cloud for Retail“ sprendimams: „D365 Commerce“, „D365 e-commerce“, „Microsoft Clarity“, „POS Add-On“, „D365 Fraud Protection“, „D365 Connected Spaces“ (peržiūroje pavadinimas gali būti pakeistas), „D365 Marketing“, „D365 Customer Insights“, „Promote IQ“, „Microsoft Advertising“ – „Bing Ads“, „Azure Cognitive Search“, „Intelligent Recommendation“, „Azure Synapse analytics“. Sąraše išvardytų sprendimų produktų sąlygas „Microsoft“ laikas nuo laiko skelbia svetainėje <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba vėlesnėje svetainėje, kurią nurodo „Microsoft“).

Pagal šį pasiūlymą remiamas ypatingos svarbos verslo įvykis apibrėžiamas kaip trumpas, kliento laukiamas didelio poveikio verslui ir (arba) didžiausios paklausos klientui laikotarpis, reikalaujantis aukštesnio paslaugų prieinamumo ir našumo lygio. Kritiniams verslo įvykiams gali būti suteikiama iki penkių kalendorinių dienų iš eilės reaguojamojo pobūdžio apsauga; klientai gali pasirinkti įsigyti tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų iš eilės ir padengtų visą numatomos paklausos trukmę, jei ji ilgesnė nei penkios kalendorinės dienos iš eilės.

Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininko. Pagalba nebus teikiama, išskyrus svarbius verslo įvykius, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip aštuonios kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios.

„Microsoft“ įvertins kliento sprendimą išankstinio vertinimo laikotarpiu ir raštu informuoja klientą apie nustatytas rizikas.

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

- vertina ir susipažįsta su sprendimu
- nustato galimas problemas ir riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui
- atlika pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformose
- teikti rekomendacijas dėl geriausios pramonės praktikos iš paskirtų techninių ir operacinių išteklių

„Microsoft“ pateiks rašytinius vertinimo rezultatų dokumentus, įskaitant rekomenduojamus veiksmus ir geriausią pramonės praktiką, kad sumažintų galimą riziką ir problemas, turinčias įtakos veikimo laikui ir stabilumui.

Jei įvykis yra susijęs su „Azure“ debesų sprendimu, įvykio metu su įvykiu susijusios „Azure“ sprendimų incidentų aptarnavimo užklausos turėtų būti keliamos per „Microsoft Azure“ portalą, atveju aprašyme nurodant AEM.

Jei įvykis yra susijęs su D365 arba M365 debesų sprendimu, įvykio metu su įvykiu susijusias incidentų aptarnavimo užklausas dėl šių sprendimų reikia pateikti per Sprendimų centrą, pasirenkant produktą, kuriame įvyko problema, o su D365 susijusių užklausų atveju – pagal palaikymo planą „D365 įvykis“.

„Azure“ produktai:

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau, ir greitas perdavimas spręsti „Microsoft“ viduje²</p> <p>Kritines situacijas valdantis darbuotojas priskiriamas per 30 min ar mažiau.</p> <p>Nepertraukiamas paslaugų teikimas 24x7 režimu¹</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Galbūt „Microsoft“ turės sumažinti atsako 24x7 režimu reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² AEM problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

Dėl visų kitų produktų atsakas į incidentus teikiamas atsižvelgiant į tokius veiksnius:

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai¹</p> <p>- Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Pirmas atsakas į skambutį per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Jūsų svetainės ištekliai po 24 valandų klientui sutikus</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas</p> <p>„Microsoft“ produktų komandoms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p> <p>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per valandą arba greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>B lygio svarba</p> <p>Vidutiniškas poveikis verslui:</p> <p>Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</p> <p>Būtina imtis veiksmų per dvi darbo valandas⁶</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per dvi valandas arba greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁴</p>	<p>Atitinkamų išteklių prisidėti prie „Microsoft“ pastangų skyrimas</p> <p>Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

C lygio svarba	Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas arba greičiau	Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija
Minimalus poveikis verslui:	Problema sprendžiama tik darbo valandomis ⁴	Atsakas per 24 val
		Pateikiama telefonu arba internetu
Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas

Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be jų
Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas⁶

¹ Jūsų „Azure“ komponentų gedimo atveju nurodytas atsako laikas netaikomas „Azure China Cloud“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugoms arba sąskaitų išrašymo ar prenumeratos valdymui.

² Kritinių situacijų vadybininkai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

³ Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

⁴ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietoj laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos: Teikia darbo krūvio palaikymo paslaugas „Microsoft Office 365“ kūrimo naudotojams ar kitiems naudotojams, kuriems suteikiama pirmenybinė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos komandos. Paslauga gali naudotis registruotas naudotojas ar naudotojai, paslauga yra mokama ir apibrėžta jūsų Darbo užsakyme nurodytame priede.

Kūrėjo palaikymas

„Developer Support“: Teikia įvairiapusę aktyvią paramą, pagrįstą giliomis debesų technologijų, produktų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje.

„Developer Support“ teikia visapusiškas palaikymo paslaugas, teikia klientams debesų architektūros, pažeidžiamumo įvertinimo, ALM / DevOps sprendimų, saugumo vystymo gyvavimo ciklo, kodų apžvalgų, našumo ir stebėjimo, programų modernizavimo, daiktų interneto (IoT) įgyvendinimo ir valdymo, mokymo ir testavimo paslaugas. „Developer Support“ galima įsigyti už papildomą mokestį.

Svarbiausių funkcijų palaikymas

Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas: Teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra jūsų užduoties kritinis sprendimas, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Svarbiausių funkcijų palaikymas teikia pritaikytą palaikymo paslaugų programą, yra siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas Darbo užsakyme nurodytame priede.

Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos. Teikia specializuotas su kibernetine sauga susijusias palaikymo paslaugas pagal aktyvaus ir reaktyvaus palaikymo scenarijus (toliau – kibernetinio saugumo paslaugos). Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką, geriau pasiruošti saugumo krizių situacijoms arba tirti aktyvius saugumo pažeidimus. Kibernetinio saugumo paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas Darbo užsakyme nurodytame priede.

2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

Kartu su „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (-uose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje norite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas pagal jūsų Darbo užsakymą. Jei nenurodyta kitaip, tai yra pagrindinė paskirtojo palaikymo paslaugų teikimo vadybininko vieta.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra Darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje turite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

Kaip pirkti

Šiame SCSD aprašytos galimos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos. Konkrečios paslaugos ir susiję kiekiai, jeigu taikoma, bus išvardyti atitinkamame Darbo užsakyme pagal palaikymo vietą.

Šiame skyriuje nurodytos paslaugos gali būti pateiktos jūsų Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje palaikymo vietoje ir, prireikus, Pagrindinio kompiuterio teikiamos pagal jūsų „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugų sutartį su tokiais pakeitimais:

- **Bazinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos jūsų nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Reaguojamojo pobūdžio paslaugos:** Reaguojamojo pobūdžio paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu į vietas, kitas nei Pagrindinis kompiuteris.
- **Paslaugų teikimo valdymas (SDM):** Kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme, SDM paslaugos gali būti teikiamos paskirtojo Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietoje (-se). Į jūsų bazinį paketą įtrauktas SDM paslaugas paskiria Pagrindinis kompiuteris ir valdo Pagrindinis kliento sėkmės paskyros vadybininkas. SDM paslaugos teikiamos tik Pagrindinio kompiuterio vietos darbo valandomis. Papildomos SDM paslaugos gali būti pridėtos perkant papildomas paslaugas ar įsigyjant pažangesnes paslaugas ir sprendimus.
 - **Papildomas SDM:** Papildomi SDM išteklių gali būti įsigyti Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai(-oms), kaip nurodyta Darbo užsakyme, arba nukreipti į paskirtąją palaikymo vietą. Tokie papildomi išteklių gali būti įsigyti priklausomai nuo turimų išteklių ir pirmiau nurodytų sąlygų.

Gali būti teikiamos tokios pasirinktinės paslaugos (toliau pateiktose palaikymo lentelėse pažymėtos „+“):

- **Aktyviosios paslaugos**

- Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas jūsų darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.
- **Palaikymo paslaugos – Pagrindinės priežasties analizė:** Įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose(-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** STA paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis, ir priklauso nuo turimų išteklių.
- **Patobulintos paslaugos ir sprendimai:** Visos patobulintos paslaugos ir sprendimai gali būti įsigyti ir naudojami Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietoje, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis. Priklausomai nuo turimų išteklių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se).

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos jūsų Darbo užsakyme, šiame Priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:

- Galime leisti jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyviasias ir problemų sprendimo paslaugas, įsigytas Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai ir nurodytas Darbo užsakyme. Darbuotojams leidžiama dalyvauti „Microsoft“ nuožiūra.
- Aktyviaisiais kreditais galima keistis tik tarp jūsų Darbo užsakyme nurodytų Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviaisiais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietoje galiojančius aktyviesiems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo atstovas. Taip keičiantis aktyviaisiais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviaisiais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.
- Klientas bus vienasmeniškai atsakingas už visas mokesines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vieta (-os).
- Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu paslaugos gali būti keičiamos ar jomis gali būti keičiamasi tik sudarius rašytinį susitarimą.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimas:** Jeigu kitaip nenurodyta, dėl kiekvienos sumos, mokėtinos už visas paslaugas visose jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietoje išrašoma viena sąskaita faktūra. Mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į „Microsoft“ vardu pasirašančio asmens vertinimą ir Pagrindinio kompiuterio vietą. Klientas yra atsakingas tik už papildomus mokėtinus mokesčius.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimo išimtys:** Indijos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje, Kinijos Respublikoje (Taivane), Kinijos Respublikoje (Honkonge), Korėjos Respublikoje, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Makau ir Australijoje (**visos Šalys, kurioms taikoma išimtis**) numatytos teikti įsigytos paslaugos turi būti nurodytos atskirame Darbo užsakyme, kuriame išvardijamos toje palaikymo vietoje numatytos teikti paslaugos. Sąskaitos faktūros už tokias paslaugas išrašomos atitinkamoje palaikymo vietoje nurodant visus taikomus vietos mokesčius.

2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos

„Microsoft Unified Support“ paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenimis. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame paramą visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir „Online Services“ produktų, kuriuos įsigijote ir kurie yra identifikuojami pagal deklaruotus licencijavimo susitarimus ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID, nurodytą jūsų Darbo užsakymo A priede ir nurodomi Produkto sąlygose, kurias „Microsoft“ laikas nuo laiko paskelbia <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje vėlesnėje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta darbo tvarkoje, šio „Support & Consulting Services“ aprašo parodai arba konkrečiai pašalinta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas paslaugas, įsigytas kaip paramos darbų užsakymo terminas ir jos metu, prarandamos, jei netaikomos taikomo darbo užsakymo galiojimo metu.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinąją įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo mokestį iki 100 procentų paslaugos kainos; jei atšaukimas ar pergrupavimas buvo atliktas mažiau nei prieš 14 dienų iki pirmosios pristatymo dienos.
- Pirkdami papildomas paslaugas, mes galime reikalauti, kad paslaugos teikimo valdymas būtų įtrauktas, kad būtų lengviau pristatyti.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą ir norite ją pakeisti kito tipo paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyvioms paslaugoms, kurios yra jūsų baziniame pakete, jei tokios yra, ir sutikite su savo paslaugų teikimo šaltiniu.
- Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijos ir problemų sprendimo 24x7 režimu palaikymas (SA PRS incidentai arba SAB) gali būti konvertuojami į lygiavertę vertę (kaip nustatė „Microsoft“) ir į naudojamo bazinio paketo pagalbos mokesčius, reikalavimus atitinkančius „Designated Support Engineering“ (DSE) komponentus ir (arba) reikalavimus

atitinkančius patobulintų paslaugų ir sprendimų komponentus. Jūsų pristatymo valdymo specialistas gali patvirtinti tokią vertę (-as) ir mokesť (-ius), jei taikytina. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiameťės Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį įsipareigojote atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos bazinio paketo tinkamumui arba jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.

- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra jums priklausantis kodas.
- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir rekomendacijos, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- Teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Jūsų klientams paslaugos gali būti neteikiamos.
- Jei turite pažangų arba našumo palaikymo bazinį paketą ir kai apsilankymai vietoje yra tarpusavyje suderinti, mes atsiskaitysime už pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas (tačiau ne iš anksto).
- Visas įsigytas „GitHub“ palaikymo paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – visiškai „Microsoft Corporation“ valdoma patronuojamoji įmonė. Nepaisant jokių jūsų Darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ pagalbos paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, pateikto https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.
- Atitinkamuose prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

2.6 Jūsų pareigos

„Microsoft Unified Support Services“ privalumų optimizavimas priklauso nuo to, ar vykdote toliau išvardytas pareigas, be tų, kurios nurodytos bet kuriuose taikomuose pavyzdžiuose. Jums nevykdant toliau nurodytų įsipareigojimų paslaugos teikimas gali būti atidėtas:

- privalote nurodyti paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.

- priklausomai nuo jūsų bazinio paketo, kaip nurodyta toliau, galite nurodyti pavadintuosius reaguojamojo pobūdžio pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
 - Pagrindinis palaikymas – iki dešimties (10) nurodytų kontaktų.
 - Išplėstinis palaikymas – ne mažiau nei penkiasdešimt (50) nurodytų kontaktų. Jūs taip pat galite turėti teisę pridėti papildomus kontaktus. Daugiau informacijos galite sužinoti kreipęsi į savo klientų sėkmės abonento administratorių.
 - Efektyvumo palaikymas – nurodyti kontaktai įtraukiami pagal poreikį.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausą, reaguojamojo pobūdžio pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.
- Pateikiant prašymą suteikti paslaugą mes galime pareikalauti jūsų reaguojamojo pobūdžio pagalbos kontaktinių asmenų atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
- Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
- Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų Darbo užsakyme.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
- Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- Jei turite paketą „Advanced“ arba „Performance Support“, sutinkate pateikti prašymus dėl „Proactive“ paslaugų bei pažangesnių sprendimų ir paslaugų kartu su bet kuriais reikalingais ar taikytiniais duomenimis ne vėliau kaip likus 60 dienų iki galiojančio Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.

- Jei turite išplėstinį ar našumo palaikymo paketą, sutinkate teikti mūsų paslaugų teikimo komandą, kuri turi būti vietoje, pagrįstą telefono ir didelės spartos interneto prieigą bei prieigą prie jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių, jei taikoma.

© „Microsoft Corporation“, 2021. Visos teisės saugomos. Šią medžiagą platinti be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo griežtai draudžiama.

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse. Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.