Microsoft Enterprise Xidmətləri

Xidmətlərin təsviri

Fevral 2023

Mündəricat

1 Bu sənəd haqqında 1

2 Microsoft Peşəkar Xidmətləri 1

2.1 Planlama Xidmətləri 1

2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri 1

2.3 Texniki Dəstək Xidmətləri 1

2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri 1

2.5 Təhsil Xidmətləri 1

3 Məsləhətləşmə Xidmətləri 2

3.1 Satın almaq haqqında 2

3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri 2

3.3 Paketlənmiş məsləhətləşmə xidmətləri 3

3.4 Xidmətlərin təsviri 3

3.4.1 Planlama Xidmətləri 3

3.4.2 Tətbiqetmə Xidmətləri 5

3.4.3 Optimallaşdırma Xidmətləri 5

3.5 İmtina və məhdudiyyətlər 5

3.6 Öhdəlikləriniz 6

4 Dəstək xidmətləri 7

4.1 Satın almaq haqqında 7

4.2 Paketin təsvirləri 7

4.2.1 Müəssisə miqyasında paketlər 7

4.2.2 Genişləndirilmiş həll yolları 8

4.3 Xidmətlərin təsviri 9

4.3.1 Proaktiv xidmətlər 9

4.3.2 Xidmət təminatının idarə olunması 11

4.3.3 Reaktiv xidmətlər 14

4.4 Təkmil xidmətlər 16

4.4.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi 16

4.4.2 Premier Ultimate 17

4.4.3 Üçüncü Tərəfin Dəstəyi 18

4.5 Genişləndirilmiş həll yolları 18

4.5.1 Həlledici Missiya üçün dəstək 18

4.5.2 Sürətli Cavab ... 18
4.5.3 Azure tədbir idarəetməsi ... 19
4.6 Tərəfdaşın dəstək həlləri ... 22
4.7 Qlobal dəstək həlləri ... 24
4.8 Əlavə şərt və qaydalar ... 25
4.9 Öhdəlikləriniz ... 27

1 Bu sənəd haqqında

Microsoft Enterprise Xidmətləri, Xidmətlərin Təsviri sizin Microsoft-dan satın ala bildiyiniz peşəkar xidmətlərlə bağlı məlumatı təqdim edir.

Satın aldığınız xidmətlərin təsviri, o cümlədən hər hansı ilkin şərtlər, imtina, məhdudiyyətlər və öhdəliklərinizlə tanış olun. Sizin satın aldığınız xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Orderi (İş Orderi) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

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

2 Microsoft Peşəkar Xidmətləri

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

2.1 Planlama Xidmətləri

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

2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri

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

2.3 Texniki Dəstək Xidmətləri

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

2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri

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

2.5 Təhsil Xidmətləri

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

3 Məsləhətləşmə Xidmətləri

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

3.1 Satın almaq haqqında

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

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

Açar: ⮳ sizin İş Sifarişində görə bildiyiniz elementləri göstərir.

3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri

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

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

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

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

Verilənlər və Süni Zəka (AI) – Müasir bizneslərin əsas qüvvəsi verilənləri rəqabət üstünlüyü yaradan AI-ya çevirmək qabiliyyətidir.

Microsoftun Biznesi Anlama həlləri Azure Verilənlər Bazası, Power BI, Office və SQL serverini əhatə edən məhsullardan istifadə edərək hər hansısa verilənlərə dair təhlil nəticələrini təmin edən Biznes və İT təşkilatları üçün həlləri irəli sürməklə, tətbiq etməklə və dəstəkləməklə proqramçılara və təşkilatlara əsas diqqəti AI-ya yönəltməyə kömək edir.

Biznes Proqramları – Birləşdirilmiş verilənlər mühitinin bir hissəsi olan biznes proqramları üzrə yardım, biznes üçün kritiki olan funksiyaları, o cümlədən münasibət satışlarını, istedad və insan proseslərini,

əməliyyatları və müştəri xidmətlərini rəqəmsallaşdırmağa yardım etməklə yanaşı AI və biznes analitikanı (iqtisadi məlumatların intellektual emalı) işə salma.

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

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

Bizim Cihazlarımız və Mobillik məsləhətləşmə xidmətləri təklifləri bizneslərə və İT rəhbərlərinə işçilər və müştərilərlə daha dərin və güclü əlaqələr yaratmağı asanlaşdıran müəssisə miqyaslı mobillik və cihaz idarəetməsi strategiyalarını tərtib etmək və həyata keçirmək imkanı verir.

Verilənlər Mərkəzi və Bulud İnfrastrukturu Xidmətləri həmçinin İT sahəsində məlumat mərkəzlərini özlərinin xüsusi biznes ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmış strateji biznes aktivlərinə çevirməkdə kömək etmək üçün texnologiyanı, insanları və prosesləri birləşdirir. Təhlükəsizlik və Eyniləşdirmə xidmətləri ilə birləşərək, biz həmçinin müştərilərə daxili və xarici təhlükələrə qarşı IT infrastrukturlarını, proqramları və verilənləri qorumaqda kömək etmək üçün strategiyalar və həllər təmin edirik.

3.3 Paketlənmiş məsləhətləşmə xidmətləri

Microsoft əksər ümumi biznes ssenariləri üçün Microsoft məhsullarını, texnologiya və prosesləri planlaşdırma, istifadə və həyata keçirmə sahəsindəki təcrübəsinə əsaslanaraq Məsləhət Xidmətləri təklif edir. Aşağıdakı xidmətlər sabit müddət və əlaqədar qiymət ilə əhatə dairəsi əvvəlcədən müəyyən edilmiş iş şəklində təklif edilir.

3.4 Xidmətlərin təsviri

3.4.1 Planlama Xidmətləri

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

Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri proqramı: Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri təşkilatların öz rəqəmsal məqsədlərinə çatmasına geniş imkan yaratmaq üçün sənaye və biznes sahəsində təcrübəli olan Rəqəmsal Məsləhətçiləri Microsoft-un təcrübəsi və innovativ strategiyaları ilə birləşdirir. Rəqəmsal Məsləhətçilər müştərilərlə tərəfdaşlıq edərək, rəqəmsal biznes müəssisəsi yaratmaq üçün dəyişiklik proqramı həyata keçirirlər.

Rəqəmsal Məsləhətləşmə xidmətləri ya tamştat, ya da yarımştat məsləhətçi ilə təxminən 200, 400, 800 və 1600 saatlıq xidmət paketləri şəklində satın alına bilər. Microsoft xidmət göstərmə heyəti, o cümlədən Microsoft Mükəmməllik Xidmət Mərkəzlərindən resurslar, müvafiq sahədə təcrübələrinə əsaslanaraq xidmət təmin edir və ya Microsoft texnologiyalarına dair praktik tövsiyələr və xüsusi təlimatlar təmin edir.

Bundan əlavə, aşağıdakı Rəqəmsal Məsləhətləşmə Xidmətləri paketləri də mövcuddur:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **SharePoint üzrə İstifadəni Planlama Xidmətləri (SDPS):** SharePoint və SharePoint Onlayn istifadəsini planlaşdırma işlərinin təmin edilməsinə yönəlmiş bu xidmətlər Office 365 FastTrack planlama, Layihə və Portfelin İdarəetməsi (PPM) həllinin planlanması və SharePoint istifadəni planlamanı əhatə edə bilər.

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

3.4.2 Tətbiqetmə Xidmətləri

- **Layihənin İdarə edilməsi:** Uğurla çatdırılmanı təmin etmək məqsədilə layihəniz, proqram və ya tapşırığınızın idarəetməsi və nəzarətini təmin etmək üçün xidmət.

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

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

3.4.3 Optimallaşdırma Xidmətləri

- **Qəbul Xidmətləri:** Qəbul xidmətləri sizin təşkilatınızın satın aldığınız Microsoft texnologiyanızı dəyişdirmək, nəzarətdə saxlamaq və onunla bağlı olan dəyişiklikləri optimallaşdırmaq qabiliyyətini qiymətləndirməkdə sizə kömək edəcək xidmətlər dəstini təmin edir. Buraya dəyişikliyin insan tərəfi ilə əlaqədar qəbul strategiyasının inkişafı və icrasına dair məsləhət vermə daxildir. Müştərilər öz qəbul proqramlarına dəsrək olaraq, təcrübə, bilik və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən əlaqdar təcrübələrlə lazımi ehtiyatlardan istifadə imkanı qazanacaq.

- **İT Xidmətlərinin İdarə edilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma,keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin İdarəolunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş İT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstidir. Müasir İT Xidməti İdarəetməsi xidmətləri hər hansı bir proqramı və ya xidməti buluda köçürərkən bulud əsaslı xidmətlərin dinamikasını idarə etmək üçün sizin monitorinq, hadisə idarəetməsi və xidmət masası proseslərinin optimallaşdırıldığından əmin olmaqda kömək edən uzaqdan və ya iş yerində məsləhətçi sessiyaları və seminarları vasitəsilə təmin edilə bilər.

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

3.5 İmtina və məhdudiyyətlər

Xidmətlərimizin göstərilməsi aşağıdakı imtina bildirişləri və məhdudiyyətlərə əsaslanır:

- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri ancaq məsləhət və Microsoft texnologiyalarını tətbiq və istifadənizlə bağlı olan məsləhət və bələdçilikdən ibarətdir.
- Məhsul lisenziyaları məsləhətləşmə xidmətlərinə daxil deyil və ayrıca şəkildə satın alınmalıdır.

- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətlərinə məhsulun istifadəsi, problemin həlli, nasazlıqların düzəldilməsi dəstəyi, qeyri-Microsoft mənbə koduna baxış və ya yuxarıda qeyd olunan xidmətlərdən başqa texniki, yaxud arxitektura konsultasiyası daxil deyil.
- Hər hansı qeyri-Microsoft mənbə kodu üçün xidmətlərimiz prosesin qəzaya uğraması və ya şəbəkə monitorunun izlənməsi kimi yalnız ikili verilənlərin təhlilinə məhdudlaşdırılır.
- Microsoft Architects və ya xidmətlərin göstərilməsi üzrə heyətin resurslarının əraziyə baxışı qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılarsa və əvvəlcədən ödəniş edilməzsə, sizdən müvafiq səfər və yaşayış xərcləri tutulacaqdır.
- Hər hansı satın alınmış GitHub Məsləhət Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.

3.6 Öhdəlikləriniz

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

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

4 Dəstək xidmətləri

Microsoft Premier Dəstək Xidmətləri (dəstək xidmətləri) xərcləri azaltmağa, məhsuldarlığı artırmağa və İT-nin istismar dövrünün istənilən mərhələsi üçün yeni biznes imkanlarını reallaşdırmaq məqsədilə texnologiyadan istifadə etməyə kömək edən hərtərəfli müəssisə dəstək xidmətləri dəstidir. Dəstək xidmətlərinə daxildir:

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

4.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri aşağıda təsvir olunduğu kimi, Müəssisə Xidmətlərinin İş Sifarişindən istifadə etməklə mövcud Dəstək razılaşması çərçivəsində paket kimi və ya fərdi xidmətlər kimi mövcuddur:

Xidmət	Tərif
Müəssisə miqyasında paketlər	Təşkilatınız daxilində istifadə olunan və kommersiya üçün nəzərdə tutulan və dəstəklənən bütün Microsoft məhsulları və ya Onlayn Xidmətlər üçün dəstək təklif edən xidmətlərin birləşdirilməsi. Konfiqurasiya edilə bilən və Sabit paket seçimləri mövcuddur.
Genişləndirilmiş həll yolları paketləri	Səciyyəvi Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemini əhatə edən dəstək xidmətləri paketi. Konfiqurasiya edilə bilən paket ilə birlikdə mövcuddur.

4.2 Paketin təsvirləri

4.2.1 Müəssisə miqyasında paketlər

Müəssisənin geniş paketləri seçimlərinə daxildir: Konfiqurasiya oluna bilən (tələblərinizi qarşılamaq üçün nəzərdə tutulub) və ya Sabit paketlər (əvvəlcədən müəyyən olunan xidmətlər).

Konfiqurasiya oluna bilən paket

Dəstək paketi tələblərinizə cavab vermək üçün aşağıda qeyd olunmuş elementlərdən fərdiləşdirilib.

Element	Mövcud Xidmətlər
Proaktiv xidmətlər	Bölmə 4.3.1 “Profilaktik xidmətlər” bölməsində təsvir olunan xidmətləri dəstək paketinizə daxil etmək mümkündür

Xidmət təminatının idarə olunması	Bütün paketlərə daxildir. Xidmətin göstərilməsi modeli və səviyyəsi bölmə 4.3.2 "Xidmət göstərilməsinin idarəolunması" bölməsində təsvir olunduğu kimi fərdiləşdirilir
Reaktiv xidmətlər	Bölmə 4.3.3 "Reaktiv xidmətlər" bölməsində təsvir olunan xidmətlər dəstək paketinizə daxil edilə bilər
Genişləndirilmiş xidmətlər	Bölmə 4.4 "Genişləndirilmiş xidmətlər" bölməsində verilən əlavə xidmətlər dəstək paketinizə daxil edilə bilər

Sabit paket

Giriş səviyyəsi bir il üçün nəzərdə tutulmuş dəstək xidmətlərini təyin edir

Element	Daxil edilən Xidmətlər
Proaktiv xidmətlər	Bir "Risk və Durumun Qiymətləndirilməsi Proqramı Xidmət kimi"
Xidmət təminatının idarə olunması	Əsas xidmət səviyyəsi daxildir, Birləşdirilmiş model vasitəsilə çatdırılır, Bölmə 4.3.2, "Xidmət təminatının idarə olunması" nda təsvir olunub
Reaktiv xidmətlər	20-ə qədər "Problemin Həllinə Dəstək" saatı

4.2.2 Genişləndirilmiş həll yolları

Genişləndirilmiş həll yolu paketləri konkret Microsoft məhsulu və ya müştəri IT sistemini əhatə edir, mövcud xidmətlər aşağıda qeyd olunub.

Element	Təsviri
Həlledici Missiya üçün dəstək	Sizin missiya üzrə kritik biznes həlləri daxilində olan və Bölmə 4.5.1 "Həlledici Missiya üçün dəstək" bölməsində təqdim olunan Microsoft məhsullarının təyin olunmuş dəsti üçün daha yüksək dəstək səviyyəsini təmin edir
Sürətli Cavab	Bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təmin edir və 4.5.2 saylı "Sürətli Cavab" Bölməsində təqdim olunur
Azure tədbir idarəetməsi	Müştərilərin ciddi Azure tədbirləri zamanı genişləndirilmiş proaktiv və reaktiv dəstək təmin edir

4.3 Xidmətlərin təsviri

Premier Dəstək paketinizi formalaşdırmaq üçün birləşdirilən elementlər bu bölmədə təsvir olunub.

4.3.1 Proaktiv xidmətlər

Profilaktik xidmətlər sizin Microsoft mühitində yaranan problemlərin qarşısını almağa yardım edir. Tətbiq edilən İş Sifarişinin qüvvədə olduğu müddət ərzində ehtiyatların mövcudluğu və çatdırılmasını təmin etmək üçün vaxtında Profilaktik xidmətləri planlaşdırmaq lazımdır. Aşağıda verilmiş Profilaktik xidmətlər aşağıda qeyd edilmiş qaydada və ya İş Sifarişində verilmiş təfərrüatla mövcud olacaq.

Planlama Xidmətləri

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

Tətbiqetmə Xidmətləri

İşə Başlama Xidmətləri: İstifadə, miqrasiya, təkmilləşdirmə və ya xüsusiyyətin inkişafı üzrə kömək təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa aparılan iş. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

Texniki Dəstək xidmətləri

Qiymətləndirmə proqramı: Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr arasında qiymətləndirilməsi. Qiymətləndirmənin sonunda, Microsoft resursu mümkün problemləri düzəltmək və düzəliş planını əhatə edən iş mühitinizin texniki qiymətləndirmə hesabatını təmin etmək üçün birbaşa sizinlə işləyəcəkdir.

Durumun Yoxlanılması: Tövsiyə olunan təcrübələrimizə uyğun olaraq Microsoft texnologiyanızın icra qiymətləndirməsinə baxış. Microsoft resursu sizinlə Durumun Yoxlanılması işini planlaşdırır, baxışı həyata keçirir, məlumatları təhlil edir və tamamladıqdan sonra hesabatı çatdırır.

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

Proaktiv monitorinq: Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə insident matrisləri yaratmağa, əsas insident baxışları həyata keçirməyə və uzunmüddətli mühəndislik heyəti üçün dizaynı yaratmağa kömək edir.

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

Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP): Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış

qiymətləndirilməsi. Toplanan məlumatlar bərpa tövsiyələrini ehtiva edən araşdırma hesabatı hazırlamaq üçün Microsoft tərəfindən təhlil olunur.

Xidmət Plus olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət Plus olaraq RAP): Xidmət kimi RAP sizin iş yerinizdə bərpa planlanması və biliklərin ötürülməsinə yönəlmiş fərdi sistem optimallaşdırma seminarı ilə təmin edilir və izlənilir (iki günə qədər).

Optimallaşdırma Xidmətləri

Qəbul xidmətləri: Qəbul xidmətləri sizin təşkilatınızın satın aldığınız Microsoft texnologiyanızı dəyişdirmək, nəzarətdə saxlamaq və onunla bağlı olan dəyişiklikləri optimallaşdırmaq qabiliyyətini qiymətləndirməkdə sizə kömək edəcək xidmətlər dəstini təmin edir. Buraya dəyişikliyin insan tərəfi ilə əlaqədar qəbul strategiyasının inkişafı və icrasına dair dəstək vermə daxildir. Müştərilər öz qəbul proqramlarına dəstək olaraq, təcrübə, bilik və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən əlaqdar təcrübələrlə lazımi ehtiyatlardan istifadə imkanı qazanacaq.

İnkişafa Yönəlmiş Xidmətlər: Heyətinizə Microsoft texnologiyaları ilə hazırlanan proqramları qurmaq, istifadə etmək və dəstəkləməyə kömək etmək üçün mövcud olan xidmətlər.

IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi: Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma,keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin İdarəolunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş İT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstidir. Müasir İT Xidməti İdarəetməsi xidmətləri hər hansı bir proqramıvə ya xidməti buluda köçürərkən bulud əsaslı xidmətlərin dinamikasını idarə etmək üçün sizin monitorinq, hadisə idarəetməsi və xidmət masası proseslərinin optimallaşdırıldığındanəmin olmaqda kömək edən distant və ya iş yerində məsləhətçi sessiyalar və seminarlar vasitəsilə təmin edilə bilər. İT Xidmətlərinin İdarəeidlməsi xidmətləri dəstək xidmətləri üzrə fərdiləşdirilmiş proqramın bir elementi ola bilər, onun üçün əlavə ödəniş edilməlidir və əlavədə müəyyən edilə bilər və sizin İş Sifarişinizdə istinad oluna bilər.

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

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

Təhlükəsizlik Xidmətləri: Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə daxili və xarici təhlükələrə qarşı IT infrastrukturunu, proqramlarını. və məlumatlaını necə qoruyacaqlarını və yeniləyəcəklərini anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik xidmətləri, əlavə ödənişlə mümkün olan və bir qoşmada müəyyənləşdirilən, eləcə də İş Sifarişinizdə istinad edilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqramının bir elementi ola bilər.

Təhsil xidmətləri

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

Tələbə görə tədris: Microsoft resursları tərəfindən işlənib hazırlanan seminar kitabxanasından olan onlayn təlim materiallarının kolleksiyasına daxil olmaq imkanı verən abunə xidməti. Abunələr yerə görə satılır.

Onlayn konfrans: Geniş dəstək və Microsoft texnologiyası mövzularında seçimlərin mövcud olduğu, Microsoft tərəfindən təşkil edilən tədris sessiyaları onlayn olaraq uzaqdan çatdırılır. İnternet translyasiyaları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür.

Seminarlar: Mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında mövcud olan təkmil səviyyəli, texniki təlim sessiyaları. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Microsoft-un açıq şəkildə yazılı icazəsi olmadan seminarları yaza bilməzsiniz.

Fərdi proaktiv xidmətlər: Bu sənəddə başqa hal nəzərdə tutulmadıqda, şəxsən və ya onlayn şəkildə sizin göstərişinizlə xidmətlərin göstərilməsi üçün əməkdaşlarımızla əlaqə. Bu əlaqələr ölçülür və günlərlə hesablanır. Fərdi profilaktik xidmətlər üçün əsas sahələr:

- Texniki Dəstək xidmətləri
- Optimallaşdırma Xidmətləri
- Təhsil xidmətləri

Yardım Dəstəyi: Mövcud olarsa, profilaktik xidmətlər Yardım Dəstəyi saatlarının miqdarı kimi satıla bilər. Bu saatları Microsoft Xidmətləri nümayəndəsi tərəfindən təqdim olunan mövcud tariflərlə yuxarıda təsvir edildiyi kimi bir və ya bir neçə profilaktik xidmətlərlə dəyişdirmək mümkündür. Profilaktik xidməti planlaşdırdıqdan sonra biz gündəlik tarifin dəyəri və ya xidmət üçün sabit rüsumu əhatə etmək üçün balansınızdan ən yaxın saata yuvarlaq olaraq Yardım Dəstəyi saatlarının müvafiq sayı çıxılacaqdır. Əgər siz bir növdə olan Yardım Dəstəyi xidmətini sifariş etsəniz və onu başqasına dəyişmək istəsəniz, siz artıq satın aldığınız saatları mövcud olarsa və xidmətlərin göstərilməsi meneceri ilə razılaşdırılarsa, həmin alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.

Proaktiv Sürətləndirici: Microsoft resursunun idarə etdiyi xidmət yerləşdirmə risklərini aradan qaldırmaq, mövcudluğu artırmaq və ya həll performansını optimallaşdırmaq məqsədlərinə əsaslanan texniki və ya iş nəticələrini əldə etməyə kömək etmək üçün bir sıra fəaliyyətlərdən ibarətdir. Proqramlı yanaşmadan istifadə edərək Microsoft resursu uyğunluq boşluğunun təhlili, işə qəbul, optimallaşdırma, biliyin ötürülməsi, dizaynın təsdiqlənməsi və tətbiq planını əhatə edə biləcək, lakin bunlarla məhdudlaşmadan cəlb edilmə üzrə lazım olan fəaliyyətlər toplusunu müəyyən edəcək

4.3.2 Xidmət təminatının idarə olunması

Xidmət təminatının idarə olunması

Bütün Əsas Dəstək paketləri tərəfindən koordinasiya edilir və başladılır. Tərtibatçı və tərtibatçı yönümlü paketlər üçün Əsas Dəstək üçün xidmət çatıdırılması idarəetməniz inkişaf sənayesində, həmçinin tərtibatçı texnologiyalarında geniş təcrübəsi və anlayışı olan Proqram İnkişaf resursu tərəfindən təmin edilir. Bu çatdırılma, çatdırılma modeli, xidmət səviyyəsi və coğrafiyadan asılı olaraq tənzimlənə bilər. Əgər Sifarişinizdə başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, çatdırılma modeli Təyin olunmuş və xidmət səviyyəsi Əsas olacaqdır.

Çatdırılma modeli

Element	Tərif
Birləşdirilmiş	Uzaqda yerləşən fərdlər qrupu tərəfindən icra olunur
Təyin olunmuş	Yarımştat kimi təqdim olunaraq yerində və ya uzaqdan həm də başqa Microsoft Premier Dəstək müştərilərinə xidmət edən fərd tərəfindən həyata keçirilir
Xüsusi	Yerində və ya uzaqdan əsas diqqəti tək bir Microsoft Premier Dəstək müştərisinə ayıran şəxs tərəfindən təqdim olunur

Xidmət səviyyəsi

Element	Tərif
Əsas	Ümumi koordinasiya, o cümlədən xidmətin təqdimatı, xidmətlərin göstərilməsinin planlaşdırılması, xidmətlərə baxış, təhlükəsizliklə bağlı ciddi məsləhət, insidentin idarəolunması, böhranın idarəolunması, informasiya xidmətləri və xidmət abunəliyinin idarə olunması daxildir
Standart	Bütün Əsas xidmətlər, o cümlədən İlkin Qiymətləndirmə və düzəlişin planlaşdırılması daxildir
Genişləndirilmiş	Bütün Standart xidmətlər, o cümlədən Microsoft Məhsulu/Onlayn Xidmətlərin mövcudluq müddəti ilə bağlı məlumatlılıq, insidentlərin təhlili və emalla bağlı göstərişlər daxildir

Əhatə dairəsinin təfsilatları

Xidmət təminatının idarəolunmasının Əsas səviyyəsini satın alan bütün müştərilər üçün aşağıdakı xidmətlər mövcuddur:

Xidmətin təqdimatı: Premier Dəstək xidmətlərinə ümumi nəzər, o cümlədən profilaktik xidmətlərin seçilməsi və planlaşdırılması ilə bağlı izahat, göstərilən reaktiv dəstək sorğularının qeydiyyatının aparılması və mövcud alətlərdən istifadə.

Xidmətin Göstərilməsi Planı: Əsas Dəstək xidmətlərinə biznes və İT üstünlükləriniz, eləcə də buluddakı vəziyyətlə bağlı komandanızla əməkdaşlıq edilərək xidmətlərdən necə və nə zaman istifadə edilməsini müəyyən etmək üçün fərdiləşdirilmiş xidmət planı daxildir.

Xidmətin icmalı: Davamlı əsaslarla biz ötən müddətdə olan xidmətlərə nəzər salır, nəyin görülməsi və təkmilləşdirilməsi ilə bağlı sizi məlumatlandırır, rəyinizə nəzər salır və tələb oluna bilən hər hansı fəaliyyət və ya tənzimləmələri müzakirə edirik. Bu baxışlara standart statusla bağlı hesabatlar və virtual, yaxud yerində keçirilən toplantıların vəziyyəti daxildir (əgər obyektə gəlməyə icazə verilərsə).

Təhlükəsizlik dəstəyi ilə bağlı önəmli məsləhət: Həlledici Microsoft Təhlükəsizlik Bülletenləri ilə bağlı bildiriş. Əgər sizin Təyin olunmuş və ya Xüsusi xidmət çardırma meneceriniz varsa, onlar sizə IT infrastrukturunuzda bu məlumatın təsirini qiymətləndirməyə kömək edəcək.

Qəza hallarının idarəedilməsi: Problemi vaxtında həll etmək və yüksək keyfiyyətli dəstək göstərmək üçün xidməti göstərən komandamız tərəfindən qəzalara nəzarət. Buraya insident zamanı insidentə reaksiya planlarının hazırlanması, status yeniləmələri ilə bağlı əsas əlaqə şəxsin təyin edilməsi və insident baş verdikdən sonra əsas səbəbin təhlilinin yüngülləşdirilməsi daxil ola bilər. Onlayn xidmətləriniz varsa, buraya insident səbəbinin xülasəsi və Xidmət Səviyyəsi üzrə Razılaşma (SLA) daxil ola bilər.

Böhranın idarəedilməsi: Problemlərə sutkanın istənilən vaxtında biznesinizə ciddi təsiri hiss etdiyiniz vəziyyətlərdə rəhbərlik və Xidmətləri Çatdırma Komandasının sizinlə əlaqə yaratması.

İnformasiya xidmətləri: Sizin mühitinizə uyğun Microsoft məhsulları və xidmətləri barədə xəbər bülletenləri, veb-saytlar və resursların çatdırılması. Microsoft texnologiyaları, problemlərin aradan qaldırılması alətləri və bilik bazası məqalələrinə istinadlar barədə dəstək və əməliyyat məlumatları daxil ola bilər.

Xidmət Abunəsinin İdarə olunması: Onlayn xidmətlər ilə təmin edilən müştərilər üçün, Microsoft resursu sizə onlayn xidmət abunələri ilə bağlı olan problemlərin qaldırılmasında kömək edə və hesablar, müsahibatlıq təchizatı və XSS krediti ilə bağlı suallara cavab verə bilər.

Standart səviyyədə xidmət satın alan müştərilər Əsas səviyyədə xidmətlər, üstəgəl aşağıdakı xidmətləri əldə edəcək:

İlkin qiymətləndirmə: İT əməliyyatlarınızın arzuladığınız həddinə çatması üçün fəaliyyət planını qurmağa kömək edən İT əməliyyatları mühitiniz daxilində xidmət ehtiyaclarınızı müəyyənləşdirmək üçün riskin aşkarlanması və qiymətləndirilməsi vasitəsi. Onlayn xidmətlərlə təmin edilən müştərilər üçün, xidmət çatdırma meneceriniz istifadəçiləri onlayn xidmətə qoşmaq üçün lazım olan lokal infrastrukturun təhlil edilməsini təşkil edə bilər. Bundan başqa, xidmət çatdırma meneceriniz sizin qoşulma imkanınıza təsir edə bilən riskləri qeydə almaq və potensial yüngülləşdirmə vasitələrini təqdim etmək məqsədilə heyətinizlə birgə çalışacaq.

Bərpanın planlaşıdrılması: Profilaktiv qiymətləndirmələrin nəticələri ilə nəzərdə tutula təkmilləşdirmə üçün fəaliyyətlərin birləşdirilməsi. Bu nəticələr xidmət planınız çərçivəsində əlaqəli bərpa ilə təkmilləşdirmə üzrə məsləhət kimi sənədləşdiriləcəkdir. Xidmətlərə planlaşdırılan baxışlarla sonrakı addımlar atılır.

Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi: Xidmət göstərmə meneceriniz tərəfindən iş yerinə səfərlər mümkündür və hər səfər üçün əlavə ödəniş tələb edilə bilər. Bu xidmət Microsoft-un resurslarının mövcudluğu ilə tənzimlənir.

Genişləndirilmiş səviyyədə xidmət satın alan müştərilər Əsas və Standart səviyyələrdə sadalanan xidmətləri, üstəgəl aşağıdakı xidmətləri əldə edəcək:

Qəza meylinin təhlili və məsləhət: İnsanlar, emal və yüksək biznesin texnoloji aspektlərini nəzərə almaqla insident tarixçənizə bir və ya bir neçə baxış hər hansı dəstəklənən Microsoft texnologiyasını əhatə edərək bizim qeydə aldığımız insidentlərə təsir edir. Əməliyyatların təkmilləşdirilməsi fəaliyyətlərinə dair tövsiyələrdə baxış nəticələri, insanların hazırlığı və ya texnoloji dəyişikliklərə əlavə kimi sizə IT istismar xərclərini azaltmağa yönləndirilib.

Proses üzrə təlimatlar: Tövsiyə olunan proseslər barədə əsas informasiya təmin ediləcək.

4.3.3 Reaktiv xidmətlər

Profilaktik xidmətlər sizin Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə uyğun istifadə edilir və ona aşağıdakı xidmətlərin hər hansı birləşməsi daxil ola bilər:

Problemin Həllinə Dəstək (PRS): Microsoft məhsullarından istifadə edən zaman aşkarlanan xüsusi əlamətlərə malik problemlərdə, o cümlədən səciyyəvi problemin aradan qaldırılması, xəta mesajı və ya Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu kimi işləməyən funksiyalarda yardım. Qəzanın kəskinliyi ilə bağlı təyinatlar, Microsoft tərəfindən ehtimal edilən ilkin cavab vaxtları və təqdimat tələbləri "Cədvəl: Qəzaya cavab"-da təsvir edilmişdir.

PRS saatlıq əsaslarla ödənilir və bu saatlar, problemin baza dəstəyinə daxil olan məhsul xətasından irəli gəldiyini müəyyən etdiyimiz hallar istisna olmaqla, Sifariş Əmrinizdə verilən haqqı əvvəlcədən ödənilən saatlardan çıxılır. Biz xüsusi bir problemi vurğulayan zaman bütün əvvəlcədən ödənilmiş saatları sərf edib qurtarsanız, biz sizə müddətin sonunda ödəniş yazacağıq və biz əlavə insidentlərə cavab verməmişdən əvvəl əlavə PRS saatları satın almalısınız. Sorğunuz əsasında, çoxsaylı təchizatçı məhsulu ilə bağlı mürəkkəb qarşılıqlı işləmə problemlərini həll etməyə kömək etmək üçün üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin öz məhsulunu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

İctimai Sektorda Premier Dəstək müqavilələri üçün lazım olduğu kimi onlayn xidmətlərə dair PRS təmin edilir. Satın alınmış PRS saatları İctimai Sektorda Premier Dəstək müqavilələrinin texnologiyalarına qarşı açılan insidentlər üçün çıxılmayacaq.

Müvafiq onlayn xidmət sorğu portalı ilə ehtiva edilməyən xidmət və məhsullar üçün dəstək sorğuları Microsoft Xidmətləri onlayn portalından idarə edilir.

Xidmət Təminatının idarəedilməsi bütün problemlərin həlli xahişləri üçün eyni qaydada istifadə ediləcək

İnsidentin kəskinliyi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin nəzərdə tutulan cavab vaxtları və öhdəliklərinizi müəyyənləşdirir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq ciddilik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsiri dəyişiklik tələb edərsə, siz insident zamanı kəskinlik səviyyəsindəki dəyişikliyi sorğulaya bilərsiniz.

Cədvəl: İnsidentə cavab

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
Kəskinlik 1 Biznesə sarsıdıcı təsir: • Əsas biznes prosesinin tam itməsi və işi davam etdirmək mümkün olmur • Dərhal diqqət tələb edir	• Bir saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya • Tez bir zamanda ərazinizdə olan resurslarımız • Ciddi vəziyyət üçün resursu[1] təyin edilmişdir • 24/7 əsasla davamlı cəhd[2] • Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə • Rəhbərliyin bildirişi	• Rəhbərliyinizin bildirişi • 24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması[2] • Dəyişikliyə nəzarət orqanından sürətli giriş və cavab • Yalnız telefon vasitəsilə təqdimat[3]
Kəskinlik A Önəmli biznes təsiri: • Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması • Bir saat ərzində diqqət tələb edir	• Bir saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya • Lazımi şəkildə ərazinizdə olan resurslarımız • Ciddi vəziyyət üçün resursu[1] təyin edilmişdir • 24/7 əsasla davamlı cəhd[2] • Rəhbərliyin Menecerlərinin bildirişi	• 24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması[2] • Dəyişikliyə nəzarət orqanından sürətli giriş və cavab • İdarəetmənin bildirişi • Yalnız telefon vasitəsilə təqdimat[3]
Kəskinlik B Orta biznes təsiri: • Orta itki və ya xidmətlərin azaldılması, lakin işi korlanmış şəkildə müvafiq qaydada davam etdirə bilər • İki iş saatı ərzində diqqət tələb edir[5]	• İki saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya • Yalnız iş saatları ərzində cəhd[4,5]	• Microsoft cəhdlərinə uyğun olmaq üçün müvafiq resursların ayrılması • Dörd iş saatı ərzində dəyişikliyə nəzarət orqanının giriş və cavabı • Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat
Kəskinlik C Minimum biznes təsiri:	• Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya	• Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı • 24 saat ərzində cavablılıq

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
• Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir • Dörd iş saatı ərzində diqqət tələb edir[5]	• Yalnız iş saatları ərzində cəhd[5]	• Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat

[1] Kritik vəziyyətlər üçün resurslar hadisə, kəskinləşmə ilə bağlı məlumatın verilməsi, resursların təmin olunması və əlaqələndirmə vasitəsilə problemin cəld həllinə kömək etmək üçün təyin olunmuş fərdlərdir.

[2] Problem həlli çalışmalarına davam etməyimiz üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, ciddilik səviyyəsini endirməliyik.

[3] Onlayn xidmətlər üzrə dəstək sorğularını müvafiq onlayn xidmətlər üzrə dəstək portalları vasitəsilə təqdim edə bilərsiniz.

[4] B Ciddilik Səviyyəsi problemləri üzrə 24/7 dəstək bütün bölgələrdə mövcud deyil. Resurslarla bağlı xidmət çatdırma meneceri ilə məsləhətləşin.

[5] İş saatları bayram və həftəsonlarını çıxmaqla, ümumi olaraq Yerli Standart Vaxt ilə 09:00 – 17:30 arası müəyyən olunur. İş saatları sizin ölkənizdə bir qədər fərqlənə bilər.

Ərazidə dəstək: Ərazidə reaktiv dəstək sizin olduğunuz yerdə yardımı təqdim edir. Bu xidmət Microsoft-un resurslarının mövcudluğu ilə tənzimlənir və hər bir əraziyə səfər üçün əlavə xərc tələb edə bilər.

İnkişafa dəstəklə bağlı kömək: Microsoft platformasında Microsoft texnologiyalarını inteqrasiya edən, Microsoft tərtibat alətləri və texnologiyaları üzrə ixtisaslaşan və Sifarişinizdə qeyd olunan saatların sayı kimi satılan proqramları yaratmağa və işləyib hazırlamağa kömək edir.

Məsləhət Xidmətləri: Qısa müddət ərzində (səciyyəvi olaraq altı saat və ya daha az) telefonla dəstək və IT Peşəkarları və Tərtibatçıları üçün planlaşdırılmamış problemlər. Məsləhət Xidmətlərinə sizə Microsoft texnologiyalarını ümumi dəstək problemlərini aradan qaldırmağa və sistemdə fasilələrin olmasını azaltmağa kömək etmək üçün nəzərdə tutulan məsləhət, göstəriş, əsaslı səbəbin təhlili və biliyin ötürülməsi daxildir. Məsləhət Xidmətləri Sifarişinizdə qeyd olunan saatların miqdarı kimi satılır.

4.4 Təkmil xidmətlər

Bu bölmədə göstərilən elementlər əlavə xərc müqabilində Premyer Dəstək paketinizə əlavələr, genişlənmələr və düzəlişlər kimi mövcuddur. Əlavə haqq müqabilində əlavə genişləndirilmiş xidmətləri təqdim edə bilərik ki, onlar sizin İş Sifarişinizdə istinad olunmuş Qoşmada göstərilmişdir.

4.4.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi

Mühəndislik üzrə Xüsusi Dəstək (DSE): DSE xidmətləri əvvəlcədənrc müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilən fərdi saatlar bloku kimi alına bilər.

Saatlar kimi alındıqda DSE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır.

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

DSE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfiqurasiyasını qoruyub saxlamağa yarım etmək

- Dəstək xidmətləri ilə əlaqədar sənədlərdən –istifadə üçün qabaqcadan tövsiyələr vermə (məs: dəstəyin təmin olunmasına ümumi baxış, durumun yoxlanması, seminarlar və riskin qiymətləndirilməsi proqramları)
- Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin.
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək.

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

Xidmətə xas rekvizit və limitlər

- DSE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmalq, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00 – 17:30) təqdim olunur.
- DSE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səcuyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- DSE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Problemin Həlli üçün lazım olan Dəstəyi təmin etmək məqsədilə reaktiv xidmətlər əsasında mövcud olan xidmətləri dəyişdirir.

Xidmətin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri:

- Premier Ultmate prinsipi Sifarişinizdə qeyd olunmuş əlaqələrin sayına məhdudlaşdırılır.
- Premier Ultimate-də qeydiyyatdan keçmiş şəkildə qalmaq üçün siz özünüz və ya Microsoft-un təşəbbüs göstərdiyi qiymətləndirmələr nəticəsində müəyyən edilmiş hər hansı problemləri qiymətləndirmə xülasəsi yaradıldıqdan sonra 30 gün ərzində aradan qaldırmaq üçün kommersiya baxımından səmərəli cəhdlərdən istifadə etməyə razılaşırsınız.
- Hər bir tərəf 30 gün əvvəl yazılı bildiriş göndərməklə Premier Ultimate xidmət razılaşmasına xitam verə bilər, lakin problemlər həll edə bilmədikdə isə 60 gün əvvəl yazılı bildiriş təqdim etməlidir.
- Müddət başa çatmamışdan əvvəl xitam verən Premier Ultimate müştəriləri xitam problem həll olunmadığından başa çatana kimi istifadə olunmayan xidmətlər üçün proporsional ödəniş alır.
- Premier Ultimate bütün dəstək məkanlarında mövcud olmaya bilər

4.4.3 Üçüncü Tərəfin Dəstəyi

Üçüncü Tərəfin Dəstəyi: İş Sifarişinizdə göstərilən Microsoft texnologiyaları üçün müəyyən olunmuş məhsul ərazisi və ya ərazilərində Problemin Həlli sorğularınıza cavab verən Microsoft-un ən təcrübəli mütəxəssisləri ilə birbaşa əlaqə.

Xidmətin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri:

- Baxmayaraq ki, Üçüncü Tərəfin Dəstək heyəti sorğu üzrə əsas öhdəliyini yerinə yetirməyi qoruyub saxlasa da, Üçüncü Tərəfin Dəstək heyətinə təqdim olunan Problemin Həlli sorğuları problemin həlli üçün standart məhsul dəstəyi üzrə peşəkarlardan resursları tələb edə bilər.
- Siz standart Problemin Həlli üzrə Dəstək xidmətlərinə Üçüncü Tərəfin Dəstək saatlarını tətbiq edə bilərsiniz, lakin standart Problemin Həlli üzrə Dəstək saatları Üçüncü Tərəfin Dəstək sorğularına tətbiq oluna bilməz.
- Üçüncü Tərəfin Dəstək heyətinin iş saatları və Üçüncü Tərəf xidmətinin bazarda mövcudluğu ölkələr üzrə fərqlənə bilər. Resurslarla bağlı xidmət çatdırma meneceri ilə məsləhətləşin.
- Bu xidmət qeydiyyat rüsumu tələb edir, Problem Həlli üzrə Dəstək saatlarınızı tamamlayır və bütün dəstək məkanlarında mövcud olmur.
- Toplu PRS Saatları ilə əlaqəli olaraq Üçüncü Tərəf dəstəyi istifadə edilərsə, Üçüncü Tərəf rüsumlarınız Toplu PRS Saatlarının tam sayına əsasən hesablana bilər.

4.5 Genişləndirilmiş həll yolları

Təkmil həll yolu paketləri konkret Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemi üçün əlavə dəstək resurslarını təqdim edir. Əlavə haqq müqabilində genişləndirilmiş xidmətlər təqdim edilir ki, onlar sizin İş Sifarişinizdə istinad olunmuş Qoşmada göstərilmişdir.

4.5.1 Həlledici Missiya üçün dəstək

Həlledici Missiya üçün Dəstək: Sifarişinizdə qeyd olunduğu kimi, sizin missiyanızın biznes üzrə həlledici sistemlərinin bir hissəsini təşkil edən Microsoft məhsullarının təyin olunmuş dəsti üçün yüksək dəstək səviyyəsini təqdim edir. Həlledici Missiya üçün Dəstək, dəstək xidmətləri üzrə fərdiləşdirilmiş proqramı təqdim edir ki, onun üçün əlavə ödəniş edilməlidir və İş Sifarişinizdə istinad olunan Qoşmada müəyyən olunur.

4.5.2 Sürətli Cavab

Sürətli Cavab: Sürətli Cavab, texniki ekspertlərə dəstək hadisələrini yönləndirmək və lazım olduqda bulud servis əməliyyatları üzrə işçi heyətlərinə bir çıxış yolu göstərməklə, bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirlmiş reaktiv dəstək təmin edir.

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətlərindən istifadə etmək istədikdə siz, müvafiq bulud xidmət portalı vasitəsilə hadisəni təqdim etməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi növbəsinə keçiriləcək və burada xüsusi təyin edilmiş mühəndislər komandası bulud xidmətlərinin ekspertizası ilə onlara baxacaq. Hadisələrin həlli üçün standart məhsul dəstək peşəkarlarından ehtiyatlar tələb edildiyi halda Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində xidmət göstərir.

Azure komponentləriniz üçün, problemin həlli dəstəyinə cavab müddəti, aşağıdakı cədvəldə verilmiş və gözlənilən hər hansı bir Əsas Paket dəstəyinə cavab vaxtını dəyişdirə bilər. Sürətli Cavab Azure Rabitə

Xidmətləri, Azure DevOps, Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Hesablaşma və Abunəlik İdarəetməsi, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
Kəskinlik 1 Unikal Sürətli cavab sırası üçün onlayn müraciət: • İstehsal mühitində: • Biznesə sarsıdıcı təsir: • Əsas biznes prosesinin tam itməsi (missiya ciddidir) və işi davam etdirmək mümkün olmur • Dərhal diqqət tələb edir	• 15 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya • 24x7 əsasla davamlı səylər[1] • Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə[2] • Bulud xidməti üzrə işçi heyətləri üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə	• 24x7 əsasla davamlı səyləri saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması[1] • Dəyişikliyə nəzarət orqanından sürətli giriş və cavab
Kəskinlik A Unikal Sürətli cavab sırası üçün onlayn müraciət: • İstehsal mühitində • Önəmli biznes təsiri: • Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması • 1 saat ərzində diqqət tələb edir	• 15 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya • 24x7 əsasla davamlı səylər[1] • Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə[2] • Bulud xidməti üzrə işçi heyətləri üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə	• 24x7 əsasla davamlı səyləri saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması[1] • Dəyişikliyə nəzarət orqanından sürətli giriş və cavab

[1] Problem həlli çalışmalarına davam etməyimiz üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, ciddilik səviyyəsini endirməliyik.

[2] Sürətli Cavab probleminin həllində Dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur. 2 Sürətli Cavab probleminin həllində Dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

4.5.3 Azure tədbir idarəetməsi

Microsoft Azure Tədbirlərin İdarə Edilməsi («AEM»): müştərilərin ciddi Azure tədbirləri zamanı geniş proaktiv və reaktiv dəstək təmin edir. Kritik tədbir yüksək biznes təsiri və/yaxud müştəri üçün pik tələb müddəti kimi müəyyən edilir və xidmətin mövcudluğu və göstəricilərin ən yüksək səviyyədə olmasını tələb edir. Tədbirlər tədbirdən ən az 8 həftə öncədən müştərinin uğur hesabının meneceri tərəfindən təsdiq edilməlidir və reaktiv ehtiva üçün 5 günə qədər zaman tələb edilə bilər.

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən tədbirləri dəstəkləyir. AEM Azure Well-Architecture Framework əsasında Azure həllini qiymətləndirir və tədbirin ümuni uğuruna təsir edə biləcək riskləri aradan qaldırır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM komadası:

- Həlli qiymətləndirəcək və tanış olacaq
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək
- Azure platformasında həcm və müqavimət yoxlamaları keçirin

AEM dəstək komandası həllərin mövcudluğu və göstəricisinə təsir edə bilən riskləri həll etmək üçün tövsiyə edilən hərəkətlər siyahısını təmin edəcək.
Tədbir müddətində AEM komadası tədbirin təfərrüatlarından məlumatlı olacaq və həllə təsir edən problemləri həll etməyə hazır olacaq.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
Kəskinlik 1 Biznesə sarsıdıcı təsir • Əsas biznes prosesinin tam itməsi və işi davam etdirmək mümkün olmur • Dərhal diqqət tələb edir	• İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha tez müddətdə baş verir və sürətli şəkildə Microsoft-dan Microsoft Azure Xidmətləri üçün bulud əməliyyatları komandasına çatdırılır[2] • Ktirik vəziyyət meneceri 30 dəqiqə içində və ya daha qısa müddətdə təyin olunur • 24x7 əsasla davamlı səylər[1] • Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış • Həllərin konfiqurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər • Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş	• Azure xidmətləri üçün hadisə xidmət sorğuları məsələnin təsviri bölməsində AEM daxil olmaqla, Microsoft Azure portalından onlayn şəkildə göndərilməlidir • Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş • 24x7 rekimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resurların təyin edilməsi[1] • Sürətli çıxış və cavab
Kəskinlik A Ciddi biznes təsiri • Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması • 1 saat ərzində diqqət tələb edir	• İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha tez müddətdə baş verir və sürətli şəkildə Microsoft-dan Microsoft Azure Xidmətləri üçün bulud	• Azure xidmətləri üçün hadisə xidmət sorğuları məsələnin təsviri bölməsində AEM daxil olmaqla, Microsoft Azure portalından onlayn şəkildə göndərilməlidir

	əməliyyatları komandasına çatdırılır[2] • Ktirik vəziyyət meneceri 30 dəqiqə içində və ya daha qısa müddətdə təyin olunur • 24x7 əsasla davamlı səylər[1] • Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış • Həllərin konfiqurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər • Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş	• Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş • 24x7 rekimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi[1] • Sürətli çıxış və cavab

[1] Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli səylərimizə davam edə bilməmiz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

[2] AEM problemin həllinə dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur

AEM reaktiv dəstək müddətində açılan istənilən məsələlərin tədbirsonrası yekunu və bu məsələlərin həll olunmasını təmin edir.

4.6 Tərəfdaşın dəstək həlləri

Tərəfdaş həlləri üçün ilkin dəstək:: Ortaqlar üçün Premier Dəstək sizə daxili istifadəniz üçün və ya sizinlə son müştərilərinizə dəstək xidmətləri çatdırır.

Reaktiv xidmətlər üçün Ortaqlara Premier Dəstək sizə Microsoft məhsul və xidmətləri ilə bağlı daxili dəstək xidməti ekspertizası yaratmağınıza və Microsoft şirkətinin dəstək mühəndislərindən Microsoft məhsul və xidmətlərinin özünüzün həll edə bilmədiyiniz dəstək problemlərində yardım almanıza imkan verir.

Ortaqlara Premier Dəstək sizə son müştəri(ləri)niz və Microsoft arasındakı birbaşa dəstək xidmətləri yaratmaq icazəsi vermir.

Tərəfdaşın xahişi ilə son müştəriyə xidmətlərin çatdırılması ancaq Microsoft-un *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsini* yerinə yetirmiş tərəfdaşlara təqdim edilə bilər və bu fəaliyyətə tərəfdaşın cəlb edilməsi və son müştərilərlə birbaşa dəstək müqaviləsinin olmasını tələb edir.

Bundan əvvəl siyahısı verilmiş Premier Xidmətlərə əlavə olaraq Tərəfdaş xidmətləri üçün növbəti Premier Dəstək mövcuddur və onlar hsizin ehtiyaclarınıza uyğunlaşdırılır:

Xidmət təminatının idarə olunması:

- **Buludun optimallaşdırılması hesabatı:** Sorğuya əsasən və təmin etdiyiniz Microsoft ortaq proqramı eyniləşdirmə nömrəsi ilə onlayn xidmətlərdən istifadəniz barədə mütəmadi hesabatlar təmin edilə bilər. Hesabat buludun qəbul edilməsini sürətləndirmək və son müştəri bazanızda inkişaf imkanlarını müəyyən etmək üçün tövsiyə edilən təcrübələrdən istifadənizə kömək etmək üçün hazırlanmışdır.

Xidmətin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri:

- Premier xidmətlər ortağın *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsi olmadığı halda istifadə üçün birbaşa ortağa* çatdırılır.
- *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsi* olan ortaqlar Microsoft-dan Premier xidmətləri ortağın adından ortaqla *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsində təsvir edilən şərt və qaydalara əsasən xidmət müqaviləsi olan son müştərilərə təmin etməyi istəyə bilər*.
- Problem Həlli Dəstəyini (PRS) ortağın son müştərisinin (inzibati üstünlükləri olan ortaq üçün) mühitinə təmin etmək üçün ortağın *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsi* olmalıdır.
- Ortaqlar üçün Premier Dəstək həllinə daxil edilməyə hazır olan Geniş xidmətlər və Geniş həllər üçün satın alınan hər bir xidmət *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsində* qeyd edildiyi kimi yalnız bir son müştəriyə çatıdırıla bilər və bu son müştərinin adı sizin İş Sifarişinizdə göstərilməlidir. Əlavə son müştərilər üçün Geniş xidmətlər İş Sifarişinə edilən əlavə əsasında və yeni Geniş xidmət(lər) üçün müvafiq son müştərinin adının İş Sifarişində qeyd edilməsi ilə satın alına bilər. Ortaq düzəliş etməklə satın alınmış Geniş xidmət(lər) üçün təyin edilmiş son müştərini dəyişə bilər. İş Sifarişi üçün son müştəri təyin edilməmiş olarsa, Geniş xidmət və ya Geniş həll yalnız sizə çatdırıla bilər.

Biz sizin əməkdaşlarınıza və ya *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsini icra edən ortaqlara,* xüsusi təyin edilməmiş dəstək yerlərinizdəki müştərilərinizə xüsusi Dəstək Yeri üçün İş Sifarişində göstərilmiş uzaqdan Proaktiv və Problem Həllində Dəstək işlərində iştirak etmək icazəsi verə bilərik. Bu cür iştiraka mövcudluğa əsasən icazə veriləcək.

Sizin adınızdan son müştəri(ləri)nizə dəstək xidmətləri təmin etmək üçün üçüncü tərəf olan dəstək xidmət təminatçısı ilə müqavilə bağladığınız halda, həmin üçüncü tərəf olan dəstək xidmət təminatçısı sizin nümayəndəniz kimi çıxış edir və sənədləşmə, İş Sifarişi və *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsində* qeyd edildiyi kimi xidmətlərdən istifadəyə dair eyni şərt və qaydalara əməl etməlidir. Bu şərt və xidmətlər ortaq və üçüncü tərəfin dəstək xidmət təminatçısı arasında bağlanmış yazılı müqavilədə qeyd edilməlidir. Microsoft şirkəti *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsində təyin edildiyi kimi bu şərt və qaydalara uyğunluğu dəqiqləşdirmək hüququna malikdir*.

Siz və ortaqdan başqa heç bir tərəf sizin Ortaqlara Premier Dəstək müqavilənizə əsasən İlkin dəstək xidmətlərini birbaşa son müştərilərə sata və ya təmin edə bilməz.

4.7 Qlobal dəstək həlləri

Qlobal dəstək həlləri: Əsas Qlobal dəstək ilə siz bir və ya daha çox Dəstək Məkanında Əsas dəstək əldə edə bilərsiniz. Əsas Qlobal dəstək aşağıda təsvir edildiyi kimi Konfiqurasiya edilə bilən paketin bir hissəsi kimi təmin edilir.

- **Host:** Bu, Əsas Qlobal Dəstək xidmətləri üçün Microsoft ilə müqavilə bağladığınız dəstək məkanıdır. Əksi qeyd edilənə qədər bu, Təyin edilmiş və ya Nəzərdə tutulmuş xidmət göstərmə menecerinizin dəstək məkanı olacaq.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host dəstək məkanından fərqli olan, Müəssisə Xidmətləri İş Sifarişinizdə təyin edilmiş dəstək məkanıdır.

Profilaktik Xidmətlər, Reaktiv Xidmətlər, Xidmət Göstərmə İdarəetməsi və Təkmil Xidmətlər aşağıdakı dəyişikliklər ilə xidmətlərin izahında təsvir edildiyi kimi təmin edilir.

- **Profilaktik Xidmətlər:** Profilaktik xidmətləri bir təyin edilmiş dəstək məkanından İş Sifarişinizdə müəyyən edilmiş digər dəstək məkanına ötürə bilərsiniz.
- **Reaktiv Xidmətlər:** Siz Host dəstək məkanınızda bütün Problem Həlli Dəstəyi (PRS) saatlarınızı satın almağı seçə bilərsiniz. Buna Toplu Problem Həlli Saatları deyilir. PRS saatlarını bir təyin edilmiş dəstək məkanından İş Sifarişinizdə müəyyən edilmiş digər dəstək məkanına ötürə bilərsiniz.

Biz təyin edilməmiş dəstək məkan(lar)ınızdakı heyətə xüsusi dəstək məkanı üçün təyin edilmiş distant Profilaktik və Problem Həlli Dəstəyi xidmətlərində iştirak etməyə icazə verə bilərik. Bu cür iştiraka mövcudluğa əsasən icazə veriləcək.

Xidmət göstərmə meneceri: Qlobal xidmət göstərmə meneceriniz ya Təyin edilmiş, ya da Nəzərdə tutulmuş resursdur və sizi Bölmə 4.3.2-də müəyyən edilmiş Genişləndirilmiş xidmət səviyyəsi ilə təmin edəcək. Bundan əlavə bu resurs çoxsaylı ölkə xidmətlərinin koordinasiyasını və hesabatların idarə edilməsini təmin edəcək.

Xidmətin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri:

- **Tarif Fərqləri:** Profilaktik və Problem Həlli Dəstəyi xidmətləri üçün tariflər ölkədən ölkəyə dəyişə bilər. Microsoft tarifin hər hansı dəyişməsi halında sizə hesab təqdim etmək və ya saat əsaslı Xidmətlərdə ölkələr arasındakı hər hansı tarif fərqlərinə uyğun saatları tənzimləmək hüququnu qoruyub saxlayır.
- Lazım olarsa, Office 365 və Microsoft Azure abunələri tərəfindən təmin edilən PRS bütün təyin edilmiş dəstək məkanları üçün mövcud olur.
- **Hesablaşma Konsolidasiyası:** Əksi qeyd edilmədiyi halda ödənilməli məbləğ üçün vahid hesab-faktura hazırlanmalı və İş Sifarişində qeyd edilən bütün Xidmət məkanları üçün bütün Xidmətləri ehtiva etməlidir. Vergilər Microsoft Signatory və sizin Host məkanınızın qiymətləndirməsinə əsaslanacaq. Müştəri əlavə vergilər üçün müstəqil məsuliyyət daşıyacaq.
- Dəstək məkanında mövcud olan məhdudiyyət və dəyişiklik xidmətlərinə tətbiq edilə bilər.
- **Hesablaşma Konsolidasiyası ilə bağlı istisnalar:** Hindistan Respublikası, Çin Xalq Respublikası, Tayvan, Honq-Konq, Koreya Respublikası, Yaponiya, Yeni Zelanda, Makau və Avstraliya (bütün İstisna edilmiş ölkələr) ərazisində çatdırılmaq üçün satın alınmış xidmətlərin hər biri üçün Dəstək məkanında çatdırılmalı olan xidmətlər qeyd edilmiş ayrıca İş orderi hazırlanmalıdır.

Xidmətlər müvafiq Dəstək Məkanına çatdırılacaq və bütün müvafiq yerli vergiləri ehtiva edəcək.

4.8 Əlavə şərt və qaydalar

Premier Dəstək Xidmətləri aşağıdakı ilkin şərtlər və fərziyyələr əsasında göstərilir:

Premier Dəstəyin Dayandırılması: Microsoft 1 iyul 2022-ci ildən başlayaraq Microsoft-un artıq ticari Premier Dəstək müqavilələri üçün yeniləmə təklif etməyəcəyini və 1 iyul 2024-cü il tarixindən başlayaraq Microsoft-un artıq İctimai Sektorda Premier Dəstək müqavilələrinin yenilənməsini təklif etməyəcəyini açıqladı. Detallar və hər hansı bir yeniləmə üçün http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale saytına baxın. Microsoft-un Premier Dəstək satışının sona çatması ilə bağlı planları yalnız Microsoft-un qərarına əsasən dəyişdirilə bilər.

- **Dəstək xidmətləri üçün dəyişiklik və ya təqaüd:** Müvafiq İş Sifarişinin müddəti ərzində Microsoft yeni Dəstək xidmətini əlçatan edə bilər. Microsoft öz müstəqil qərarı ilə artıq sizin İş Sifarişinə əsasən aldığınız Dəstək xidmətləri göstərməyəcəyinə qərar verərsə, bu zaman Microsoft cari Dəstək Müddətinin Bitmə Tarixində və/və ya çoxillik Dəstək üzrə illik ildönümü tarixində adı gedən Dəstək xidmətlərini dayandırmaq hüququnu özündə saxlayır. Müvafiq qanunla qadağan edilmədiyi halda Microsoft xidmətlərin bu şəkildə dayandırılması barədə ən azı 90 günlük əvvəlcədən yazılı bildiriş göndərəcəkdir. Bundan əlavə Microsoft bu cür Dəstək xidmətlərini dayandırmadan öncə sizə Microsoft-un o zamana qüvvədə olan qiymət və şərtləri ilə istənilən davamçı dəstək xidmətlərinin göstərilməsini təmin edəcəkdir. Bu cür xitam barədə bildiriş verdikdən sonra siz cari Dəstək xidmətlərinizi bu Müqavilədə göstərilən şəkildə və ya yazılı bildiriş verildikdən sonra 30 gün ərzində dayandıra bilərsiniz.
- Yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, bütün xidmətlər Sifarişinizdə qeyd olunan ölkədəki yerlərinizə uzaqdan çatdırılır. Əgər məkanlar birdən çox ölkədə müəyyən edilibsə, siz xüsusi Qlobal xidmətlərin göstərilməsi menecerindən xidmətləri ala bilərsiniz və bura hər bir qlobal xidmət məkanında Xidmətlər daxil ola bilər. Sifariş təyin olunmuş qlobal dəstək məkanlarının hər birində göstərilən xidmətləri təsvir edir.
- İlkin təkrar aktiv edilən xidmətlər ingilis dilində təmin edilir və mümkün olduqda sizin ana dilinizdə təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışıq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- Sifarişdə, bu Xidmətlərin Təsvirinə əlavə olunmuş Qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa və ya konkret olaraq Microsoft Premier Online saytı http://premier.microsoft.com istisna olunmazsa, biz Microsoft-un vaxtaşırı olaraq dərc etdiyi http://microsoft.com/licensing/contracts saytında (yaxud Mixrosoft-un müəyyən etdiyi alternativ saytda) Məhsul Şərtlərində müəyyən edilmiş ümumi şəkildə mövcud olan Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmətlər məhsulları, kommersiya məqsədilə buraxılmış bütün versiyalar üzrə dəstəyi təmin edirik. http://support.microsoft.com/lifecycle saytında göstərildiyi kimi Genişləndirilmiş Dəstək Mərhələsinə daxil olan bəzi Microsoft məhsulları üçün təhlükəsizliklə bağlı olmayan dəstək mövcud deyil.
- Əlavə olunmuş qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa, ilkin buraxılış və beta məhsulları üçün dəstək təmin edilmir.

- Bütün xidmətlər, o cümlədən, Dəstək İş Sifarişi müddəti ərzində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış hər hansı əlavə xidmətlər müvafiq İş Sifarişi müddətində istifadə olunmadığı halda hüquqi qüvvəsini itirir.
- Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımi avadanlığı təqdim etməlisiniz.
- Bəzi xidmətlər müştəri verilənlərinizi saxlamağımızı, emal etməyimizi və onlara müraciət etməyimizi tələb edə bilər. Bunu edən zaman biz verilənlərin qorunması siyasətləri və proseslərinə uyğun olan Microsoft tərəfindən təsdiqlənmiş texnologiyalardan istifadə edirik. Əgər Microsoft tərəfindən təsdiqlənməyən texnologiyaları istifadə etməyimizi tələb edirsinizsə, müştəri verilənlərinizin bütövlüyü və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşıdığınızı və Microsoft-un Microsoft tərəfindən təsdiqlənməyən texnologiyaların istifadəsi ilə bağlı heç bir öhdəlik daşımadığını anlayır və qəbul edirsiniz.
- Əgər əvvəl planlaşdırılan xidmətin ləğv olunmasını sorğulasanız, ləğvetmə və ya yenidən planlaşdırma xidmətin göstərildiyi ilk gündən sonra 14 gün əvvəl olmayan bildirişlə edildiksə, Microsoft sizdən xidmətin qiymətinin maksimum 100 faizi məbləğində ləğvetmə rüsumunu çıxmağı seçə bilər.
- Əgər siz bir xidmət növünü sifariş vermisinizsə və onu başqa növə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma meneceri ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkələrdə təmin edilməyə bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma meneceri ilə əlaqə saxlayın.
- Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılaşırsınız.
- Xidmətlərə Xidmət Nəticələri, siz və ya Microsoft şirkətinə məxsus kodla bağlı məsləhət və bələdçilik və ya digər dəstək xidmətlərinin birbaşa təminatı.
- Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir.
- Müştəri dəstək xidmətlərinin icrası zamanı təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi və saxlanması ilə bağlı risk və məsuliyyətləri üzərinə götürəcəkdir.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- Siz Tərəfdaşlar üçün Premier Dəstəyi almayınca və *Microsoft Premier Dəstək – Ortaqlar üçün Altpodratçılıq müqaviləsinə cəlb edilməsini imzalamayınca, xidmətlər sizin müştərilərə çatdırılmayacaq*.
- Əraziyə səfərlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılarsa və əvvəlcədən ödənilməzsə, biz müvafiq səfər və yaşayış xərclərini sizdən çıxır, yaxud xərcləri əhatə etmək üçün sorğunuz əsasında Problemin Həlli üzrə Dəstək saatlarının bərabər sayını çıxırıq.

- Hər hansı satın alınmış GitHub Dəstək Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.

Müvafiq Sənədlərdə əlavə ilkin rekvizitlər və planlar qeyd edilə bilər.

4.9 Öhdəlikləriniz

Premier Dəstəyin faydalarının optimallaşdırılması sizin aşağıdakı öhdəlikləri yerinə yetirməyinizdən, əlavə olaraq müvafiq qoşmalarda verilən öhdəliklərdən asılıdır. Aşağıdakı öhdəliklərə əməl etməsəniz, sizə göstərilən xidmətlər dayandırıla bilər:

- Siz İş Sifarişinizdə verilən əlaqələrin adlarını göstərə bilərsiniz, bunlardan biri Müştəri Dəstəyi Meneceri (CSM) kimi tanınacaq. CSM heyətinizə rəhbərlik etməkdə və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi və dəstək xidməti ilə bağlı sorğuların bizə göndərilməsi üzrə daxili prosesləri idarə etməkdə məsuliyyət daşıyır. Hər bir əlaqə şəxsinə Microsoft Premier Online veb-saytına daxil olmaq, problemin göndərilməsinə dəstək olmaq və Microsoft xidmətlərinin göstərilməsi heyətinə daxil olmaq üçün fərdi hesab nömrəsi verilir. Onlayn xidmətlər üzrə inzibatçılarınız da həmçinin müvafiq onlayn xidmətlər üzrə dəstək portalları vasitəsilə onlayn dəstək sorğuları təqdim etmək imkanına sahib ola bilər. Adları verilən əlaqə şəxslərindən başqa, siz həm də aşağıda verildiyi kimi qrup əlaqələrinin iki növünü müəyyənləşdirə bilərsiniz:
    - Əlaqə növlərindən biri məlumat və dəstək sorğularını göndərmək üçün Microsoft Premier Online veb-saytına daxil olmaq icazəsi verən paylaşılan hesab ID-si əldə edir.
    - Əlaqə növlərindən biri yalnız məlumat üçün Microsoft Premier Online veb-saytına daxil olmaq icazəsi verən paylaşılan hesab ID-si əldə edir.
- Onlayn xidmətlər üçün dəstək sorğuları, Bulud administratorları, bulud əsaslı xidmətləriniz üçün müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğuları göndərilməlidir.
- Xidmət xahişi təqdim edən zaman sizin operativ dəstək üzrə əlaqə şəxsinizin sizin üzləşdiyiniz problem haqqında anlayışı və problemi təsvir etmə qabiliyyəti olmalıdır ki, problemin təhlili və aradan qaldırılmasında Microsoft-a yardım edə bilsin. Bu şəxslər həmçinin dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz haqqında biliyi olmalıdır ki, sistem problemlərini həll etməyə yardım edə bilsin və Microsoft-a xidmət xahişlərinin təhlilində və həllində kömək etsin.
- Siz satın aldığınız xidmət səviyyəsinə əsaslanaraq xidmətlərin istifadəsini planlaşdırmaqda bizimlə birgə işləməyə razılıq verirsiniz.
- İş Şifarişinizdə təyin edilmiş əlaqə şəxslərinə edilmiş hər hansı dəyişikliklər barədə bizə bildiriş verməyə razılaşırsınız.
- Sizdən problemi müəyyənləşdirmək və sorğumuza uyğun həll etməklə bağlı fəaliyyətləri həyata keçirmək tələb oluna bilər. Bura şəbəkənin istiqamətinin göstərilməsi, səhvlə bağlı mesajların çəkilməsi, konfiqurasiya ilə bağlı məlumatların toplanması, məhsul konfiqurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının quraşdırılması və ya yeni komponentlər, yaxud proseslərin dəyişdirilməsi daxil ola bilər.
- Siz həm də verilənlərinizin ehtiyat nüsxəsini çıxarmağa və katastrofik xətalar nəticəsində itən və ya dəyişdirilən faylların yenidən qurulmasına görə məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram

təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.

- Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.
- Siz işçilər və ya podratçılarınız tərəfindən yaranan hər hansı səfər və xərclərə görə öhdəlik daşıyırsınız.
- Xidmət göstərmə meneceri sizdən aldığınız xidmətlə bağlı digər məsuliyyətləri yerinə yetirmənizi tələb edə bilər.
- Siz profilaktik xidmətlər üçün sorğuları, hər hansı vacib/müvafiq verilənləri Sifarişin başaçatma atrixindən 60 gün əvvəldən gec olmayaraq təqdim edirsiniz.
- Siz daxili sistemlər və diaqnostika alətlərinizə girişə icazə verməklə, xidmətlərin göstərilməsi üçün heyətimizi (ərazidə olması tələb olunan) müvafiq telefon və İnternetə yüksək sürətli girişlə təmin etməyə razılaşırsınız.

© 2023 Microsoft Corporation. Bütün hüquqlar qorunur. Microsoft Corp. şirkətinin icazəsi olmadan bu materialların hər hansı şəkildə istifadəsi və ya paylanması qəti şəkildə qadağan olunur.

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

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