

Microsoft Enterprise Services

Pakalpojumu apraksts

2022. gada marts

Satura rādītājs

1	Par šo dokumentu	1
2	Microsoft profesionālie pakalpojumi.....	1
2.1	Plānošanas pakalpojumi	1
2.2	Ieviešanas pakalpojumi	1
2.3	Uzturēšanas pakalpojumi.....	1
2.4	Optimizēšanas pakalpojumi.....	1
2.5	Izglītības pakalpojumi	1
3	Konsultāciju pakalpojumi	2
3.1	Pakalpojumu iegāde	2
3.2	Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi	2
3.3	Konsultāciju pakalpojumu pakotnes.....	3
3.4	Pakalpojumu apraksts.....	3
3.4.1	Plānošanas pakalpojumi.....	3
3.4.2	Ieviešanas pakalpojumi.....	4
3.4.3	Optimizēšanas pakalpojumi	5
3.5	Atrunas un ierobežojumi	5
3.6	Jūsu pienākumi	5
4	Atbalsta pakalpojumi.....	7
4.1	Pakalpojumu iegāde	7
4.2	Pakotņu apraksti.....	7
4.2.1	Visa uzņēmuma pakotnes	7
4.2.2	Uzlabotie risinājumi	8
4.3	Pakalpojumu apraksts.....	8
4.3.1	Proaktīvie pakalpojumi.....	8
4.3.2	Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	11
4.3.3	Tūlītējie pakalpojumi.....	13
4.4	Uzlabotie pakalpojumi	15
4.4.1	Norīkotais tehniskais atbalsts.....	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Trešā līmeņa atbalsts	16
4.5	Uzlabotie risinājumi	17
4.5.1	Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos.....	17
4.5.2	Ātrā atbilde	17
4.5.3	Azure pasākumu pārvaldība.....	18
4.6	Partneru atbalsta risinājumi	21

4.7 Globālā atbalsta risinājumi	21
4.8 Papildu noteikumi un nosacījumi	22
4.9 Jūsu pienākumi	24

1 Par šo dokumentu

Microsoft Enterprise Services Pakalpojumu aprakstā ir sniegta informācija par profesionālajiem pakalpojumiem, ko varat iegādāties no korporācijas Microsoft.

Lūdzu, izlasiet iegādājamo pakalpojumu aprakstu, tostarp informāciju par priekšnosacījumiem, atrunām, ierobežojumiem un pienākumiem, kas jums būtu jāievēro. Iegādātie pakalpojumi tiks norādīti Uzņēmuma pakalpojumu Darbu pasūtījumā (Darbu pasūtījums) vai citā piemērojamā Pakalpojumu uzdevumā, kurā ir iekļauta atsauce uz šo dokumentu vai kurā ir iekļauts šis dokuments.

Daži šajā dokumentā norādītie pakalpojumi nav pieejami globāli. Lai noskaidrotu, kuri pakalpojumi ir pieejami iegādei jūsu atrašanās vietā, sazinieties ar Microsoft pakalpojumu pārstāvi. Pieejamie pakalpojumi var mainīties.

2 Microsoft profesionālie pakalpojumi

Microsoft profesionālie pakalpojumi jums palīdz ātrāk saņemt komerciālo vērtību no saviem ieguldījumiem tehnoloģijās. Šie pakalpojumi ir pieejami jūsu tehnoloģijas darbmūža plānošanas, ieviešanas, uzturēšanas un optimizēšanas posmu laikā un nodrošina datu, mobilitātes, produktivitātes un skaitļošanas risinājumus jūsu lokālajai, mākoņa un hibrīda IT infrastruktūrai. Korporācijas Microsoft proaktīvie pakalpojumi tiek nodrošināti turpmāk norādītajās kategorijās:

2.1 Plānošanas pakalpojumi

Plānošanas pakalpojumi nodrošina jūsu pašreizējās infrastruktūras, datu, programmu un drošības vides novērtēšanu un pārskatīšanu, lai palīdzētu plānot veicamās korekcijas, jauninājumus, migrēšanu, izvietojumu vai risinājuma ieviešanu, pamatojoties uz jūsu vēlamajiem rezultātiem.

2.2 Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumi nodrošina tehnisko un projektu vadības kompetenci, lai paātrinātu Microsoft tehnoloģiju risinājumu izstrādi, izvietojumu, migrēšanu, jaunināšanu un ieviešanu.

2.3 Uzturēšanas pakalpojumi

Uzturēšanas pakalpojumi jums palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, un parasti tie tiek iekļauti grafikā pirms pakalpojumu sniegšanas, tādējādi nodrošinot resursu pieejamību.

2.4 Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumi tiek sniegti ar mērķi nodrošināt klienta tehnoloģiju investīciju optimālu izlietošanu. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta attālināta mākoņpakalpojumu administrēšana, Microsoft produktu iespēju izmantošanas optimizēšana no gala lietotāju puses un stabilas drošības un identitātes nodrošināšana.

2.5 Izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumi nodrošina apmācības, kas palīdz uzlabot jūsu atbalsta darbinieku tehniskās un lietošanas iemaņas, izmantojot instrukcijas uz vietas, tiešsaistē vai pēc pieprasījuma.

3 Konsultāciju pakalpojumi

Uzņēmuma pakalpojumu Konsultāciju pakalpojumi (konsultāciju pakalpojumi) ir no projekta atkarīgi darbi, lai sniegtu ar risinājumu plānošanu, ieviešanu un apgūšanu saistītus pakalpojumus tādiem risinājumiem, kas paātrina vērtību, kādu klienti gūst no saviem IT ieguldījumiem. Šie darbi attiecas uz pakalpojumiem, kas ir balstīti uz Microsoft produktiem un tehnoloģijām visos digitālās stratēģijas, arhitektūras, plānošanas, jauninājumu, migrēšanas, izvietojšanas, programmu izstrādes un datu ieskatu risinājumos.

3.1 Pakalpojumu iegāde

Konsultāciju pakalpojumi ir pieejami projektos balstītu noteikta apjoma pielāgotu darbu vai iepriekš noteikta apjoma pakalpojumu pakotnes veidā saskaņā ar turpmāk izklāstīto:

Pakalpojums	Definīcija
Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi	Pielāgotas saistības ar klientam specifisku pakalpojumu klāstu, unikāliem risinājumiem paredzētām laika skalām un/vai atskaites punktiem.
Konsultāciju pakalpojumu pakotnes	Saistības ar iepriekš noteikta apjoma nodevumiem, kas paredzēti daudziem tipiskiem komercdarbības scenārijiem.

Skaidrojums: ↗ norāda vienumus, kas ir izklāstīti Darbu pasūtījumā.

3.2 Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi

Turpmāk ir norādīti pieejamie pielāgojamie pakalpojumu risinājumi. Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā (Enterprise Services Work Order — ESWO) vai darba izklāstījumā (Statement of Work — SOW) ir norādīts pielāgotu konsultāciju pakalpojumu apjoms.

Programmas un infrastruktūra – mākoņdatošana ir pamats, kas jebkurai organizācijai ļauj īstenot digitālo pāreju.

Microsoft modernie programmu pakalpojumi palīdz paātrināt laiku līdz vērtības iegūšanai, mazinot programmu modernizēšanas un integrēšanas risku un izmantojot mākonī, lai palīdzētu piesaistīt klientus dažādos kanālos un jebkurā ierīcē.

Ar risinājumiem mākoņa produktivitātei mēs palīdzam organizācijām plānot, ieviest un veidot lietošanas iespējas, lai uzlabotu saziņu un sadarbību, kā arī padziļinātu attiecības ar klientiem, tādējādi ģenerējot komercdarbības ieskus un ļaujot organizācijām pilnīgi realizēt savu Office 365 ieguldījumu vērtību.

Dati un mākslīgais intelekts (AI) — mūsdienīgu uzņēmumu galvenā valūta ir spēja pārvērst datus mākslīgajā intelektā, kas sniedz iespējas iegūt konkurences priekšrocības.

Microsoft komercdarbības ieskatu risinājumi palīdz izstrādātājiem un organizācijām koncentrēties uz mākslīgo intelektu, izmantojot visaptverošu pārraudzību, lai saredzētu, ieviestu un atbalstītu komerciālām un IT organizācijām paredzētus risinājumus, kas atklāj ieskus par datiem, izmantojot tādus produktus kā Azure datubāze, Power BI, Office un SQL Server.

Komercdarbības programmas – palīdzība saistībā ar komercdarbības programmām, kas ir daļa no satīklotu datu vides un ļauj izmantot mākslīgo intelektu un komercizpēti, vienlaikus palīdzot digitalizēt komercdarbībai kritiskas funkcijas, tostarp ar attiecībām pamatotas tirdzniecības modeļi, talantu un cilvēku pārvaldības procesus, operācijas un klientu apkalpošanas funkcijas.

Microsoft piedāvā konsultāciju pakalpojumu klāstu, kas paredzēts Microsoft Dynamics 365 Klientu piesaistīšanas risinājumam un aptver tirdzniecību, apkalpošanu un mārketingu, lai palīdzētu klientiem pārvērst

attiecības ieņēmumos, izmantojot digitālo intelektu ikvienā darījumā. Konsultāciju pakalpojumi, kas paredzēti Microsoft Dynamics 365 Vienoto operāciju risinājumam, palīdz klientiem paātrināt izaugsmi, optimizējot operācijas un pieņemot reāllaika, uz datiem balstītus lēmumus globālā mērogā.

Mūsdienīga darbvietā – darbvietu pārveides procesā Microsoft spēj palīdzēt jūsu videi pielāgoties pārmaiņu tempam, vienlaikus sniedzot katram uzņēmuma speciālistam iespēju izmantot rīkus, kas paaugstina produktivitāti.

Mūsu piedāvātie Ierīču un Mobilitātes konsultāciju pakalpojumi ļauj uzņēmumiem un IT līderiem izstrādāt un ieviest visā uzņēmuma izmantojamas mobilitātes un ierīču pārvaldības stratēģijas, kas veicina dziļākus un pilnīgākus kontaktus ar darbiniekiem un klientiem.

Datu centru un Mākoņa infrastruktūras pakalpojumos arī ir integrētas tehnoloģijas, cilvēki un procedūras, lai ar IT risinājumiem palīdzētu pārveidot datu centrus par stratēģiskiem biznesa aktīviem, kas pielāgoti specifiskajām komercdarbības vajadzībām. Kopā ar Drošības un Identitātes pakalpojumiem mēs sniedzam arī stratēģijas un risinājumus, lai palīdzētu aizsargāt IT infrastruktūru, programmas un datus pret iekšējiem un ārējiem apdraudējumiem.

3.3 Konsultāciju pakalpojumu pakotnes

Microsoft piedāvā Konsultāciju pakalpojumus daudziem tipiskiem komercdarbības scenārijiem, balstoties uz pieredzi darbā ar Microsoft produktu, tehnoloģiju un procesu plānošanu, izvietojumu un ieviešanu. Turpmāk norādītie pakalpojumi tiek piedāvāti iepriekš noteiktā darbu apjomā ar fiksētu ilgumu un piesaistītu cenu.

3.4 Pakalpojumu apraksts

3.4.1 Plānošanas pakalpojumi

🔗 **Arhitektūras pakalpojumi:** Jūsu tiešsaistes pakalpojumu apgūšanas mērķu novērtēšana, kas nodrošina vadību, plānošanu un koriģēšanu. Šī novērtēšana palīdz uzlabot jūsu darba grupu un vides atbilstību tiešsaistes pakalpojumu arhitektūras paraugpraksi.

Digitālo konsultantu pakalpojumu programma: Digitālo konsultantu pakalpojumi kombinē digitālos konsultantus, kuriem ir zināšanas par nozari un uzņēmējdarbību, ar Microsoft zināšanām un inovatīvajām stratēģijām, tādējādi organizācijām palīdzot sasniegt to digitālos mērķus. Sadarbībā ar klientiem digitālie konsultanti vada uz izmaiņām vērstu programmu, lai veidotu digitālo komercdarbību.

Digitālo konsultantu pakalpojumus var iegādāties pakās ar aptuveni 200, 400, 800 un 1600 stundu saistībām, piesaistot nepilna vai pilna laika konsultantu. Microsoft pakalpojumu sniegšanas darba grupa, kurā ietilpst resursi no Microsoft pakalpojumu izcilības centriem, pakalpojumu sniegšanu papildina ar nozares speciālistu padomiem vai sniedz konsultācijas par ieteicamo praksi, kā arī konkrētas norādes par Microsoft tehnoloģijām.

Turklāt ir pieejamas arī turpmāk norādītās digitālo konsultantu pakalpojumu saistību pakotnes:

🔗 **Digitālo konsultantu digitālajām iespējām sagatavotās pakotnes:** Digitālā konsultanta vadīta sadarbība, kas ir koncentrēta uz komercdarbības izstrādes un izmaiņu procesu, ar mērķi vadīt digitālo pāreju kā daļu no klienta plaukstošajiem biznesa modeļiem.

🔗 **Koncepcijas apliecinājums:** Saistības sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi.

Risinājumu plānošana: Strukturēti darbi, lai jums sniegtu palīdzību un vadību, veicot ieviešanas plānošanu attiecībā uz Microsoft tehnoloģiju izvietojumu lokāli, mākonī un hibrīdvidēs. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta arī jūsu Microsoft tehnoloģiju projektējuma, drošības, IT operāciju vai izmaiņu pārvaldības novērtēšana, lai palīdzētu plānot jūsu tehniskā risinājuma ieviešanu veidā, kas ļaus

sasniegt vēlamos rezultātus. Pakalpojuma noslēgumā jūs varat saņemt ziņojumu ar tehnisko novērtējumu un risinājuma ieviešanas plānu.

☞ **Izstrādātāja rīku izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (Developer Tools Deployment Planning Services – DTDPS):** Šie pakalpojumi ir izstrādāti, lai organizācijām palīdzētu plānot efektīvu Visual Studio izvietojšanu. Šos darbus var izmantot, lai palīdzētu izstrādāt izvietojuma plānu un stratēģijas Visual Studio apgūšanai.

☞ **Azure izvietojšanas plānošanas pakalpojumi publiskajam mākonim (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud – AZDPS):** Vairākām dienām paredzēti darbi, kas ietver apmācību, demonstrācijas un izvietojuma plānošanu. Tie ir vērsti uz Azure krātuves risinājumu aktivizēšanu, programmu migrēšanu uz Microsoft Azure infrastruktūras pakalpojumiem, uzņēmuma mobilitātes ieviešanu, Microsoft operāciju pārvaldības komplekta ieviešanu vai izstrādes un testēšanas scenāriju ieviešanu Microsoft Azure virtuālajās mašīnās.

☞ **Darbstaciju izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (Desktop Deployment Planning Services – DDPS):** Izvietojuma plānošanas pakalpojumi, kuri sniedz plašu plānošanas rīku un sākotnēji definētu darbu klāstu, kas ir vērsti uz Office 365, Office vai Windows ieviešanu.

☞ **Dinamikas izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (Dynamics Deployment Planning Services – DYDPS):** Plānošanas pakalpojumi, kas paredzēti Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management – Klientu attiecību pārvaldība) un Dynamics CRM Online ieviešanai vai jaunināšana uz tiem, vai ERP (Enterprise Resource Planning – Uzņēmuma resursu plānošana) risinājuma ieviešanai kopā ar Microsoft Dynamics AX.

☞ **Skype darbam un Exchange izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services – S&EDPS):** Šie pakalpojumi ir izveidoti ar mērķi organizācijām palīdzēt plānot Skype darbam vai Exchange izvietojšanu, nodrošinot Microsoft Skype darbam vai Microsoft Exchange izvietojšanas plānošanu arhitektūras un darbības jomā.

☞ **Privātā mākoņa pārvaldības un virtualizēšanas izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services – PVDPS):** Šie pakalpojumi ir izstrādāti, lai palīdzētu plānot System Center, Windows Server un Hyper-V efektīvu izvietojšanu. Šie darbi piedāvā plašu plānošanas pakalpojumu klāstu jaunināšanai un migrēšanai, pārvaldības un virtualizācijas izvietojšanas paātrināšanai, kā arī vienotās ierīču pārvaldības ieviešanai.

☞ **SQL Server izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (SQL Server Deployment Planning Services – SSDPS):** Pakalpojumi ir pieejami kā vairākām dienām paredzēti darbi, kas ir vērsti uz tādām darbībām kā jaunināšana uz SQL Server, SQL Server Business Intelligence izvietojšana un migrēšana uz SQL Server.

☞ **SharePoint izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (SharePoint Deployment Planning Services – SDPS):** Koncentrējoties uz SharePoint un SharePoint Online izvietojšanas plānošanas darbu sniegšanu, šie pakalpojumi var iekļaut Office 365 FastTrack plānošanu, Project and Portfolio Management (PPM) risinājuma plānošanu un SharePoint izvietojuma plānošanu.

☞ **Lietotāja pieredze:** Pakalpojumi lietotāja pieredzes sniegšanai jūsu komercdarbības jomas programmām, piedāvājot zināšanas par maketēšanu, animāciju, etnogrāfisko izpēti, personisko un scenārija analīzi, UX stratēģiju un izstrādi, vizuālo dizainu, UI izstrādi, lietojamības testēšanu un pieejamības apsvērumiem.

3.4.2 Ieviešanas pakalpojumi

☞ **Projekta pārvaldība:** Pakalpojums ar mērķi sniegt jūsu projekta, programmas vai piesaistīšanas pārvaldību un uzraudzību, lai nodrošinātu sekmīgu izpildi.

☞ **Risinājumu arhitektūra:** Pakalpojums ar mērķi jūsu risinājumam nodrošināt arhitektūru un izstrādi, pamatojoties uz Microsoft tehnoloģiju atsauces arhitektūru.

☞ **Risinājuma nodrošināšana:** Pakalpojums ar mērķi nodrošināt risinājuma tehnisku ieviešanu, tostarp izstrādi, konfigurāciju, migrēšanu, jaunināšanu un izvietošana, pamatojoties uz Microsoft tehnoloģijām un to integrāciju klienta vidēs.

3.4.3 Optimizēšanas pakalpojumi

☞ **Apgūšanas pakalpojumi:** Apgūšanas pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas palīdz jums novērtēt savas organizācijas spējas modificēt, pārraudzīt un optimizēt ar jūsu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver konsultācijas par jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisko aspektu. Klienti var piekļūt resursiem, izmantojot kompetenci, zināšanas un saistīto Microsoft ieteikto praksi savu apgūšanas programmas atbalstam.

☞ **IT pakalpojumu pārvaldība:** Pakalpojumu komplekts, kas izveidots ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmantoto IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot inovāciju, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu uzlabojumus. Modernus IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākoni izvietoto pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī.

☞ **Drošības pakalpojumi:** Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, uzlabota informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus.

3.5 Atrunas un ierobežojumi

Mēs sniedzam pakalpojumus saskaņā ar turpmāk norādītajām atrunām un ierobežojumiem:

- Digitālo konsultantu pakalpojumi ietver tikai padomus un norādes par jūsu veiktu Microsoft tehnoloģiju izvietošana un lietošanu.
- Konsultāciju pakalpojumos nav ietvertas produktu licences, un tās ir jāiegādājas atsevišķi.
- Izņemot iepriekš izklāstītos pakalpojumus, Digitālo konsultantu pakalpojumi neietver produktu izvietošana, problēmu novēršanu, atbalstu saistībā ar bojājumu labošanu, pārskatu par pirmkodiem, kas nav izstrādāti korporācijā Microsoft, tehniskās konsultācijas un konsultācijas saistībā ar arhitektūru.
- Jebkuram avota kodam, kas nav izstrādāts korporācijā Microsoft, mēs nodrošinām tikai bināro datu analīzi, piemēram, procesa izmeti vai tīkla pārrauga trasēšanu.
- Ja Microsoft arhitektu vai pakalpojumu sniegšanas darba grupas resursu lokālās vizītes ir savstarpēji saskaņotas un nav iepriekš apmaksātas, jums ir jāsedz pamatotas ceļa un uzturēšanās izmaksas.
- Visus iegādātos GitHub konsultāciju pakalpojumus sniedz uzņēmums "GitHub, Inc.", kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darba pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub konsultāciju pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_privacy, un GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_dpa.

3.6 Jūsu pienākumi

Veiksmīga konsultāciju norise un mūsu pienākumu izpilde ir atkarīga no jūsu nepārtrauktas līdzdalības, tostarp, bet ne tikai no tā, vai:

- ir pieejami jūsu pārstāvji, IT personāls un resursi, tostarp aparatūra, programmatūra, interneta savienojums un telpa birojā.
- jūs laikus sniežat precīzu un pilnīgu informāciju, ko pieprasa pakalpojumu sniegšanas darba grupa.

- ir pieejama piekļuve informācijai par jūsu organizāciju.
- jūs laikus un efektīvi izpildāt savus pienākumus.
- jūsu vadības savlaicīgi pieņemti lēmumi un sniegti apstiprinājumi.
- veikta darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumu samaksa.

4 Atbalsta pakalpojumi

Microsoft Premier atbalsta pakalpojumi (atbalsta pakalpojumi) ir visaptverošu uzņēmuma atbalsta pakalpojumu kopums, kas palīdz mazināt izmaksas, uzlabot produktivitāti un izmantot tehnoloģijas, lai realizētu jaunas komercdarbības iespējas jebkurā IT dzīves cikla posmā. Atbalsta pakalpojumos ietilpst turpmāk norādītie pakalpojumi:

- Proaktīvie pakalpojumi palīdz uzturēt un uzlabot jūsu IT infrastruktūras darba spējas un operācijas.
- Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība plānošanas un ieviešanas veicināšanai
- Prioritāri diennakts problēmu risināšanas pakalpojumi ātru atbilžu un minimāla darba pārtraukuma nodrošināšanai

4.1 Pakalpojumu iegāde

Atbalsta pakalpojumi ir pieejami kā pakotne vai kā atsevišķi pakalpojumi saskaņā ar spēkā esošu Atbalsta līgumu, izmantojot Uzņēmuma pakalpojumu Darbu pasūtījumu, kā aprakstīts turpmāk:

Pakalpojums	Definīcija
Visa uzņēmuma pakotnes	Pakalpojumu kombinācija, kas nodrošina atbalstu visiem atbalstītajiem Microsoft komercproduktiem un/vai Tiešsaistes pakalpojumiem, kuri tiek lietoti jūsu organizācijā. Ir pieejamas Konfigurējamās pakotnes un Fiksētās pakotnes.
Uzlaboto risinājumu pakotnes	Atbalsta pakalpojumu pakotne, kas paredzēta noteiktam Microsoft produktam vai klienta IT sistēmai. Pieejamas ar Konfigurējamo pakotni.

4.2 Pakotņu apraksti

4.2.1 Visa uzņēmuma pakotnes

Visa uzņēmuma pakotņu opcijas ir šādas: Konfigurējamās pakotnes (pielāgotas jūsu prasībām) vai Fiksētās pakotnes (iepriekš noteikti pakalpojumi).

Konfigurējamā pakotne

Atbalsta pakotne ir pielāgota jūsu prasībām, izmantojot turpmāk norādītos vienumus.

Vienums	Pieejamie pakalpojumi
Proaktīvie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut pakalpojumus, kas ir aprakstīti 4.3.1. sadaļā “Proaktīvie pakalpojumi”
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	Pakalpojums ir iekļauts visās pakotnēs. Pakalpojuma sniegšanas modelis un līmenis ir pielāgots, kā aprakstīts 4.3.2. sadaļā “Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība”

Tūlītējie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut pakalpojumus, kas ir aprakstīti 4.3.3. sadaļā “Tūlītējie pakalpojumi”
Uzlabotie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut papildu pakalpojumus, kas ir aprakstīti 4.4. sadaļā “Uzlabotie pakalpojumi”

Fiksētā pakotne

Fiksēta ievadlīmeņa atbalsta pakalpojumu pakotne, kas darbojas vienu gadu

Vienums	Iekļautie pakalpojumi
Proaktīvie pakalpojumi	Viena “Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums”
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	Ir iekļauts Pamata līmeņa pakalpojums, un tā sniegšanai izmanto Pūlā norādīto modeli, kā aprakstīts 4.3.2. sadaļā “Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība”
Tūlītējie pakalpojumi	Līdz 20 “Problēmu risināšanas atbalsta” stundām

4.2.2 Uzlabotie risinājumi

Uzlaboto risinājumu pakotnes ietver noteiktu Microsoft produktu vai klienta IT sistēmu. Pieejamie pakalpojumi ir norādīti turpmāk.

Vienums	Apraksts
Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem	Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu to definēto Microsoft produktu kopai, kas ir ietverti kritiski svarīgos lietišķajos risinājumos un ir izklāstīti 4.5.1. sadaļā “Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem”
Ātrā atbilde	Sniedz paātrinātu reaktīvo atbalstu jūsu mākoņa pakalpojumiem un ir izklāstīti 4.5.2. sadaļā “Ātrā atbilde”
Azure pasākumu pārvaldība	Sniedz paplašinātu proaktīvo un reaktīvo atbalstu klientu kritisko Azure notikumu laikā

4.3 Pakalpojumu apraksts

Šajā sadaļā ir aprakstīti vienumi, kas tiek kombinēti, lai veidotu Premier atbalsta pakotni.

4.3.1 Proaktīvie pakalpojumi

Proaktīvie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē. Lai nodrošinātu resursu pieejamību un pakalpojumu sniegšanu piemērojamā Darbu pasūtījuma termiņā, Proaktīvie pakalpojumi būtu jāieplāno laicīgi. Turpmāk izklāstītie Proaktīvie pakalpojumi ir pieejami saskaņā ar uzskaitījumā vai Darbu pasūtījumā norādīto.

Plānošanas pakalpojumi

Koncepcijas apliecinājums: Saistības sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi.

Ieviešanas pakalpojumi

Iepazīstināšanas pakalpojumi: Tieša saziņa ar Microsoft speciālistu, lai sniegtu palīdzību saistībā ar izvietojumu, migrāciju, jaunināšanu vai līdzekļu izstrādi. Šie pakalpojumi var ietvert palīdzību saistībā ar koncepcijas apliecinājuma vai ražošanas darba slodzes plānošanu un validāciju, lietojot Microsoft produktus.

Uzturēšanas pakalpojumi

Novērtēšanas programma: Novērtējums par jūsu Microsoft tehnoloģiju dizainu, tehnisko ieviešanu, operācijām vai izmaiņu pārvaldību salīdzinājumā ar Microsoft ieteikto praksi. Novērtēšanas noslēgumā Microsoft speciālists sadarbojas ar jums tiešā veidā, lai likvidētu iespējamās problēmas un sniegtu ziņojumu ar jūsu vides tehnisko novērtējumu, kas var ietvert arī korekciju plānu.

Veselības pārbaude: Ieviešanas novērtējuma pārskats par jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanu salīdzinājumā ar mūsu ieteiktajām metodēm. Microsoft speciālists iepilnina veikspējas pārbaudi, vienojoties ar jums, veic pārskatīšanu, analizē datus un pēc pabeigšanas iesniedz jums ziņojumu.

Novērtēšana bezsaistē: Automatizēta jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, izmantojot attālināti apkopotus datus vai datus, kurus Microsoft speciālists apkopojis jūsu atrašanās vietā. Korporācija Microsoft analizē apkopotus datus, izmantojot lokālos rīkus, un iesniedz jums pārskatu ar rezultātiem, kā arī koriģējošos ieteikumus.

Proaktīvā pārraudzība: Tehniskās darbības pārraudzības rīki un ieteikumi saistībā ar servera incidentu pārvaldības procesu iestatīšanu. Šis pakalpojums palīdz veidot incidentu matricas, izstrādāt galveno incidentu pārskatus un veidot noformējumu ilgtspējīgai tehnisko speciālistu grupai.

Proaktīvo operāciju programmas (POP): Jūsu plānošanas, projektēšanas, ieviešanas vai operatīvo procesu pārskats, ko veido sadarbībā ar jūsu darbiniekiem, salīdzinot ar Microsoft ieteikto praksi. Microsoft speciālisti veido šo pārskatu uz vietas vai attālināti.

Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums): Automatizēta Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, vācot datus attālināti. Microsoft analizē ievāktos datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver arī ieteikumus par koriģēšanu.

Riska un veselības novērtēšanas programma kā papildu pakalpojums (RAP kā papildu pakalpojums): Tiek sniegts RAP kā pakalpojums, kam seko pielāgots sistēmas optimizēšanas seminārs (tā ilgums ir līdz divām dienām), kurš notiek jūsu atrašanās vietā un ir veltīts koriģēšanas plānošanai un zināšanu nodošanai.

Optimizēšanas pakalpojumi

Apgūšanas pakalpojumi: Apgūšanas pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas palīdz jums novērtēt savas organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar jūsu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver ar jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu saistītu atbalstu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisks aspektu. Klienti var piekļūt resursiem, izmantojot kompetenci, zināšanas un saistītās Microsoft ieteiktās metodes savu apgūšanas programmas atbalstam.

Uz izstrādi vērsti pakalpojumi: Šie pakalpojumi ir pieejami, lai jūsu palīdzētu darbiniekiem veidot, izvietot un atbalstīt programmas, kas izstrādātas, izmantojot Microsoft tehnoloģijas.

IT pakalpojumu pārvaldība: Pakalpojumu komplekts, kas izveidots ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmantoto IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot

inovāciju, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu uzlabojumus. Modernus IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākonī pieejamu pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī. IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un norādīti Darbu pasūtījumā.

Laboratorijas pakalpojumi: Korporācija Microsoft var nodrošināt jums piekļuvi laboratorijas telpai (ja tā ir pieejama noteiktā atrašanās vietā) nolūkā palīdzēt jums veikt produktu izstrādi, procesu mērījumus, testēšanu, prototipu izveidi un migrēšanas darbības saistībā ar Microsoft produktiem.

Koriģēšanas pakalpojumi: Tiešā saziņa ar Microsoft speciālistu, lai palīdzētu novērst novērtēšanas pakalpojumu laikā konstatētās problēmas. Katras sadarbības sesijas ilgums ir norādīts dienu izteiksmē (sk. Darbu pasūtījumu), un sesijas tiek nodrošinātas jūsu tehniskajiem speciālistiem.

Drošības pakalpojumi: Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, paplašināta informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus. Drošības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un norādīti darbu pasūtījumā.

Izglītības pakalpojumi

Vizuālās prezentācijas: Īslaicīgi interaktīvi pakalpojumi (parasti vienu dienu ilgas sesijas), kas norisinās lekcijas vai demonstrācijas veidā un ietver tematus par produktiem un atbalstu. Sesijas vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē.

Izglītība pēc pieprasījuma: Abonējams pakalpojums, kas sniedz piekļuvi tiešsaistes mācību materiālu kolekcijai, kura ir pieejama Microsoft izstrādātajā semināru bibliotēkā. Abonementi ir iegādājami katrai licencei atsevišķi.

Tīmekļa apraides: Microsoft rīkotas izglītojošas sesijas, kas pieejamas par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tematiem un tiek nodrošinātas attāli tiešsaistē. Tīmekļa apraides ir iegādājamas katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā piešķirtā piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā.

Semināri: Augstākā līmeņa tehniskās apmācības semināri, pieejami par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tematiem. Seminārus vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē. Semināri ir iegādājami katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā īpaša piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā. Seminārus nedrīkst ierakstīt bez Microsoft skaidras rakstveida atļaujas.

Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi: Sadarbība ar mūsu speciālistiem, kuri jūsu atrašanās vietā personiski vai tiešsaistē nodrošina pakalpojumus, kas nav aprakstīti šajā dokumentā. Šo sadarbības sesiju ilgums un to cenas tiek noteikti dienās. Pielāgoti proaktīvi pakalpojumu pamata jomas ir šādas:

- Uzturēšanas pakalpojumi
- Optimizēšanas pakalpojumi
- Izglītības pakalpojumi

Atbalsta palīdzība: Proaktīvo pakalpojumu pieejamības gadījumā mēs varam tirgot tos kā Atbalsta palīdzības stundas. Šīs stundas var mainīt pret vienu vai vairākiem iepriekš aprakstītajiem proaktīvajiem pakalpojumiem, ņemot vērā spēkā esošās likmes, ko norādīja jūsu Microsoft pakalpojumu pārstāvis. Pēc proaktīvā pakalpojuma iekļaušanas mēs noņemsim no jums pieejamā atlikuma (bilances) attiecīgo Atbalsta palīdzības stundu skaitu, noapaļojot laiku līdz tuvākajai stundai. Tādējādi mēs segsim dienas likmi vai fiksēto maksu par pakalpojumu. Ja jūs pasūtāt konkrēta veida Atbalsta palīdzības pakalpojumu, taču vēlaties aizstāt to ar citu, jūsu iegādātās pakalpojuma stundas var attiecināt uz alternatīvo pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ir panākta attiecīgā vienošanās ar Pakalpojumu sniegšanas speciālistu.

Proaktīvais paātrinātājs: Microsoft speciālistu vadīts pakalpojums, kuru veido noteikts darbību loks, kura mērķis ir palīdzēt jums sasniegt tehniskus vai komerciālos iznākumos balstītus mērķus, lai likvidētu izvietošanas riskus, palielinātu pieejamību vai optimizētu risinājuma sniegumu. Īstenojot programmisku pieeju, Microsoft speciālists nosaka norīkojumam nepieciešamo darbību kopu, kura bez ierobežojuma var ietvert piemēroto atbilstību analīzi, iepazīstināšanu, optimizāciju, zināšanu pārnesi, noformējuma validāciju un īstenošanas plānu

4.3.2 Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība

Visas Premier atbalsta pakotnes pārvalda un uzsāk pakalpojumu sniegšanas speciālists. Izstrādātāju un uz izstrādātājiem orientētu pakotņu Premier atbalsta gadījumā jūsu pakalpojumu sniegšanas pārvaldību nodrošina lietojumprogrammu izstrādes speciālists ar plašām zināšanām izstrādes jomā un izpratni par izstrādātāju tehnoloģijām. Pakalpojumu sniegšanu var pielāgot, ņemot vērā nodrošināšanas modeli, pakalpojuma līmeni un ģeogrāfisko atrašanās vietu. Ja Darbu pasūtījumā nav norādīts citādi, nodrošināšanas modelis ir norīkotais, un pakalpojuma līmenis ir Pamata.

Nodrošināšanas modelis

Vienums	Definīcija
Pūlā norādītais	Pakalpojumu attālināti nodrošina personu grupa
Norīkotais	Pakalpojumu lokāli vai attālināti ar daļēju slodzi nodrošina nosauktā persona, kura sadarbojas arī ar citiem Microsoft Premier atbalsta klientiem
Piešķirtais	Pakalpojumu lokāli vai attālināti nodrošina nosauktā persona, kura sadarbojas ar vienu Microsoft Premier atbalsta klientu

Pakalpojumu līmenis

Vienums	Definīcija
Core	Ietver vispārīgu koordinēšanu, turklāt arī pakalpojumu lietošanas ievadu, pakalpojumu sniegšanas plānošanu, pakalpojumu pārskatus, kritiskus drošības atbalsta padomus, incidentu pārvaldību, krīzes pārvarēšanu, informācijas pakalpojumus un pakalpojumu abonēšanas pārvaldību
Standard	Ietver visus pamata pakalpojumus un vēl Sākotnējo novērtēšanu un koriģēšanas plānošanu
Extended	Ietver visus standarta pakalpojumus un vēl Microsoft produktu/tiešsaistes pakalpojumu dzīves cikla apzināšanu, incidentu tendenču analīzi un konsultāciju, un vēl procesu uzraudzību

Informācija par tvērumu

Turpmāk norādītie pakalpojumi ir pieejami klientiem, kas iegādājas pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pamata līmeni:

Ievads pakalpojumu lietošanā: Pārskats par Premier atbalsta pakalpojumiem, tostarp instruēšana par to, kā atlasīt un plānot proaktīvos pakalpojumus, kā arī demonstrācijas par to, kā reģistrēt žurnālā saistītos tūlītēja atbalsta pieprasījumus un izmantot pieejamos rīkus.

Pakalpojumu sniegšanas plānošana: Premier atbalsta pakalpojumi ietver pielāgotu pakalpojumu plānu, lai noteiktu, kā un kad ir izmantojami pakalpojumi, sadarbojoties ar jūsu darba grupu jūsu komerciālo un IT prioritāšu jautājumos, tostarp mākoņdatošanas procesā.

Pakalpojumu pārskatījumi: Mēs pastāvīgi pārskatām iepriekšējā periodā sniegtos pakalpojumus, informējam jūs par sniegtajiem pakalpojumiem un ieviestajiem uzlabojumiem, pārraugām jūsu atsauksmes un pārrunājam jebkādas nepieciešamās darbības vai pielāgojumus. Šos pārskatījumus var veidot standarta statusa pārskati un virtuālās vai personiskās sapulces (ja ir sniegta atļauja braukšanai uz objektu).

Kritiski drošības atbalsta padomi: Paziņojums par kritisku Microsoft drošības biļetenu. Ja sadarbojaties ar norīkoto vai piešķirto pakalpojumu sniegšanas speciālistu, šis speciālists palīdzēs jums novērtēt, kā šī informācija var ietekmēt jūsu uzņēmuma IT infrastruktūru.

Incidentu pārvaldība: Mūsu pakalpojumu sniegšanas darba grupas veikta pārraudzība par atbalsta incidentiem, lai laikus novērstu problēmas un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Šeit var būt ietverta arī incidentu atbildes plānu izstrādāšana, galvenās kontaktpersonas identificēšana statusa atjauninājumiem incidentu laikā, kā arī pamatcēloņu analīzes nodrošināšana pēc incidenta rašanās. Ja jums ir tiešsaistes pakalpojumi, šeit var būt ietverts arī kopsavilkums par incidenta cēloni un Līgums par pakalpojumu līmeni (Service Level Agreement — SLA).

Krīzes pārvarēšana: Jūsu komercdarbībai kritiskās situācijās pakalpojumu sniegšanas darba grupa visu diennakti palīdz risināt problēmas un sazinās ar jums.

Informācijas pakalpojumi: Biļetenu, vietņu un resursu nodrošināšana, koncentrējoties uz jūsu videi aktuāliem Microsoft produktiem un pakalpojumiem. Šeit var būt iekļauts atbalsts un darbības informācija par Microsoft tehnoloģijām, problēmu novēršanas rīki un atsauces uz zināšanu bāzes rakstiem.

Pakalpojumu abonēšanas pārvaldība: Klientiem, kuri izmanto tiešsaistes pakalpojumus, Microsoft speciālists var palīdzēt ar jūsu tiešsaistes pakalpojumu abonementiem saistītu problēmu eskalāciju, kā arī sniegt atbildes par norēķiniem, kontu nodrošināšanu un SLA kredīta jautājumiem.

Klienti, kas iegādājas pakalpojumu standarta līmeni, saņem pamata līmeņa pakalpojumus un turpmāk norādītos pakalpojumus:

Sākotnējā novērtēšana: Sākotnējā novērtēšana, nosakot pakalpojumu vajadzības jūsu IT darbību vidē, tā palīdzot izveidot rīcības plānu vēlamā IT darbību stāvokļa sasniegšanai. Klientiem, kuri izmanto tiešsaistes pakalpojumus, jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālists var nodrošināt, ka tiek analizēta lokālā infrastruktūra, kas nepieciešama, lai lietotājiem izveidotu savienojumu ar tiešsaistes pakalpojumu. Turklāt pakalpojumu sniegšanas speciālists sadarbojas ar jūsu darbiniekiem, lai dokumentētu pastāvošos riskus, kas varētu ietekmēt jūsu savienojamību, un ieteiktu potenciālus mazinājumus.

Koriģēšanas plānošana: Pamatojoties uz proaktīvu novērtējumu rezultātiem, uzlabojumu nolūkos var tikt izstrādāta darbību konsolidācija. Šie rezultāti tiek dokumentēti jūsu pakalpojumu plānā kā uzlabošanas padomi ar saistītajām korekcijām. Veicot plānotos pakalpojumu pārskatījumus, tiek pārraudzīta ieteikto darbību izpilde.

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas: Ir pieejami pakalpojumu sniegšanas speciālista apmeklējumi uz vietas, un par katru apmeklējumu var tikt piemērota papildu maksa. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft resursu pieejamības.

Klienti, kas iegādājas pakalpojumu paplašināto līmeni, saņem pamata un standarta līmeņos norādītos pakalpojumus, kā arī turpmāk norādītos pakalpojumus:

Incidentu tendenču analīze un konsultācijas: Viens vai vairāki pārskatījumi par jūsu incidentu vēsturi, koncentrējoties uz personālu, procesiem un tehnoloģijām, kuri ir iesaistīti uzņēmuma komercdarbību būtiski ietekmējošos incidentos, ko reģistrējam, izmantojot jebkādu atbalstīto Microsoft tehnoloģiju. Pārskatījuma rezultātā tiek sniegti ieteikumi par operāciju uzlabošanas darbībām, kā arī personāla sagatavotību vai tehnoloģijas izmaiņām, visi izstrādāti ar mērķi samazināt jūsu IT operāciju izmaksas.

Procesu uzraudzība: Tiek sniegta pamatinformācija par ieteiktajiem procesiem.

4.3.3 Tūlītējie pakalpojumi

Tūlītējie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, tie parasti tiek sniegti pēc pieprasījuma un var ietvert jebkuru turpmāk norādīto pakalpojumu kombināciju:

Problēmu risināšanas atbalsts (PRS): Palīdzība tādu problēmu risināšanā, kam raksturīgi konkrēti simptomi un kas konstatētas, lietojot Microsoft produktus, tostarp konkrētu problēmu, kļūdas paziņojumu vai Microsoft produktu funkciju defektu novēršana. Incidentu kritiskuma pakāpju definīcijas, Microsoft prognozētais sākotnējais atbildes laiks un iesniegšanas prasības ir aprakstītas “[tabulā: Incidenta atbilde.](#)”

PRS maksu aprēķina pēc stundu skaita, un stundas atņem no iepriekš apmaksātajām stundām, kas noteiktas Darbu pasūtījumā, ja mēs nekonstatējam, ka problēmas iemesls ir kļūda galvenā atbalsta produktā. Ja iztērējat visu iepriekš apmaksāto stundu skaitu, kamēr mēs risinām kādu konkrētu problēmu, mēs iekasēsīm pēcmaksu, un jums ir jāiegādājas papildu PRS stundas, pirms mēs reaģējam uz papildu incidentiem. Pēc jūsu pieprasījuma mēs sadarbojamies ar trešo personu tehnoloģijas nodrošinātājiem, lai atrisinātu sarežģītas vairāku ražotāju produktu savietojamības problēmas, taču par trešās personas produkta atbalsta sniegšanu atbild šī trešā persona.

Tiešsaistes pakalpojumiem pēc nepieciešamības tiek nodrošināts PRS. Iegādātās PRS stundas netiks atņemtas par incidentiem, kuri ir radušies saistībā ar šīm tehnoloģijām.

Pakalpojumu un produktu atbalsta pieprasījumi, kuriem nav pieejams atbilstošs tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portāls, tiek pārvaldīti Microsoft pakalpojumu tiešsaistes portālā.

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība tiks izmantota vienādi attiecībā uz visiem problēmu risināšanas pieprasījumiem

Incidenta kritiskuma pakāpe nosaka atbildes līmeni korporācijā Microsoft, sākotnējo paredzamo atbildes laiku un jūsu pienākumus. Konsultējoties ar mums, jums ir jāraksturo ietekme uz savas organizācijas komercdarbību, un Microsoft piešķirs atbilstošo problēmas kritiskuma pakāpi. Incidenta laikā jūs varat pieprasīt kritiskuma pakāpes maiņu, ja ir jāmaina ietekme uz komercdarbību.

Tabula: Incidenta atbilde

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Katastrofāla ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa pilnīgs zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama tūlītēja uzmanība 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Mūsu resursi jūsu atrašanās vietā pēc iespējas ātrāk Piešķirti krīzes situāciju resursi¹ Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti² Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana 	<ul style="list-style-type: none"> Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu² Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes lesniegšana tikai pa tālruni³
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiska ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Ja nepieciešams, mūsu resursi jūsu telpās Piešķirti krīzes situāciju resursi¹ Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti² Mūsu Vecāko vadītāju informēšana 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu² Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes Vadības ziņojums lesniegšana tikai pa tālruni³
<p>B kritiskuma pakāpe</p> <p>Vidēja ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī Nepieciešama uzmanība divu darba stundu laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu divu stundu laikā vai ātrāk Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana atbilstoši Microsoft rīcībai Pieklūve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četru darba stundu laikā lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī
<p>C kritiskuma pakāpe</p> <p>Minimāla ietekme uz komercdarbību:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu četru stundu laikā vai ātrāk 	<ul style="list-style-type: none"> Precīza kontaktinformācija par pieteicēju

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<ul style="list-style-type: none"> Būtībā darbojas ar nelieliem pakalpojumu traucējumiem vai bez tiem Nepieciešama uzmanība četrus darba stundu laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde 24 stundu laikā Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī

¹ Krīzes situāciju speciālisti ir personas, kuras tiek norīkotas, lai palīdzētu ātri atrast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

² Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

³ Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumus varat iesniegt piemērojamajos tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portālos.

⁴ Dienakts atbalsts B kritiskuma pakāpes problēmu risināšanai nav pieejams visos ģeogrāfiskajos apgabalos. Plašāka informācija ir pieejama, sazinoties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.

⁵ Par darba laiku parasti uzskata dienas posmu no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

Atbalsts klātienē: Tūlītējā atbalsta saņemšana uz vietas nodrošina palīdzību jūsu atrašanās vietā. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft resursu pieejamības, un par klienta apmeklēšanu var tikt piemērota papildu maksa.

Palīdzība izstrādes atbalsta lietotājiem: palīdzība saistībā ar tādu lietojumprogrammu izveidi un izstrādi Microsoft platformā, kurās ir integrētas Microsoft tehnoloģijas, specializējoties ar Microsoft izstrādes rīkiem un tehnoloģijām saistītos jautājumos; šis pakalpojums tiek tirgots kā stundu skaits, ko norāda Darbu pasūtījumā.

Konsultantu pakalpojumi: pa tālruni sniegts īstermiņa atbalsts (parasti sešas stundas vai mazāk) vai atbalsts saistībā ar neparedzētām problēmām; pakalpojums paredzēts IT speciālistiem un Izstrādātājiem. Konsultantu pakalpojumi var ietvert tādu padomu, norādījumu, pamatcēloņu analīzes un zināšanu nodošanu, kas palīdz jums ieviest Microsoft tehnoloģijas tādā veidā, lai novērstu vispārējas atbalsta problēmas un samazinātu sistēmas dīkstāves varbūtību. Konsultantu pakalpojumi tiek pārdoti kā stundu skaits, ko norāda Darbu pasūtījumā.

4.4 Uzlabotie pakalpojumi

Šajā sadaļā izklāstītie vienumi ir pieejami par papildu maksu Premier atbalsta pakotnes papildinājumu, paplašinājumu un modifikāciju veidā. Par papildu maksu var būt pieejami papildu uzlabotie pakalpojumi, kas ir definēti Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

4.4.1 Norīkotais tehniskais atbalsts

Norīkotais tehniskais atbalsts (DSE): DSE pakalpojumus var iegādāties kā iepriekš noteiktus piedāvājumus vai kā pielāgotu stundu bloku, ko var izmantot noteikta apjoma proaktīvo pakalpojumu nodrošināšanai.

Iegādājoties pakalpojumu stundu izteiksmē, DSE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas atņem no iegādāto stundu kopskaita.

Iepriekš noteiktie DSE piedāvājumi tiek pielāgoti jūsu videi un palīdz sasniegt vēlamu iznākumu. Šie piedāvājumi var attiekties uz tādām jomām kā Microsoft 365, Office 365, IaaS, Azure PaaS, kiberdrošība, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence un Dynamics 365, un tajos ir iekļauti nepieciešamie iepriekš noteiktie proaktīvie pakalpojumi.

DSE pakalpojumu pamata jomas:

- palīdzība saistībā ar padziļinātu zināšanu uzturēšanu par jūsu pašreizējām un turpmākajām komercdarbības prasībām un jūsu informācijas tehnoloģiju vides konfigurāciju, lai optimizētu darbību
- proaktīvi dokumentēti ieteikumi par to, kā lietot ar atbalsta pakalpojumiem saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veselības pārbaudes, seminārus un riska novērtēšanas programmas)

- palīdzība saistībā ar izvietojanas un operatīvo darbību pielāgošanu tām Microsoft tehnoloģijām, kuras pašlaik lietojat vai plānojat ieviest.
- jūsu IT personāla tehnisko un darba prasmju uzlabošana
- stratēģiju izstrāde un ieviešana, lai palīdzētu novērst turpmākus incidentus un uzlabotu to Microsoft tehnoloģiju sistēmas pieejamību, uz kurām attiecas līgums
- palīdzība saistībā ar pamatcēloņu noteikšanu tādiem incidentiem, kas atkārtojas, un ieteikumu sniegšana par turpmāku traucējumu novēršanu norīkotajās Microsoft tehnoloģijās.

Neatkarīgi no DSE iegādes veida resursu iedalīšana, prioritāšu noteikšana un piešķiršana tiek veikta atbilstoši līgumam, ko puses noslēgušas sadarbības uzsākšanas sapulcē, un tiek dokumentēta kā daļa no pakalpojumu sniegšanas plānošanas.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi

- DSE pakalpojumi ir pieejami normālajā darba laikā (no plkst. 9.00 līdz 17.30) pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales.
- DSE pakalpojumi nodrošina atbalstu konkrētiem jūsu atlasītiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, kas ir norādītas jūsu Darbu pasūtījumā.
- DSE pakalpojumi tiek sniegti vienai atbalsta atrašanās vietai norīkotajā atbalsta atrašanās vietā, kas norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Modificē pakalpojumus, kas ir pieejami tūlītējo pakalpojumu veidā, lai nodrošinātu nepieciešamo Problēmu risināšanas atbalstu.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi:

- Premier Ultimate ir ierobežots līdz Darbu pasūtījumā norādīto kontaktpersonu skaitam.
- Lai saglabātu reģistrāciju programmā Premier Ultimate, jūs piekristat veikt komerciāli saprātīgas darbības, lai 30 dienu laikā no novērtējuma kopsavilkuma izveides brīža novērstu jebkādas problēmas, kas konstatētas, pamatojoties uz jūsu vai Microsoft uzsākto novērtēšanu.
- Jebkura no pusēm var izbeigt Premier Ultimate pakalpojumu līgumu, 30 dienas iepriekš iesniedzot rakstisku paziņojumu, ja kāda no pusēm nenovērš problēmas, vai iesniedzot rakstisku paziņojumu 60 dienas iepriekš.
- Premier Ultimate klienti, kas izbeidz līgumu pirms termiņa beigām, saņem proporcionālu atmaksu par neizmantotajiem pakalpojumiem, ja vien līguma izbeigšana nenotika tādēļ, ka netika novērsta problēmas.
- Programma Premier Ultimate var būt pieejama ne visās atbalsta atrašanās vietās

4.4.3 Trešā līmeņa atbalsts

Trešā līmeņa atbalsts: Tieša piekļuve Microsoft vispieredzējušākajiem speciālistiem noteiktā produktu jomā vai jomās, kuri atbild uz jūsu Problēmu risināšanas pieprasījumiem saistībā ar jūsu Darbu pasūtījumā norādītajām Microsoft tehnoloģijām.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi:

- Trešā līmeņa atbalsta darba grupai iesniegtajiem Problēmu risināšanas pieprasījumiem var būt nepieciešami resursi no standarta produktu atbalsta speciālistiem, lai gan Trešā līmeņa atbalsta darba grupa saglabā primāro atbildību par pieprasījumu.

- Savas Trešā līmeņa atbalsta stundas jums ir tiesības lietot arī standarta Problēmas risinājumu atbalsta pakalpojumiem, taču Standarta problēmas risināšanas atbalsta stundas nevar lietot Trešā līmeņa atbalsta pieprasījumiem.
- Trešā līmeņa atbalsta darba grupas darba laiks un Trešā līmeņa atbalsta pieejamība tirgū ir atkarīga no valsts. Plašāka informācija ir pieejama, sazinoties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
- Par šo pakalpojumu ir jāveic reģistrācijas maksa, kā arī tas papildina jūsu Problēmu risināšanas atbalsta stundu skaitu un nav pieejams visās atbalsta atrašanās vietās.
- Ja Trešā līmeņa atbalstu izmantojat kopā ar Apvienotajām PRS stundām, Trešā līmeņa maksas var tikt balstītas uz Apkopoto PRS stundu pilno daudzumu.

4.5 Uzlabotie risinājumi

Uzlaboto risinājumu pakotnes sniedz papildu atbalsta resursus noteiktiem Microsoft produktiem vai klienta IT sistēmām. Uzlabotie risinājumi ir pieejami par papildu maksu un ir definēti Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

4.5.1 Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos

Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos: Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu noteiktai Microsoft produktu kopai, kas veido kritisku jūsu komercrisinājuma daļu, kā noteikts jūsu Darbu pasūtījumā. Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem nodrošina pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, tas ir pieejams par papildu maksu un ir definēts Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

4.5.2 Ātrā atbilde

Ātrā atbilde: Ātrā atbilde sniedz paātrinātu reaktīvo atbalstu jūsu mākoņa pakalpojumiem, novirzot atbalsta incidentus pie tehniskajiem ekspertiem un sniedzot eskalācijas ceļu uz mākoņa pakalpojuma operāciju darba grupām, pēc nepieciešamības.

Lai saņemtu ātrās atbildes pakalpojumus jūsu Microsoft Azure komponentiem, jums jāiesniedz incidents caur piemērotu mākoņa pakalpojumu portālu. Jūsu problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiks tiešā veidā virzīti uz ātrās atbildes rindu, kuru apkalpo tādu specializētu inženieru darba grupa, kas ir eksperti mākoņa pakalpojumos. Lai arī incidentu atrisināšanai var būt nepieciešami standarta produktu atbalsta speciālistu resursi, Ātrās atbildes darba grupa uzņemas primāro atbildību par diennakts atbalsta nodrošināšanu incidentu gadījumos bez brīvdienām.

Jūsu Azure komponentu problēmu risināšanas atbalsta atbildes laiki ir norādīti turpmāk esošajā tabulā, un tie aizstāj paredzamos Bāzes pakotnes atbalsta reakcijas laikus. Ātrās atbildes pakalpojums neattiecas uz Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, norēķinu un abonēšanas pārvaldību, Universal Print, Test base for M365 un Microsoft Mesh.

Kritiskuma pakāpe un situācija

Mūsu sagaidāmā rīcība

Jūsu sagaidāmā rīcība

1. kritiskuma pakāpe

Tiešsaistes iesniegumi unikālajai Ātrās atbildes rindai:

- Ražošanas vidē:
- Katastrofāla ietekme uz komercdarbību:
- Pilnīgs (kritiski svarīga) galvenā komercdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt
- Nepieciešama tūlītēja uzmanība

- Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk
- Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹
- Piekluve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem²
- Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju darba grupām

- Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹
- Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes

A kritiskuma pakāpe

Tiešsaistes iesniegumi unikālajai Ātrās atbildes rindai:

- Ražošanas vidē
- Kritiska ietekme uz komercdarbību:
- Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija
- nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā

- Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk
- Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹
- Piekluve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem²
- Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju darba grupām

- Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹
- Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes

¹ Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu ievērot iepriekš izklāstītos atbildes laikus, tad mums, iespējams, būs nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

² Ātrās atbildes problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā. 2. Ātrās atbildes problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā.

4.5.3 Azure pasākumu pārvaldība

Microsoft Azure pasākumu pārvaldība (“AEM”): sniedz paplašinātu proaktīvo un reaktīvo atbalstu klientu kritisku Azure notikumu laikā. Kritisks notikums tiek definēts kā periods, kurā pastāv augsta mēroga ietekme uz komercdarbību un/vai augstākā mēra pieprasījums klientam, kam ir nepieciešams visaugstākais pakalpojumu pieejamības līmenis un veiktspēja. Notikumi ir jāapstiprina mūsu klientu panākumu konta pārvaldniekam vismaz astoņas nedēļas iepriekš, un tiem var tikt nodrošināts reaktīvais segums līdz pat piecu secīgu dienu garumā.

AEM atbalsta notikumus, kas izmanto Microsoft Azure pamatpakalpojumus. AEM novērtē Azure risinājumu uz mūsu Azure kvalitatīvas vadības platformas pamata nolūkā novērst visus riskus, kas var ietekmēt notikuma vispārīgos panākumus.

Pirmsnotikuma darbību ietvaros AEM grupa veic šādas darbības:

- novērtē jūsu risinājumu un iepazīstas ar to
- identificē potenciālās problēmas un riskus, kas ietekmē darblaiku,

- veic noslodzes un noturīguma pārskatīšanu Azure platformā

AEM atbalsta grupa sniedz sarakstu ar ieteicamajām darbībām tādu risku novēršanai, kas var ietekmēt risinājuma pieejamību vai veiktspēju.

Notikuma laikā AEM grupa ir detalizēti informēta par notikumu, un tā ir gatava atrisināt visas risinājumu ietekmējošās problēmas.

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Katastrofāla ietekme uz komercdarbību</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pamatdarbības procesa pilnīgs zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt • Nepieciešama nekavējoša uzmanība 	<ul style="list-style-type: none"> • Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk, un Microsoft Azure pakalpojumu gadījumā ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju grupām² • Krīzes situācijas speciālists norīkots 30 minūšu laikā vai ātrāk • Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹ • Piekļuve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās • Tādu atbalsta inženieru iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šie inženieri var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu • Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības 	<ul style="list-style-type: none"> • Azure pakalpojumu gadījumā incidentu pakalpojuma pieprasījumi jāiesniedz tiešsaistē, izmantojot Microsoft Azure portālu, gadījuma aprakstā iekļaujot AEM • Jūsu augstākā līmeņa izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma • Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹ • Ātra piekļuve un atbilde

A kritiskuma pakāpe

Kritiska ietekme uz komercdarbību

- Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija
 - Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā
- Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk, un Microsoft Azure pakalpojumu gadījumā ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju grupām²
 - Krīzes situācijas speciālists norīkots 30 minūšu laikā vai ātrāk
 - Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹
 - Piekļuve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās
 - Tādu atbalsta inženieru iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šie inženieri var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu
 - Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības
- Azure pakalpojumu gadījumā incidentu pakalpojuma pieprasījumi jāiesniedz tiešsaistē, izmantojot Microsoft Azure portālu, gadījuma aprakstā iekļaujot AEM
 - Jūsu augstākā līmeņa izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma
 - Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹
 - Ātra piekļuve un atbilde

¹ Ja jūs sniegt nodrošināt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu palīdzēt atrisināt problēmu, tad mums, var būt nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7.

² AEM problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā

AEM sniegs pēcnolikuma kopsavilkumu par visām reaktīvā atbalsta periodā uzsāktajām lietām un nodrošinās to atrisināšanu.

4.6 Partneru atbalsta risinājumi

Premier atbalsts Partneru risinājumiem: Premier atbalsts Partneriem nodrošina atbalsta pakalpojumus partneriem iekšējai lietošanai vai ar partneru starpniecību partneru gala klientiem. Pakalpojumu sniegšana gala klientiem pēc partnera pieprasījuma ir pieejama vienīgi Microsoft partneriem, kas parakstījuši *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma slēgšanas pielikumu* un attiecīgajam partnerim ir jāiesaistās visā sadarbības laikā.

Mēs varam atļaut jūsu darbiniekiem vai, ja esat partneris, kurš ir parakstījis *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma slēgšanas pielikumu*, jūsu klientiem, kuri neatrodas jūsu noteiktajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), piedalīties attāļajā Proaktīvā un Problēmu risināšanas atbalsta sniegšanā, kura ir pieteikta un noformēta jūsu Darba pasūtījumā attiecībā uz konkrētu Atbalsta atrašanās vietu. Šāda dalība var tikt atļauta, ja tāda ir pieejama.

Papildus iepriekš minētajiem Premier pakalpojumiem ir pieejami šādi Premier atbalsta Partneriem pakalpojumi, kas ir pielāgoti katra Partnera vajadzībām:

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība:

- **Mākoņa optimizēšanas pārskats:** Pēc jūsu pieprasījuma un pamatojoties uz jūsu norādīto Microsoft partneru tīkla (MPN) identifikācijas numuru, ir iespējams nodrošināt regulārus pārskatus par jūsu tiešsaistes pakalpojumu lietojumu. Šī pārskata mērķis ir palīdzēt jums izmantot ieteicamo praksi, lai paātrinātu mākoņa adaptāciju un identificētu jūsu gala klientu bāzē pastāvošās izaugsmes iespējas.

Konsultantu pakalpojumi:

- **Mākoņa konsultācijas:** Šāda jūsu mijiedarbība ar Microsoft tehnisko speciālistu nodrošinās jums ieteicamo praksi un arhitektūras norādes jūsu programmatūras izvietojumam, migrēšanai un ieviešanai.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi:

- Premier pakalpojumi tiek nodrošināti tiešā veidā partnerim iekšējai lietošanai, ja vien partneris nav noslēdzis *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma pielikumu*.
- *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma pielikumu* noslēgušie partneri var pieprasīt korporācijai Microsoft nodrošināt Premier pakalpojumus partnera vārdā saviem gala klientiem, kuri ir noslēguši pakalpojumu sniegšanas līgumu ar partneri.
- Lai iesniegtu Problēmu risināšanas atbalsta (Problem Resolution Support — PRS) incidentus partnera gala klienta vidē(s), attiecībā uz kurām partnerim ir administratīvas privilēģijas, partnerim ir jābūt noslēgtam *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma pielikumam*.

4.7 Globālā atbalsta risinājumi

Globālā atbalsta risinājumi: Izmantojot Premier Global, jums ir tiesības Premier atbalstu saņemt vienā vai vairākās Atbalsta atrašanās vietās. Premier Global ir pieejams kā daļa no turpmāk aprakstītās Konfigurējamās pakotnes.

- **Resursdators:** šī ir atbalsta atrašanās vieta, kur jūs esat nolīdzis(-gusi) korporāciju Microsoft Premier Global pakalpojumu sniegšanai. Ja vien nav norādīts citādi, šī būs jūsu norīkotā vai piešķirtā atbalsta sniegšanas speciālista atbalsta sniegšanas atrašanās vieta.
- **Lejupstraumes:** šī ir jūsu Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā norādītā atbalsta atrašanās vieta, kur saņemt pakalpojumus, kura nav Resursdatora atbalsta atrašanās vieta.

Proaktīvie pakalpojumi, Tūlītējie pakalpojumi, Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība un Uzlabotie pakalpojumi tiek sniegti, kā norādīts šajā pakalpojumu aprakstā, bet ar turpmāk norādītajām izmaiņām.

- **Proaktīvie pakalpojumi:** Proaktīvos pakalpojumus no vienas norīkotās atbalsta atrašanās vietas jums ir tiesības nodot citai nozīmētajai atbalsta atrašanās vietai, kas ir norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

- **Tūlītējie pakalpojumi:** varat izlemēt, vai visas Problēmu risināšanas atbalsta (Problem Resolution Support — PRS) stundas iegādāties savā Resursdatora atbalsta atrašanās vietā. Tās tiek sauktas par Apkopotajām problēmu risināšanas stundām. PRS stundas no vienas norīkotās atbalsta atrašanās vietas jums ir tiesības nodot citai norīkotajai atbalsta atrašanās vietai, kas ir norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

Mēs varam atļaut, ka darbinieki, kas neatrodas jūsu norīkotajās atbalsta atrašanās vietās, piedalās attāļajos Proaktīvā un Problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumos, kuri ir norīkoti konkrētai atbalsta atrašanās vietai. Šāda dalība var tikt atļauta, ja tāda ir pieejama.

Pakalpojumu sniegšanas speciālists: jūsu Globālo pakalpojumu sniegšanas speciālists ir norīkots vai piešķirts speciālists, un viņš/viņa nodrošina jums paplašināto pakalpojuma līmeni, kā noteikts 4.3.2. sadaļā. Turklāt šis resurss nodrošina arī vairāku valstu pakalpojumu koordinēšanas un ziņošanas pārvaldību.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi:

- **Likmju atšķirības:** likmes par Proaktīvā un Problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumiem var atšķirties atkarībā no valsts. Microsoft patur tiesības jums izrakstīt rēķinu par jebkādam likmju atšķirībām vai — ja Pakalpojumu sniegšana ir atkarīga no stundu skaita — pielāgot stundu skaitu, lai risinātu jebkādas likmju atšķirības starp valstīm.
- Office 365 un Microsoft Azure abonementu sniegtais PRS pēc nepieciešamības ir pieejams visām norīkotajām atbalsta atrašanās vietām.
- **Norēķinu konsolidācija:** Ja nav norādīts citādi, par samaksājamo summu tiek izrakstīts vienots rēķins, iekļaujot tajā visus pakalpojumus, kas sniegti visās jūsu darbu pasūtījumā norādītajās atrašanās vietās. Nodokļi tiek piemēroti, pamatojoties uz Microsoft parakstītāja novērtējumu un jūsu Resursdatora atrašanās vietu. Klients ir vienpersoniski atbildīgs par visu veidu papildu nodokļu samaksu.
- Atkarībā no atbalsta atrašanās vietas var tikt piemēroti pieejamo pakalpojumu ierobežojumi un modifikācijas.
- **Norēķinu konsolidācijas izņēmumi:** Par katru pakalpojumu, kurš tiek iegādāts sniegšanai Indijas Republikā, Ķīnas Tautas Republikā, Ķīnas Republikā Taivānā, Ķīnas Republikā Hongkongā, Korejas Republikā, Japānā, Jaunzēlandē, Makao un Austrālijā (visas Izņēmuma valstis) ir jānoformē atsevišķs darbu pasūtījums, kurā ir norādīti attiecīgajā atbalsta atrašanās vietā sniedzamie pakalpojumi. Rēķini tiek izrakstīti attiecīgajai atbalsta atrašanās vietai, iekļaujot tajos visus piemērojamās vietējā mēroga nodokļus.

4.8 Papildu noteikumi un nosacījumi

Premier atbalsta pakalpojumi tiek sniegti, ņemot vērā turpmāk izklāstītos priekšnosacījumus un pieņēmumus:

- **Premier atbalsta norakstīšana komerc klientiem:** Korporācija Microsoft ir paziņojusi, ka no 2022. gada 1. jūlija tā pārtrauks piedāvāt Premier atbalsta komerc līgumu atjaunošanu. Detalizēta informācija un atjauninājumi pieejami vietnē <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Korporācija Microsoft var pēc saviem ieskatiem mainīt plānus attiecībā uz Premier atbalsta tirgošanas pārtraukšanu.
- **Izmaiņas atbalsta pakalpojumos un to norakstīšana:** Piemērojamā Darba pasūtījuma spēkā esamības laikā Microsoft var darīt pieejamu jaunu pēctecīgo Atbalsta pakalpojumu. Ja Microsoft pēc saviem ieskatiem izlemj neturpināt sniegt jums Atbalsta pakalpojumus, kurus esat iegādājies(-usies) piemērojamajā Darbu pasūtījumā, Microsoft patur tiesības pārtraukt minēto Atbalsta pakalpojumu sniegšanu, sākot ar pašreizējā Atbalsta beigu datumu un/vai daudzgadējā Atbalsta ikgadējās gadadienas datumu. Microsoft sniegs rakstisku paziņojumu par nodrošināšanas pārtraukšanu vismaz 90 dienas iepriekš, ja vien to neaizliedz piemērojamie tiesību akti. Turklāt Microsoft nāks klajā ar jums pieejamiem pēctecīgiem Atbalsta pakalpojumiem pirms jebkāda veida nodrošināšanas pārtraukšanas, piemērojot šādiem pēctecīgajiem Atbalsta pakalpojumiem attiecīgajā brīdī spēkā esošās Microsoft

pakalpojumu cenas un nosacījumus. Pēc paziņojuma saņemšanas par šāda veida pārtraukšanu, jūs varat izbeigt savu pašreizējo Atbalsta pakalpojumu spēkā esamību saskaņā ar Līguma noteikumiem vai attiecīgi paziņojot 30 dienas iepriekš.

- Visi pakalpojumi tiek attāli sniegti jūsu uzņēmuma atrašanās vietās jūsu Darbu pasūtījumā norādītajā valstī, izņemot gadījumus, kad rakstiski ir norādīts citādi. Ja uzņēmuma atrašanās vietas ir norādītas vairākās valstīs, jūs saņemat pakalpojumus no piešķirtā Globālo pakalpojumu piegādes vadītāja un tie var ietvert pakalpojumu speciālistu katrā globālajā pakalpojumu atrašanās vietā. Darbu pasūtījumā ir aprakstīti pakalpojumi, ko paredzēts sniegt katrā no jūsu norādītajām globālā atbalsta atrašanās vietām.
- Tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā un, ja iespējams, tie var tikt sniegti jūsu izmantotajā valodā. Visi pārējie pakalpojumi tiek sniegti valodā, kuru izmanto saziņai Microsoft pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina pakalpojumus, vai angļu valodā, izņemot gadījumus, kad esam rakstiski vienojušies citādi.
- Mēs nodrošinām visu versiju atbalstu komerciāli izlaistiem un vispārēji pieejamiem Microsoft programmatūras un Tiešsaistes pakalpojumu produktiem, kuri ir minēti Produktu licencēšanas noteikumos, ko Microsoft regulāri publicē vietnē <http://microsoft.com/licensing/contracts> (vai citā pēctecīgā vietnē, kuru norāda Microsoft), izņemot gadījumus, kad Darbu pasūtījumā vai šā Pakalpojumu apraksta pielikumā ir norādīts citādi vai produkts ir īpaši izslēgts vietnē Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Ar drošību nesaistītu labojumfailu atbalsts nav pieejams tādiem Microsoft produktiem, kas ir sasnieguši Paplašinātā atbalsta fāzi saskaņā ar vietnē <http://support.microsoft.com/lifecycle> definēto.
- Atbalsts netiek nodrošināts pirmsizlaides un beta versijas produktiem, izņemot gadījumus, kad pievienotā Pielikumā ir norādīts citādi.
- Visi pakalpojumi, tostarp visi Atbalsta darbu pasūtījumā ietilpstošie un tā termiņa laikā iegādātie papildu pakalpojumi, tiek anulēti, ja tos neizlieto piemērojamā Darbu pasūtījuma termiņā.
- Pakalpojumu plānošana ir atkarīga no resursu pieejamības, un semināri var tikt atcelti, ja nav sasniegti minimālie reģistrācijas līmeņi.
- Mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālu savienojumu, lai pēc jūsu pieprasījuma analizētu problēmas. Mūsu personāls piekļūs tikai tām sistēmām, kurām jūs būsiet atļāvis piekļuvi. Lai izmantotu palīdzību ar attālu savienojumu, jums ir jāsniedz mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamais aprīkojums.
- Noteiktiem pakalpojumiem var būt nepieciešams, ka mēs piekļūstam jūsu klientu datiem vai tos uzglabājam un apstrādājam. Kad mēs to darām, mēs lietojam Microsoft apstiprinātas tehnoloģijas, kuras atbilst mūsu datu aizsardzības politikām un procedūrām. Ja pieprasāt, lai mēs izmantotu tehnoloģijas, ko nav apstiprinājusi korporācija Microsoft, jūs saprotat un piekrītat, ka tikai jūs esat atbildīgs par savu klientu datu integritāti un drošību un ka korporācija Microsoft neuzņemas nekādu atbildību saistībā ar tādas tehnoloģijas izmantošanu, kuru korporācija Microsoft nav apstiprinājusi.
- Ja pieprasāt iepriekš ieplānotā pakalpojuma atcelšanu, korporācija Microsoft ir tiesīga iekasēt atcelšanas maksu līdz 100 procentiem no pakalpojuma cenas, ja paziņojums par pakalpojuma atcelšanu vai pārplānošanu tika iesniegts vēlāk nekā 14 dienas pirms pakalpojuma sniegšanas pirmās dienas.
- Pievienojot papildu pakalpojumus jūsu atbalsta pakotnei atkarībā no iegādes, Software Assurance priekšrocību incidentu pārvēršanu, mums ir tiesības pieprasīt atbilstoša pakalpojumu līmeņa sniegšanas pārvaldības iekļaušanu, lai sekmētu sniegšanu.
- Ja esat pasūtījis(-usi) viena veida pakalpojumu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, jūs varat attiecināt ekvivalentu vērtību uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ja ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
- Software Assurance priekšrocību 24x7 problēmu risināšanas atbalsta gadījumus (SA PRS gadījumi jeb "SAB") drīkst pārveidot tikai par Problēmu risināšanas atbalsta stundām vai Trešā līmeņa atbalstu.

Jūsu reģionā var būt pieejami papildu pakalpojumi — lai saņemtu papildinformāciju, sazinieties ar pakalpojumu sniegšanas speciālistu. Pēc 30 dienām kopš atbalsta uzsākšanās datuma un/vai daudzgadējā atbalsta ikgadējās gadadienas, mēs varam izrakstīt jums rēķinu par Software Assurance priekšrocību iztrūkumam ekvivalentu vērtību, kuru jūs iesniedzat konvertācijai uz piemērotajiem Premier atbalsta pakalpojumiem, saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā norādīto. Software Assurance priekšrocībām tiek piemēroti šajā dokumentā un Produktu nosacījumos, tostarp bez ierobežojuma Produktu nosacījumu B pielikumā, noteiktie nosacījumi. Papildu informācija, piemēram, par izmaiņām Problēmu risināšanas atbalsta priekšrocībās, kuras stāsies spēkā 2023. gada februārī un ietekmēs Problēmu risināšanas atbalsta stundu skaitu vai atbilstošos jūsu atbalsta līguma komponentus, tādējādi iespējami ieviešot korekcijas ekvivalentā incidenta vērtībā, ir pieejama arī vietnē www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits.

- Jūsu valstī var nebūt pieejami visi papildu pakalpojumi. Lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu, lai saņemtu plašāku informāciju.
- Jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, uz kuru jūs mums sniedzat piekļuvi, pieder jums.
- Pakalpojumi var ietvert pakalpojumu piegādes, padomus un norādījumus saistībā ar kodu, kas pieder jums vai Microsoft, vai tiešu citu atbalsta pakalpojumu sniegšanu.
- Sniedzot reaktīvos pakalpojumus, Microsoft nesniedz nekāda veida kodu, izņemot koda paraugu.
- Klients uzņemsies visu atbildību un riskus, kas saistīti ar jebkura koda ieviešanu un uzturēšanu, kas sniegts atbalsta pakalpojumu sniegšanā.
- Iegādātajiem pakalpojumiem var tikt noteiktas minimālās platformas prasības.
- Pakalpojumus jūsu klientiem nav iespējams sniegt, ja neesat iegādājies(-usies) Premier atbalstu Partneriem un noslēdzis(-gusi) *Microsoft Premier atbalsta partneru apakšlīguma pielikumu*.
- Ja apmeklējumi klātienē ir savstarpēji saskaņoti un nav iepriekš apmaksāti, jums ir jāsedz pamatoti ceļa un uzturēšanās izdevumi vai arī mēs pēc jūsu pieprasījuma atskaitīsim līdzvērtīgu Problēmu risināšanas atbalsta stundu skaitu šo izmaksu segšanai.
- Visus iegādātos GitHub atbalsta pakalpojumus sniedz uzņēmums “GitHub, Inc.”, kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darba pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub atbalsta pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_privacy, un GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_dpa.

Attiecīgajos Pielikumos var būt izklāstīti papildu priekšnoteikumi un pieņēmumi.

4.9 Jūsu pienākumi

Premier atbalsta priekšrocību optimizēšana ir atkarīga no tā, kā papildus pienākumiem, kas ir izklāstīti jebkuros piemērojamajos Pielikumos, jūs ievērojat turpmāk norādītos pienākumus. Turpmāk norādīto pienākumu nepildīšanas dēļ pakalpojuma sniegšana var tikt aizkavēta:

- Jūs savā darbu pasūtījumā varat norādīt kontaktpersonas, no kurām viena tiks norīkota par jūsu Klientu atbalsta vadītāju (Customer Support Manager — CSM). CSM ir atbildīgs par jūsu darba grupas vadību un visu jūsu atbalsta darbību un iekšējos procesus pārvaldību saistībā ar atbalsta pieprasījumu iesniegšanu mums. Katrai kontaktpersonai tiek piešķirts atsevišķs konta numurs, lai piekļūtu vietnei Microsoft Premier Online, iesniegtu atbalsta pieprasījumu un piekļūtu jūsu Microsoft pakalpojuma sniegšanas darba grupai. Jūsu tiešsaistes pakalpojumu administratoriem var būt arī iespēja tiešsaistes pakalpojumu pieprasījumus iesniegt, izmantojot piemērojamās tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portālus. Papildus minētajām kontaktpersonām jums ir tiesības arī noteikt divus turpmāk norādītos kontaktpersonu grupu tipus:

- Viena tipa kontaktpersona saņem koplietojamu konta ID numuru, kas nodrošina piekļuvi vietnei Microsoft Premier Online, lai piekļūtu informācijai un iesniegtu atbalsta pieprasījumus.
- Otra tipa kontaktpersona saņem koplietojamu konta ID numuru, kas nodrošina piekļuvi vietnei Microsoft Premier Online, lai piekļūtu tikai informācijai.
- Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumu gadījumā Mākoņa administratoriem ir jāiesniedz atbalsta pieprasījumi par jūsu mākonī bāzētajiem pakalpojumiem, izmantojot attiecīgā tiešsaistes pakalpojuma atbalsta portālu.
- Iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūsu tūlītējā atbalsta kontaktpersonām būtu jābūt pamatizpratnei par problēmu, ar kādu esat saskāries, un jāspēj reproducēt problēmu, lai palīdzētu Microsoft problēmu diagnosticēt un izvērtēt. Šīm personām būtu jābūt arī informētām par atbalstītajiem Microsoft produktiem un jūsu Microsoft vidi, lai palīdzētu risināt sistēmas problēmas un palīdzētu Microsoft analizēt un risināt pakalpojumu pieprasījumos minētās problēmas.
- Jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu pakalpojumu izmantošanu, ievērojot jūsu iegādāto pakalpojumu līmeni.
- Jūs piekrītat mums ziņot par visām izmaiņām attiecībā uz norīkotajām kontaktpersonām, kuras ir norādītas jūsu Darbu pasūtījumā.
- Jums, iespējams, pēc mūsu pieprasījuma nāksies veikt darbības problēmu konstatēšanai un novēršanai. Tās var ietvert tīmekļa trasēšanu, kļūdas paziņojumu uztveršanu, konfigurācijas informācijas vākšanu, produkta konfigurācijas maiņu, jaunu programmatūras versiju vai jaunu komponentu instalēšanu vai procesu modificēšanu.
- Jūs esat atbildīgs par datu dublēšanu un pazaudēto vai mainīto failu rekonstruēšanu, kas ir jāveic katastrofālu kļūmju rezultātā. Turklāt jūs esat atbildīgs(-a) par to procedūru ieviešanu, kas ir nepieciešamas, lai aizsargātu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību.
- Jūs piekrītat, ja vien iespējams, piedalīties klientu apmierinātības aptaujās, kuras mēs laiku pa laikam varam jums nodrošināt saistībā ar pakalpojumiem.
- Jūs atbildat par visiem savu darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumiem.
- Jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālists var lūgt jūs izpildīt citus pienākumus, kas ir atkarīgi no jūsu iegādātā pakalpojuma.
- Proaktīvo pakalpojumu pieprasījumi kopā ar visiem nepieciešamajiem/piemērojamajiem datiem jums ir jāiesniedz ne vēlāk kā 60 dienas pirms piemērojamā Darbu pasūtījuma beigu datuma.
- Jūs piekrītat mūsu pakalpojumu sniegšanas darba grupai (kurai ir pieprasīts ierasties uz vietas) nodrošināt piekļuvi atbilstošam tālrunim un ātrgaitas internetam, kā arī piekļuvi jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem.

© 2021 Microsoft Corporation. Visas tiesības paturētas. Stingri aizliegts jebkādā veidā lietot vai izplatīt šos materiālus bez korporācijas Microsoft skaidri izteiktas atļaujas.

Microsoft un Windows ir korporācijas Microsoft reģistrētas preču zīmes ASV un/vai citās valstīs.

Šeit minētu reāli eksistējošu uzņēmumu un produktu nosaukumi var būt attiecīgo īpašnieku preču zīmes.