

„Microsoft Enterprise Services“ paslaugos

Paslaugų aprašas

2022 m. kovas

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	1
2	„Microsoft Professional Services“	1
2.1	Planavimo paslaugos.....	1
2.2	Įgyvendinimo paslaugos.....	1
2.3	Priežiūros paslaugos.....	1
2.4	Optimizavimo paslaugos	1
2.5	Mokymo paslaugos	1
3	Konsultavimo paslaugos.....	2
3.1	Kaip pirkti	2
3.2	Pritaikytosios konsultavimo paslaugos.....	2
3.3	Konsultavimo paslaugų paketas.....	3
3.4	Paslaugų aprašas	3
3.4.1	Planavimo paslaugos	3
3.4.2	Įgyvendinimo paslaugos	4
3.4.3	Optimizavimo paslaugos.....	4
3.5	Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai	5
3.6	Jūsų pareigos	5
4	Palaikymo paslaugos	6
4.1	Kaip pirkti	6
4.2	Paketų aprašai	6
4.2.1	Visoje įmonėje taikomi paketai.....	6
4.2.2	Išplėstiniai sprendimai	7
4.3	Paslaugų aprašas	7
4.3.1	Aktyvios paslaugos.....	7
4.3.2	Paslaugų teikimo valdymas.....	10
4.3.3	Reaktyviosios paslaugos.....	12
4.4	Išplėstinės paslaugos	14
4.4.1	Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas	14
4.4.2	Pažangusis palaikymas	15
4.4.3	Trečiosios pakopos palaikymas.....	15
4.5	Išplėstiniai sprendimai.....	16
4.5.1	Veikimui svarbiausiųjų funkcijų palaikymas	16
4.5.2	Greitas atsakas.....	16
4.5.3	„Azure“ įvykių valdymas.....	17
4.6	Partnerių palaikymo sprendimai	20

4.7 Visuotiniai palaikymo sprendimai	21
4.8 Papildomos sąlygos ir nuostatos	22
4.9 Jūsų pareigos	24

1 Apie šį dokumentą

Dokumente „Microsoft Enterprise Services“ paslaugų aprašas“ pateikta informacija apie profesionalias paslaugas, kurias galima pirkti iš „Microsoft“.

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

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

2 „Microsoft Professional Services“

„Microsoft Professional Services“ padeda greičiau padidinti komercinę įmonės vertę pasinaudojus investicijomis į technologijas. Šiomis paslaugomis galima naudotis technologijų planavimo, diegimo, priežiūros ir optimizavimo etapais. Jos teikia duomenų, mobilumo, produktyvumo ir skaičiavimo sprendimus, skirtus vietas, debesies ir hibridinei IT infrastruktūroms. „Microsoft“ teikia aktyvias toliau nurodytų kategorijų paslaugas:

2.1 Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugos – tai dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūra ir įvertinimas, kad pagal gautus rezultatus būtų galima Jums padėti planuoti pataisymus, versijos naujinius, visuotinį diegimą ar sprendimų įdiegimą.

2.2 Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugos suteikia techninių ir projektų valdymo patarimų, kad galėtumėte pagreitinoti „Microsoft“ technologijų sprendimų projektavimą, kūrimą, perkėlimą, naujinimą ir įdiegimą.

2.3 Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugos padeda išvengti problemų „Microsoft“ technologijų aplinkoje. Paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

2.4 Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugos – tai galimybė klientui gauti kuo didesnę grąžą iš investicijų į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio vartotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

2.5 Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugos padeda pagerinti Jūsų techninės priežiūros specialistų techninius ir operacinius įgūdžius, nes jie gali pasinaudoti vietoje, nuotoliniu būdu ar paprašius teikiamais patarimais.

3 Konsultavimo paslaugos

Korporatyvinės paslaugos, konsultavimo paslaugos (konsultavimo paslaugos) yra projektinės su sprendimų, pagreitinančių IT investicijų grąžą, planavimu, diegimu ir pritaikymu susijusios paslaugos. Tai „Microsoft“ produktais ir technologijomis pagrįstos paslaugos, susijusios su skaitmeninių strategijų, architektūros, planavimo, naujinimo, perkėlimo, diegimo, programų kūrimo ir duomenų išvalgų sprendimais.

3.1 Kaip pirkti

Konsultavimo paslaugas galima įsigyti kaip projektu grindžiamas, nustatytos apimties pasirinktines atskiras paslaugas arba iš anksto nustatytos apimties paslaugų paketą, kaip nurodyta toliau:

Paslauga	Apibrėžtis
Pritaikytos konsultavimo paslaugos	Pasirinktinis įsipareigojimas dėl klientui reikiamos paslaugų, nuosekliai suplanuotų veiklų ir (arba) unikalių sprendimų gairių apimties.
Konsultavimo paslaugų paketas	Įsipareigojimas dėl iš anksto apibrėžtos apimties rezultatų, tinkančių daugeliui įprastų verslo scenarijų.

Žyma: ☞ žymi elementus, kurių sąrašas pateiktas Jūsų Darbo užsakyme.

3.2 Pritaikytosios konsultavimo paslaugos

Toliau nurodyti individualiai pritaikomi paslaugų sprendimai. „Enterprise Services“ Darbo užsakyme (ESWO) arba Darbų vykdymo dokumente (SOW) pateikiama išsami pritaikytos apimties konsultavimo paslaugų informacija.

Programos ir infrastruktūra – debesų kompiuterija yra pagrindas, leidžiantis bet kurią organizaciją transformuoti į skaitmeninę.

„Microsoft“ šiuolaikinių programų teikiamos paslaugos paspartina modernizavimo ir programų integravimo bei debesies galimybių išnaudojimo, kad klientai galėtų naudotis įvairiais kanalais būdami bet kurioje vietoje, procesus ir sumažina jų riziką.

Naudodami debesies produktyvumo sprendimus, padedame organizacijoms planuoti, įgyvendinti ir įdiegti sistemas, pagerinančias komunikavimą, bendradarbiavimą ir ryšio su klientais sustiprinimą teikiant verslo išvalgus ir sudarome galimybę organizacijoms gauti kuo didesnę investicijų į „Office 365“ grąžą.

Duomenys ir dirbtinis intelektas (AI) – šiuolaikinių įmonių esmė – galimybė duomenis konvertuoti į AI, suteikiantį konkurencinį pranašumą.

„Microsoft“ verslo išvalgų sprendimai padeda kūrėjams ir organizacijoms tapti orientuotoms į AI pateikiant išsamią įgyvendinimo ir palaikymo sprendimų, skirtų įmonėms bei IT organizacijoms, kurie padeda išanalizuoti duomenis, gautus naudojant produktus, į kuriuos įeina „Azure Database“, „Power BI“, „Office“ ir „SQL Server“, apžvalgą.

Verslo programos – pagalba, teikiama naudojant įmonės programas, kurios yra susietų duomenų aplinkos dalis, įgalinant AI ir verslo išvalgų teikimą, o tuo pat metu – padedant skaitmeninti verslui svarbias funkcijas, įskaitant nuo ryšių priklausančius pardavimus, talentams ir asmenims taikomus procesus, veiklas bei klientų aptarnavimą.

„Microsoft“ teikia įvairias konsultavimo paslaugas, skirtas „Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement“, apimančias pardavimus, paslaugas ir rinkodarą, skirtą padėti klientams turimus ryšius paversti pajamomis, į kiekvieną sandorį įtraukiant skaitmeninį intelektą. „Microsoft Dynamics 365 Unified Operations“

skirtos paslaugos padeda klientams paspartinti augimą, optimizuodamos operacijas ir realiu laiku teikdamos duomenų valdomus sprendimus pasaulio mastu.

Šiuolaikinė darbo vieta – prisidedama prie darbo vietos pasikeitimų, „Microsoft“ gali padėti priderinti aplinką prie Jūsų darbo tempo ir suteikti kiekvienam Jūsų įmonėje dirbančiam profesionalui prieigą prie įrankių, padedančių dirbti dar produktyviau.

Mūsų įrenginių ir mobilumo konsultavimo paslaugų pasiūlymai suteikia galimybę įmonėms ir IT vadovams kurti ir įdiegti visos įmonės mastu mobilumo bei įrenginių valdymo strategijas, kurios skatina glaudesnę ir produktyvesnę ryšį tarp darbuotojų ir klientų.

Duomenų centro ir debesies infrastruktūros paslaugos taip pat sutelkia technologijas, žmones ir procesus siekiant padėti IT paversti duomenų centrus strateginiais verslo objektais, pritaikytais pagal konkrečius įmonės poreikius, portfelis. Kartu su saugos ir tapatybės paslaugomis, mes taip pat teikiame strategijas ir sprendimus, padedančius klientams apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių.

3.3 Konsultavimo paslaugų paketas

„Microsoft“ siūlo konsultavimo paslaugas, tinkančias daugeliui įprastų verslo scenarijų ir pagrįstas „Microsoft“ produktų, technologijų ir procesų planavimo, diegimo ir vykdymo patirtimi. Toliau išvardytos paslaugos siūlo iš anksto apibrėžtą darbų apimtį, fiksuotą trukmę už konkrečią kainą.

3.4 Paslaugų aprašas

3.4.1 Planavimo paslaugos

☞ **Architektūros paslaugos:** internete teikiamų paslaugų pritaikymo Jums tikslų įvertinimas – konsultavimo, planavimo ir taisymo paslaugos. Šis įvertinimas padeda teikti geresnes pagalbos Jūsų komandai ir aplinkai paslaugas bei geriau prisitaikyti geriausios architektūros praktikos pavyzdžius.

Skaitmeninių konsultavimo paslaugų programa: skaitmeninės konsultavimo paslaugos sujungia skaitmeninių konsultantų, kompetentingų pramonės šakoje ir versle, žinias su „Microsoft“ patirtimi ir inovacijų strategijomis, kad įgalintų organizacijas pasiekti savo skaitmeninius siekius. Bendradarbiaudami su klientais Skaitmeniniai konsultantai tvarko pokyčių programą, sukurdami skaitmeninį verslą.

Skaitmeninės konsultacinės paslaugos gali būti įsigytos maždaug 200, 400, 800 ir 1 600 valandų paketuose su ne visą ar visą darbo dieną dirbančiu patarėju. „Microsoft“ paslaugų teikimo komanda, įskaitant „Microsoft“ meistriškumo paslaugų centrų išteklius, papildo teikiamas paslaugas temos žiniomis arba teikia rekomenduojamus praktinius patarimus ir konkrečias rekomendacijas „Microsoft“ technologijų klausimais.

Taip pat galimi šie Skaitmeninio konsultavimo paslaugų įsipareigojimų paketai:

☞ **Skaitmeniniam naudojimui tinkami Skaitmeninio konsultavimo paketai:** Įsipareigojimas, vykdomas skaitmeninio konsultanto, sutelkiantis dėmesį į verslo dizainą ir keitimo procesą, siekiant valdyti skaitmeninę transformaciją kaip kliento vystomų verslo modelių dalį.

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

Sprendimų planavimas: Struktūrizuotos paslaugos, kurios teikia nuoseklius patarimus ir nurodymus visu „Microsoft“ technologijų diegimo vietas, debesies ar hibridinėje aplinkoje planavimo procesu. Šios paslaugos gali apimti ir Jūsų „Microsoft“ technologijų kūrimo, saugos, IT operacijų ar keitimo valdymo įvertinimą, kad būtų lengviau suplanuoti tokio techninio sprendimo, kuris duotų Jūsų norimus rezultatus, įdiegimą. Baigus teikti paslaugą galite gauti ataskaitą su techniniu įvertinimu ir sprendimo įdiegimo planu.

☞ **Programų kūrėjų įrankių diegimo planavimo paslaugos (DTDPS):** Skirtos padėti organizacijoms efektyviai suplanuoti „Visual Studio“ diegimą. Šiomis paslaugomis galima pasinaudoti norint sukurti „Visual Studio“ diegimo planą ir jos pritaikymo strategijas.

☞ **Viešojo debesies „Azure“ diegimo planavimo paslaugos (AZDPS):** kelių dienų paslaugos, kurias sudaro mokymas, demonstracinių versijų pateikimas ir diegimo planavimas. Jų metu gali būti akcentuojamas „Azure“ saugyklos sprendimų aktyvavimas, programų perkėlimas į „Microsoft Azure“ infrastruktūros paslaugas, „Enterprise mobility“ paketo įdiegimas, „Microsoft“ operacijų valdymo paketo įdiegimas ar kūrimo ir testavimo scenarijų pritaikymas „Microsoft Azure“ virtualiuosiuose kompiuteriuose.

☞ **Darbalaukio diegimo planavimo paslaugos (DDPS):** diegimo planavimo paslaugos, kurios suteikia galimybę naudotis įvairiaisiais planavimo įrankiais ir iš anksto nustatytais paslaugų funkcijomis, padedančiomis įdiegti „Office 365“, „Office“ ar „Windows“ programas.

☞ **„Dynamics“ diegimo planavimo paslaugos (DYDPS):** planavimo paslaugos, skirtos padėti įdiegti „Microsoft Dynamics CRM“ (klientų ryšių valdymas) ar „Dynamics CRM Online“ arba į jas atnaujinti ar įdiegti ERP (įmonių išteklių planavimas) sprendimą su „Microsoft Dynamics AX“.

☞ **„Skype“ verslui ir „Exchange“ diegimo planavimo paslaugos (S&EDPS):** skirtos padėti organizacijoms suplanuoti „Skype“ verslui ar „Exchange“ diegimą. Šios paslaugos teikia „Microsoft Skype“ verslui ir „Microsoft Exchange“ architektūrinių bei veikimo aspektų įdiegimo planavimą.

☞ **Privataus debesies valdymo ir virtualizavimo diegimo planavimo paslaugos (PVDPS):** skirtos padėti veiksmingai planuoti „Systems Center“, „Windows Server“ ir „Hyper-V“ įdiegtis. Šios paslaugos – tai platus naujinimo, perkėlimo, valdymo pagerinimo ir įdiegtųjų virtualizavimo planavimo bei vieningos įrenginių valdymo sistemos įdiegimo paslaugų paketas.

☞ **„SQL Server“ diegimo planavimo paslaugos (SSDPS):** tai kelias dienas teikiamos paslaugos, kurios susijusios su tokiomis operacijomis kaip atnaujinimas į „SQL Server“, „SQL Server Business Intelligence“ įdiegimas ir perkėlimas į „SQL Server“.

☞ **„SharePoint“ diegimo planavimo paslaugos (SDPS):** Tai su „SharePoint“ ir „SharePoint Online“ įdiegimo planavimu susijusios paslaugos, kurios gali apimti ir „Office 365 FastTrack“ planavimą, projektų ir portfelio valdymo (PPM) sprendimo planavimą bei „SharePoint“ diegimo planavimą.

☞ **Vartotojo patirtis:** paslaugos, suteikiančios vartotojui aplinką, kurioje jis gali naudotis Jūsų įmonės programomis, teikiančiomis sužetinių linijų, judesio grafikos kūrimo; etnografinių tyrimų; asmenų bei scenarijų analizės; UX strategijų ir dizaino, vaizdinio dizaino, vartotojo sąsajų kūrimo; panaudojimo testavimo ir pritaikymo neįgaliesiems galimybes.

3.4.2 Įgyvendinimo paslaugos

☞ **Projekto valdymas:** Paslauga, suteikianti projekto ar programos valdymo ir peržvalgos galimybes, kad būtų užtikrintas sėkmingas jos įgyvendinimas.

☞ **Sprendimo architektūra:** Paslauga, teikianti Jūsų sprendimui architektūrą ir dizainą atsižvelgiant į pavyzdines „Microsoft“ technologijų architektūras.

☞ **Sprendimo pateikimas:** Tai techninio įgyvendinimo paslauga, įskaitant sprendimo, pagrįsto „Microsoft“ technologijomis ir jų integravimo į klientų aplinkas patirtimi, sukūrimą, konfigūravimą, perkėlimą, atnaujinimą ir įdiegimą.

3.4.3 Optimizavimo paslaugos

☞ **Pritaikymo paslaugos:** pritaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketa. Paketą sudaro konsultacijų vykstant plėtrai ir strategijos, susijusios su darbuotojų

pokyčiais, priėmimo vykdymo paslaugos. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

☞ **IT paslaugų valdymas:** Paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo senstelėjusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti Jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu.

☞ **Saugumo paslaugos:** „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių.

3.5 Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai

Paslaugų teikimas grindžiamas toliau pateiktomis išlygomis dėl atsakomybės ir apribojimų:

- Skaitmeninio konsultavimo paslaugos – tai tik patarimai ir nurodymai, susiję tik su Jūsų „Microsoft“ technologijų diegimu ir naudojimu.
- Konsultavimo paslaugos neapima produktų licencijų – jas reikia įsigyti atskirai.
- Skaitmeninio konsultavimo paslaugos neapima produktų diegimo, problemų sprendimo, gedimų šalinimo, ne „Microsoft“ išeitinių kodų patikrinimo, konsultacijų techniniais arba architektūros kūrimo klausimais, išskyrus pirmiau aprašytas paslaugas.
- Ne „Microsoft“ išeitinio kodo atveju, mūsų paslaugos apsiriboja tik dvejetainių duomenų analize, pvz., procesų atminties išsklotinės arba tinklo stebėjimu.
- Jei abipusiu sutarimu organizuojami iš anksto neapmokėti „Microsoft“ architektų arba paslaugų teikimo komandos apsilankymai Jūsų įmonėje, pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas apmokėti turite Jūs.
- Visas įsigytas „GitHub“ konsultavimo paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ konsultavimo paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, patekiamo https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.

3.6 Jūsų pareigos

Konsultacijų ir mūsų įsipareigojimų vykdymo sėkmę lemia su Jumis susijusios aplinkybės, pavyzdžiui, be kita ko:

- Galimybė susisiekti su Jūsų atstovais ir IT personalu bei naudotis Jūsų ištekliais, įskaitant aparatūrą, programinę įrangą, interneto ryšį ir biuro patalpas.
- Laiku pateikiama visa tiksli informacija, kurios pageidauja paslaugų teikimo komanda.
- Informacijos apie Jūsų organizaciją pasiekiamumas.
- Laiku ir tinkamai vykdomos Jums nustatytos pareigos.
- Jūsų vadovybės laiku priimtų sprendimų ir patvirtinimų.
- Kelionės ir kitų išlaidų, kurias patiria Jūsų darbuotojai arba rangovai, apmokėjimas.

4 Palaikymo paslaugos

„Microsoft“ pažangiojo palaikymo paslaugos (palaikymo paslaugos) – išsamus korporatyvinių palaikymo paslaugų, padedančių sumažinti išlaidas, pagerinti produktyvumą ir technologijų panaudojimą, siekiant pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT naudojimo etapu, rinkinys. Palaikymo paslaugas sudaro:

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

4.1 Kaip pirkti

Palaikymo paslaugas galima įsigyti kaip paketą arba kaip atskiras paslaugas pagal turimą Palaikymo susitarimą naudojant korporatyvinių paslaugų Darbo užsakymą, kaip nurodyta toliau:

Paslauga	Apibrėžtis
Visoje įmonėje taikomi paketai	Visų komercinės paskirties „Microsoft“ palaikomų produktų ir (arba) internete teikiamų paslaugų, kurie naudojami organizacijoje, palaikymo paslaugų derinys. Galima rinktis konfigūruojamo arba pastovaus turinio paketus.
Išplėstinių sprendimų paketai	Palaikymo paslaugų paketas, susietas su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema. Galima rinktis konfigūruojamo turinio paketą.

4.2 Paketų aprašai

4.2.1 Visoje įmonėje taikomi paketai

Visoje įmonėje taikomi paketai gali būti: konfigūruojami (sudaryti atsižvelgiant į Jūsų poreikius) arba pastovūs (iš anksto apibrėžtos paslaugos).

Konfigūruojami paketai

Palaikymo paketas, kuris atsižvelgiant į Jūsų reikalavimus yra pritaikytas derinant toliau išvardytus elementus.

Elementas	Teikiamos paslaugos
Aktyvios paslaugos	Į palaikymo paketą galima įtraukti paslaugų, aprašytų 4.3.1 skyriuje „Aktyvios paslaugos“
Paslaugų teikimo valdymas	Įtrauktas į visus paketus. Teikimo modelis ir paslaugų lygis pritaikytas, kaip paaiškinta 4.3.2 skyriuje „Paslaugų teikimo valdymas“
Reaktyviosios paslaugos	Į palaikymo paketą galima įtraukti paslaugų, aprašytų 4.3.3 skyriuje „Operatyviosios paslaugos“

Išplėstinės paslaugos	Į palaikymo paketą galima įtraukti papildomų paslaugų, aprašytų 4.4 skyriuje „Išplėstinės paslaugos“
-----------------------	--

Pastovus paketas

Metus galiojantis pradinio lygio nustatytų palaikymo paslaugų paketas

Elementas	Įtrauktos paslaugos
Aktyvios paslaugos	Viena „Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga“
Paslaugų teikimo valdymas	Pagrindinio lygio paslauga įtraukiama ir pateikiama per jungtinį modelį, kaip paaiškinta 4.3.2 skyriuje „Paslaugų teikimo valdymas“
Reaktyviosios paslaugos	Ne daugiau kaip 20 val. „Problemų sprendimo paslaugų“

4.2.2 Išplėstiniai sprendimai

Išplėstinių sprendimų paketai yra susiję su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema. Siūlomos paslaugos išvardytos toliau.

Elementas	Aprašas
Svarbiausių produktų palaikymas	Teikiamas aukšto lygio konkrečių „Microsoft“ produktų, naudojamų kritiniame (-iuose) įmonės sprendime(-uose), palaikymas, kaip aprašyta 4.5.1 poskyryje „Svarbiausiųjų palaikymas“
Greitas reagavimas	Teikia greitą reaktyvų jūsų debesų paslaugų palaikymą ir yra pristatyta 4.5.2. skyriuje „Greitas reagavimas“
„Azure“ įvykių valdymas	Teikia palaikymo paslaugas įvykus klientams kritiniams „Azure“ įvykiams, ir po jų.

4.3 Paslaugų aprašas

Šiame skyriuje aprašyti elementai, kuriuos derinant suformuojamas pažangiojo palaikymo paketas.

4.3.1 Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda išvengti „Microsoft“ aplinkoje kylančių problemų. Siekiant užtikrinti, kad išteklius bus prieinamas ir teikiamas taikomo Darbo užsakymo laikotarpiu, aktyvias paslaugas reikia suplanuoti laiku. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos prieinamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai apibūdinta Darbo užsakyme.

Planavimo paslaugos

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

Įgyvendinimo paslaugos

Parengimo paslaugos: tiesioginis bendradarbiavimas su „Microsoft“ darbuotoju, padedančiu atlikti diegimo, perkėlimo, naujinimo arba funkcijų kūrimo užduotis. Tai gali būti pagalba planuojant ir tikrinant koncepcijos teisingumą arba gamybos darbo krūvį pasitelkus „Microsoft“ produktus.

Priežiūros paslaugos

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

Sveikatos patikra: Jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įdiegimo patikrinimas lyginant su mūsų rekomenduojama praktika. „Microsoft“ inžinierius kartu su Jumis sudaro sistemos sveikatos patikrų planą, įvertina, išanalizuoja duomenis ir atlikęs patikrinimą pateikia ataskaitą.

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

Aktyvus stebėjimas: Techninių operacijų stebėjimo įrankių teikimas ir rekomendacijos, kaip sureguliuoti serveryje vykdomus incidentų valdymo procesus. Ši paslauga padeda jums sukurti problemų matricas, vykdyti pagrindinių incidentų peržiūras ir numatyti ilgalaikę inžinierių komandos sudėtį.

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

Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga): Automatinis jūsų „Microsoft“ technologijų pritaikymo įvertinimas, naudojant nuotoliniu būdu surinktus duomenis. Surinktus duomenis išanalizuoja „Microsoft“ ir pateikia išvadų ataskaitą su pataisymų rekomendacijomis.

Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga plius (RAP kaip papildoma paslauga „Service Plus“): suteikus RAP kaip paslaugą Jūsų įmonėje (iki dviejų dienų) organizuojamas pritaikytas sistemos optimizavimo seminaras, kurio metu didžiausias dėmesys teikiamas pataisymų planavimui ir žinių perdavimui.

Optimizavimo paslaugos

Pritaikymo paslaugos: pritaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių Jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Paketą apima palaikymo vykstant plėtrai ir strategijos, susijusios su darbuotojų pokyčiais, priėmimo vykdymo paslaugas. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

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

IT paslaugų valdymas: Paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo senstelėjusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketą. Modernaus IT valdymo paslaugos gali būti teikiamos

organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti Jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu. IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti pritaikytas palaikymo paslaugų programos elementas, siūlomas už papildomą mokestį, aprašytas priede bei nurodytas Darbo užsakyme.

Laboratorių paslaugos: jei Jūsų geografinėje buvimo vietoje įmanoma, „Microsoft“ gali suteikti prieigą prie laboratorijų, siekiant padėti Jums kurti, vertinti ir išbandyti produktus, kurti jų bandomuosius pavyzdžius ir atlikti „Microsoft“ produktų perkėlimo užduotis.

Problemų šalinimo paslaugos: tiesioginis bendradarbiavimas su „Microsoft“ darbuotoju, kad jis padėtų ištaisyti trūkumus, nustatytus teikiant vertinimo paslaugas. Kiekvienos užduoties vykdymo trukmė nurodyta dienomis Jūsų Darbo užsakyme. Šios paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su Jūsų inžinieriais.

Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytos Priede ir Darbo užsakyme.

Mokymo paslaugos

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

Mokymas pagal poreikį: prenumeruojama paslauga, suteikianti prieigą prie internetu teikiamos mokomosios medžiagos, esančios „Microsoft“ inžinierių sukurtoje seminarų bibliotekoje. Prenumeratos parduodamos vienos vietos principu.

Žiniatinkliai: Prieiga prie „Microsoft“ vykdomų mokymo sesijų įvairiausiomis palaikymo ir „Microsoft“ technologijų temų, pristatoma nuotoliniu būdu internete. Transliacijas internetu galima pirkti kiekvienam lankytojiui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta Darbo užsakyme.

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

Pritaikytos aktyvios paslaugos: bendradarbiaujant su mūsų personalu tiesiogiai arba internetu Jums teikiamos paslaugos, kurios nėra nurodytos šiame dokumente. Šių paslaugų teikimas matuojamas dienomis ir apmokamas taikant dienos įkainius. Pritaikytos aktyvios paslaugos teikiamos toliau išvardytose pagrindinėse srityse:

- Priežiūros paslaugos
- Optimizavimo paslaugos
- Mokymo paslaugos

Palaikymo paslaugos: aktyvios paslaugos gali būti parduodamos kaip tam tikras palaikymo paslaugų valandų kiekis, jei yra tokia galimybė. Tokias valandas galima pakeisti viena arba keliomis pirmiau aprašytomis aktyviomis paslaugomis taikant keitimo metu „Microsoft“ paslaugų atstovo nurodytus įkainius. Užsakius aktyvią paslaugą, išskaičiuosime atitinkamą skaičių palaikymo paslaugų valandų iš Jūsų turimo valandų likučio, suapvalinę jų skaičių iki artimiausios valandos, taip padengdami paslaugos dieninį įkainį arba fiksuotą mokestį. Jei užsakėte vienos rūšies Paslaugos palaikymo paslaugas ir norite jas pakeisti kitomis, įsigytas valandas galite skirti kitai alternatyviai paslaugai, ir dėl kurios susitarta su Jūsų Paslaugų teikimo vadybininku.

Aktyvusis spartintuvas: „Microsoft“ darbuotojo teikiama paslauga, kurią sudaro apibrėžtas paslaugų rinkinys, skirtas padėti pasiekti techninius ir verslo tikslus, siekiant pašalinti su diegimu susijusias rizikas, padidinti

pasiekiamumą arba optimizuoti sprendimo veikimą. Naudodamas programavimo taktiką „Microsoft“ darbuotojas apibrėžia tokiai užduočiai atlikti reikalingus veiksmus, kurie gali būti, be kita ko, atitikties spragų analizė, įtraukimas, optimizavimas, žinių perdavimas, dizaino tvirtinimas ir įgyvendinimo planas

4.3.2 Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų teikimo valdymas

Visus pažangiojo palaikymo paketus koordinuoja ir inicijuoja paslaugų teikimo vadybininkas (SDM). Programų kūrėjams skirto pažangiojo palaikymo ir programų kūrėjams skirtų paketų atveju paslaugos teikimą valdo taikomųjų programų plėtros vadybininkas (ADM), kuris turi daug darbo programų kūrimo pramonėje patirties ir išmano programų kūrėjų technologijas. Teikiama paslauga gali būti patikslinta atsižvelgiant į teikimo modelį, paslaugos lygį ir geografinę vietovę. Jei Darbo užsakyme nėra nurodyta kitaip, teikimo modelis bus Numatytasis, o paslaugos lygis Pagrindinis.

Teikimo modelis

Elementas	Apibrėžtis
Jungtinis	Paslaugas teikia asmenų grupė nuotoliniu būdu
Numatytasis	Paslaugas ne pilną darbo dieną teikia konkretus asmuo, atvykstantis į vietą arba nuotoliniu būdu, kuris aptarnauja ir kitus „Microsoft Premier“ palaikymo klientus
Paskirtasis	Paslaugas teikia konkretus asmuo, atvykstantis į vietą arba nuotoliniu būdu, kuris paskirtas aptarnauti tą konkretų „Microsoft Premier“ palaikymo klientą

Paslaugos lygis

Elementas	Apibrėžtis
Pagrindinis	Apima bendrąjį koordinavimą ir paslaugos pristatymą, paslaugos teikimo planavimą, paslaugos peržiūras, svarbius su sauga susijusius patarimus, incidentų valdymą, kritinių atvejų valdymą, informacijos teikimo paslaugas ir paslaugų prenumeratų valdymą
Standartinis	Apima visas Pagrindines paslaugas ir pradinį vertinimą bei pataisymų planavimą
Išplėstinis	Apima visas Standartines paslaugas ir informaciją apie „Microsoft“ produkto naudojimo trukmę ar internete teikiamų paslaugų laikotarpį, incidentų tendencijų analizę ir patarimus bei procesų vykdymo konsultacijas

Aprėpties informacija

Toliau išvardijamos paslaugos, kuriomis gali naudotis klientai, įsigiję paslaugų teikimo valdymo Pagrindinį lygį:

Paslaugos pristatymas: Pažangiojo palaikymo paslaugų pristatymas, įskaitant paaiškinimą, kaip pasirinkti ir planuoti aktyvias paslaugas, ir demonstraciją, kaip registruoti operatyvinio palaikymo užklausas ir naudotis teikiamais įrankiais.

Paslaugų teikimo planas: Teikiant pažangiojo palaikymo paslaugas sudaromas pritaikytųjų paslaugų planas, kuriuo nustatoma, kaip ir kada paslaugos turi būti naudojamos bendradarbiaujant su Jūsų komanda ir atsižvelgiant į Jūsų verslo ir IT prioritetus, įskaitant Jūsų perkėlimo į debesį tvarką.

Paslaugų peržiūros: nuolat peržiūrėsime pastaruoju laikotarpiu teikiamas paslaugas, pateiksime Jums suteiktų paslaugų ir patobulinimų ataskaitą, išnagrinėsime Jūsų atsiliepimus ir aptarsime visus reikiamus

pataisymų ir koregavimų veiksmus. Šios peržiūros gali būti standartinės būsenos ataskaitos ir virtualūs arba vietoje rengiami susitikimai (jei apsilankymai vietoje yra leidžiami).

Kritiniai saugos palaikymo patarimai: pranešimai apie svarbiausius „Microsoft“ saugos biuletenius. Jei turite Numatytąjį ar Paskirtąjį paslaugų teikimo vadybininką, jis Jums padės įvertinti šios informacijos poveikį Jūsų IT infrastruktūrai.

Incidentų valdymas: mūsų paslaugų teikimo komandos teikiama palaikymo incidentų peržiūra, kad laiku būtų priimti sprendimai ir užtikrintas aukštos kokybės paslaugų teikimas. Į tai gali įeiti ir atsako į incidentus planų sudarymas, pagrindinio kontaktinio asmens, kuris incidento metu praneštų apie pasikeitusią būseną ir įvykus incidentui padėtų atlikti pagrindinių priežasčių analizę, nustatymas. Jei naudojate internete teikiamas paslaugas, į tai gali įeiti ir incidento priežasties bei Paslaugų lygio sutarties (SLA) santraukos pateikimas.

Krizių valdymas: visą parą problemas sprendžia ir su Jumis bendrauja paslaugų teikimo komanda bei kritinių situacijų vadybininkai tokiais atvejais, kai Jūsų verslui daromas didelis neigiamas poveikis.

Informacijos teikimo paslaugos: informacinių biuletenių, svetainių ir išteklių pateikimas, dėmesį skiriant „Microsoft“ produktams bei paslaugoms, susijusioms su Jūsų aplinka. Taip pat gali būti teikiama palaikymo ir veikimo informacija apie „Microsoft“ technologijas, trikčių diagnostikos įrankiai ir nuorodos į žinių bazės straipsnius.

Paslaugų prenumeratų valdymas: Klientams, kurie naudoja internetu teikiamas paslaugas, „Microsoft“ darbuotojas gali padėti išspręsti problemas, susijusias su internete teikiamų paslaugų prenumeratomis, ir atsakyti į klausimus, susijusius su sąskaitų pateikimu, paskyrų konfigūravimu bei SLA kreditu.

Klientai, įsigiję Standartinio lygio paslaugas, gaus Pagrindinio lygio paslaugas kartu su toliau išvardytomis:

Pradinis vertinimas: tiriamasis vertinimas siekiant nustatyti paslaugų poreikį Jūsų IT veikimo aplinkoje, kuris padėtų sukurti veiksmų planą, skirtą pasiekti pageidaujama IT veikimo būklę. Jei klientai naudojami internete teikiamomis paslaugomis, paslaugos teikimo vadybininkas gali susitarti, kad būtų išanalizuota vietinė infrastruktūra, kurios reikia sudarant naudotojams galimybę naudotis internete teikiamomis paslaugomis. Be to, bendraudamas su Jūsų personalu paslaugos teikimo vadybininkas dokumentuos visas rizikas, kurios gal paveikti Jūsų ryšį, ir pasiūlys galimas rizikų sumažinimo priemones.

Atitaisomųjų veiksmų planavimas: veiksmų konsolidavimas pagal aktyviuose įvertinimuose numatytus tobulinimo veiksmus. Įvertinimo rezultatai bus dokumentuoti kaip tobulinimo patarimas ir bus nurodytos susijusios taisymo priemonės Jūsų paslaugos teikimo plane. Tolesni veiksmai atliekami per suplanuotos paslaugų peržiūros etapą.

Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas: Jūsų paslaugos teikėjas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama, atsižvelgiant į galimybę paskirti „Microsoft“ atstovą.

Klientai, įsigiję paslaugų teikimo Išplėstinį lygį, gaus paslaugas, išvardytas Pagrindiniame ir Standartiniame lygiuose, bei galės naudotis toliau išvardytomis paslaugomis:

Incidentų tendencijų analizė ir patarimai: viena ar daugiau Jūsų incidentų istorijos peržiūrų didžiausią dėmesį skiriant žmonių, procesų ir technologijų įtakai didelės reikšmės verslui turintiems ir su „Microsoft“ technologijomis susijusiems incidentams, kuriuos mes užregistruojame. Atlikus peržiūrą pateikiama rekomendacijų, kaip pagerinti veiklą, geriau parengti žmones ir pakeisti technologijas. Jų tikslas – padėti Jums sumažinti IT veiklos išlaidas.

Procesų vykdymo konsultacijos: bus pateikta pagrindinė informacija apie rekomenduojamus procesus.

4.3.3 Reaktyviosios paslaugos

Operatyviosios paslaugos padeda išspręsti problemas, išskylančias Jūsų „Microsoft“ aplinkoje. Paprastai tokios paslaugos teikiamos pagal poreikį ir kartu su kitomis toliau nurodytomis paslaugomis:

Problemų sprendimo paslaugos (PRS): pagalba sprendžiant konkrečias problemas, kilusias naudojant „Microsoft“ produktus, įskaitant konkrečios problemos trikčių diagnostiką, klaidos pranešimus ar „Microsoft“ produktų funkciją, kuri neveikia taip, kaip numatyta. Incidentų svarbos apibrėžimai, „Microsoft“ nustatomi pradiniai reagavimo laikai ir pateikimo reikalavimai išsamiai išdėstyti „[Lentelė: Atsakas į incidentus](#)“.

Už PRS mokama pagal valandinius įkainius, valandas išskaičiuojant iš anksto apmokėtų valandų, nurodytų Darbo užsakyme, nebent mes nustatome, kad problema kilo dėl produkto, kuriam taikomas standartinis palaikymas, esančios klaidos. Jei mums sprendžiant konkrečią problemą baigsis visos iš anksto apmokėtos valandos, už atliktus darbus Jums bus išrašyta sąskaita ir turėsite įsigyti papildomų PRS valandų prieš mums reaguojant į papildomus incidentus. Jūsų prašymu mes bendradarbiaujame su trečiosios šalies technologijų tiekėjais siekdami padėti išspręsti sudėtingas kelių tiekėjų produktų veikimo suderinamumo problemas, tačiau ši trečioji šalis yra atsakinga už savo produkto palaikymą.

Pagal poreikį teikiamos problemų sprendimo paslaugos (PRS), susijusios internetu teikiamomis paslaugomis. Įsigytos PRS valandos nebus naudojamos incidentams, susijusiems su šiomis technologijomis, spręsti.

Palaikymo užklausas dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Paslaugų teikimo valdymas bus tvarkomas tokiu pačiu būdu, kaip ir visų problemų sprendimo užklausos

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir Jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai, pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Jūs incidento laikotarpiu galite paprašyti, kad svarbos lygis būtų pakeistas, jei pagal įtaką verslui jį keisti būtina.

Lentelė: Atsakas į incidentus

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Svarba 1</p> <p>Katastrofiškas poveikis verslui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visiškai nebevaldomi esminiai verslo procesai ir nebegalima tęsti darbo • Būtina nedelsiant imtis veiksmų 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakymas į skambutį per valandą arba greičiau • Mūsų atstovai atvyksta į Jūsų įmonę kaip galima greičiau • Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas¹ • Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą² • Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms • Mūsų vyresniųjų vadovujančių asmenų informavimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Jūsų vyresniųjų vadovujančių asmenų informavimas • Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą² • Greita prieiga ir keitimų valdymo specialistų atsakas • Pateikti tik telefonu³
<p>Svarba A</p> <p>Kritiškas poveikis verslui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė • Būtina imtis veiksmų per vieną valandą 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakymas į skambutį per valandą arba greičiau • Mūsų atstovai atvyksta į Jūsų įmonę, jei būtina • Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas¹ • Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą² • Mūsų vyresniųjų vadovujančių asmenų informavimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą² • Greita prieiga ir keitimų valdymo specialistų atsakas • Vadovybės informavimas • Pateikti tik telefonu³
<p>Svarba B</p> <p>Vidutiniškas poveikis verslui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi • Būtina imtis veiksmų per dvi darbo valandas⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Atsakymas į 1-ą skambutį per dvi valandas arba greičiau • Problema sprendžiama tik darbo valandomis^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Atitinkamų išteklių prisidėti prie „Microsoft“ pastangų skyrimas • Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas • Pateikiama telefonu arba internetu

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Svarba C</p> <p>Minimalus poveikis verslui:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be jų Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Atsakymas į 1-ą skambutį per keturias valandas arba greičiau Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija Reaguojama per 24 val Pateikiama telefonu arba internetu

¹ Kritinių situacijų vadybininkai – tai asmenys, kurių pareiga pasiūlyti skubų problemas sprendimą išnagrinėjus, išplėtojus, ištyrus ir išsiaiškinus atvejį.

² Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

³ Palaikymo užklausas galite teikti per atitinkamus internete teikiamų paslaugų palaikymo portalus.

⁴ B svarbos lygio problemų sprendimo paslaugos, teikiamos kasdien visą parą ne visose šalyse. Prašome dėl paslaugos preinamumo pasikonsultuoti su Jūsų paslaugų teikimo vadybininku.

⁵ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

Palaikymo paslaugos vietoje: Operatyvi pagalba yra suteikiama Jūsų nurodytoje vietoje. Ši paslauga teikiama, atsižvelgiant į galimybę paskirti „Microsoft“ atstovą, be to, ją teikiant gali būti taikomas papildomas mokestis už kiekvieną vizitą.

Programų kūrimo palaikymo paslaugos: pagalba kuriant programas, į kurias integruojamos „Microsoft“ platformoje esančios „Microsoft“ technologijos, informacija, susijusi su „Microsoft“ kūrimo įrankiais ir technologijomis. Šios paslaugos parduodamos pagal Darbo užsakyme nurodytą valandų skaičių.

Konsultavimo paslaugos: tai telefonu teikiama pagalba IT profesionalams ir programų kūrėjams greitai išsprendžiamų (paprastai ne ilgiau nei per 6 val.), nenumatytų problemų atvejais. Konsultavimo paslaugos gali apimti konsultacijas, patarimus, pagrindinių priežasčių analizę ir žinių perdavimą, padedančius Jums tinkamai įdiegti „Microsoft“ technologijas ir išvengti įprastų palaikymo problemų bei sumažinti sistemos sutrikimų tikimybę. Konsultavimo paslaugos parduodamos kaip tam tikras valandų skaičius, nurodytas Darbo užsakyme.

4.4 Išplėstinės paslaugos

Toliau šiame skyriuje aprašyti elementai už papildomą mokestį teikiami kaip Jūsų „Premier“ palaikymo paketo priedai, plėtiniai ir pakeitimai. Papildomos išplėstinės paslaugos gali būti siūlomos už papildomą mokestį ir aprašytos Darbo užsakyme nurodytame Priede.

4.4.1 Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas

Numatytų palaikymo paslaugų teikimas (DSE): DSE paslaugas galima įsigyti kaip iš anksto apibrėžtus pasiūlymus arba kaip pasirinktinių valandų bloką, kurį galima naudoti apibrėžtomis aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, DSE paslaugos išskaitomos iš Jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus paslaugų naudojimo arba teikimo metu.

Iš anksto apibrėžti DSE pasiūlymai yra pritaikyti Jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Šie pasiūlymai gali būti nukreipti į tokias sritis kaip „Microsoft 365“, „Office 365“, „Azure IaaS“, „Azure PaaS“, „Cyber Security“, „Modern Identity“, „IT Service Management“, „Data Analytics“, dirbtinis intelektas ir „Dynamics 365“, taip pat įeina iš anksto nustatytos proaktyvios paslaugos.

Toliau išvardytos pagrindinės DSE paslaugų teikimo sritys:

- Padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus Jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie Jūsų informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją našumui optimizuoti

- Aktyviai dokumentuoti rekomendacijas, susijusias su palaikymo paslaugų rezultatais pvz., palaikymo peržiūrų, sveikatos patikrų, seminarų, rizikos įvertinimo programų ir kt
- Užtikrinti Jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis.
- Tobulinti Jūsų IT komandos techninius ir operacinius įgūdžius
- Kurti ir taikyti strategijas, padedančias užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti Jūsų numatytą „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą
- Padėti nustatyti pagrindines pasikartojančių incidentų priežastis ir teikti rekomendacijas, kaip išvengti tolesnių paskirtųjų „Microsoft“ technologijų trikdžių.

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

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- DSE paslaugos prieinamos įprastų darbo valandų metu nuo (9.00 iki 17.30) val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- DSE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme.
- DSE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.

4.4.2 Pažangusis palaikymas

Pažangusis palaikymas: operatyviųjų paslaugų modifikavimas, siekiant užtikrinti tinkamą Problemų sprendimo paslaugų teikimą.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- „Premier Ultimate“ teikiamas tokiam kontaktinių asmenų skaičiui, kuris nurodytas Darbo užsakyme.
- Norėdami likti užsiregistravę „Premier Ultimate“, turite dėti komerciniu požiūriu pagrįstas pastangas išspręsti bet kurias problemas, nustatytas atlikus Jūsų arba „Microsoft“ inicijuotą įvertinimą, ne vėliau kaip po 30 d. nuo įvertinimo suvestinės sukūrimo.
- Bet kuri šalis gali nutraukti „Premier Ultimate“ paslaugų sutartį, raštu įspėdama apie tai prieš 30 dienų, jei kuri nors šalis nesiimtų priemonių problemoms išspręsti, arba per 60 dienų nuo rašytinio pranešimo.
- „Premier Ultimate“ klientams, nutraukiantiems sutartį prieš terminą, bus gražinta proporcinga suma už nepanaudotas paslaugas, nebent sutartis buvo nutraukta dėl problemų nesprendimo.
- „Premier Ultimate“ gali būti teikiama ne visose palaikymo vietose

4.4.3 Trečiosios pakopos palaikymas

Trečiosios pakopos palaikymas: tiesioginis bendravimas su labiausiai patyrusiais konkretaus produkto srities (-čių) „Microsoft“ specialistais, vykdančiais su Darbo užsakyme nurodytomis „Microsoft“ technologijomis susijusių problemų sprendimo užklausas.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- Vykdamas Trečiosios pakopos palaikymo komandai pateiktas problemų sprendimo užklausa gali prireikti standartinių su produktais susijusių palaikymą teikiančių specialistų pagalbos, tačiau atsakomybė už užklausos vykdymą visų pirma tenka Trečiosios pakopos palaikymo komandai.

- Trečiosios pakopos palaikymo valandas galima priskirti standartinėms Problemų sprendimo paslaugoms, bet standartinių Problemų sprendimo paslaugų valandų Trečiosios pakopos palaikymo užklausoms priskirti negalima.
- Trečiosios pakopos palaikymo komandos darbo valandos ir trečiosios pakopos paslaugų pasiūla skirtingose šalyse skiriasi. Prašome dėl paslaugos preinamumo pasikonsultuoti su Jūsų paslaugų teikimo vadybininku.
- Norint gauti šią paslaugą, reikia sumokėti registracijos mokestį, jį pakeičia Problemų sprendimo paslaugų valandas ir yra teikiama ne visose palaikymo vietose.
- Jei trečiosios pakopos palaikymą naudojate kartu su sukauptomis PRS valandomis, trečiosios pakopos mokesčiai gali būti skaičiuojami pagal visą sukauptų PRS valandų kiekį.

4.5 Išplėstiniai sprendimai

Išplėstinių sprendimų paketuose pateikta papildomų palaikymo išteklių, susijusių su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema. Išplėstiniai sprendimai siūlomi už papildomą mokestį ir aprašyti Darbo užsakyme nurodytame Priede.

4.5.1 Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas

Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas: teikiamas aukšto lygio konkrečių „Microsoft“ produktų, naudojamų kritiniame (-iuose) įmonės sprendime (-uose), palaikymas, kaip nurodyta Darbo užsakyme. Svarbiausių funkcijų palaikymas teikia pritaikytą palaikymo paslaugų programą, yra siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas Darbo užsakyme nurodytame Priede.

4.5.2 Greitas atsakas

Greitas atsakas: Paslauga „Greitas atsakas“ teikia greitą reaguojamojo pobūdžio Jūsų debesies paslaugų palaikymą, nukreipdamas pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikrus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Greito atsako“ paslaugas Jūsų „Microsoft Azure“ komponentams, turite pateikti incidentą per taikomą debesų paslaugos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklausos nukreipiamos tiesiogiai į „Greito atsako“ palaikymo eilę, kurią aptarnauja paskirtoji debesų technologijų srityje patyrusių inžinierių komanda. Kai kuriems įvykiams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Greito atsako“ komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius visus metus kasdien visą parą.

Jūsų „Azure“ komponentams atsakymo laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną „Bazinio paketo“ palaikymo atsako laiką. Greito reagavimo funkcija neveikia su „Azure“ ryšių tarnyba, „Azure DevOps“, „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, ar atsiskaitymo bei prenumeratos valdymo paslaugomis, universaliojo spausdinimo paslaugomis, Testų baze M365 arba „Microsoft“ tinklu.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Svarba 1</p> <p>Pateikimas internetu į unikalią greito atsako eilę:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gamybos aplinkoje: Katastrofiškas poveikis verslui: Visiškas galimybės valdyti esminius (svarbiausių) verslo procesus ir tęsti darbo praradimas Būtina nedelsiant imtis veiksmų 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmasis atsakymas į skambutį per 15 minučių ar mažiau Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹ Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų² Greitas perdavimas „Microsoft“ debesų paslaugų operacijų komandoms 	<ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti kasdien visą parą¹ Greita prieiga ir keitimų valdymo specialistų atsakas
<p>Svarba A</p> <p>Pateikimas internetu į unikalią greito atsako eilę:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gamybos aplinkoje Kritiškas poveikis verslui: Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė Būtina imtis veiksmų per 1 valandą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmasis atsakymas į skambutį per 15 minučių ar mažiau Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹ Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų² Greitas perdavimas „Microsoft“ debesų paslaugų operacijų komandoms 	<ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti kasdien visą parą¹ Greita prieiga ir keitimų valdymo specialistų atsakas

¹ Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei negalite suteikti pakankamų išteklių arba tinkamai reaguoti, kad galėtume rasti tinkamą atsaką per pirmiau nurodytą laiką.

² Greito atsako problemų sprendimo palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba. 2 Greito atsako problemų sprendimo palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba.

4.5.3 „Azure“ įvykių valdymas

„Microsoft Azure“ įvykių valdymo (AEM): paslauga teikia palaikymo paslaugas prieš įvykstant klientui svarbiam įvykiui, jo metu ar po jo (toliau – įvykis). Kritinės svarbos įvykis apibrėžiamas kaip didelio verslo poveikio ir (arba) didžiausios kliento paklausos laikotarpis, reikalaujantis aukščiausio lygio paslaugų prieinamumo ir našumo. Apie renginius privaloma informuoti jūsų klientų sėkmės abonento administratorių ne mažiau nei 8 savaites iki renginio, ir jiems gali būti skirta iki penkių dienų garantija po renginio.

AEM palaiko renginius, kurie įvyksta naudojant pagrindines „Microsoft Azure“ paslaugas. AEM vertina „Azure“ sprendimą remiantis mūsų „Azure“ Geros architektūros sistema, siekiant pašalinti bet kokius rizikos veiksnius, kurie gali turėti įtakos bendrai renginio sėkmei.

Ruošdamasi renginiui AEM komanda:

- Vertina ir susipažįsta su sprendimu
- Nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą
- Atlikti pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformose

AEM palaikymo komanda pateiks rekomenduojamų ir reikalingų veiksmų sąrašą, kad pašalintų visas problemas, kurios gali turėti įtakos sprendimo prieinamumui ar veiksmingumui.

Vykstant renginiui AEM komanda turi būti gerai susipažinusi su renginio informacija ir būti pasiruošusi spręsti bet kokias sprendimui įtakos turinčias problemas.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Svarba 1</p> <p>Katastrofiškas poveikis verslui.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visiškai nebevaldomi esminiai verslo procesai ir nebegalima tęsti darbo • Būtina nedelsiant imtis veiksmų 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakas per 15 min. ar greičiau ir perdavimas „Microsoft“ kanalais debesies operacijų komandoms, kad būtų suteiktos „Microsoft Azure“ paslaugos² • Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 min. ar greičiau • Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹ • Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms • Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą • Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams 	<ul style="list-style-type: none"> • Teikiant „Azure“ paslaugas paslaugos dėl incidentų prašymus turėtumėte pateikti per „Microsoft Azure“ portalą, atvejo apraše nurodant AEM • Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams • Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹ • Greita prieiga ir atsakas
<p>Svarba A</p> <p>Kritinis poveikis verslui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė • Būtina imtis veiksmų per 1 valandą 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakas per 15 min. ar greičiau ir perdavimas „Microsoft“ kanalais debesies operacijų komandoms, kad būtų 	<ul style="list-style-type: none"> • Teikiant „Azure“ paslaugas paslaugos dėl incidentų prašymai turėtų būti pateikti per „Microsoft Azure“ portalą, atvejo apraše nurodant AEM

- suteiktos „Microsoft Azure“ paslaugos²
- Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 min. ar greičiau
- Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹
- Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms
- Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą
- Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams
- Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams
- Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹
- Greita prieiga ir atsakas

¹ Galbūt turėsime sumažinti atsako 24x7 reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² „Greito atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

Po renginio AEM pateiks visų per paskesnio palaikymo langą registruotų atvejų santrauką, ir užtikrins, kad tokie atvejai būtų išspręsti.

4.6 Partnerių palaikymo sprendimai

Pažangiojo palaikymo partneriams paslaugos sprendimai: Pažangiojo palaikymo partneriams paslaugos – tai partneriams įmonės viduje teikiamos palaikymo paslaugos arba paslaugos partnerio galutiniams naudotojams pasitelkiant kitą partnerį. Teikti paslaugas galutiniams naudotojams partnerio prašymu galima tik tokiems „Microsoft“ partneriams, kurie yra įvykdę dokumente „Microsoft“ pažangiojo palaikymo priedas – Partnerių *subranga* nurodytus reikalavimus ir reikalauja, kad viso užduoties vykdymo metu dalyvautų partneris.

Savo darbuotojams arba partneriams, kurie yra įvykdę *Microsoft*“ pažangiojo palaikymo priedas – *Partnerių subranga* nurodytus reikalavimus, taip pat Jūsų klientams nepaskirtose palaikymo vietovėse galite leisti dalyvauti nuotoliniu būdu proaktyviai teikiant problemų sprendimo paslaugas, užsakytas ir nurodytas Jūsų arba užsakyme konkrečioje palaikymo vietovėje. Toks dalyvavimas bus leidžiamas atsižvelgiant į galimybes.

Be pirmiau pateiktų „Premier“ paslaugų, toliau nurodytos pažangiojo palaikymo paslaugos partneriams siūlomos ir pritaikomos atsižvelgus į kiekvieno partnerio poreikius:

Paslaugų teikimo valdymas:

- **Debesies optimizavimo ataskaitos:** Pateikus prašymą ir taikant Jums suteiktą „Microsoft“ partnerių tinklo (MPN) identifikavimo numerį gali būti rengiamos reguliarios ataskaitos apie Jūsų naudojamą internetinėmis paslaugomis. Ataskaita yra skirta padėti Jums naudotis rekomenduojama praktika greičiau priimti debesų technologijas ir nustatyti galutinių klientų bazės augimo galimybes.

Konsultavimo paslaugos:

- **Debesies konsultacijos:** Taip betarpiškai bendraudami su techniniais „Microsoft“ ištekliais galėsite pasinaudoti rekomenduojama diegimo, migracijos ir įgyvendinimo praktika ir architektūros gairėmis.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- „Premier“ paslaugos teikiamos tiesiogiai naudoti vidaus reikmėms, nebent partneris yra sudaręs „Microsoft“ pažangiojo palaikymo priedą – *Partnerių subranga*.
- „Microsoft“ pažangiojo palaikymo priedą – *Partnerių subranga* sudarę partneriai gali prašyti „Microsoft“ partnerio vardu teikti pažangiąsias paslaugas jų galutiniams klientams, kurie yra sudarę sutartis su partneriu dėl paslaugų teikimo.
- Kad galima būtų teikti pranešimus apie Problemų sprendimo palaikymo incidentus partnerio galutinio kliento aplinkoje (-ose), kurio (-ių) atžvilgiu partneris turi administracines privilegijas, partneriai turi būti sudarę „Microsoft“ pažangiojo palaikymo priedą – *Partnerių subranga*.

4.7 Visuotiniai palaikymo sprendimai

Visuotiniai palaikymo sprendimai: jei naudojate „Premier Global“, „Premier“ palaikymą galite gauti vienoje arba keliuose palaikymo vietose. „Premier Global“ teikiama kaip konfigūruojamo paketo dalis; tai aprašyta toliau.

- **Pagrindinis kompiuteris:** tai palaikymo vieta, kurioje sudarėte sutartį su „Microsoft“ „Premier Global“ paslaugoms gauti. Jei nenurodyta kitaip, tai yra Jūsų paskirto arba nurodyto palaikymo teikimo vadybininko palaikymo vieta.
- **Kiti įrenginiai:** tai ne pagrindinio kompiuterio, o kita palaikymo vieta, kurioje teikiamos paslaugos ir kuri nurodyta korporatyvinių paslaugų Darbo užsakyme.

Aktyvios paslaugos, operatyviosios paslaugos, paslaugų teikimo valdymas ir išplėstinės paslaugos teikiamos, kaip aprašyta šiame paslaugų apraše su toliau nurodytais pakeitimais.

- **Aktyvios paslaugos:** aktyvias paslaugas galima perkelti iš vienos nurodytos palaikymo vietos į kitą Darbo užsakyme (-uose) nurodytą palaikymo vietą.
- **Operatyviosios paslaugos:** turite galimybę pagrindinio kompiuterio palaikymo vietoje nusipirkti visas Problemų sprendimo paslaugų (PRS) valandas. Jos vadinamos Sukauptomis problemų sprendimo valandomis. PRS valandas galima perkelti iš vienos nurodytos palaikymo vietos į kitą Darbo užsakyme (-uose) nurodytą palaikymo vietą.

Galime leisti Jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyvias ir problemų sprendimo paslaugas, skirtas konkrečiai palaikymo vietai. Toks dalyvavimas bus leidžiamas atsižvelgiant į galimybes.

Paslaugų teikimo vadybininkas: visuotinių paslaugų teikimo vadybininkas yra nurodytas arba paskirtas atstovas, kuris teikia išplėstinio lygio paslaugas, kaip nurodyta 4.3.2 skyriuje. Be to, šis atstovas koordinuoja keliose šalyse teikiamas paslaugas ir tvarko ataskaitas.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- **Įkainių skirtumai:** aktyvių ir problemų sprendimo paslaugų įkainiai įvairiose šalyse gali skirtis. „Microsoft“ pasilieka teisę išrašyti sąskaitą už visus įkainių skirtumus, o paslaugų, kurioms taikomas valandinis įkainis, atveju pakeisti valandų skaičių atsižvelgdama į įvairiose šalyse taikomų įkainių skirtumus.
- Pagal poreikį PRS, kurios teikiamos su „Office 365“ ir „Microsoft Azure“ prenumeratomis, galima gauti visose nurodytose palaikymo vietose.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimas:** Jeigu kitaip nenurodyta, dėl kiekvienos sumos, mokėtinos už visas paslaugas visose jūsų darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietose išrašoma viena sąskaita faktūra. Mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į „Microsoft“ vardu pasirašančio asmens vertinimą ir Pagrindinio kompiuterio vietą. Už papildomus mokėtinus mokesčius atsakingas tik klientas.
- Gali būti taikomi konkrečioje palaikymo vietoje galimų paslaugų apribojimai arba pakeitimai.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimo išimtis:** Indijos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje, Kinijos Respublikoje (Taivane), Kinijos Respublikoje (Honkonge), Korėjos Respublikoje, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Makau ir Australijoje (visos Šalys, kurioms taikoma išimtis) numatytos teikti įsigytos paslaugos turi būti nurodytos atskirame Darbo užsakyme, kuriame išvardijamos toje palaikymo vietoje numatytos teikti paslaugos. Sąskaitos faktūros už tokias paslaugas išrašomos atitinkamoje palaikymo vietoje nurodant visus taikomus vietos mokesčius.

4.8 Papildomos sąlygos ir nuostatos

Pažangiojo palaikymo paslaugų teikimas yra pagrįstas toliau nurodytomis būtinosiomis sąlygomis ir prielaidomis:

- **Pažangiojo palaikymo paslaugų komerciniams klientams nutraukimas:** „Microsoft“ paskelbė, kad nuo 2022 m. liepos 1 d. komercinių Pažangiojo palaikymo sutarčių „Microsoft“ atnaujinti nebesiūlys. Daugiau informacijos ir duomenis apie naujinius galite rasti: <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Savo planus dėl Pažangiojo palaikymo pardavimo nutraukimo „Microsoft“ gali keisti vien tik savo nuožiūra.
- **Palaikymo paslaugų pakeitimas arba nutraukimas:** Atitinkamo Darbo užsakymo galiojimo metu „Microsoft“ gali teikti palaikymo paslaugas naujam teisių perėmėjui. Tuo atveju, jei „Microsoft“ savo nuožiūra nuspręs, kad ji ir toliau neteiks palaikymo paslaugų, kurias įsigijote taikydami Darbo užsakymą, „Microsoft“ pasilieka teisę nutraukti minėtas palaikymo paslaugas nuo palaikymo galiojimo pabaigos dienos ir / arba daugiametės paramos galiojimo pabaigos dieną. „Microsoft“ bent prieš 90 d. praneš raštu apie tokį nutraukimą, nebent tai draudžiama pagal galiojančius įstatymus. Be to, prieš nutraukdama paslaugos teikimą, „Microsoft“ pasiūlo paskesnes palaikymo paslaugas tuo metu galiojančiomis „Microsoft“ kainomis ir tokioms paslaugoms taikomomis sąlygomis. Gavę pranešimą apie paslaugos nutraukimą Jūs turite teisę nustoti naudotis palaikymo paslaugomis kaip nurodyta Sutartyje arba pateikę pranešimą prieš 30 dienų.
- Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytose šalies vietose, nebent raštu nustatyta kitaip. Jei nurodytos daugiau nei vienoje šalyje esančios vietos, paslaugos bus teikiamos iš priskirto visuotinių paslaugų teikimo centro ir į jas gali būti įtraukta paslaugų išteklių kiekvienoje visuotinių paslaugų teikimo vietoje. Paslaugos, teikiamos kiekvienoje priskirtoje visuotinių paslaugų teikimo vietoje, aprašytos Darbo užsakyme.

- Nuotolinės operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame visos į rinką išleistos ir visuotinai parduodamos „Microsoft“ programinės įrangos ir internete teikiamų paslaugų produktų palaikymą. Šie produktai yra išvardyti Produktų sąlygose, kurių „Microsoft“ kartais skelbia adresu <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje „Microsoft“ nurodytoje svetainėje), nebent Darbo užsakyme, šio Paslaugų aprašo Priede būtų nurodyta kitaip arba ypatingai išskirta „Microsoft Premier“ internetinėje svetainėje adresu <http://premier.microsoft.com>. Su saugumu nesusijusių karštųjų pataisų palaikymo paslaugos neteikiamos „Microsoft“ produktams, kuriems taikomas išplėstinio palaikymo etapas, kaip apibrėžta <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas kaip palaikymo Darbo užsakymo dalis arba Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu įsigytos paslaugos, jei nebus išnaudotos taikytino Darbo užsakymo laikotarpiu, bus konfiskuotos.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie Jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad Jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą priegią ir būtinają įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, apdoroti ir pasiekti Jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, Jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ nepriima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jums pageidaujant atšaukti anksčiau suplanuotą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti išskaičiuoti atšaukimo mokestį, siekiantį net 100 proc. paslaugos kainos, jei apie atšaukimą arba perplanavimą pranešama likus mažiau nei 14 d. iki pirmosios paslaugos teikimo dienos.
- Įtraukdami papildomų paslaugų į palaikymo paketą, perkant arba konvertuojant Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijas, galime reikalauti numatyti atitinkamą paslaugos teikimo valdymo lygį teikimui užtikrinti.
- Jei pateikėte vienos rūšies paslaugų užsakymą ir norite jas pakeisti kitomis, atitinkamą sumą galite priskirti kitai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijas galiojančias kiekvieną dieną visą parą (SA PRS incidentų arba SAB incidentų šalinimo paslauga) galima konvertuoti tik į Problemų sprendimų paslaugų valandas arba Trečiosios pakopos palaikymą. Informacijos, ar papildomos paslaugos teikiamos Jūsų šalyje, teiraukitės pas paslaugų teikimo vadybininką. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiametės Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį jūs įsipareigojote atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, į Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos Problemų sprendimo palaikymo valandoms, arba Jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.

- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo vadybininką.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra Jums priklausantis kodas.
- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir nurodymai, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- Teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Paslaugos Jūsų klientams gali būti teikiamos tik tada, jei įsigijote pažangiojo palaikymo partneriams paslaugą ir sudarėte „Microsoft“ pažangiojo palaikymo priedą – *Partnerių subrangą*.
- Jei abi šalys susitaria dėl atvykimo į įmonę, bet ši paslauga nėra iš anksto apmokėta, išrašysime Jums sąskaitą faktūras už pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas arba, jums pageidaujant, išlaidas padengsime atitinkamą valandų skaičių atimdami iš Problemų sprendimo paslaugų valandų.
- Visas įsigytas „GitHub“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ pagalbos paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, patekiamo https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.

Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

4.9 Jūsų pareigos

Optimalus pažangiojo palaikymo paslaugų teikimas priklauso nuo to, ar tinkamai vykdysite žemiau nurodytus įsipareigojimus, kurie taikomi papildomai prie bet kuriame taikytiname Priede nurodytų įsipareigojimų. Jums nevykdant toliau nurodytų įsipareigojimų paslaugos teikimas gali būti atidėtas:

- Privalote paskirti ir Darbo užsakyme nurodyti kontaktinius asmenis, vienas iš kurių turi būti Klientų palaikymo vadybininkas (CSM). CSM atsako už vadovavimą Jūsų komandai ir valdo visą Jūsų palaikymo veiklą bei vidinius palaikymo paslaugų užklausų pateikimo mums procesus. Kiekvienam kontaktiniam asmeniui suteikiamas asmeninis abonemento numeris, kurį naudojant būtų galima prisijungti prie „Microsoft Premier“ internetinės svetainės, kreiptis palaikymo klausimu ir susisiekti su Jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo komanda. Jūsų internete teikiamų paslaugų administratoriams taip pat gali būti suteikta galimybė teikti internete teikiamų paslaugų palaikymo užklausas per atitinkamus internete teikiamų paslaugų palaikymo portalus. Be nurodytų kontaktinių asmenų, galite nustatyti ir dvejų toliau nurodytų tipų kontaktinių asmenų grupes:
 - Vieno tipo kontaktiniams asmenims suteikiamas bendrai naudojamo abonemento ID, užtikrinantis prieigą prie „Microsoft Premier“ internetinės svetainės, siekiant gauti informacijos ir norint pateikti palaikymo užklausas.
 - Kito tipo kontaktiniams asmenims suteikiamas bendrai naudojamo abonemento ID, užtikrinantis prieigą prie „Microsoft Premier“ internetinės svetainės tik informacijos gavimo tikslais.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas Jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausą, operatyviosios pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais

„Microsoft“ produktais ir Jūsu „Microsoft“ aplinka, kad padētū išsprēsti sistemos problemas ir pagelbētū „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.

- Jūs sutinkate su mumis bendradarbiauti, planuojant paslaugų naudojimą pagal Jūsų įsigytų paslaugų lygį.
- Jūs sutinkate mums pranešti apie bet kokius Darbo užsakyme nurodyto (-ų) kontakto (-ų) pakeitimus.
- Jūsų gali būti reikalaujama nustatyti problemą ir imtis mūsų nurodomų sprendimo veiksmų. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate Jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- Paslaugų teikimo vadybininkas gali Jūsų paprašyti prisiimti kitokią atsakomybę, konkrečiai susijusią su nusipirkta paslauga.
- Operatyviųjų paslaugų užklausas ir būtinuosius / atitinkamus duomenis turite pateikti ne vėliau kaip likus 60 dienų iki taikytino Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- Jūs sutinkate suteikti mūsų paslaugų teikimo komandai (kuri turi būti įmonėje) galimybę naudotis telefono linija ir didelės spartos internetu, be to, prisijungti prie vidinių Jūsų sistemų ir diagnostikos įrankių.

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

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse.

Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.