

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri (USSD)

Yanvar 2024

Mündəricat

1	Bu sənəd haqqında.....	3
2	Dəstək xidmətləri.....	4
	2.1 Satın almaq haqqında.....	4
	2.2 Xidmətlərin təsviri.....	5
	Proaktiv xidmətlər.....	5
	Planlama Xidmətləri.....	5
	Reaktiv xidmətlər.....	11
	Xidmət təminatının idarə olunması.....	13
	2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər.....	15
	Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik.....	16
	Vahid Geniş Cavab.....	18
	Sürətli Cavab.....	20
	Azure tədbir idarəetməsi.....	21
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	İstehsalçı Dəstəyi.....	23
	GitHub Engineering Direct.....	24
	Həllədiçi Missiya üçün dəstək.....	24
	Azure Engineering Direct.....	24
	Microsoft tərəfindən kibertəhlükəsizliklə bağlı hadisəyə cavab reaksiyası.....	28
	2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək.....	28
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış.....	28
	Satın almaq haqqında.....	29
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar.....	30
	2.5 Əlavə şərt və qaydalar.....	30
	2.6 Sizin məsuliyyətləriniz.....	32

1 Bu sənəd haqqında

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri sizi Microsoft şirkətindən satın ala biləcəyiniz dəstək xidmətləri ilə bağlı məlumatla təmin edir.

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

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

2 Dəstək xidmətləri

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətləri (dəstək xidmətləri) xərcləri azaltmaq, məhsuldarlığı artırmaq və İT-in işləmə dövrünün hər mərhələsində yeni biznes imkanları reallaşdırma üçün texnologiyalardan istifadə etməyə kömək edən geniş müəssisə əsaslı xidmətlərdir. Dəstək xidmətlərinə daxildir:

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

2.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri əlavə xidmətləri olan İlkin Paket kimi və ya aşağıda təsvir edildiyi kimi Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlkin Paket müqaviləsinə əsasən satın alın bilən əlavə xidmətlər və genişləndirilmiş xidmətlər və həllər kimi mövcuddur.

Adı	Təsviri
İlkin Paket	Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv və çatdırma idarəetmə xidmətlərinin birləşməsi. İlkin paketin bir hissəsinə proaktiv xidmətlərə, genişləndirilmiş xidmətlərə və həll xidmətlərinə və/yaxud İlkin paketinizə Fərdi proaktiv xidmətləri əlavə etmək üçün ("+" ilə nişanlanmışdır) istifadə edilən Flex Allowance* daxildir. İlkin Paketə bu bölmədə "✓" kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir.
Əlavə xidmətlər	Əlavə dəstək xidmətləri, eləcə də Proaktiv xidmətlər İş Orderinizin müddəti ərzində İlkin Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə "+" kimi göstərilmişdir.
Genişləndirilmiş xidmət və həllər	Xüsusi Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemini ehtiva edən Dəstək xidmətləri İş Orderi müddətində İlkin Paketə əlavə edilə bilər və eynilə bu bölmədə "+" kimi göstərilmişdir.
Çoxsaylı ölkələrə dəstək	Çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir.

*Flex Allowance ilkin paketin qiymət siyahısının dəyişəbilən hissəsidir və Proaktiv xidmətlərin, genişləndirilmiş xidmət və həllərin, Proaktiv kreditlərin və Fərdi proaktiv xidmətlərin xidmətin satılma vaxtında satın alınması üçün tətbiq edilə bilər. Sizin Microsoft nümayəndəniz sizə Flex

Allowance şəklində təqdim edilən ilkin paket qiymət siyahısının bir hissəsini təqdim edəcək. Sizə Flex Allowance təyin edilməsi üçün aşağıdakı şərtlər tətbiq edilir:

- Flex Allowance imkanının 20%-nə və ya 50 000 ABŞ dolları məbləğinə qədər hissəsi Proaktiv kreditlər və ya Fərdi Proaktiv xidmətlərin satın alınmasına tətbiq edilə bilər.
- Flex Allowance illik olaraq ayrılır və Flex Allowance imkanının tətbiq edildiyi bütün xidmətlər tətbiq olunan illik müddət ərzində istifadə edilməlidir.
- Burada təsvir edildiyi kimi Flex Allowance Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri üçün istifadə edilə bilməz.
- Əgər siz Flex Allowance ilə bir xidmət növünü sifariş vermişinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- Bütün mövcud Flex Allowance güzəştləri müqavilənin müddətinin bitməsinə qədər təyin edilməlidir və ya əks halda müsadirə ediləcəkdir.

2.2 Xidmətlərin təsviri

Dəstək xidmət paketinizi formalaşdıran elementlər bu bölmədə göstərilmişdir. Eyni zamanda ilkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

Proaktiv xidmətlər

Proaktiv xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etməyə kömək etmək üçün planlaşdırılacaqdır. Aşağıdakı Proaktiv xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderində təsvir edilən qaydada mövcuddur. Yerində çatdırma bütün xidmətlər və bütün coğrafi yerlər üçün mövcud olmaya bilər. Yerində xidmət kimi xüsusilə satılmadığı yaxud yazılı və ya əlavə ödənişlə təmin edilməsi razılaşdırılmadığı halda çatdırma uzaqdan mümkün olacaqdır.

Planlama Xidmətləri

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

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
Konseptin sübutu	+
Arxitektura xidmətləri	+

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət

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

Arxitektura xidmətləri: Microsoft mütəxəssisinin rəhbərlik etdiyi bir sıra müzakirələr kimi strukturlaşdırılmış iştirak. Mütəxəssislərimiz müştərilərlə işləyərək biznes tələblərini xüsusi hazırlanmış və tətbiqin uğurunu sürətləndirəcək olan həll quruluşuna çevirəcək. Bu müzakirələrə texniki tələblərin qiymətləndirilməsi, mövcud arxitektura dizaynının yoxlanması və həll quruluşunun ən yaxşı təcrübələrinə dair təcrübəli texniki fikirlərin təqdim edilməsi daxil ola bilər. Bu proses, verilən məqsəd və vəzifələrə uyğun olan və istehsalın tətbiqi mərhələsi üçün mühüm istinad sənədi kimi çıxış edən texniki həll dizaynını yaratmaq üçün nəzərdə tutulub.

Tətbiqetmə xidmətləri

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

İcra xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
İşəqəbul xidmətləri	+

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

İşə Başlama Xidmətləri: İstismar, miqrasiya, yeniləmə və ya funksiyaların inkişafının qiymətləndirilməsini təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

Texniki dəstək xidmətləri

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

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
Tələbə görə qiymətləndirmə	✓
Qiymətləndirmə proqramı	+
Oflayn qiymətləndirmə	+
Proaktiv monitoring	+
Proaktiv əməliyyat proqramları (POP)	+
Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP)	+

✓ — İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

Tələbə görə qiymətləndirmə: Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən özünə xidmət edilən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadəni mümkün etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinin olmasını tələb edir. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbli Kömək ilə birgə və əlavə xidmət haqqı ödəməklə yerində (iki günədək) və ya uzaqdan (bir günədək) işləyən Microsoft resursu məlumatın təhlilində və xidmət müqaviləsinə əsasən bərpa tövsiyələrinə üstünlük verməklə köməklik göstərir. Yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmaya bilər.

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

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

Proaktiv monitoring: Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanılması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandası üçün quruluş yaratmağa kömək edir.

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

Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP): Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatının yaradılması üçün toplanmış məlumat Microsoft tərəfindən təhlil edilmişdir. Bu xidmət saytdan və ya uzaqdan çatdırma ilə əldə edilə bilər.

Optimallaşdırma Xidmətləri

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

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Qəbul xidmətləri	+

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
İnkişaf yönlü xidmətlər	+
İT Xidmətlərin idarə edilməsi	+
Təhlükəsizlik Xidmətləri	+

+ — *Satın alınma bilən əlavə xidmət.*

Qəbul xidmətləri: Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının salın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

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

İstehsalçılar üçün xidmət anlayışları: Müştərilərə Microsoft platformalarında tətbiq və həllərin inkişaf etdirilməsində tövsiyə edilmiş təcrübi bələdçiliklə kömək etmək üçün tətbiqinizin inkişaf təcrübələrinin illik qiymətləndirilməsi.

İnkişafa dəstəklə bağlı kömək: Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir və İş Orderində qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.

İT Xidmətlərinin İdarəedilməsi: Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin İdarəolunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş İT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstədir. Monitoring, tətbiq və ya xidməti buluda köçürən zaman hadisələrin idarə edilməsi və ya xidmət mərkəzi proseslərinin bulud əsaslı xidmətlər dinamikasını idarə etmək məqsədilə optimallaşdırılmasını təmin etmək üçün müasir İT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. İT Xidmətlərinin İdarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

Təhlükəsizlik Xidmətləri: Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə İT infrastrukturalarını, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

Təhsil xidmətləri

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

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Tələbə görə tədris	✓
Veb-konfranslar	✓
Söhbətlər	+
Seminarlar	+

✓ — İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

Tələbə görə tədris: Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.

Onlayn konfrans: Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.

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

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

Əlavə proaktiv xidmətlər

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri)	+
Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi	+
Təyinatlı Mühəndislik	+

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

Fərdi proaktiv xidmətlər: Müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət. Bu xidmətlərə texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.

Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA): Microsoft tərəfindən çatdırılan texnologiya qiymətləndirilməsini dəstəkləyici müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənə bilməsini təmin edən fərdiləşdirilmiş xidmət. Bu xidmətə müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.

Təyinatlı Mühəndislik (DE): Microsoftun tərəfindən tövsiyə edilən və sizin Microsoft texnologiya sərmayənin dəyərini maksimuma çatdıran təcrübə və prinsiplərə əsaslanan seçilmiş və nəticəyə əsaslanan həll(lər). Aparıcı texniki mütəxəssis tapşırıq boyu komandanızla yaxından işləyəcək və Microsoft həllərinizin yerləşdirilməsi və/və ya optimallaşdırılmasına kömək etmək üçün mühitinə uyğunlaşdırılmış texniki təlimatlar vermək üçün tələb olunduqda digər Microsoft mütəxəssislərinin köməyindən istifadə edəcək. Bu tapşırıqlar qiymətləndirmə və planlaşdırmadan tutmuş bacarıqların artırılması və dizayn, konfigurasiya və icranı ehtiva edən xidmətlər də daxil olmaqla, xüsusi nəticələri hədəfləyən əvvəlcədən müəyyən edilmiş daxili proaktiv xidmətlərdən ibarətdir.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri

- DE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, DE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- DE xidmətləri normal iş saatlarında (bayram və həftəsonları istisna olmaqla? yerli standart vaxtla 09:00–17:30 arası) təqdim olunur.
- DE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş orderində siyahısı verilmiş səciyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- DE xidmətləri İş orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.
- Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, DE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.

Digər proaktiv	Planlaşdırma
Proaktiv kreditlər	+

Proaktiv kreditlər: Mübadilə edilə bilən xidmətlərin dəyəri İş Orderindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Proaktiv kreditlər bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft Xidmətlərinin

nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlərə dəyişdirilə və ya tətbiq edilə bilər. Mövcud əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.

Reaktiv xidmətlər

Reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Aşağıdakı reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcək.

Reaktiv xidmət növləri	
Məsləhətli Dəstək	✓
Problemin həlli üzrə dəstək	✓
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi	✓
Kök səbəbin təhlili	+
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə	+

✓ — İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

Məsləhətli Dəstək: Qısa müddətli (altı saat və ya daha az müddət) və planlaşdırılmamış problemlər üzrə IT peşəkarları üçün telefon əsaslı dəstək. Məsləhətli dəstəyə sizə ümumi dəstək problemlərinin qarşısını almaq üçün Microsoft texnologiyalarını istismar və icra etməkdə, eləcə də sistem problemləri ehtimalını azaltmaqda kömək etmək üçün məsləhət, rəhbərlik və bilik ötürülməsi daxil ola bilər. Quruluş, həllin inkişafı və fərdiləşdirmə ssenariləri bu Məsləhət xidmətlərinin əhatə dairəsindən kənarıdır.

Problemin həlli üzrə dəstək: Microsoft məhsullarından istifadə edilən zaman aşkarlanan xüsusi problemlər üçün bu dəstək xidmətinə Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməmək kimi xüsusi problemin, xəta mesajı və ya funksionallığın sazlanması daxildir. Hadisələr ya telefonla bildirilə, yaxud da veb sayt vasitəsilə göndərilə bilər. Xidmət və məhsullar üçün dəstək sorğuları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə ehtiva edilmir və Microsoft Services onlayn portalında idarə edilir.

Kəskinlik tərifləri və Microsoft tərəfindən təxmini ilkin cavab saatları aşağıdakı hadisəyə cavab cədvəlində təfəssatlı şəkildə verilib. "Birinci zəng cavabı" termini telefon və ya e-poçt vasitəsilə ilkin qeyri-avtomatik əlaqə deməkdir.

Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin bu məhsulu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

Problemin kəskinlik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və sizin məsuliyyətlərinizi müəyyən edir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq kəskinlik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz kəskinlik səviyyəsinin dəyişdirilməsini tələb edə bilərsiniz.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi.</p> <p>Dərhal diqqət tələb edir</p>	<p>Azure komponentləri¹ — İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər — İlk cavab zəngi bir saat və ya daha az zamanda</p> <p>Ciddi vəziyyət üçün resursu² təyin edilmişdir</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd³</p> <p>Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəcarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>Bir saat ərzində diqqət tələb edir</p>	<p>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</p> <p>Ciddi vəziyyətə ümumi baxış²</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd²</p>	<p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik B</p> <p>Orta biznes təsiri:</p> <p>Orta itki və ya xidmətlərin azaldılması, lakin işi korlanmış şəkildə müvafiq qaydada davam etdirə bilər</p> <p>İki iş saati ərzində diqqət tələb edir⁴</p>	<p>İki saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd⁴</p>	<p>Microsoft cəhdlərinə uyğun olmaq üçün müvafiq resursların ayrılması</p> <p>Dörd iş saati ərzində dəyişikliyə nəzarət orqanının giriş və cavabı</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik C</p> <p>Cüzi biznes təsiri:</p> <p>Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir</p>	<p>Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd⁴</p>	<p>Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı</p> <p>24 saat ərzində cavablılıq</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi	✓
Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi	✓
Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi	✓
Unified Enterprise dəstək adaptasiyası	✓
Buludla bağlı Uğur Proqramı	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ ¹
İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi	✓
Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi	+
Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi	+

✓ — İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ — Satın alına bilən əlavə xidmət.

✓¹ – Microsoft tərəfindən təmin edilə biləcək əlavə xidmətlər.

Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi: Sizin Dəstək Xidməti Administratorunuza Vahid Dəstək Xidmətlərinin istifadəsini idarə etmək barədə təmin edilən və sizi Vahid Dəstək üzrə rəqəmsal və reaktiv xidmətlərdən istifadəyə hazırlayan bələdçilik və məlumat.

Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi: Sizinlə gələcək məhsul və xidmət funksiyaları və dəyişikliklər barədə paylaşılan məlumat, eləcə də Microsoft texnologiyaları üzrə təhlükəsizlik bülletenləri.

Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi: Microsoft texnologiya və xidmətlərinə sərmayələrinizdən daha çox yararlanmanıza kömək etmək üçün təşkilatınızda dəstək proqram xidmətlərini planlaşdırmaq, məqsədlərini müəyyən etmək və idarə etmək üçün hazırlanmış fəaliyyətlər. Microsoft İlk Paket dəstəyinə daxil edilən imkanlardan, eləcə də satın almış ola bildiyiniz əlavə xidmətlərdən yararlanaraq əsas biznes və texnologiya nəticələrinə nail olmaqda kömək etmək üçün nəzərdə tutulan müxtəlif xidmətləri tövsiyə edə bilər.

Vahid Dəstəyin İcrası: Vahid Dəstək xidmətlərinin vaxtında istifadəsini təmin etmək məqsədilə ilə Vahid Dəstək icrasını, eləcə də onlayn dəstək portalında, özünə xidmət imkanlarının təqdimatı və təşviqatını dəstəkləyən fəaliyyətlər.

Buludla bağlı Uğur Proqramı: Sizi Microsoft bulud texnologiyalarının icrası, tətbiqi və dəyərlərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə səlahiyyətləndirərək xüsusi bulud nəticələrinə nail olmanıza kömək etmək daxil olmaqla planlaşdırma və çatdırma xidmətləri.

Cloud Solution Architect Developer Advocate: İnkişafa yönəlmiş Microsoft dəstək resursu innovasiyalari sürətləndirmək və proqram təminatının inkişaf müddəti ərzində səmərəliliyini artırmaq üçün strateji məsləhət və bələdçilik təqdim edəcəkdir. Bu məhdud resurslar şərtlər cavab verdiyi şəkildə Microsoft tərəfindən təyin edilə bilər.

İcraedici Mühəsibətlərin İdarə edilməsi: Microsoft Dəstək komandasının təşkilatınızın strateji üstünlüklərinə uyğunlaşmasını və əsas biznes və texnoloji qərar qəbulunda iştirakını təmin etmək üçün bir sıra fəaliyyətlər.

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi: Siz əvvəldən müəyyən edilmiş iş planının bir hissəsi kimi xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətini təmin etmək üçün bu sənəddə xüsusilə dəqiq göstərilməyən əlavə fərdi SDM resurslarının satın alınmasını seçə bilərsiniz. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Yerində çatdırıldığı təqdirdə, aşağıdakı məhdudiyətlər tətbiq ediləcək.

Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi: Siz müştəri hesabı menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidmət haqqı ödənilməlidir. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər

İlkin Paketin bir hissəsi kimi təmin edilmiş xidmətlərə əlavə olaraq və ya əlavə xidmətlərin özü kimi aşağıdakı əlavə genişləndirilmiş xidmət və həllər satın alınabilir. Genişləndirilmiş xidmət və həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

Xidmət	Planlaşdırma
Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik	+
Vahid Geniş Cavab	+
Sürətli Cavab	+
Azure tədbir idarəetməsi	+
O365 Engineering Direct	+
İstehsalçı Dəstəyi	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək	+
Azure Engineering Direct	+
Microsoft tərəfindən kibertəhlükəsizliklə bağlı hadisəyə cavab reaksiyası	+

+ — *Satın alına bilən əlavə xidmət.*

+¹ — Məhdud maksimal sayda satın alına bilən əlavə xidmət.

Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik

Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik (EDE): Mürəkkəb ssenarilərdə müştərilərə dərin və cari texniki müdaxiləni təminə dən fərdi xidmət. Bu təklif müştərinin mühiti və ya həlli barədə dərin biliklərə malik olacaq olan və müştərinin iş yükünün optimallaşdırılması, qəbul edilmə və dəstək imkanı daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmadan biznes məqsədlərini dəstəkləyəcək təyinatlı mühəndis təmin etməklə müştərinin ehtiyaclarına və nəticələrə uyğunlaşdırılmışdır. EDE xidmətləri əvvəlcədən müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilən fərdi saatlar bloku kimi alına bilər.

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

Əvvəldən müəyyən edilmiş EDE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflərə tələb edilən əvvəldən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlər daxildir.

EDE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək.
- Dəstək xidmətlərindən və əlaqədar çatdırılmalı nəticələrdən istifadə ilə bağlı sənədləşmə və sizinlə paylaşma tövsiyələri (məs., dəstək imkanının yoxlanması, sazlığın yoxlanması, seminarlar və risk qiymətləndirmə proqramları)
- Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin.
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin.
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək.
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək

EDE alınma üsullarından asılı olmadan resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi sənədləşdirilir. Çoxölkəli müştəri xidmətin planlaşdırılmasından əvvəl müqavilə bağlayarkən EDE-ni yerə təyin etməlidir.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri

- EDE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, EDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- EDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00–17:30) təqdim olunur.

- EDE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səcuyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- EDE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.
- Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, EDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.

Reaktiv Genişləndirilmiş Xüsusi Layihələndirmə (REDE): Sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə qeyd olunan xüsusi Microsoft məhsulları və onlayn xidmətləri ilə uyğunlaşdırılmış reaktiv dəstək hadisələrinin sürətləndirilmiş həllinə yönəlmiş dərin və davam edən texniki tapşırıq. REDE xidmətləri ətrafınızda Microsoft məhsullarından və onlayn xidmətlərdən istifadəninizi haqqında dərin biliklər yaradacaq təyin edilmiş mühəndis tərəfindən təmin ediləcək. REDE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldıığınız saatlardan çıxılır.

REDE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Tərcihləri və tövsiyələri müzakirə etmək üçün ilkin iclas keçirin. Bu iclasın nəticələri xidmət çatdırma planınızda sənədləşdiriləcəkdir.
- Ciddiyyət 1 və Ciddiyyət A dəstək hadisələrinin həllində iştirak edin.
- Sorğu verdiyinizdə, digər ciddiyyət dəstək hadisələrinin həllində iştirak edin.
- Səmərəli və effektiv reaktiv dəstək hadisəsinin həllini və gələcək hadisələrin qarşısının alınmasının planlaşdırmanı asanlaşdırmaq üçün Xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsi və Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi resurslarınızla, həmçinin dəstək hadisəsi ilə bağlı fəaliyyətinizdə iştirak edən hər hansı digər Microsoft resursları ilə əməkdaşlıqda işləyin.
- **Reaktiv xidmətlər**
 - Ətrafınızda məhsullarımızdan və onlayn xidmətlərimizdən istifadəni ilə bağlı dərin biliklər yayın və qoruyun və bu bilikləri dəstək hadisələrinin həlli ilə bağlı fəaliyyətlərə daxil edin.
 - Microsoft texniki dəstək mühəndislərini məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizin sizin mühitinizdə istifadəsi haqqında məlumatla təmin edin.
 - Dəstək hadisələrinin sürətli həlli üçün qabaqcıl problem həlli və sazlama təcrübəsi təmin edin.
 - Microsoft məhsulları və cəlb edilmiş onlayn xidmətlər üçün mövcud olduqda, ciddi biznes təsir hadisələri ilə bağlı kök səbəb təhlili aparın və oxşar problemlərin gələcəkdə necə azaldılmasına dair tövsiyələr verin.
 - Bundan əlavə, REDE mühəndisi ehtiyac olduqda əlavə texniki resurslar təmin edə bilər.
- **Proaktiv xidmətlər**
 - İş vaxtını yaxşılaşdırmaq və ciddi biznes funksiyalarında yaranan pozuntuları azaltmaq imkanlarını müəyyən etmək üçün proaktiv dəstək xidmətlərindən (məsələn, dəstəklənə bilən yoxlamalar, sağlamlıq yoxlamaları, emalatxanalar və risk qiymətləndirmə proqramları) istifadəyə dair tövsiyələri sənədləşdirir və sizinlə paylaşır.

- Sorğu verdiyinizdə, REDE mühendisi razılaşdırılmış proaktiv xidmətləri yerinə yetirə bilər.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri

- REDE xidmətlərini təqdim etməyimiz üçün siz Microsoft Vahid Dəstəyi ilə bağlı müqavilə bağlamalı və onu icra etməlisiniz. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, REDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- Dəstək hadisəsinin həlli üçün məsul olan Microsoft yəxni həll resursuna əlavə olaraq REDE mühendisi təyin edilmişdir.
- REDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00–17:30) təqdim olunur.
- REDE xidmətləri İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə əsasən satın alınan xidmətlər kimi təyin edilmiş dəstək məntəqələrinə çatdırılır.
- Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, REDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- REDE xidmətləri hüququnuz olan digər Microsoft dəstək təklifləri vasitəsilə tətbiq olunan reaktiv dəstək hadisələrinə cavab vaxtlarını dəyişdirmir.

Sizin məsuliyyətləriniz

REDE xidmətlərinizin faydalarının optimallaşdırılması aşağıdakı öhdəlikləri yerinə yetirməyinizdən asılıdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə: və ya bizim xidmət göstərmə imkanımıza mane ola bilər.

- Siz ətraf mühitinizdə məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizdən istifadənin haqqında dərin biliklər yaymaq üçün REDE mühəndisinə lazımı istiqamət, təlim, sənədlər və digər kommunikasiyalar təqdim edəcəksiniz.
- Siz dəstək hadisələri ilə bağlı sorğular verməli və dəstək hadisələrinin diaqnostikası və həllində bizimlə fəal əməkdaşlıq etməlisiniz.
- Siz mühitinizin inzibatçısı kimi çıxış etməlisiniz.
- Siz sorğu əsasında problemlərin həlli barədə məlumatı təqdim etməlisiniz (məsələn, sazlama və izləmə jurnalı faylları).

Vahid Geniş Cavab

Vahid Geniş Cavab: Vahid Genişləndirilmiş Cavab (VGC) bütün kritik vəziyyət hadisələri ("kritik hadisələr") üçün daha sürətli marşrutlaşdırma və təkmil reaktiv hadisələrin idarə edilməsi üçün sizə təyin edilmiş Genişləndirilmiş Hadisə İdarəetməsi komandasından resurslar təyin etməklə məhsullarınız və bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təqdim edir. Müştərilər Unified Enterprise əsaslı dəstək müqavilələrinə əlavə olaraq Vahid Geniş Cavab satın ala və ya aktiv Unified Enterprise əsaslı dəstək müqaviləsinin şərti kimi istənilən zaman əlavə edə bilər.

Microsoft məhsulları və bulud xidmətləriniz üçün VGC dəstəyi almaq üçün hadisəni telefon və ya veb sayt vasitəsilə bildirməlisiniz. Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A zamanı açıldıqda, Problemlərin Həllində Dəstək

sorğularınız avtomatik olaraq genişləndirilmiş cavab vaxtı ilə yönləndiriləcək və hadisənin idarə edilməsi üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə komandası avtomatik olaraq təyin ediləcək.

Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi: Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti bütün Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A Problem Həlli Dəstəyi sorğuları üçün 24x7x365 rejimində mövcuddur. Müştərilərə biznes məqsədləri və mühiti barədə biliyi olan təyinatlı resurslar təyin edilir. Bu resurslar texniki həll resurslarına əlavə olaraq təyin edilir və vaxtında həllər və yüksək keyfiyyətli dəstək çatdırmaq üçün bütün ciddi hallarda dəstək hadisələri üçün məsuldur. Müştəriyə təyin olunmuş Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası ilə 24-7 rejimində birbaşa e-poçt vasitəsilə əlaqə saxlamaq olar və sizə tezlik statusu və irəliləyiş yeniləmələri və fəaliyyət planı təqdim etməklə davamlı texniki tərəqqi təmin edəcək.

Kəskinlik 1 olan istənilən hadisə üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası biznesinizin gücləndirilməsi və gələcəkdə boşdurma və problemlərin qarşısını almaq məqsədilə müştəri, Müştəri Uğuru Hesab Meneceri və hesab komandanızın başqa üzvləri ilə hadisəyə baxış keçirəcək. İclas zamanı Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü müvəffəqiyyətlər və Müştəri Uğuru Hesabı Menecerinizlə (CSAM) birgə təkmilləşdirilməli sahələr də daxil olmaqla, hadisələrə cavab tədbirləri haqqında ümumi məlumat verəcək və gələcək hadisələri proaktiv şəkildə azaltmaq və həll yollarınızı gücləndirmək üçün tədbirlərlə bağlı tövsiyələr üzərində işləyəcək.

Kök səbəbin təhlili (RCA) yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alınmalıdır. RCA Vahid Genişləndirilmiş Cavaba daxil edilmiş xidmət deyil, lakin hadisə zamanı CSAM və ya Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə qrupunun üzvlərindən alınmalıdır. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü təsirə məruz qalmış Microsoft texnologiyası üçün RCA mövcud olub-olmadığını və RCA-nin yerinə yetirilməsi üçün əlavə ödənişin tətbiq edilib-edilməyəcəyi barədə hadisə zamanı sizə məlumat verəcək və mövcud olduqda müştəri tərəfindən hadisənin tamamlanmasınadək və xüsusilə sorğu verildikdə, RCA-nə başlamaq üçün CSAM ilə işləyəcək. RCA-ni tamamlamaq üçün lazım olan jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz.

Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandanızın məqsədləriniz və mühitiniz haqqında əsas biliklərə sahib olması üçün tələb olunarsa siz sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 60 günü ərzində adaptasiya tədbirlərində iştirak etməlisiniz.

Bu resurslar uzaqdan işləyəcək. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti ingilis, çin və yapon dillərində çatdırılır. Bu təklifdə regiondan asılı olaraq Genişləndirilmiş Hadisə İdarəetməsi xidmətinin çatdırılması mümkün deyil, vətəndaşlıq və ya icazə verilən çatdırılma resursları tələb edilir.

VGC üzrə reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcək. Tələbə görə olan reaktiv xidmətlərə əlavə olaraq, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası və CSAM üçün Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırılma İdarəetməsi üçün müəyyən edilmiş saatların miqdarı adaptasiya tədbirləri, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü ilə rüblük görüşlər və Ciddilik 1 hadisəsindən sonrakı baxışlar üçün daxil edilmişdir. Hadisələrin genişləndirilmiş İdarəetməsi komandanız və Müştəri Müvəffəqiyyəti Hesabı Meneceri tərəfindən əlavə Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırılma İdarəetməsini təmin etmək üçün daxil olanlardan başqa əlavə saatlar satın almağı seçdiyinizdə, resursların mövcudluğundan asılı olaraq, əlavə və ya daha tez sıxıqla keçirilən görüşlər sorğu ilə və əvvəlcədən əldə edilmiş Microsoft razılığı ilə əldə edilə bilər.

Müştərinin çoxölkəli Vahid müqaviləsi varsa, VGC yalnız ev sahibi olan ölkə üçün satın alınmalıdır. Reaktiv Genişləndirilmiş Həll kimi bütün VGC xidmətləri Host tərəfindən təyin ediləcək və Host-un Müştəri

Müvəffəqiyyəti Hesab Meneceri tərəfindən idarə ediləcək daxil edilmiş Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi saatları istisna olmaqla, Host-dan başqa və Host daxil olmaqla uzaqdan təmin edilə bilər.

Vahid Geniş Cavabın Kəskinliyi və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi.</p> <p>Dərhal diqqət tələb edir</p>	<p>Azure komponentləri¹ — İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər — İlk cavab zəngi 30 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer² avtomatik təyin edildi</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd³</p> <p>Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>30 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>30 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer avtomatik² təyin edildi</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd²</p>	<p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

¹ Azure komponentləriniz üçün qeyd edilən cavab vaxtı ABŞ-ın dövlət buludları Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, M365 üçün test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Çapı ehtiva etmir.

² Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi resursları hadisəyə cəlbədlmə, məsələnin qaldırılması, resurslar və koordinasiya vasitəsilə problemin həllinə kömək edir.

³ Problem həlli çalışmaları davam etməyimiz üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, ciddilik səviyyəsini endirməliyik.

Sürətli Cavab

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

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətlərindən istifadə etmək istədikdə siz, müvafiq bulud xidmət portalı vasitəsilə hadisəni təqdim etməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız bulud xidmətinin yoxlanması üçün birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi mühəndislərinə ötürüləcək. Problemlərə

həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür.

Azure komponentləri üçün problemin həlli üçün cavab vaxtları aşağıdakı cədvəldə göstərilmişdir və hər hansı gözlənilən İlkin Paket üzrə dəstəyin cavab vaxtlarını keçir. Sürətli Cavab Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.

Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin.

Sürətli cavab kəskinliyi və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>15 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>24x7 əsasla davamlı səylər¹</p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə²</p> <p>Microsoft daxilində bulud xidməti əməliyyatları komandalarına sürətli yüksəliş</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi¹</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>		

¹ Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızda davam edə bilməyiniz üçün biza cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik

² Sürətli Cavabla Problemin Həllinə Dəstək xidmətləri yalnız ingilis və yapon dilində mövcuddur.

Azure tədbir idarəetməsi

Microsoft Azure Tədbir idarəetməsi ("AEM"): AEM Müştərilərin ciddi planlaşdırılmış biznes tədbirləri zamanı genişləndirilmiş proaktiv və reaktiv dəstək təmin edir.

Müəyyən edilmiş hadisə pəncərəsindən əvvəl AEM komandası hadisənin qiymətləndirilməsini və əhatə dairəsi üzrə həllini həyata keçirəcək, müəyyən edilmiş riskləri azaltmaq üçün tövsiyələr verəcək və müəyyən edilmiş hadisənin əhatə dairəsi ərzində 24x7 rejimində mövcud olacaq.

Biz əhatə dairəsində olan ciddi biznes hadisəsini müştəri üçün böyük risk/təsir yaradan və bununla da daha yüksək səviyyəli xidmətin mövcudluğu və göstəriciliyini tələb edən müştəri tərəfindən gözlənilən fəaliyyət kimi nəzərdən keçiririk.

Ciddi biznes hadisələri nümunələri:

- Mövcud həll üçün proqnozlaşdırıla bilən yüksək yük
- Mövcud Azure həllinə yeni funksiyanın əlavə edilməsi
- Azure-a yeni həllin əlavə edilməsi
- Lokal və ya başqa bulud provayderindən Azure-a köçürmə

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən ciddi biznes tədbirləri dəstəkləyir. Hər bir hadisə tək Azure həllini əhatə edir və əgər çoxsaylı Azure həlləri dəstək tələb edirsə, müştəri əlavə tədbirləri satın almalıdır. Azure həlli müştəriləri məhsul və ya xidmətlərlə təmin etmək üçün ümumi biznes nəticəsinə bağlı olan Azure abunəlikləri və Azure resursları kimi müəyyən edilir. AEM tədbiröncəsi qiymətləndirmə müddətində müştəri həllini qiymətləndirəcək və müəyyən edilən riskləri yazılı şəkildə müştəriyə çatdıracaqdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM:

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

AEM qiymətləndirməsinin nəticələri, eləcə də fasiləsiz işləmə və sabitliyə təsir edən mümkün riskləri aradan qaldırmaq üçün ehtiyat tədbirləri barədə yazılı sənəd təqdim edəcəkdir.

Ciddi biznes tədbirlər üçün 5 (beş) təqvim gününədək ardıcıl tədbir təzminatı ödənilə bilər; müştərilər ardıcıl keçirilməsi və 5 (beş) ardıcıl təqvim günündən çox olduqda tələbin bütün müddətini ehtiva etməsi üçün tələb olunan qədər ciddi biznes tədbirlər satın almağı seçə bilər.

Azure Tədbir İdarəetməsi resursların mövcudluğundan asılıdır, lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin. Microsoft razılaşan hallar istisna olmaqla, əvvəlcədən planlaşdırılmış və tədbirin başlamasından ən azı 6 həftə öncə yazılı şəkildə təsdiq edilmiş ciddi biznes tədbirlərdən başqa heç nə üçün dəstək təmin edilməyəcək. Microsoft tədbiri daha az bildirişlə qəbul etməyi seçərsə, tədbir öncəsi qiymətləndirmənin əhatə dairəsini öz mülahizəsinə uyğun olaraq azalda bilər. Müştəri AEM xidmət çatdırılması əsnasında müvafiq resurslar və ya cavabları təmin etmədikdə AEM ləğv edilə bilər.

AEM yalnız Azure Public Cloud-da həlləri olan müştərilər üçün mövcuddur. AEM Azure rəhbərliyi və ya müstəqil bulud mühitləri olan müştərilər üçün mövcud deyil. AEM çatdırılması yalnız ingilis dilində mövcuddur və heç bir yerli dildə dəstək xidmətləri təklif edilmir.

Bu tədbir müddətində Azure bulud həlləri üçün tədbirlə bağlı hadisə xidmət sorğuları məsələnin təsviri bölməsində AEM daxil olmaqla, Microsoft Azure portalından göndərilməlidir.

Kəskinlik və vəziyyət

Gözlənilən cavabımız

Gözlənilən cavabınız

<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>Microsoft çərçivəsində 15 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə birinci zəng cavabı və sürətli artım²</p> <p>30 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilib.</p> <p>24x7 əsasla davamlı səylər¹</p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi¹</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>	<p>Həllərin konfigurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	

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

² AEM dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

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

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Microsoft Office 365 məhsulunun icarəçiləri və ya Office 365 mühəndis komandası ilə əlaqəni ehtiva edən icarəçilərin əsas iş yükləri üçün geniş dəstək təmin edir. Bu xidmət qeyd edilmiş icarəçi və ya icarəçilər üçün, və əlavə xidmət haqqı ilə mövcud olacaq və həmçinin iş orderində istinad edilmiş nümayişdə müəyyən ediləcək.

İstehsalçı Dəstəyi

İstehsalçı Dəstəyi: Proqramın bütün inkişaf dövrü ərzində Microsoft platformasında proqram quran, istismar edən və dəstəkləyən istehsalçılar üçün dərin bulud və texniki buludlara əsasən texniki dəstək təmin edir. İstehsalçı Dəstəyi geniş dəstək xidməti göstərir və müştərini bulud quruluşu, həssaslığın qiymətləndirilməsi, ALM/DevOps həlləri, təhlükəsiz inkişaf dövrü, kod yoxlamaları, göstərici və monitoring, proqramın müasirləşdirilməsi, (IoT) tətbiqi və idarə edilməsi, təlim və testlə əmin edir. İstehsalçı Dəstəyi əlavə ödənişlə mümkündür.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Müştəriləri təyin olunmuş GitHub dəstək komandasına və adı çəkilmiş GitHub Müştəri Etibarlılığı Mühəndisinə (CRE) prioritet girişi ilə təmin edir. Bundan əlavə, sağlamlıq yoxlamalarına və bilet təhlilinə əsaslanan proaktiv təlimat da daxil olmaqla, rüblük yoxlamalar da GitHub Engineering Direct təklifinin bir hissəsidir.

Həllədiçi Missiya üçün dəstək

Həllədiçi Missiya üçün Dəstək: Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Ciddi Missiya üçün dəstək (SfMC) xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər. SfMC xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, SfMC xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Ümumi baxış və ehtiva

Azure Engineering Direct (AED) müştərinin Azure xidmətlərinin mühəndis komandasına üstünlük verilən birbaşa çıxış daxil olan müştərinin Microsoft Azure istehsal mühitinə təkmilləşdirilmiş dəstəyi təmin edir.

AED-in məqsədi AED-nin əsas mühəndislik təşkilatında iştirakı, güclü texniki bacarıqlar toplusu və müştəri haqqında dərin biliklər vasitəsilə qeydiyyatda alınmış Azure xidmətləri üçün müştərilərin sərmayələrinin dəyərinin çıxarılmasını sürətləndirməkdir. Bu, AED-ə mühəndislik çərçivəsində müştərinin müdafiə etmək və onların texniki iş ehtiyaclarını daha yaxşı qarşılamaq üçün uyğunlaşdırılmış təcrübə təqdim etmək imkanı verir.

Bu genişləndirilmiş dəstək xidməti i) Əlavə A-da göstəriləndiyi kimi lisenziyalaşdırma qeydiyyatı və müqavilələrinə əsasən; və ii) bu İş orderinin Müddəti ərzində yalnız İş orderinin A Əlavəsində müəyyən edilmiş və müştəri və ya müştərinin filialı tərəfindən satın alınan etibarlı lisenziyalı, kommersiya baxımından buraxılmış və ümumiyyətlə mövcud Microsoft Azure məhsulları və bulud xidmətləri abunəlikləri üçün əlçatan olacaq. Belə məhsul və abunəliklərə Dəstəyin Başlama Tarixindən etibarən Müştərinin filialı olmayan hansısa tərəfin aldığı məhsul və abunəliklər (burada sonradan "Qeydiyyatlı abunəliklər") daxil deyil.

Microsoft Unified şirkətinin bu genişləndirilmiş dəstək xidməti üçün rüsumları müştərinin etibarlı lisenziyalı, kommersiya baxımından buraxılmış və ümumiyyətlə mövcud Microsoft Azure məhsulları və Müştərinin İş orderində təsvir olunduğu kimi Dəstək Müddəti üçün müştərinin Microsoft Unified Azure Engineering Direct rüsumlarını hesablamaq üçün İş orderinin A Əlavəsində (birlikdə "Qiymətləndirilmiş Məhsul Xərcləri") qeyd edildiyi kimi Azure bulud xidmətləri abunəlikləri üçün hər il ümumi dəyərlə yanaşı çoxmərhələli tarif strukturuna əsaslanır.

Müqavilənin icrası zamanı Müştərinin Qiymətləndirilmiş Məhsul Xərcləri 60 000 000 (altmış milyon) ABŞ dollarına bərabərdirsə və ya ondan artıqdırsa və ya müştəri İş orderində təfərrüatlı şəkildə genişləndirilmiş xüsusiyyətin aşağı qiymətini ödəməyi seçirsə, müştəri Bölmə 2.1 və 2.2-də sadalanan bütün xüsusiyyətlər (bundan sonra "Genişləndirilmiş Xüsusiyyət Müştəriləri") üçün tam müqavilə müddəti ərzində ödəniş etmək hüququna malikdir. Bütün digər müştərilər yalnız Bölmə 2.1-də sadalanan xüsusiyyətlərdən istifadə etmək hüququna malikdir.

AED Müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərini aktivləşdirmək üçün İş orderinin ilk 60 (altmış) günü ərzində müştəri ilə işləyəcək. İlk altmış gün ərzində fəaliyyətlər müştərinin biznes və texniki ehtiyacları haqqında biliklər yaratmaq üçün qəbul və kəşflə məhdudlaşdırılır. AED komandasının müştərinin məqsədləri, biznesi, layihələri və iş mühiti haqqında bu bilikləri əldə etməsi üçün müştəri tələb olunduqda sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 60 (altmış) günü ərzində qəbul fəaliyyətlərində iştirak etməlidir.

Bu genişləndirilmiş dəstək xidmətin ehtiva etmədiyi texnologiyalara bunlarla məhdudlaşmadan ABŞ-ın dövlət buludları, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services və ya Hesablaşma və ya Abunəliklərin İdarə edilməsi, A40, Azure Media Services, Azure Stack, M365 üçün Test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Print daxildir.

2. Xüsusiyyətlər

Reaktiv ssenarilər üçün sorğular müştərinin İş orderində istinad edilən xidmət təsvirində göstəriləyi kimi Problemlərin Həllində Dəstək ("PRS") xidmətindən istifadə edərək dəstəkləyici iş vasitəsilə başlamalıdır. Nəzərə alın ki, standart gözlənilən cavablama müəyyən vaxt ala bilər. Lazım gələrsə, dəstəkləyici işlər əlavə dəstək üçün ixtisaslaşmış qruplara yönləndiriləcək.

AED müştərinin İş orderində təfərrüatlı qeyd edilən hadisənin ciddiliyi təriflərinə, təxmin edilən ilkin cavab müddətlərinə və təqdimat tələblərinə əməl edir. Azure hadisələri ilə bağlı ilkin cavab müştərinin İş orderində qeyd edilən xidmətin təsvirində göstəriləyi kimi Azure şirkətinin Sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri tərəfindən həyata keçiriləcək.

Bu dəstək mühəndisləri yalnız müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərinə təsir edən hadisəni həll etmək üçün əlavə texniki resurslara ehtiyac olub-olmadığını qiymətləndirəcək və müəyyən edəcək və lazım gələrsə, məsələni AED səviyyəsinə qaldıracaq və hadisə ilə bağlı tələb edilən qaydada dərhal yardım üçün məhsul qrupu daxilində əlavə müvafiq xidmət mühəndisləri qruplarını cəlb edəcək.

2.1 Bütün müştərilərə təqdim edilir:

Direct Engineering interfeysi: Bu xidmətlərin məqsədi təmiri ön plana çəkmək və tətbiqi sürətləndirmək üçün mühəndislik ilə müştərilərin real ehtiyaclarını dəstəkləmək və asanlaşdırmaqdır.

- Azure Engineering vəkili. AED müştəriləri blokdan çıxarmaq və təsiri daha qısa zamanda azaldılmaq üçün onların Azure üzərindəki izlərini başa düşməklə əsaslandırılmış Qeydiyyatlı abunəliklər çərçivəsində layihələrdə müsbət nəticələr əldə etmək üçün müştərinin bulud əməliyyatları komandası ilə əlaqə saxlayacaq.
- Mühəndislər tərəfindən Böhranın idarə edilməsi. Azure sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri hadisəni AED-ə çatdırmış olduqda, AED təsirlərin daha sürətli şəkildə azaldılması üçün 24x7 rejimində hazırlığı təmin edərək, mövzu üzrə mütəxəssislərin daha sürətli iştirakı və müasir böhran kommunikasiyası və idarə edilməsini təmin etmək üçün Azure xidmət qrupları ilə əməkdaşlıq edəcək. Azure sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri Azure sürətli cavab müqaviləsinin əhatə dairəsinə daxil olan hadisələri AED-ə çatdırı bilər.
- Problemlərin idarə olunmasının təşkili. AED qapalı dövrə təcrübəsi məqsədi ilə müştərinin infrastrukturunun dayanıqlığını və Azure platformasının sabitliyini yaxşılaşdıran məqsədyönlü təmir elementləri vasitəsilə ciddi müştəri hadisələrinin təkrarlanmasının qarşısını almaq üçün

müştəri və Azure xidmət qrupları ilə işləyəcək. AED müştərinin iş orderində qeyd edilən xidmət təsvirində göstərilən Kök səbəb təhlili (RCA) xidmətini genişləndirir. Hadisənin həll edilməsindən sonrakı 7 (yeddi) təqvim günündən əvvəl açıq şəkildə tələb edildikdə, AED bir hadisənin potensial səbəbləri və ya müştərinin məhsulları və bulud abunələri ilə məhdudlaşan və digər müştərilərə təsir etməyən bir sıra əlaqəli problemlərin strukturlaşdırılmış təhlilini həyata keçirəcək. Müştəri jurnal faylları, şəbəkə ciğirliyi və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində Microsoft ilə əməkdaşlıq etmək öhdəliyinə malikdir. Kök səbəbin təhlili (RCA) yalnız sifariş əsasında istehsalə təsir edən hadisələr üçün müştərinin uyğunlaşdırılmış AED mühəndisi tərəfindən həyata keçirilə bilər. Kök səbəbin təhlili (RCA) sorğu verildikdən və ya hadisənin nəticələrinin azaldılmasından sonrakı 10 (on) iş günü ərzində (hansı daha sonra gəlicə) təqdim olunacaq.

Biznes nəticələrinin sürətləndirilməsi: Bu fəaliyyətlər sərmayə gəlirini (SG) yaxşılaşdırmaq məqsədi ilə müştərinin dəyərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə kömək etmək üçün Azure ekosistemində müştəri biznes məqsədlərini müəyyən edir.

- Proaktiv xidmət təkmilləşdirmə planlarının çatdırılması. AED yaranan tendensiyaların təhlili vasitəsilə cari müştəri problemlərini həll etmək üçün Azure xidmət qrupları ilə əməkdaşlıqda müştəri ilə işləyəcək. Bu təhlil müştəri həllinin davamlılığı, təhlükəsizliyi, məhsuldarlığı və ya xərclərin optimallaşdırılması da daxil olmaqla, müxtəlif sahələrdə cəmləşə və müştərinin həyata keçirə biləcəyi tövsiyələrə səbəb ola bilər. O, həmçinin təhlilin fokusuna uyğun olaraq hadisə üzrə təlimlər, riskli infrastrukturun azaldılması və istehsaldan əvvəl sınaq zamanı dəstək kimi fəaliyyətləri əhatə edə bilər. On iki aylıq müddət ərzində 2 (iki) Xidmət təkmilləşdirmə planı (XTP) tələb oluna bilər.
- Ciddi layihələrdə müştəriyə dəstək. AED bütün Qeydiyyatlı abunəliklərdə dəyərin reallaşdırılmasını sürətləndirmək və Azure mövzusu üzrə müvafiq mütəxəssisləri cəlb etmə vaxtını minimuma endirmək, mümkün olduqda mühəndis blokerləri aradan qaldırmağa çalışaraq müştərinin kritik layihələrinin planlaşdırıldığı kimi işə salınmasını təmin etmək və üst səviyyəyə çatdırılmış hadisələrin həlli vaxtını azaltmaq üçün Microsoft-un müştəriyə uyğunlaşdırılmış digər rolları və Azure mühəndislik qrupları ilə əməkdaşlıq edəcək.
- Azure çatdırılma qrupları arasında fəaliyyətə icra edilə bilən ideyalar vermək və müştəri bilikləri və ekspertizanı dərinləşdirmək. Bütün Qeydiyyatlı abunəliklər arasında AED Azure şirkətinin dəstək çatdırma qruplarını müştərinin biznes tələblərinə cavab vermək, hadisələrin nəticələrini daha tez azaltmaq və müştərinin ümumi Azure dəstək təcrübəsini təkmilləşdirmək məqsədi ilə uyğunlaşdırılmış təcrübə təmin etmək üçün müştərinin biznes və texniki ehtiyacları barədə maarifləndirəcək.
- Müştərinin məsləhət töhfəsi. Microsoft Azure xüsusiyyətləri və xidmətlərinin təkamülü ilə bağlı məlumat təqdim etmək üçün müştəri təşkilatının istifadə edə biləcəyi bir neçə kommunikasiya kanalları vasitəsilə imkanlar təqdim edir. Verilən töhfə birbaşa Microsoft daxilində xidmət mühəndislərinin rəhbərliyinə təqdim olunur. Azure Müştəri Təcrübəsi (CXP) komandası bu cüt töhfələr üçün imkanlarını əlaqələndirir. AED xidmətinin aktivləşdirilməsindən sonra CXP komandası rabitə kanalları yaratmaq üçün təyin edilmiş müştəri müvəffəqiyyət hesabı meneceri vasitəsilə müştərinin təşkilatı ilə əlaqə quracaq.

2.2 Genişləndirilmiş xüsusiyyətlər: Bu xüsusiyyətlər yuxarıda müəyyən edildiyi kimi Genişləndirilmiş Xüsusiyyət şamil edilən Müştərilərlə məhdudlaşır. Yalnız bu tərifə uyğun olan və müştərinin İş orderində bu cür uyğunluqları göstərilən müştərilər həmçinin bu xüsusiyyətləri əldə etmək hüququna malikdir.

- **Platformaya nəzarət:** AED həcm, göstəricilər (məsələn, gecikmə), əlaqə imkanları (məsələn, avtorizasiya xətaləri) və ya mövcudluqla bağlı xüsusi hədlərlə nəzarəti konfigurasiya etmək üçün 20-dən çox Azure xidmətindən müştərinin Azure izi və daxili telemetriya haqqında biliklərdən istifadə edir. Bəzi Azure xidmətləri istisna edilə bilər; müştəri qəbul zamanı Müştəri Uğuru Hesabı Menecerindən (CSAM) və ya AED komandasından ehtiva edilən xidmətlərin siyahısını tələb edə bilər. AED, müəyyən hərəkəti idarə edən Azure resursları dəsti kimi müəyyən edilən, qarşılıqlı razılaşdırılmış 7-yə (yeddi) qədər "Nəzarət ssenarisini" ehtiva edəcək. Nəzarətlər və təyin edilmiş həddlər üçün Microsoft Azure məxfi telemetriyasından istifadə edilir və müştəri ilə paylaşılmayacaq və onlara açıqlanmayacaq. Bu ssenarilər AED-in altmış günlük qəbul dövründə müəyyən ediləcək. Müştəri bütün qaydalara əsasən müəyyənləşmə prosesində iştirak etməli və tələb olunan bütün materialları təqdim etməlidir. Nəzarətlər sınaq müddəti bitdikdən sonra 30 gün ərzində sınaq üçün hazır olacaq. Nəzarət sınaqları tamamlandıqdan və Microsoft müştəriyə nəzarətin aktiv olduğunu bildirdikdən sonra, AED yuxarıda müəyyən edilmiş "Mühəndisliyə əsaslanan böhran idarəetmə" funksiyası vasitəsilə Microsoft tərəfindən təyin edilmiş hədd əsasında işə salınan istənilən nəzarətlərə cavab vermək və yoxlamaq üçün 24/7 rejimində dəstək təmin edir. Müştəri müəyyən edilmiş problem üçün müştərinin İş orderində qeyd edilən xidmət təsvirində göstəriləndiyi kimi Problemin həllində dəstəkdən ("PRS") istifadə edərək dəstək işi yaratmayıbsa, AED komandası nəticələrin yumşaldılmasına dair səylərin yüngülləşdirilməsi üçün müştəridən dəstək işi yaratmağı xahiş edəcək.
- **Ağ əlcəklərdə platforma nasazlıqlarının aradan qaldırılması:** Azure tərəfindən çoxsaylı müştərilərə təsir edən kimi müəyyən edilmiş və Azure portalında nasazlıq kimi elan edilmiş nasazlıq kəsinti zamanı AED müştərinin əvvəlcədən müəyyən edilmiş əlaqəli şəxslərinə vəziyyətdən xəbərdar olmaq və nasazlığın baş verməsi zamanı onlara necə təsir edə biləcəyi ilə bağlı təfərrüatları təmin etmək üçün onlara uyğunlaşdırılmış rabitə təmin edəcək. AED müştərinin tələbi ilə lazım olduqda fərqli mövcudluq zonasına keçmək problemi həll etmə səyləri üzərində müştəri ilə işləyəcək.
- **Mühəndislik sahəsindəki böhranın idarə edilməsi üçün qlobal "Məni anla" dəstəyi:** Yuxarıdakı bölmədə müəyyən edilmiş "Mühəndislik sahəsindəki böhranın idarə edilməsi" funksiyası üçün genişləndirilmiş qlobal, müştəri yönümlü əhatə dairəsi əsas iş saatları xaricində daha uyğunlaşdırılmış və ardıcıl təcrübə təmin etmək üçün təmin edilmişdir. Bu genişləndirilmiş təcrübə müvafiq olaraq digər xüsusiyyətlər üçün də genişləndirilə bilər. "Məni tanı" hadisələrin nəticələrinin daha sürətli aradan qaldırılması və müştərinin ümumi Azure dəstək təcrübəsini təkmilləşdirməsi məqsədi ilə müştərinin biznes məzmunu və mühiti haqqında bilik kimi müəyyən edilir.

3. AED üzrə ilkin şərtlər və ehtimallar

Müştərinin İş orderində qeyd olunan ilkin şərtlərə və fərziyyələrə əlavə olaraq, Microsoft-un bu Sərgidə qeyd edildiyi kimi Xidmətlər çatdırılması aşağıdakı ilkin şərtlərə və fərziyyələrə əsaslanır:

- a) Microsoft-un AED xidmətlərini göstərməsi müştərinin əməkdaşlığından, fəal iştirakından və təyin olunmuş vəzifələrin vaxtında yerinə yetirilməsindən asılıdır.
- b) Müştəri bu Sərginin müddəti ərzində aktiv Microsoft Enterprise Support xidmət planını və Azure sürətli cavab müqaviləsini qoruyacaq.

- c) Bütün xüsusiyyətlər yalnız ingilis dilində mövcuddur.
- d) Yazılı şəkildə başqa haləksi nəzərdə tutulmadıqda, çatdırılma uzaqdan həyata keçiriləcək. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmış və əvvəldən ödəniş edilməmiş olduğu halda Microsoft səfər və yaşayış xərcləri üçün müştəriyə qaimə göndərəcək.
- e) Hadisə müştərinin təşkilatı üçün təcrid olunmayıbsa və Azure mühitinin daha böyük hissəsinə təsir edirsə, xidmət mühəndisliyi resursları xidmətin bərpasına üstünlük verə bilməyəcək.
- f) AED əhatə dairəsi heç bir yerli texnologiyaya, istifadəçi cihazlarına, Microsoft müştərisinin proqram təminatına və ya şəxsiyyət aşkarlama və tanıma texnologiyalarına şamil edilmir.
- g) Müştərinin bu Sərgidə təsvir olunan AED xidmətini almaq hüququ, İş orderində və bu Sərgidə göstərilən şərtlərə müvafiq olmasından asılıdır.
- h) AED Xidmətləri müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərdən istifadəsini dəstəkləmək üçün nəzərdə tutulub. Microsoft bu Xidmətləri yalnız müştərinin daxili biznes məqsədləri üçün təmin edəcək. Microsoft bu Xidmətləri müştərinin müştərilərinə təmin etməyəcək.
- i) AED Microsoft tərəfindən təmin edilməyən hər hansı kod və ya Microsoft, müştəri və ya üçüncü tərəf satıcısı tərəfindən fərdiləşdirilmiş hər hansı kod üçün dəstək göstərməyəcək.

Microsoft tərəfindən kibertəhlükəsizliklə bağlı hadisəyə cavab reaksiyası

Microsoft şirkətinin kibertəhlükəsizlik hadisəsinə cavabı ("MSCIR"): Yerində və/və ya uzaqdan dəstək seçimləri ilə kibercümləmənin əhatə dairəsini qiymətləndirməyə, hadisəni ehtiva etməyə və ciddi sistemləri bərpa etməyə kömək etmək üçün global səviyyədə araşdırma və təlimat təqdim edir. Bu xidmətlər məqsədyönlü kibercümləmə riskini azaltmağa və təhlükəsizlik böhranının nəticələrini daha yaxşı aradan qaldırmağa kömək edir. Microsoft-un hadisələrə cavab reaksiyası mövcud Vahid Dəstək müqaviləsinə ayrıca əlavə olaraq satın alınmalıdır. MSCIR cəlb edilməsinin əhatə dairəsi hadisə zamanı müəyyən ediləcək.

Müəyyən təcili hallarda Müştəri MSCIR xidmətini satın almadan və ya mövcud MSCIR xidmətinə saatlar əlavə etməzdən öncə Microsoft şirkətindən MSCIR xidmətlərinin çatdırılmasına başlamağı tələb edə və ona icazə verə bilər ("Əlavə müqavilə"). Əksi kimi qeyd edilənlərə baxmayaraq, Müştəri Microsoft-a Əlavə müqavilədən öncə işə başlamaq üçün icazə verərsə, Müştəri aşağıdakılarla razılaşır: (a) Əlavə müqaviləni praktiki olaraq mümkün qədər tez yerinə yetirmək üçün əsaslı şəkildə zəruri olan bütün bu cür tədbirləri görəcək, (b) məsuliyyət tamamilə ona aiddir və Microsoft tərəfindən təqdim edilən hesab-fakturaya əsasən Əlavə müqavilənin icrasından əvvəl göstərilən xidmətlərə görə ödəniş etməyə hazırdır və (c) Microsoft imzalanmadan əvvəl baş verən icazə verilmiş işlə bağlı hər hansı hərəkət və ya hərəkətsizliyə görə məsuliyyət daşımır və Müştəri bütün əlaqəli riskləri öz üzərinə götürür.

MSCIR iştirakı ilə bağlı əlavə məlumatlar (məsələn, qiymət və işin həcmi) və ya proaktiv təkliflərlə bağlı məlumatlar Müştəri Uğuru Hesabı Meneceriniz (CSAM) vasitəsilə əldə edilə bilər.

2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Microsoft-un Unified Enterprise dəstək xidmətləri ilə əlaqədar çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir. Çoxsaylı ölkələrdə dəstək strukturunun təsviri aşağıdakı kimidir:

- **Host:** Bu, Microsoft-un Vahid dəstəyi üçün İş orderinə əsasən müqavilə bağladığınız Dəstək məntəqəsidir.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host məkanından fərqli olan, İş orderinizdə Microsoft Unified Enterprise dəstəyi almanız üçün təyin edilmiş dəstək məkanıdır və bu yer üçün satınalma xidmətlərinə tabedir.

Satın almaq haqqında

USSD çoxsaylı ölkədə mövcud olan dəstək xidmətlərini təsvir edir. Xüsusi xidmətlər və əlaqədar kəmiyyət, mümkün olduqda, Dəstək məkanı ilə əlaqədar İş orderində qeyd ediləcəkdir.

Burada təsvir edilmiş xidmətlər Host iş orderində təsvir edilmiş Dəstək məkanına çatdırıla bilər və Host tərəfindən aşağıdakı düzəlişlər edilməklə Microsoft Unified Enterprise Dəstəyinin bir hissəsi kimi təyin edilə bilər:

- **İlkin paket xidmətləri:** Əksi xüsusilə qeyd edilmədikdə İlkin paket xidmətləri ("✓" ilə qeyd edilənlər) təyin edilmiş Dəstək məkanlarınızda mövcud olacaq və ya Host tərəfindən Host iş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarına təyin ediləcək.
 - **Reaktiv Xidmətlər:** Reaktiv xidmətlər Host daxil olmaqla və başqa yerlərə uzaqdan təmin edilə bilər.
 - **Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM):** İş orderində qeyd edildiyi kimi SDM təyin edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanlarına çatdırıla bilər. İlkin paketinizə daxil edilən XCI xidmətlərinin mövcudluğu Host tərəfindən təyin ediləcək və Host müştəri hesabı meneceri tərəfindən idarə ediləcəkdir. SDM çatdırılması Host məkanın iş saatları ilə məhdudlaşdırılacaq. Əlavə SDM xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman tələb ediləcək.
 - **Əlavə SDM:** İş orderində qeyd edildiyi kimi əlavə SDM resursları Host və Aşağı dəstək yerləri üçün satın alın bilər və təyin edilmiş Dəstək məkanına çatdırılacaqdır. Resursların mövcudluğu və yuxarıdakılara əsaslanır.

Əlavə xidmətlərin mövcudluğu (yuxarıdakı Dəstək cədvəllərində "+" ilə qeyd edilənlər) aşağıdakı kimidir:

- **Profilaktik Xidmətlər**
 - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan Proaktiv xidmətləri ala bilər bilərsiniz,
 - Vergi istisnası olan yerlər üçün proaktiv xidmətlər aşağı axın müqaviləsi üçün İş Orderində müəyyən ediləcək.
 - **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** STA xidmətləri İş orderinizdə təyin edilmiş Dəstək məkan(lar)ında mövcud olacaqdır.
 -
- **Texniki baxış xidmətləri — Kök səbəbin təhlili:** Satın alınmış xidmətlər təyin edilmiş Dəstək məkan(lar)ında mövcud olacaqdır.
- **Genişləndirilmiş xidmət və həllər:** Bütün genişləndirilmiş xidmət və həllər Host və ya Aşağı dəstək məkanlarında istifadə üçün satın alın bilər. Mövcudluğa əsaslanır. Başqa məhdudiyyətlər tətbiq edilə bilər.
- Digər satın alınmış dəstək xidmətləri İş orderində təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar

Burada qeyd edilən şərt və qaydalardan və İş orderinizdən əlavə bizim xidmətləri çatdırmamız aşağıdakı prerekvizit və fikirlərə əsaslanır:

- Biz təyin edilməmiş dəstək məkan(lar)ınızda heyətə Host və ya Aşağı dəstək məkanına və İş orderində təyin edilmiş xüsusi dəstək məkanı üçün satın alınmış uzaq Proaktiv xidmətlərdə iştirak etməyə icazə verə bilərik. Bu cür iştirak Microsoft tərəfindən icazə verilməlidir.
- Proaktiv kreditlər yalnız İş Orderində qeyd edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanları arasında dəyişdirilə bilər (bildiriş verilən hallardan başqa). Bütün mübadilələr perspektivdə olan Dəstək məkanlarındakı Proaktiv kreditlər üçün cari valyuta və kurslara əsaslanır. Cari kurslar Microsoft xidmət nümayəndəsi tərəfindən təmin edilə bilər. Bölünən Proaktiv kreditlərlə nəticələnən bütün mübadilələr ən yaxın vahidə yuvarlandırılacaq. Proaktiv kreditlər İstisna edilmiş ölkələrə və ya onlardan mübadilə edilə bilməz.
- Müştəri satın alınmış dəstək xidmətlərinin Host və Aşağı dəstək məkanları arasında paylaşılması və ya mübadiləsi səbəbindən yaranan bütün vergi öhdəlikləri üçün müstəqil məsuliyyət daşıyır.
- İş orderinin qüvvədə olma müddətində icra edilən xidmət xərcləri və ya mübadilələr üçün yazılı müqavilə imzalanmalıdır.
- **Vahid hesablaşma sistemi** və **Bölünmüş hesab-fakturalar** müştərilərimizə əməliyyatları üzərində daha çox çeviklik, rahatlıq və nəzarət imkanını təmin etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Vahid hesablaşma sistemimiz hesab-faktura və vergi ödənişi prosesinin səmərəliliyini və dəqiqliyini artırır, eyni zamanda Bölünmüş hesab-faktura xüsusiyyətimiz əməliyyatları məhsul növü, çatdırılma tarixi və ya müştərinin yeri kimi müxtəlif meyarlara əsasən bir-neçə hesab-fakturaya bölməyə imkan verir.

2.5 Əlavə şərt və qaydalar

Microsoft Vahid Dəstək xidmətləri aşağıdakı rekvizitlər və nəzəriyyələrə əsasən çatdırılır.

- Əsas paket reaktiv xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə) çatdırılır.
- Əsas paket reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışiq dilində təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışiq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- Biz ticari şəkildə buraxılmış və sizin bəyan edilmiş lisenziya qiymətləndirməsi və müqavilələrə və/və ya İş Sifarişinə edilmiş Əlavə A-da göstərilən hesablaşma hesabının eyniləşdirmə nömrəsinə əsasən satın aldığınız, eləcə də Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft-un müəyyən etdiyi saytda) Məhsul Şərtlərində dərc edilmiş (İş Orderində, bu Unified Enterprise Dəstəyi Xidmətlərinin Təsvirinə Nümayişdə və ya <http://serviceshub.microsoft.com> onlayn dəstək portalında əksi qeyd edilmədikdə) Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmət məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik.
- Əlavə olunmuş qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa, ilkin buraxılış və beta məhsulları üçün dəstək təmin edilmir.

- Bütün xidmətlər, eləcə də Dəstək İş Orderi müddətində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış əlavə xidmətlər müvafiq İş Orderi müddətində istifadə edilmədikdə ləğv edilir.
- Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımı avadanlığı təqdim etməlisiniz.
- Bəzi xidmətlər müştəri verilənlərinizi saxlamağımızı, emal etməyimizi və onlara müraciət etməyimizi tələb edə bilər. Bunu edən zaman biz verilənlərin qorunması siyasətləri və proseslərinə uyğun olan Microsoft tərəfindən təsdiqlənmiş texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalarından istifadə etməyimizi istəsəniz, bu zaman müştəri məlumatının tamlığı və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşdığınızı anlayır və razılaşırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.
- *Əvvəlcədən planlaşdırılmış xidmətin ləğv olunmasını tələb edirsinizsə, müvafiq hallarda göstərilən xidmətin tam geri qaytarılması üçün ləğv ən azı 14 gün əvvəl icra edilməlidir.*
- *6–13 gün əvvəlcədən planlaşdırılmış xidmətin hər hansı ləğvi xidmət dəyərinin 50%-nin ödənilməsinə tələb edəcək.*
- *5 və ya daha az gün əvvəlcədən planlaşdırılmış xidmətin hər hansı ləğvi göstərilən xidmət dəyərinin tam məbləğinin (100%) ödənilməsinə tələb edəcək*
- Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çətdirilməyi icra etmək üçün xidmətin çətdirilməsinin idarə edilməsinin daxil edilməsinə tələb edə bilərik.
- Əgər siz bir xidmət növünü sifariş vermişsinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çətdirilmə resursu ilə razılaşıdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çətdirilmə resursu ilə əlaqə saxlayın.
- Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılaşırsınız.
- Xidmətlərə Xidmət Nəticələri, siz və ya Microsoft şirkətinə məxsus kodla bağlı məsləhət və bələdçilik və ya digər dəstək xidmətlərinin birbaşa təminatı.
- Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir.
- Siz dəstək xidmətlərinin icrasında Microsoft tərəfindən dəstək xidmətlərinin sizin Microsoft mühitinizdə və ya hər hansı başqa işlərdə icrası üçün tam və ya qismən təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi ilə bağlı bütün riskləri öz üzərinizə götürəcəksiniz və Microsoft tərəfindən təmin edilən kodla bağlı bütün sınaq, nəzarət, keyfiyyət təminatı, qanun, normativlər və ya standartlara uyğunluq, texniki xidmət, yerləşdirmə və digər təcrübələrə görə məsuliyyət daşıyacaqsınız.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.

- Xidmətlər müştərilər tərəfindən çatdırıla bilməz.
- Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşıdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və yaşayış xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- GitHub Dəstək Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.
- Siz təhlükəsizlik yeniləmələri, xəbər bülletenləri, bloqlar, təhlükəsizlik brifinqləri, xidmət kommunikasiyaları və oxşar sənədlər kimi müəyyən edilmiş materiallar vasitəsilə məhsullar və xüsusiyyətlərlə bağlı şirkətinizin etibarlı və aktiv e-poçt ünvanınız vasitəsilə istifadəçilərinizə məlumat göndərə biləcəyimizlə razılaşırsınız. Sizin istifadəçiləriniz bu cür məktublardan imtina etmək üçün müvafiq sistemə malik olmalıdır.
- Əlavə rekvizitlər və fərziyyələr müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

2.6 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft-un Vahid dəstək xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etmənin üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələne bilər:

- Sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək.
- Çoxsaylı ölkənin dəstək xidmətlərini satın alsanız, sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün Host dəstək məkanınızın dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək. Və sizdən adı gedən dəstək xidmətləri administratorunu digər Dəstək məkanında təyin etmək tələb edilə bilər.
- Microsoft dəstək veb saytı və ya telefonla dəstək sorğuları yaratmaq üçün məsuliyyət daşıyan reaktiv dəstək kontaktları təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.
- Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları üçün bulud əsaslı xidmətlərlə məşğul olan Bulud administratorları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğularını göndərməlidir.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınız problemin əsaslarını və Microsoft şirkətinə problemin yoxlanması və həllində köməklik göstərmək üçün problemi reproduksiya etmək imkanlarını anlamalıdır. Bundan əlavə sistem problemlərini həll etmək və Microsoft şirkətinə xidmət sorğularının təhlili və həllində köməklik göstərmək üçün bu kontaktlar dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz barədə məlumatlı olmalıdır.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb edilə bilər (sizin sorğunuza əsasən). Buraya şəbəkə ciqirlarının icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.

- Siz satın aldığınız xidmətlərə əsasən xidmətlərin istifadəsində bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.
- Siz İş Orderində qeyd edilmiş kontaktlara hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat verməklə razılaşırsınız.
- Siz məlumatınızı nüsxələmək və dağıdıcı xətalardan nəticələnən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların təkrar yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.
- Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.
- Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.
- Xidmət çatdırma resursu sizdən satın aldığınız xidmətə xas başqa məsuliyyətləri icra etməyinizi istəyə bilər.
- Bu dəstəyin bir hissəsi kimi bulud xidmətlərindən istifadə edən zaman siz ya mövcud abunəliyi ya da müvafiq onlayn xidmət üçün data planı almalı yaxud əldə etməlisiniz.
- Siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv xidmətlər və genişləndirilmiş həll və xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşırsınız.
- Siz bizim yerində işləyən xidmət çatdırma komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internet bağlantısı ilə, eləcə də müvafiq olduqda daxili sistemlər və diaqnostik alətlərə çıxışla təmin etməyə razılaşırsınız.

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

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

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