Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის ერთიანი სერვისების აღწერა (USSD)

თებერვალი, 2023

სარჩევი

1 ამ დოკუმენტის შესახებ 3
2 მხარდაჭერის სერვისები 4
2.1 როგორ შეიძინოთ 4
2.2 სერვისების აღწერა 5
პროაქტიული სერვისები 5
დაგეგმვის სერვისები 6
რეაგირების სერვისები 12
სერვისის მიწოდების მართვა 15
2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები 18
გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა 18
ერთიანი გაძლიერებული პასუხი 20
სწრაფი რეაგირება 23
Azure მოვლენების მართვა 24
Office 365 Engineering Direct 30
შემმუშავებლის მხარდაჭერა 30
GitHub Engineering Direct 30
კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა 31
კიბერუსაფრთხოების გაძლიერებული გადაწყვეტები 31
2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა 37
მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა 37
როგორ შეიძინოთ 37
მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები 38
2.5 დამატებითი წესები და პირობები 39
2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა 41

1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას მხარდაჭერის სერვისების შესახებ, რომელთა შეძენა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

გთხოვთ გაეცნოთ შეძენილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენს მიერ შეძენილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციისთვის იმის შესახებ, თუ რომელი სერვისების შეძენა შეიძლება თქვენს რეგიონში, დაუკავშირდით Microsoft-ის სერვისების წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

2 მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს სრულყოფილი კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექსს, რომელიც აჩქარებს თქვენს გადასვლას ქლაუდზე, ახდენს თქვენი IT გადაწყვეტების ოპტიმიზაციას გეხმარებათ და ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაში
- სერვისის მიწოდების მართვა დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის
- პრიორიტეტული პრობლემის გადაწყვეტის 24x7 სერვისები უზრუნველყოფს სწრაფ რეაგირებას დაყოვნების მინიმიზაციისთვის

2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, დამატებითი სერვისებით და გაფართოებული სერვისებით და გადაწყვეტებით, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაძენად არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორაციული სერვისების შეკვეთაში, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერა
საბაზისო პაკეტი	პროაქტიული, რეაგირების და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში არსებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა. თქვენი ძირითადი პაკეტის ნაწილი მოიცავს Flex Allowance * - ს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ თქვენი ძირითადი პაკეტისთვის პროაქტიული სერვისების (აღნიშნულია „+“), გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების და / ან მორგებული პროაქტიული სერვისების დასამატებლად. საბაზისო პაკეტში შემავალი მომსახურება წარმოდგენილია “✓” სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში.
დამატებითი სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.
გაფართოებული სერვისები და	მხარდაჭერის მომსახურება, რომელიც

გადაწყვეტები	ითვალისწინებს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.
მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში).

* Flex Allowance არის თქვენი საბაზისო პაკეტის ფასის მოქნილი ნაწილი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული სერვისების, გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების, პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შესაძენად მომსახურების შეძენის დროს. თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენელი მოგაწვდით თქვენი საბაზისო პაკეტის პრეისკურანტის ფასის ნაწილს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ, როგორც Flex Allowance. თქვენი Flex Allowance განაწილების შემდეგი პირობები მოქმედებს:

- თქვენი Flex Allowance-ის 20%-მდე ან 50 000 აშშ დოლარი, რომელიც უფრო მეტია, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შეძენაზე.
- Flex Allowance გამოიყოფა ყოველწლიურად და ნებისმიერი მომსახურება, რომელზეც Flex Allowance გამოიყენება, უნდა იქნას გამოყენებული შესაბამისი წლიური ვადის განმავლობაში.
- Flex Allowance არ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მართვის სერვისებისთვის, როგორც განსაზღვრულია ამ დოკუმენტში.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს Flex Allowance-ით და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- ყველა შესაძლო Flex Allowance უნდა იყოს განაწილებული ხელშეკრულების შესრულების ვადისთვის, წინააღმდეგ შემთხვევაში ის გაუქმდება.

2.2 სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია ელემენტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის კომბინირებული პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში.

პროაქტიული სერვისები

პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. მომდევნო პროაქტიური სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა

მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ადგილზე მიტანა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა სერვისისთვის და ყველა ადგილას. მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული წერილობით, და დამატებითი საფასურის გადახდით, თუ პირდაპირ არ გაიყიდა, როგორც ადგილზე მიწოდებული სერვისი.

დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, მიგრაციის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
კონცეფციის დასაბუთება	+

+ - *დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ*

კონცეფციის დასაბუთება: დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტილებების და პროექტების, გაშლის, მიგრაციის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

განხორციელების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები	+

+ - *დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები: უშუალო მუშაობა Microsoft-ის რესურსით, რათა უზრუნველყოს დახმარება გაშლის, მიგრაციის, განახლების ან ფუნქციის შემუშავების პროცესებში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით.

ტექმომსახურების სერვისები

ტექმომსახურების სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა; როგორც წესი, იგეგმება სერვისის მიწოდების განხორციელებამდე, რესურსების ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად.

ტექმომსახურების სერვისების ტიპები	დაგე გმვა
შეფასება მოთხოვნისამებრ	✓
შეფასების პროგრამა	+
ოფლაინ შეფასება	+
პროაქტიული მონიტორინგი	+
პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP)	+
რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც Service)	+

✓ *- მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.*
+ *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

შეფასება მოთხოვნისამებრ: წვდომა თვითმომსახურებაზე, ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმაზე, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზის თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების მომსახურების გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარებია ამ სერვისის მომენტალურად დასაყენებლად. მოთხოვნისამებრ შეფასებასთან ერთად, დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, ადგილზე არსებული Microsoft-ის რესურსი (ორ დღემდე ვადით) ან Microsoft-ის დისტანციური რესურსი (ერთ დღემდე ვადით) მზადაა დახმარება გაგიწიონ მონაცემების ანალიზისა და გამოსწორების რეკომენდაციების პრიორიტიზირებაში, თქვენი მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად. ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.

შეფასების პროგრამა: სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა.

ოფლაინ შეფასება: თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატური შეფასება, იმ მონაცემების საფუძველზე, რომლებიც დისტანციურად ან Microsoft-ის რესურსებით შეგროვილია თქვენთან ადგილზე. შეგროვილი მონაცემები

ანალიზდება ობიექტზე არსებული ხელსაწყოების გამოყენებით Microsoft-ის მიერ, რომელიც ადგენს ანგარიშს აღმოჩენილი ხარვეზების და მათი აღმოფხვრის რეკომენდაციების შესახებ.

პროაქტიული მონიტორინგი: უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის საშუალებებს და რეკომენდაციებს სერვერზე შემთხვევების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს სერვისი გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ პროექტი ტექნიკური გუნდისთვის.

პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP): თქვენს პერსონალთან ერთად შესრულებული დაგეგმვის, პროექტირების, განხორციელების ან ოპერაციული პროცესების შეფასება Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის მიხედვით. ეს შემოწმება ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით.

რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP სერვისის სახით): თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატური შეფასება დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. შეგროვილი მონაცემების ანალიზი ხდება Microsoft-ის მიერ, რათა შეიქმნას აღმოჩენილი ხარვეზების ანგარიში, რომელიც შეიცავს მათი გამოსწორების რეკომენდაციებს. ეს სერვისი ხელმისაწვდომია ადგილზე ან დისტანციური მიწოდებით.

ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისები ფოკუსირებას ახდენს კლიენტის ტექნოლოგიური ინვესტიციების ოპტიმალური გამოყენების მიზნებზე. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის პრინციპს.

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
მორგების სერვისები	+
განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები	+
IT სერვისების მართვა	+
უსაფრთხოების სერვისები	+

+ *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

მორგების სერვისები: მორგების მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, რომ გარდაქმნათ, აკონტროლოთ და გააუმჯობესოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიების შეძენასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც გააჩნიათ ექსპერტიზა,

ცოდნა და მასთან დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები: ხელმისაწვდომი სერვისები, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში.

სერვისების ანალიზი შემმუშავებლებისთვის: პროგრამის შემუშავების პრაქტიკის ყოველწლიური შეფასება, რათა დავეხმაროთ მომხმარებლებს პროგრამების პრაქტიკული შემუშავების რეკომენდაციებისა და გადაწყვეტილებებით Microsoft-ის პლატფორმებზე.

შემუშავების მხარდაჭერის სამსახური: დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; უზრუნველყოფს Microsoft-ის შემუშავების ხელსაწყოებსა და ტექნოლოგიებს და იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს შეკვეთაში.

IT სერვისების მართვა: სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და ოპერაციებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას. IT სერვისების მართვის სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

უსაფრთხოების სერვისები: Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

საგანმანათლებლო სერვისები

საგანმანათლებლო სერვისები უზრუნველყოფს ტრეინინგს, რომელიც გეხმარებათ მხარდაჭერის სამსახურის პერსონალის ტექნიკური და საოპერაციო უნარების გაუმჯობესებაში ადგილზე, ონლაინ ან მოთხოვნის მიხედვით ინსტრუქტაჟის მეშვეობით.

განათლების სერვისის ტიპები	დაგე გმვა
განათლება მოთხოვნისამებრ	✓
ვებ-ტრანსლაციები	✓
პირდაპირი საუბრები	+
სემინარები	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

განათლება მოთხოვნისამებრ: ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ.

ვებ-ტრანსლაციები: წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ.

პირდაპირი საუბრები: მოკლე ინტერაქტიული სერვისები, როგორც წესი, ერთდღიანი სესიები ლექციის ან პრეზენტაციის ფორმატში, პროდუქტისა და მხარდაჭერის თემებზე; ასეთი სესია ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ რეჟიმში.

სემინარები: მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სესიები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შეძენა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია შეკვეთაში. სემინარის ჩაწერა Microsoft-ის პირდაპირი და უშუალო წერილობითი ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

დამატებითი პროაქტიული სერვისები

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგე გმვა
მორგებული პროაქტიული სერვისები (შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისები)	+
მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი	+
პროაქტიული ამაჩქარებელი	+

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	+

+ - *დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

ინდივიდუალური პროაქტიული სერვისები: Microsoft-ის რესურსებთან დაკავშირებული განსაზღვრული დავალება მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისის ტიპებს.

მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA): მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნოლოგიურ შეფასებას, რაც ხელს უწყობს მომხმარებელთა ბიზნესის მიზნებს, მათ შორის და არამხოლოდ სამუშაოთი დატვირთვის ოპტიმიზაციას, ათვისების ან მხარდაჭერის შესაძლებლობეს, რომელებიც უზრუნველყოფილია Microsoft-ის რესურსით. ამ სერვისში შეიძლება შედიოდეს გეგმა და ტექნიკური სახელმძღვანელო, რომელიც მორგებულია სამომხმარებლო გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე.

პროაქტიული ამაჩქარებელი: Microsoft-ის რესურსით მართული სერვისი მოიცავს საქმიანობის ფართო სპექტრს, რომელიც დაგეხმარებათ ტექნიკური ან ბიზნეს შედეგის მიღწევაში, რაც ეფუძნება მიზნებზე, რომ აღმოიფხვრას გაშლის რისკები, გაიზარდოს ხელმისაწვდომობა ან მოხდეს გადაწყვეტებზე მუშაობის ოპტიმიზაცია. პროგრამული მიდგომის გამოყენებით, მაიკროსოფტის რესურსი განსაზღვრავს ჩართულობისათვის საჭირო აქტივობების ერთობლიობას, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შესაბამისობის / შეუსაბამისობის ანალიზს, ჩართვას, ოპტიმიზაციას, ცოდნის გადაცემას, დიზაინის დამტკიცებას და განხორციელების გეგმას.

დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (DE): კურირებული და შედეგზე ორიენტირებული გადაწყვეტ(ებ)ი, რომელიც ეფუძნება Microsoft-ის რეკომენდებულ პრაქტიკასა და პრინციპებს, რაც ხელს შეუწყობს თქვენი დროის ღირებულებად გარდაქმნის დაჩქარებას, წამყვანი ექსპერტი მჭიდროდ ითანამშრომლებს თქვენს გუნდთან, რათა მოგაწოდოთ Microsoft- ის სხვა ექსპერტების ღრმა ტექნიკური მითითებები და ბერკეტები, საჭიროების შემთხვევაში, თქვენი Microsoft გადაწყვეტების განთავსებისა და/ან ოპტიმიზაციის დასახმარებლად. მათ შორის სერვისები, რომელიც მოიცავს შეფასებას და დაგეგმვას, უნარების გაძლიერებას და დიზაინს, კონფიგურაციას და განხორციელებას.

სხვა პროაქტიული	დაგეგმვა
პროაქტიული კრედიტები	+

პროაქტიული კრედიტები: გადასაცვლელი სერვისების ღირებულება, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს შეკვეთაში. პროაქტიული კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით

სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია Microsoft Services-ის წარმომადგენლის მიერ. ხელმისაწვდომი დამატებითი სერვისის შერჩევის შემდეგ, ამ სერვისის ღირებულებას გამოვაკლებთ თქვენი საკრედიტო ბალანსიდან, უახლოეს ერთეულამდე დამრგვალებით.

რეაგირების სერვისები

რეაგირების სერვისები გეხმარებათ თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და ტიპიურად მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. შემდეგი რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული. ყველა რეაგირების მხარდაჭერა მიეწოდება დისტანციურად.

რეაგირების სერვისის ტიპები	
საკონსულტაციო მხარდაჭერა	✓
პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა	✓
რეაგირების მხარდაჭერის მართვა	✓
გამომწვევი მიზეზის ანალიზი	+
რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება	+

✓ *- მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.*

+ *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

საკონსულტაციო მხარდაჭერა: მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუგეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით IT სპეციალისტებისთვის. საკონსულტაციო მხარდაჭერაში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, მითითება და ცოდნის გადაცემა, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებასა და დანერგვაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. აღნიშნული საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურას, ტექნიკური გადაწყვეტილების შემუშავებას და მორგების სცენარებს.

პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა: დახმარება ისეთი პრობლემების შემთხვევაში, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიურ სიმპტომებს, რომლებსაც ვაწყდებით Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას, მათ შორის სპეციფიური პრობლემის, შეცდომის შესახებ შეტყობინების ან ფუნქციონალის მოგვარება, რომლებიც არ მუშაობენ ისე, როგორც ეს საჭიროა Microsoft-ის პროდუქტებისთვის. ინციდენტების ინიციირება შესაძლებელია ტელეფონით ან ვებ გვერდის საშუალებით. სერვისების და პროდუქციის დახმარების მოთხოვნა, რომელიც შესაბამისი ონლაინ სერვისის პორტალით არაა უზრუნველყოფილი, იმართება Microsoft-ის მომსახურების ონლაინ პორტალით.

სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში. ტერმინი "პირველი ზარის პასუხი" განისაზღვრება, როგორც საწყისი არაავტომატური კონტაქტი ტელეფონით ან ელექტრონული ფოსტით.

თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ უზრუნველყოფილი პროდუქტის ინტერაქციის საკითხების მოსაგვარებლად; თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.

ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისგებლობას. ჩვენთან კონსულტაციით თქვენ პასუხს აგებთ იმ კონტურის შექმნაზე, თუ რა გავლენას ახდენს ბიზნესი თქვენს ორგანიზაციაზე და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინცინდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერიოზულობა 1 კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია: ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა. დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას	Azure კომპონენტები[1] - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 15 წუთში ან უფრო ადრე ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე კრიტიკული სიტუაციების რესურსის[2] გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია	პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში კრიტიკული სიტუაციების რესურსის[2] გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[2]	შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში		ინტერნეტით
სერიოზულობა B საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე: სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში[4]	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში [4]	შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა C მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე: ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში[4]	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში[4]	დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით

[1] ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოიცავს Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ან Billing & Subscription Management.

[2] კრიტიკული სიტუაციების რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

[3] შესაძლოა, დაგვჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

[4] სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

რეაგირების მხარდაჭერის მართვა: რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. მომსახურების მიწოდების მართვა გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის.

ინციდენტებზე რეაგირების ზემოთ მოცემული ცხრილის მიხედვით, B და C დონის სერიოზულობის ინციდენტებისთვის, სერვისი ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით სამუშაო საათების განმავლობაში Microsoft-ის იმ რესურსისთვის, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების უზრუნველყოფა. 1 და A სერიოზულობის დონის მქონე ინციდენტებისთვის, ავტომატურად სრულდება გაუმჯობესებული ესკალაციის პროცესი. Microsoft-ის გამოყოფილი რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.

არასამუშაო საათებში გახანგრძლივებული მხარდაჭერისთვის, შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის საათები.

გამომწვევი მიზეზის ანალიზი: ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვახორციელებთ ერთი ინციდენტის პოტენციური გამომწვევის, ან დაკავშირებული პრობლემის სტრუქტურულ ანალიზს. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft"-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორიცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.

რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება: თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ დამატებითი საათების შეძენა რეაგირების დახმარების მართვის უზრუნველსაყოფად. ეს რესურსები იმუშავებს დისტანციურად და უზრუნველყოფს მომსახურებას სამუშაო საათებში დროის ზონაში, რომელზეც შეთანხმებულია წერილობით. ეს სერვისი წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

სერვისის მიწოდების მართვა

სერვისის მიწოდების მართვა (SDM) შედის თქვენს მხარდაჭერის მომსახურებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს შეკვეთაში; ის განისაზღვრება თქვენს მიერ შესყიდული საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის სერვისებით. მიწოდების მართვის დამატებითი სერვისები დაემატება დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.

SDM სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მიერ. აღნიშნული რესურსი შეიძლება მოქმედებდეს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით.

სერვისის მიწოდების მართვის ფარგლები

ხელმისაწვდომია შემდეგი SDM მომსახურება:

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	დაგეგმვა
მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა	✓
Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო	✓
პროგრამის განვითარება და მართვა	✓
გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის	✓
გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა	+
Cloud Solution არქიტექტურის შემუშავების ადვოკატი	✓[1]
უფროსებთან ურთიერთობების მართვა	✓
სერვისის მიწოდების მართვის დამატება	+
ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა	+

✓ *- მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.*

+ *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

✓[1] *– დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეიძლება მოწოდებული იყოს Microsoft-ის მიერ.*

მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა: სახელმძღვანელო მითითებები და ინფორმაცია, მიწოდებული თქვენ მიერ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისის ადმინისტრატორს იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა მოახდინოს თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების მართვა და მოგამზადოთ გააერთიანებული მხარდაჭერის ციფრული და რეაგირების სერვისების გამოყენებისთვის.

Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო: ინფორმაცია, გაზიარებული თქვენთან, მნიშვნელოვანი სამომავლო პროდუქტის და სერვისების ფუნქციების და ცვლილებების შესახებ, აგრეთვე Microsoft-ის ტექნოლოგიების უსაფრთხოების ბიულეტენები.

პროგრამის განვითარება და მართვა: საქმიანობა თქვენი მხარდაჭერის პროგრამის სერვისების დაგეგმვის, შეთავაზების და მართვისთვის, თქვენი ორგანიზაციის მასშტაბით, რაც საშუალებას გაძლევთ, მიიღოთ უფრო მეტი ღირებულება თქვენი ინვესტიციებიდან Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და სერვისების სფეროში. Microsoft-ს შეუძლია რეკომენდაცია გაუწიოს სხვადასხვა სახის სერვისებს, რომლებიც გამიზნულია დაგეხმაროთ, რომ მიაღწიოთ ძირითად ბიზნეს და ტექნოლოგიურ შედეგებს, იმ შესაძლებლობების გამოყენებით, რომლებიც ჩადებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში, ასევე დამატებითი სერვისების გამოყენებით, რომლებიც შეიძლება შეიძინოთ.

გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის: საქმიანობა გაერთიანებულ მხარდაჭერაში თქვენი ჩართვის ხელშესაწყობად, მათ შორის, ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე, თვითმომსახურების შესაძლებლობების დანერგვა და ხელშეწყობა, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების დროული გამოყენების მიზნით.

გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა: დაგეგმვის და მიწოდების სერვისები, რომელიც დაგეხმარებათ გლობალური ქსელის კონკრეტული შედეგების მისაღწევად, საშუალებას მოგცემთ დააჩქაროთ Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვა, მორგება და ღირებულების მიღება მათგან.

Cloud Solution არქიტექტურის შემუშავების ადვოკატი:განვითარებაზე ორიენტირებული Microsoft–ის დამხმარე რესურსი, რომელიც გთავაზობთ სტრატეგიულ რჩევებსა და მითითებებს პროგრამის განვითარების მთელი ციკლის განმავლობაში ინოვაციის დასაჩქარებლად და ეფექტურობის ამაღლების მიზნით. ეს შეზღუდული რესურსი შეიძლება მინიჭებულ იქნეს Microsoft- ის მიერ, როგორც ამის უფლებას პირობები იძლევა.

უფროსებთან ურთიერთობების მართვა: იმის უზრუნველყოფა, რომ Microsoft-ის მხარდაჭერის ჯგუფის საქმიანობა შეესაბამება თქვენი ორგანიზაციის სტრატეგიულ პრიორიტეტებს და ის ერთობლივად მუშაობს ძირითადი ბიზნეს და ტექნოლოგიური გადაწყვეტილების მიმღებებთან.

სერვისის მიწოდების მართვის დამატება: თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ, რომ შეიძინოთ დამატებითი ინდივიდუალური SDM რესურსები სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების მისაწოდებლად, წინასწარ განსაზღვრული სამუშაოს მოცულობის ფარგლებში, რაც წინამდებარე დოკუმენტში არ არის პირდაპირ განსაზღვრული. ეს სერვისი ასევე დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. აღნიშნული რესურსი იმოქმედებს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. ადგილზე მიტანის შემთხვევაში იმოქმედებს ქვემოთ მოცემული შეზღუდვები.

ადგილზე სერვისის უზრუნველყოფის მართვა: თქვენ შეგიძლიათ მოითხოვოთ ადგილზე ვიზიტები თქვენი სერვისის მიწოდების მენეჯერისგან, რისთვისაც შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი თანხის გადახდა თითოეული ვიზიტისთვის. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები

საბაზისო პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების ან დამატებითი სერვისების გარდა, სურვილისამებრ შეგიძლიათ შეიძინოთ გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები. გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

სერვისი	დაგეგმვა
გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	+
ერთიანი გაძლიერებული პასუხი	+
სწრაფი რეაგირება	+
Azure მოვლენების მართვა	+
O365 Engineering Direct	+
შემმუშავებლის მხარდაჭერა	+[1]
GitHub Engineering Direct	+
კრიტიკული მისიისთვის მხარდაჭერა	+
კიბერ უსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები	+

+ *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.*

+[1] *- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.*

გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა

გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (EDE): A მორგებული სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ღრმა და მიმდინარე ტექნიკურ ჩართულობას მომხმარებლისთვის რთული სცენარების დროს. ეს შეთავაზება შექმნილია ისე, რომ დააკმაყოფილოს დამკვეთის საჭიროებები და შედეგები დანიშნული ინჟინრის მიწოდებით,

რომელიც შეიქმნის დამკვეთის გარემოს ან გადაწყვეტის ღრმა ცოდნას და მხარს დაუჭერს მომხმარებლის სამუშაო მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, დატვირთვის ოპტიმიზაცია, მორგება ან მხარდაჭერა. EDE -ის სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.

როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, EDE მომსახურების საათები ჩამოიჭრება საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების და მიწოდებისთანავე.

წინასწარ განსაზღვრული EDE შეთავაზებები შედგენილია თქვენი გარემოს მიხედვით და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები მოიცავს წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებას, რომელიც ჩაშენებულია.

EDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ცოდნა იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით
- პროაქტიული დოკუმენტური რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებული საბუთებისთვის (როგორიცაა თავსებადობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები)
- გეხმარებათ გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები შესაბამისი იყოს თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენების მიმართ
- გაზარდოთ თქვენი IT პერსონალის ტექნიკური და ოპერაციული უნარები
- სტრატეგიების შემუშავება და განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მომავალში შესაძლო შემთხვევებისთვის თავის არიდება და თქვენი შესაბამისი Microsoft-ის ტექნოლოგიების სისტემური ხელმისაწვდომობის გაზრდა
- გეხმარებათ განმეორებითი შემთხვევების ძირეული მიზეზების განსაზღვრაში და რეკომენდაციების მოწოდებაში, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართავი გამოყენება

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება EDE -ის შესყიდვა, რესურსების გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი. რამდენიმე ქვეყანაში განლაგებულმა კ;ლიენტმა უნდა მიანიჭოს EDE-ს ადგილმდებარეობა ხელშეკრულების დადებისას, სერვისების მიწოდების დაგეგმვამდე.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი EDE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი EDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.

- EDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- EDE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- EDE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.
- EDE სერვისები ხორციელდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.

ერთიანი გაძლიერებული პასუხი

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება: ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება (UER) უზრუნველყოფს თქვენი პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას უფრო სწრაფი მარშრუტიზაციით ყველა კრიტიკული სიტუაციის ინციდენტისთვის ("კრიტიკული სიტუაციები") და ინციდენტების მართვის გაძლიერებული გუნდის რესურსების მინიჭებით, რომელიც განკუთვნილია ინციდენტებზე რეაგირების გაძლიერებული მართვისთვის. მომხმარებელს შეუძლია შეიძინოს ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება მისი გაერთიანებული კორპორატიული საბაზისო მხარდაჭერის ხელშეკრულების გარდა ან დაამატოს იგი აქტიურ გაერთიანებული კორპორატიული საბაზისო მხარდაჭერის ხელშეკრულების ვადის ნებისმიერ წერტილში.

UER მიწოდება ხელმისაწვდომია შესაძენად ახლა, მაგრამ მიწოდება არ დაიწყება [მიწოდების თარიღი 2023-ში]. მომხმარებლები, რომლებიც შეიძენენ UER-ს მიწოდების დაწყების თარიღამდე, არ იქნება ინვოისირებული, სანამ Microsoft არ დაიწყებს UER-ის მიწოდებას ("მიწოდების დაწყების თარიღი") ან [2023 წლის 1 თებერვალი], რომელიც უფრო გვიან იქნება.

თქვენი Microsoft პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისების UER მხარდაჭერის მისაღებად, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ ინციდენტი ტელეფონით ან ვებ საშუალებით. თუ გახსნილი იქნება სერიოზულობა 1-ზე ან სერიოზულობა A-ზე, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები ავტომატურად გადანაწილდება გაძლიერებული რეაგირების დროზე და ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდი ავტომატურად დაინიშნება ინციდენტის მართვაზე.

ინციდენტების გაძლიერებული მართვა: ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისი ხელმისაწვდომია 24x7x365 ყველა "სერიოზულობა 1" ან "სერიოზულობა A" პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნებისთვის. მომხმარებელს ენიჭება დანიშნული რესურსების გაერთიანება დამკვეთის ბიზნეს მიზნების და გარემოს ცოდნით. ეს რესურსები მინიჭებულია ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსებთან ერთად და პასუხისმგებელია ყველა კრიტიკული სიტუაციის ზედამხედველობაზე, რათა ხელი შეუწყოს ინციდენტების დროულ მოგვარებას და მხარდაჭერის მიწოდების მაღალი ხარისხი. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის რესურსებთან წვდომა, რომელიც გამოყოფილია კლიენტისთვის, შეიძლება პირდაპირ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით

24-7 და ისინი უზრუნველყოფენ უწყვეტ ტექნიკურ პროგრესს, თქვენთვის სტატუსის და ესკალაციის ხშირი განახლებების და სამოქმედო გეგმის მოწოდებით.

ნებისმიერი "სერიოზულობა 1" ინციდენტისთვის, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი ასევე უზრუნველყოფს ინციდენტის შემდგომ გადახედვას კლიენტთან, კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან და თქვენი ანგარიშის გუნდის სხვა წევრებთან თქვენი ბიზნესის გაძლიერების მიზნით და სამომავლო შეფერხებებისა და პრობლემების თავიდან ასაცილებლად. შეხვედრის დროს, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი წარმოადგენს ინციდენტზე რეაგირების მიმოხილვას, მათ შორის წარმატებებს და გასაუმჯობესებელ სფეროებს, და იმუშავებს თქვენს კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან (CSAM) ერთად გამოსწორების რეკომენდაციებზე, რათა აქტიურად შეამციროთ მომავალი შემთხვევები და გააძლიეროთ თქვენი გადაწყვეტები.

ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი გაცნობებთ ინციდენტის დროს, არის თუ არა ძირეული მიზეზების ანალიზი (RCA) ასევე ხელმისაწვდომი დაზიანებული Microsoft-ის ტექნოლოგიისთვის, დამატებითი გადასახადი იქნება თუ არა დარიცხული RCA-ს შესრულებით და იმუშავებს თქვენს CSAM-თან ერთად RCA-ს ინიცირებისთვის, თუ ხელმისაწვდომია და მკაფიოდ მოთხოვნილია კლიენტის მიერ ინციდენტის დახურვამდე. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft"-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორიცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი, რაც საჭიროა RCA-ს შესასრულებლად.

იმისათვის, რომ თქვენი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდმა იცოდეს თქვენი მიზნებისა და გარემოს შესახებ, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ დოკუმენტაცია მოთხოვნის შემთხვევაში და მონაწილეობა მიიღოთ ინტეგრირების ღონისძიებებში ხელშეკრულების ვადის პირველი 60 დღის განმავლობაში.

აღნიშნული რესურსები იფუნქციონირებს დისტანციურად. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისი ხორციელდება ინგლისურ, ჩინურ და იაპონურ ენებზე. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისი ამ შეთავაზებაში არ არის შესაძლებელი რეგიონის მიხედვით შეზღუდულ, აუცილებელი მოქალაქეობის ან მიწოდების არარსებული რესურსების შემთხვევაში.

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება გეხმარებათ გადაჭრათ პრობლემები Microsoft-ის გარემოში და ჩვეულებრივ, მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. მოწოდებული რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული. ყველა რეაგირების მხარდაჭერა მიეწოდება დისტანციურად. გარდა საჭიროების შემთხვევაში რეაგირების სერვისებისა, რეაგირების მხარდაჭერის მართვის და სერვისების მიწოდების მართვის საათების წინასწარ გათვალისწინებული საათების რაოდენობა არის შეტანილი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის და CSAM-სთვის, რომ გამოყენებულ იქნეს ახალი პერსონალის სწავლების აქტივობებისთვის, ყოველკვარტალური შეხვედრებისთვის თქვენს ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრთან და Sev 1 ინციდენტის შემდგომი განხილვისთვის. დამატებითი ან უფრო ხშირი შეხვედრები ხელმისაწვდომია Microsoft -ის მოთხოვნით და მასთან წინასწარი შეთანხმებით, სადაც რესურსი ხელმისაწვდომია, თუ თქვენ აირჩევთ დამატებითი საათების შეძენას იმ საათების მიღმა, რომლებიც არის დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის და სერვისების მიწოდების მართვისთვის, თქვენი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის და კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ

UER-ის შეძენა საჭიროა ჰოსტი ქვეყნის ლოკაციისთვის მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს აქვს მრავალქვეყანიანი გაერთიანებული ხელშეკრულება. როგორც

გაძლიერებული რეაგირების გადაწყვეტა, UER-ის ყველა სერვისი შეიძლება დისტანციურად მიეწოდოს სხვა ადგილებს, გარდა ჰოსტისა, გამონაკლისია სერვისისი მიწოდების მართვის საათები, რომლებსაც გამოყოფს ჰოსტი და მართავს ჰოსტის კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერი.

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერიოზულობა 1 საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია: საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა. დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას	Azure კომპონენტები[1] - პირველ გამოხაძებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 30 წუთში ან ნაკლებში ინციდენტების უფროსი მენეჯერი[2] ავტომატურად ენიჭება მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე ინციდენტის უფროსი მენეჯერი ავტომატურად[2] ენიჭება მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[2]	შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით

[1] ჩამოთვლილი პასუხის დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ ვრცელდება US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base M365-თვის, Microsoft Mesh ან Universal Print-ზე.
[2] ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.
[3] შესაძლოა, დაგვჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

სწრაფი რეაგირება

სწრაფი რეაგირება: სწრაფი პასუხი უზრუნველყოფს თქვენი ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას, მხარდაჭერის მოთხოვნების ტექნიკურ ექსპერტებთან გადაგზავნის და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვან სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდებზე ინციდენტის ესკალაციის გზით.

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენს მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის რიგში, რომელიც დაკომპლექტებულია გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილების მქონე ინჟინრების გუნდით. იმისათვის, რომ ამ ჯგუფს ჰქონდეს თქვენი პროგრამული ჩართვის შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, თქვენ უნდა წარადგინოთ დოკუმენტები ძირითადი Azure-ის ჩართვის და მონაცემთა ბაზის ტოპოლოგიის შესახებ, და ასევე შეძლებისდაგვარად მასშტაბის შეცვლის და ტვირთის დაბალანსების გეგმები. იმისდა მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365.

თქვენი Azure-ის კომპონენტების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარების მოთხოვნაზე რეაგირების დროები ჩამოთვლილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში და ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის ნებისმიერ მოსალოდნელ რეაგირების დროებს. სწრაფი რეაგირება არ ვრცელდება Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services,Universal Print, Test base M365-თვის, ან Microsoft Mesh-ზე.

სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერიოზულობის დონე 1 საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია: საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა ძირითადი საქმიანობის	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[1] წვდომა Microsoft-ის	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში	გამოცდილ სპეციალისტებთან[2] სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	საფუძველზე[1] უზრუნველსაყოფად სწრაფი წვდომა და რეაგირება
სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია		

[1] *შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება*

[2] *პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.*

Azure მოვლენების მართვა

Microsoft Azure მოვლენების მართვა ("AEM"): უზრუნველყოფს გაძლიერებულ პროაქტიულ და რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებელთა კრიტიკული Azure მოვლენების დროს.

კრიტიკული მოვლენა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესზე მაღალი ზემოქმედების ან / და პიკური მოთხოვნის პერიოდი, რომელიც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების მაღალ დონეს. კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღონ რეაგირების დაფარვის ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღემდე; მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს იმდენი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენის შეძენა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად გასაშვებად და მოსალოდნელი მოთხოვნის მთელი ხანგრძლივობის დასაფარად, თუ ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღეზე მეტია საჭირო.

Azure მოვლენების მართვა ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას, გთხოვთ, მიმართოთ თქვენს მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერს ხელმისაწვდომობის დეტალებზე. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, მოვლენის დაწყებამდე მინიმუმ 8 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა. Microsoft-ს შეუძლია თავისი შეხედულებისამებრ შეამციროს მოვლენამდე შეფასების ფარგლები, თუ ის გადაწყვეტს მიიღოს მოვლენა ნაკლები შეტყობინებით.

AEM ახორციელებს კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების მხარდაჭერას, რომლებიც იყენებენ ძირითად Microsoft Azure სერვისებს. თითოეული მოვლენა მოიცავს ერთი Azure გადაწყვეტას; თუ მრავალჯერადი Azure გადაწყვეტები მოითხოვს მხარდაჭერა მაშინ მომხმარებელს უნდა შეიძინოს დამატებითი მოვლენები. Azure გადაწყვეტა განისაზღვრება, როგორც Azure ხელმოწერების და Azure რესურსების ნაკრები, რომელიც უკავშირდება საერთო ბიზნეს შედეგს, რათა მიაწოდოს მომხმარებელს პროდუქცია ან მომსახურება. Microsoft შეაფასებს კლიენტის გადაწყვეტას მოვლენამდე შეფასების პერიოდში და წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილ რისკებს.

წინასწარი ღონისძიებების ფარგლებში, Microsoft გუნდი:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ დროზე და სტაბილურობაზე
- შეასრულეთ სიმძლავრის და გამძლეობის მიმოხილვები Azure პლატფორმაზე

Microsoft მიაწვდის მისი შეფასების შედეგების წერილობით დოკუმენტაციას, მათ შორის ქმედებებს შესაძლო რისკების შესამსუბუქებლად, რომლებიც გავლენას ახდენენ ათვისებაზე და სტაბილურობაზე.

Azure გლობალური სერვისებისთვის, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერიოზულობა 1 საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია: საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში	პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft[2]ფარგლებში კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[1] წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე[1] უზრუნველსაყოფად სწრაფი წვდომა და რეაგირება

სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია	Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	

[1] *Microsoft-ს შესაძლოა დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.*

[2] *AEM პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე*

Microsoft უზრუნველყოფს რეაგირების მხარდაჭერის ფანჯრის დროს გახსნილი ნებისმიერი შემთხვევის შეჯამებას და უზრუნველყოფს ამ შემთხვევების გადაწყვეტას.

Microsoft Cloud for Retail მომხმარებლებისთვის:

მოვლენების მართვა Microsoft Cloud-თვის საცალო მომხმარებლებისთვის უზრუნველყოფს გაძლიერებულ პროაქტიულ და რეაგირების მხარდაჭერას Microsoft Cloud for Retail კლიენტების კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების დროს.

ეს შეთავაზება მხარს უჭერს მომხმარებელთა მოვლენებს მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებმაც შეიძინეს ლიცენზია Cloud for Retail. ეს შეთავაზება მხარს დაუჭერს მხოლოდ შემდეგ Microsoft Cloud for Retail გადაწყვეტებს: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Preview – name may be subject to change), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. ჩამოთვლილი გადაწყვეტების პროდუქტის ტერმინები გამოქვეყნებულია Microsoft-ის მიერ დროდადრო http://microsoft.com/licensing/contracts (ან მემკვიდრე საიტი, რომელსაც Microsoft განსაზღვრავს).

მოცული კრიტიკული მოვლენა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესზე მაღალი ზემოქმედების ან / და პიკური მოთხოვნის პერიოდი, რომელიც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების მაღალ დონეს. კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღონ რეაგირების დაფარვის ზედიზედ 5 კალენდარულ დღემდე; მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს იმდენი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენის შეძენა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად გასაშვებად და მოსალოდნელი მოთხოვნის მთელი ხანგრძლივობის დასაფარად, თუ ზედიზედ 5 კალენდარულ დღეზე მეტია საჭირო.

შეთავაზება ექვდმებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას, ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს

მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, მოვლენის დაწყებამდე მინიმუმ 8 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა.

Microsoft შეაფასებს კლიენტის გადაწყვეტას მოვლენამდე შეფასების პერიოდში და წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილ რისკებს.

წინასწარი ღონისძიებების ფარგლებში, Microsoft გუნდი:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ დროზე და სტაბილურობაზე
- შეასრულებს სიმძლავრის და გამძლეობის მიმოხილვები Azure პლატფორმაზე
- შემოგთავაზებთ სახელმძღვანელოს სფეროს საუკეთესო პრაქტიკაზე დანიშნული ტექნიკური ოპერაციებისა და მიწოდების რესურსებიდან

Microsoft უზრუნველყოფს მისი შეფასების შედეგების წერილობით დოკუმენტაციას, მათ შორის, რეკომენდებულ ქმედებებს და სფეროს საუკეთესო პრაქტიკას შესაძლო რისკებისა და საკითხების შესამსუბუქებლად, რომლებიც გავლენას ახდენენ ათვისებასა და სტაბილურობაზე.

Azure გლობალური სერვისებისთვის, მოვლენის დროს, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები, რომლებიც უკავშირდება მოვლენას Azure გადაწყვეტებისთვის, უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

თუ მოვლენა მოიცავს D365 ან M365 ღრუბლოვან გადაწყვეტას, მოვლენის დროს, ინციდენტის მომსახურების მოთხოვნები ამ ამ მოვლენასთან დაკავშირებით უნდა იყოს წამოჭრილი გადაწყვეტის ცენტრის მეშვეობით, მათ შორის, პროდუქტის შერჩევა, სადაც პრობლემა დაფიქსირდა და მხარდაჭერის გეგმით "D365 მოვლენა" D365 დაკავშირებული მოთხოვნების შემთხვევაში.

Azure პროდუქტებისთვის:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერიოზულობა 1 საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია: საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა საჭიროებს ყურადღებას	პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft[2]ფარგლებში კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[1] წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე[1] უზრუნველსაყოფად

მაქსიმუმ 15 წუთში	სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	სწრაფი წვდომა და რეაგირება
სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია		

[1] *Microsoft-ს შესაძლოა დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.*

[2] *AEM პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე*

ყველა სხვა პროდუქტისთვის, ინციდენტზე რეაგირება შეესაბამება შემდეგს:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება

სერიოზულობა 1 საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია: საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა. დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას	Azure კომპონენტები[1] - პირველ გამოხაძებაზე რეაგირება 15 წუთში ან უფრო ადრე ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე კრიტიკული სიტუაციების რესურსის[2] გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტის გუნდებზე საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება	საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა A საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში	პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში კრიტიკული სიტუაციების რესურსის[2] გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში[2]	შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში[3] სწრაფი წვდომა და რეაგირება გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა B საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე: სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში[4]	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში[4]	შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით

სერიოზულობა C მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში[4]	დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში[4]		

[1] ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოქმედებს Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management-თვის.

[2] კრიტიკული სიტუაციების რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

[3] შესაძლოა, საჭირო გახდეს სერიოზულობის დონის შემცირება, თუ ვერ შეძლებთ, უზრუნველყოთ ადეკვატური რესურსები ან რეაგირება, რათა საშუალება მოგვცეთ განვაგრძოთ პრობლემის მოგვარების საქმე.

[4] სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას თქვენი Microsoft Office 365 ლიცენზიატის ან ლიცენზიატების ძირითადი დატვირთვისთვის, რაც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას Office 365 საინჟინრო გუნდთან. ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება ჩამოთვლილი ლიცენზიატის ან ლიცენზიატებისთვის, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის სახით და განისაზღვრება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

შემმუშავებლის მხარდაჭერა

შემმუშავებლის მხარდაჭერა: უზრუნველყოფს გრძელვადიან ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის და პროდუქტის ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში იმ შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს. შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს სრულყოფილ მხარდაჭერას, რაც გულისხმობს მომხმარებლების უზრუნველყოფას გლობალური ქსელის არქიტექტურით, სუსტი წერტილების შეფასებას, ALM/DevOps გადაწყვეტებს, უსაფრთხოების შემუშავებას, კოდების განხილვას, წარმადობას და მონიტორინგს, პროგრამის მოდერნიზაციას, ნივთების ინტერნეტის (IoT) დანერგვას და მართვას, სწავლებას და ტესტირებას. შემმუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct:უზრუნველყოფს მომხმარებელს პრიორიტეტული ხელმისაწვდომობით დანიშნულ GitHub მხარდაჭერის გუნდთან და დასახელებულ GitHub

მომხმარებელთა საიმედოობის ინჟინერთან (CRE), რომელმაც ღრმად იცის თქვენი GitHub გარემო. გარდა ამისა, კვარტალური მიმოხილვები, მათ შორის პროაქტიული ხელმძღვანელობა ჯანმრთელობის შემოწმების და ბილეთის ანალიზის საფუძველზე, ასევე არის GitHub Engineering Direct შეთავაზების ნაწილი..

კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა

მხარდაჭერა კრიტიკული მისიისთვის: უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მისიის მზარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში. თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი SfMC სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი SfMC სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.

კიბერუსაფრთხოების გაძლიერებული გადაწყვეტები

კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები გთავაზობთ კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ სპეციალურ დახმარებას, როგორც რეაგირების, ასევე პროაქტიული სცენარების მიხედვით ("კიბერუსაფრთხოების სერვისები"). ეს სერვისები ხელს უწყობს გამიზნული კიბერშეტევების რისკის შემცირებას, უსაფრთხოების კრიზისული სიტუაციებისთვის უკეთ მომზადებას ან უსაფრთხოების აქტიური დარღვევის გამოკვლევას და ნეიტრალიზაციას. კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისებთან დაკავშირებული დამატებითი დეტალები შეგიძლიათ იხილოთ თქვენი კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერის (CSAM) მეშვეობით.

კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები შეიძლება შეძენილ იქნეს, როგორც ერთი ან მეტი ქვემოთ მოცემული წინაწარ განსაზღვრული შეთავაზება. როდესაც გაყიდულია, როგორც საათების ნაკრები, როგორც წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზების ნაწილი, კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების საათები შემდეგ გამოაკლდება თქვენს საერთო შეძენილ საათებს, მათი გამოყენების და მიწოდებისას.

კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები იდენტიფიცირებულია, როგორც პროაქტიული ან რეაგირების. მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების შესყიდვა, რესურსები გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მოქმედი ხელშეკრულება თქვენი კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.

- ყველა კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისი არის მინიმუმ ხუთი (5) დღის ხანგრძლივობის, გარდა "სემინარი - უსაფრთხოების კრიზისის და რეაგირების სწავლება", რომელიც არის სამდღიანი (3) და "კიბერუსაფრთხოების ინციდენტზე რეაგირების 1 დღიანი დისტანციური", რომელიც არის ერთდღიანი, 32 საათიანი სერვისი. ჩართულობის დასასრულებლად შეიძლება საჭირო იყოს დამატებითი დღეები. Microsoft იმუშავებს კლიენტთან, რათა განსაზღვროს დამატებითი დღეები, რომელთა შეძენა საჭიროა ხუთი (5) დღის ჯერადი ოდენობით (რვა (8) საათი დღეში).
- კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია სამუშაო საათებში (განისაზღვრება 08:00 საათიდან 17: 00 საათამდე, დასვენების დღეების და შაბათ-კვირის გარდა).
- კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები მხარს უჭერს თქვენ მიერ შერჩეულ და თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილ Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტებს და ტექნოლოგიებს.
- კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.
- კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები ხორციელდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.
- კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.
- Microsoft ეყრდნობა უნარს, შეისწავლოს კლიენტის საბოლოო წერტილები მავნე აქტივობის არსებობაზე, ქვემოთ აღწერილი ინსტრუმენტების გამოყენებით (მათ შორის, Microsoft საკუთრებაში მყოფი სისტემები). Microsoft-ის უნარი, შეასრულოს კლიენტის მიზნები, დამოკიდებულია კლიენტზე, რომ სწორად და სრულყოფილად გამოიყენოს ეს ინსტრუმენტები. დამატებითი ინსტრუმენტების საჭიროება შეიძლება ნაკარნახევი იყოს ჩართულობის დროს აღმოჩენილი ინფორმაციით.

კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები მოწოდებული იქნება Microsoft-ის მხარდაჭერის რესურსების გუნდის მიერ, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს:

- თქვენი ერთიანი მხარდაჭერის კლიენტთა მხარდაჭერის ანგარიშის მენეჯერი ("CSAM");
- Microsoft-ის უსაფრთხოების ექსპერტების გუნდი ("ინჟინრები"), კიბერუსაფრთხოებისა და ინციდენტებზე რეაგირების ღრმა ცოდნით; და
- Microsoft-ის კლიენტთა სპეციალიზებული ინჟინრები განსაკუთრებულ გარემოებებში, სადაც შეიძლება საჭირო იყოს სპეციფიკური უნარ-ჩვევები.

როგორ ჩავერთოთ:

- რეაგირების სცენარებისთვის:
  - გახსენით რეაგირების მხარდაჭერის შემთხვევა ვებ-პორტალების ან ტელეფონის საშუალებით და აღნიშნეთ უსაფრთხოების პოტენციური ინციდენტი
  - ჩატარდება პირველადი მოკვლევა და, საჭიროების შემთხვევაში, შეიძლება რეკომენდებული იყოს გარემოს სრული გამოკვლევა.
  - Microsoft გამოიყენებს სხვადასხვა სტრატეგიასა და მეთოდოლოგიას, რათა შეასრულოს რეაგირების სერვისები ინციდენტის ხასიათიდან გამომდინარე. Microsoft კონსულტაციებს გაუწევს კლიენტს მოკვლევის დასაწყისში, რათა

დაადგინოს საწყისი მიზნები და რეგულარულად ამის შემდეგ, მთელი ჩართულობის განმავლობაში, განიხილოს ამ მიზნებისა და მოკვლევის სხვა გადაწყვეტილებების განახლებები. კლიენტი მიიღებს ნებისმიერ არსებით გადაწყვეტილებას მოკვლევის სტრატეგიაზე. Microsoft-ის რეაგირების სერვისები შეიძლება მოიცავდეს Microsoft-ის მიერ აქტივობების განხორციელებას, იდენტიფიცირებულს ქვემოთ მოცემულ ცხრილში, თუმცა კლიენტი აღიარებს და ეთანხმება, რომ რეაგირების სერვისების გაწევისას Microsoft-ს შეუძლია შეცვალოს თავისი მიდგომა, საჭიროების მიხედვით, რათა დაეხმაროს კლიენტს პოტენციური უსაფრთხოების ინციდენტის მოკვლევაში:

სერვისი	მაღალი დონის სფერო ("სამუშაო სფეროები")
კიბერუსაფრთხოების ინციდენტი რეაგირება	ლოკალური Windows გარემოს დისტანციური, რეაგირების მოკვლევა უსაფრთხოების ინციდენტის შემდეგ. შეფასება მოიცავს სამუშაო სადგურებს, სერვერებსა და დომენურ კონტროლერებს, ასევე Linux-ის გარემოს, ჩართული გუნდის შეხედულებით. შეფასება ითვალისწინებს: • საფრთხეების ძიება და ეჭვის ქვეშ მყოფი მოწყობილობების კრიმინალისტური ანალიზი • საეჭვო ფაილების უკუ ინჟინერინგი • საფრთხეების მორგებული კლასიფიკაცია • Active Directory-ის უსაფრთხოების კონფიგურაციის შეფასება • გაიდლაინი აქტიური თავდასხმის სცენარებში შეკავების ნაბიჯების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში • ასევე ხელმისაწვდომია "კიბერუსაფრთხოების ინციდენტზე რეაგირების 1-დღიანი დისტანციური", რომელიც არის ერთდღიანი ჩართულობა იმავე მასშტაბით და აქტივობები იგივე 4-კაციან გუნდთან ერთად მხოლოდ 8 საათიანი ხანგრძლივობით. შესაძლებელია წინასწარ შეძენა რეგულარული გადახდებით. • *შენიშვნა: ადგილზე მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია, თუ კლიენტი შეიძენს, როგორც "კიბერუსაფრთხოების ინციდენტზე რეაგირება – ადგილზე" და დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.*
Office 365 – ინციდენტი რეაგირება	Office 365/Azure AD (AAD) გარემოს დისტანციური, რეაგირების მოკვლევა, მათ შორის ერთი O365 დამქირავებელი, უსაფრთხოების ინციდენტის შემდეგ. შეფასება ითვალისწინებს: • საეჭვო მომხმარებლების და პოტენციურად კომპრომეტირებული ანგარიშების მოკვლევა • O365 სერვისების საკვანძო მონაცემთა წერტილების გამოკვლევა • O365 არქიტექტურის უსაფრთხოების კომპონენტების შეფასება • რისკების მართვის რეკომენდაციები O365 სერვისების დასაცავად • მაღალი რისკის მომხმარებლებისთვის საფრთხეების ინდივიდუალური პროფილი

	• გაიდლაინი აქტიური თავდასხმის სცენარებში შეკავების ნაბიჯების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში
კიბერუსაფრთხოების ოპერაციები სერვისი	დარღვევის დისტანციური, პროაქტიული შეფასება და უსაფრთხოების მდგომარეობის განხილვა. შეფასება მოიცავს სამუშაო სადგურებს, სერვერებსა და დომენის კონტროლერებს, რომლებიც მხარდაჭერილია Defender for Endpoint-ის (MDE) და Defender for Identity (MDI) მიერ. შეფასება ითვალისწინებს: • ეჭვის ქვეშ მყოფი მოწყობილობების შეზღუდული კრიმინალისტური ანალიზი • საეჭვო ფაილების ანალიზი • საფრთხეების მორგებული კლასიფიკაცია • Active Directory-ის უსაფრთხოების კონფიგურაციის შეფასება
სემინარი – უსაფრთხოების კრიზისი რეაგირების სავარჯიშო	დისტანციური, პროაქტიული სემინარი, რომელიც უზრუნველყოფს სამდღიან (3) ინტერაქტიულ საკლასო გამოცდილებას უსაფრთხოების კრიზისული სიტუაციების გასაგებად და როგორი უნდა იყოს რეაგირება უსაფრთხოების ინციდენტის შემთხვევაში.

მისაწოდებელი შედეგები

„სემინარი – უსაფრთხოების კრიზისი და რეაგირების სავარჯიშო"-სთვის:

- მონაწილეთა ციფრული სახელმძღვანელო

ყველა სხვა მისაწოდებელი შედეგისთვის:

- მოთხოვნის შემთხვევაში, Microsoft PowerPoint-ის ფორმატში მიწოდების გუნდის მიერ მომზადებული დოკუმენტი, რომელშიც შეჯამებული იქნება ძირითადი საკვლევი დასკვნები, რაც შეიძლება მოიცავდეს რისკის შეფასებას ან/და რეკომენდაციებს გამოსასწორებლად.
- მოკლე პრეზენტაცია კლიენტისთვის ზეპირად, რომ მიეწოდოს შეჯამებაში აღწერილი პუნქტები.
- თუ ტექნიკურად შესაძლებელია და დამხმარე მონაცემები არსებობს, დროის განრიგის დოკუმენტი, რომელიც ახდენს ჩართულობის დროს გაანალიზებული შესაბამისი დამხმარე მონაცემებისა და ფაილების ადგილმდებარეობის დადგენასა და დოკუმენტირებას .

ასევე, მოწოდებული „კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირებისა" და „კიბერუსაფრთხოების ოპერაციების სამსახურის" მიერ:

- Microsoft PowerBI პანელი, რომელიც აჩვენებს ტექნიკურ ინფორმაციას დასკვნების შესახებ, გარდა იმ იშვიათი შემთხვევებისა, როდესაც მისი გენერირება შეუძლებელია ტექნიკური მიზეზების გამო.

მისაწოდებელი შედეგები (როგორც ეს განსაზღვრულია ზემოთ) მიწოდებული იქნება კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირების ჩართულობის დასრულებიდან ათი (10) კალენდარული დღის განმავლობაში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც კლიენტი გადაწყვეტს, არ მიიღოს მისაწოდებელი შედეგები. კლიენტის არჩევანი, არ მიიღოს მისაწოდებელი შედეგები, არ არის Microsoft-ის ბრალი არც ერთ გარემოებაში, და Microsoft-ის ნებისმიერი ვალდებულება, მიაწოდოს აღნიშნული შედეგ(ებ}ი, იწურება ჩართულობის საბოლოო დღიდან 10 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ Microsoft-სა და კლიენტს შორის სხვაგვარად არ არის შეთანხმებული.

სერვისების ფარგლებს გარეთ

Microsoft შეასრულებს კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისებს პროფესიული ზრუნვით და უნარ-ჩვევებით; თუმცა, ხელშეკრულებში არაფერი არ არის იმის გარანტი, რომ კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები აღმოაჩენენ ან გამოავლენენ უსაფრთხოების ან ქსელის ყველა საფრთხეს, მოწყვლადობას ან შეღწევას, გაშიფრავენ ან აღადგენენ მონაცემებს, აღადგენენ ოპერაციებს ან დააბრუნებენ კონტროლს კლიენტის სისტემებზე, სადაც ადგილი ჰქონდა არასანქცირებულ წვდომას ან კონტროლს. ნებისმიერი სფერო, რომელიც პირდაპირ არ არის ჩამოთვლილი „სამუშაო სფეროებში", არის სამუშაო ფარგლებს მიღმა. კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისებისთვის, ფარგლებს მიღმა სფერო მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შემდეგს:

- ქსელური მოწყობილობების ანალიზი
- საბოლოო წერტილების კომპლექსური ანალიზი, სადაც გაშვებულია მოძველებული (მხარდაჭერის გარეშე) ოპერაციული სისტემები
- გაშიფვრის მხარდაჭერა დაშიფრული ფაილების ან ჰოსტებისთვის, მათ შორის ინდივიდუალური დეშიფრატორების მოწოდება
- თავდამსხმელის ატრიბუტიკა, მათ შორის, ვინაობა, მოტივები ან წარმომავლობა
- პროდუქტის ლიცენზიები (Microsoft ან არა-Microsoft), გარდა პროდუქტის კვლევებისა, რაც ექვემდებარება ხელმისაწვდომობას
- აპარატურა, რომელიც გამოიყენება ანალიზის დროს
- მუდმივი, ან უწყვეტი, უსაფრთხოების მონიტორინგი, მონიტორინგი სამუშაო შეკვეთის გაფორმების შემდეგ ან/და მონიტორინგი სტანდარტული სამუშაო საათების გარეთ, რომლებიც არის დილის 8 საათიდან საღამოს 5 საათამდე წყნარი ოკეანის სტანდარტული დრო (ან სხვა სასაათო სარტყელი, როგორც ორმხრივად არის შეთანხმებული).
- წყაროს კოდის დათვალიერება
- ტექნიკური ან/და არქიტექტურული IT სისტემების დიზაინი
- სასამართლო წარმოებში დახმარება ან დამხმარე სერვისები, მათ შორის, ექსპერტის ჩვენება ან ნებისმიერი სამუშაო, რომელიც უნდა აკმაყოფილებდეს სამართლებრივ დასაშვებობას სასამართლოში
- ბიზნეს აპლიკაციის უსაფრთხოება
- ინდივიდუალური პროექტების საპროექტო მართვა
- ტესტირების აქტივობები

- აქტივების აღმოჩენა და ინვენტარიზაცია
- RFI ან RFP დოკუმენტების მომზადება ინდივიდუალური პროექტის ინიციატივებისთვის, რომლებიც შეიძლება განისაზღვროს ამ ჩართულობის პროცესში
- ნებისმიერი რეგულირებული სერვისის ან საქმიანობის მიწოდება. Microsoft არ არის ლიცენზირებული ან სერტიფიცირებული არც ერთ ქვეყანაში, სახელმწიფოში ან პროვინციაში, როგორც კერძო გამომძიებელი, იურიდიული მრჩეველი ან აუდიტორი და არ ასრულებს რეგულირებად საგამოძიებო მომსახურებას, იურიდიულ კონსულტაციას, აუდიტს ან შიდა კონტროლის საკონსულტაციო სერვისებს ან საინჟინრო სერვისებს, რომლებიც მოითხოვს სპეციალურ ლიცენზიებს.
- შაბათ-კვირის სამუშაო, თუ არ არის ნაბრძანები და დამტკიცებული ინჟინრის მიწოდების მენეჯერის მიერ

მომხმარებლის პასუხისმგებლობები

- უზრუნველყოს მხოლოდ გლობალური სერვისების Azure AD ანგარიშები გლობალური ადმინისტრატორის ნებართვებით, საჭიროებისამებრ.
- საოპერაციო გადაწყვეტა, რომელიც დისტანციურად გამოიყენებს ინციდენტზე რეაგირების ჩართულობისთვის საჭირო ინსტრუმენტებს (მაგ., SCCM, Active Directory GPO, ან სხვა).
- Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისების მიწოდების გუნდის მიერ მითითებული და მოწოდებული სპეციალიზებული ანალიტიკური ინსტრუმენტების გამოყენება. თითოეული შესაბამისი ჩართულობისთვის საჭირო ინსტრუმენტები დეტალურად იქნება აღწერილი მიწოდების გუნდის მიერ, და კლიენტი ჩაატარებს (1) ტესტირებას, რათა უზრუნველყოს, რომ ინსტრუმენტები გავლენას არ ახდენენ კლიენტის ნებისმიერი მოწყობილობის საიმედოობაზე ან ხელმისაწვდომობაზე და (2) დააყენებს ინსტრუმენტებს Microsoft-ის მიერ მოწოდებული ფარგლების შესაბამისად.
- კლიენტებმა დამოუკიდებლად უნდა გადაამოწმონ, დაფარულია თუ არა Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები მათი სადაზღვევო პოლისით, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.
- თუ კლიენტი მოითხოვს, რომ კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები შესრულდეს კლიენტის საწარმოო გარემოში ან წარმოების მონაცემებით, მაშინ Microsoft-ის მიერ ამ გარემოში მუშაობის დაწყებამდე ან/და ამ მონაცემებით, კლიენტმა უნდა მიაწოდოს (1) Microsoft-ს სათანადო ინსტრუქციები და კლიენტის საზედამხედველო რესურსები ამ გარემოსთან ან/და მონაცემებთან ინტერაქციისთვის და (2) უზრუნველყოს, რომ მას აქვს გარემოს ან/და მონაცემების სწორი სარეზერვო ასლი.
- უსაფრთხოების ინციდენტების სპეციალისტების სრული უფლებამოსილება, სრულად შეასრულონ კრიმინალისტურ-მოკვლევის პროცესები და პროცედურები, რომლებსაც ის იყენებს, როგორც სტანდარტული პროტოკოლების ნაწილს, მესამე მხარეების მიერ შექმნილი დატვირთვის გარეშე, მაგალითად, ინციდენტებზე რეაგირების სხვა მომწოდებლები. კლიენტის მიერ Microsoft-თვის სრული უფლებამოსილების მიუცემლობამ, რათა შეასრულოს მისი სამუშაო, შეიძლება გამოიწვიოს მომსახურების შეფერხება ან არაადეკვატური შედეგები.
- უსაფრთხოების კრიზისისა და რეაგირების სავარჯიშოსთვის ან ნებისმიერი სხვა კიბერუსაფრთხოების რეაგირების სერვისებისთვის, კლიენტი თანახმაა, რომ ამ სწავლების შედეგად წარმოებული ნებისმიერი მასალა ან ჩანაწერი განიხილება, როგორც კონფიდენციალური ინფორმაცია, რომელიც გამოიყენება მხოლოდ

კლიენტის შიდა ბიზნეს მიზნებისთვის და არ იქნება განაწილებული, ნაჩვენები ან სხვაგვარად გადაცემული მესამე მხარისთვის Microsoft-ის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე. გარდა ამისა, კლიენტი არ შეცვლის, ამოიღებს ან დაჩრდილავს ნებისმიერ შეტყობინებას, მათ შორის ინტელექტუალური საკუთრების უფლების შესახებ შეტყობინებებს, აღნიშნულ მასალაში.

2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისებთან ერთად, მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში). მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სტრუქტურის აღწერა შემდეგია:

- **ჰოსტი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილმდებარეობა, სადაც Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულება გაქვთ დადებული თქვენი სამუშაო შეკვეთისთვის.
- **გამომდინარე:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, მითითებული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, სადაც თქვენ უნდა მიიღოთ Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისები, განსხვავდება ჰოსტის ადგილისგან და სადაც თქვენ უფლება გაქვთ სერვისებზე, რომლებიც შეიძინეთ ამ ადგილისთვის.

როგორ შეიძინოთ

ეს USSD აღწერს მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია. სპეციფიკური მომსახურება და მასთან დაკავშირებული რაოდენობა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ჩამოთვლილია შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში, მხარდაჭერის ადგილის მიხედვით.

აქ აღწერილი სერვისები შეიძლება მიწოდებული იყოს თქვენი მხარდაჭერის ადგილას (ადგილებში), რომლებიც მითითებულია ჰოსტის სამუშაო შეკვეთაში და, შესაძლოა, გამოყოფილი იყოს ჰოსტის მიხედვით, როგორც თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის ხელშეკრულების ნაწილი შემდეგი ცვლილებებით:

- **საბაზისო პაკეტის სერვისები:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, საბაზისო პაკეტის სერვისები (რომლებზეც აღნიშნულია "✔") ხელმისაწვდომი იქნება თქვენ მიერ დანიშნულ მხარდაჭერის ადგილებში ან გამოყოფილი ჰოსტის მიერ მხარდაჭერის ადგილების (ადგილების) მიხედვით მის სამუშაო შეკვეთაში.
    - **რეაგირების სერვისები:** რეაგირების სერვისები შეიძლება მოწოდებული იყოს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით.
    - **სერვისის მიწოდების მართვა (SDM):** როგორც თქვენს სამუშაო შეკვეთაშია მითითებული, SDM შეიძლება მიეწოდოს გამოყოფილ ჰოსტს და დაღმავალი დახმარების მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს. თქვენს საბაზისო პაკეტში შეტანილი SDM სერვისების ხელმისაწვდომობას გამოყოფს ჰოსტი და მართავს ჰოსტის მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერი. SDM მიწოდება შემოიფარგლება ჰოსტის ადგილმდებარეობის სამუშაო საათებით. დამატებითი SDM სერვისები შეიძლება იყოს საჭირო დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.

- **დამატებითი SDM:** დამატებითი SDM რესურსების შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ისთვის, როგორც ეს მითითებულია სამუშაო შეკვეთაში და მიეწოდება მითითებულ მხარდაჭერის ადგილზე. დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და ზემოთ აღნიშნულზე.

ასარჩევი სერვისები ხელმისაწვდომობა (რომლებზეც აღნიშნულია "+" მხარდაჭერის ცხრილებზე ზემოთ) შემდეგია:

- **პროაქტიული სერვისები**
  - შეიძლება მოგეწოდოთ პროაქტიული სერვისები, რომელთა რაოდენობა ჩამოთვლილი იქნება თქვენი სამუშაო შეკვეთაში და ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში,
  - პროაქტიული მომსახურება საგადასახადო გამონაკლისის ადგილისთვის იდენტიფიცირებული იქნება სამუშაო შეკვეთაში ამ გამომდინარე ხელშეკრულებისთვის.
- **შეკეთების სერვისები - ძირეული მიზეზების ანალიზი:** შეძენილი სერვისები პერსონალისთვის ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში.
- **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** STA სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში (გამონაკლისი ქვეყნების გარდა) და ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას.
- **გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები:** ყველა გაფართოებული სერვისისა და გადაწყვეტის შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებში. ექვემდებარება ხელმისაწვდომობას. შეიძლება დაწესდეს სხვა შეზღუდვები.
- სხვა შეძენილი დამხმარე სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები

წინამდებარე დოკუმენტში მოცემული პირობების და თქვენი სამუშაო შეკვეთის გარდა, ჩვენი მომსახურების მიწოდება, როგორც აქ მოცემულია ემყარება შემდეგ წინაპირობებსა და დაშვებებს:

- შეიძლება ნებართვა მივცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიულ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებში, რომლებიც განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება Microsoft-ის შეხედულებისამებრ.
- პროაქტიული კრედიტების გაცვლა შესაძლებელია მხოლოდ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილ ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებს შორის, გარდა აღნიშნულისა. ყველა გაცვლა შესრულდება მიმდინარე ვალუტის და პროაქტიული კრედიტების კურსების საფუძვე;ლზე. მიმდინარე ტარიფები მოწოდებულია თქვენი Microsoft სერვისების წარმომადგენლის მიერ. ნებისმიერი

გაცვლა, რაც იწვევს წილად პროაქტიულ კრედიტებს, დამრგვალდება უახლოეს მთელ რიცხვამდე. პროაქტიული კრედიტების გაცვლა არ შეიძლება გამონაკლის ქვეყნებში.

- მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს შორის შეძენილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- სამუშაო შეკვეთის ვადაში განხორციელებული სერვისების ცვლილებები ან გაცვლები მოითხოვს წერილობით შეთანხმებას.
- **ბილინგის კონსოლიდაცია:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, გაიცემა ერთი ინვოისი გადასახდელ თანხასთან დაკავშირებით, მათ შორის, ყველა სერვისისთვის მხარდაჭერის ყველა ადგილას, რომელიც მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. გადასახადები დაეფუძნება Microsoft ხელმომწერისა და თქვენი ჰოსტის ადგილის შეფასებას. მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი ნებისმიერ დამატებით გადასახადზე.
- **ბილინგის კონსოლიდაციის გამონაკლისები:** ინდოეთის რესპუბლიკაში, ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკაში, ჩინეთის რესპუბლიკაში (ტაივანი), ჩინეთის რესპუბლიკაში (ჰონგ კონგი), კორეის რესპუბლიკაში, იაპონიაში, ახალ ზელანდიაში, მაკაოსა და ავსტრალიაში მიწოდების მიზნით შეძენილი სერვისებიდან **(ყველა გამონაკლისი ქვეყანა)** თითოეულს უნდა ჰქონდეს ცალკე სამუშაო შეკვეთა, რომელშიც მითითებულია მისაწოდებელი სერვისები იმ მხარდაჭერის ადგილას. სერვისები ინვოისით იქნება გაგზავნილი შესაბამის მხარდაჭერის ადგილას და მოიცავს ნებისმიერ ადგილობრივ გადასახადს.

2.5 დამატებითი წესები და პირობები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე.

- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ის მიმართ. ყველა სხვა სერვისის მოწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც მითითებულია ან ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით.
- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები ინგლისურ ენაზეა და ხელმისაწვდომობის შემთხვევაში შეიძლება თქვენს ენაზეც იყოს. ყველა სხვა სერვისი მოწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მომწოდებელი მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
- ჩვენ უზრუნველვყოფთ Microsoft-ის კომერციულად გაშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების ყველა ვერსიის მხარდაჭერას, რომლებიც თქვენ შეიძინეთ გამოცხადებული სალიცენზიო განაწილებების და ხელშეკრულებების და/ან ბილინგის ანგარიშის ID საფუძველზე თქვენი სამუშაო შეკვეთის დანართში A და რომლებიც მითითებულია პროდუქტის პირობებში. აღნიშნულ პირობებს Microsoft დროდადრო აქვეყნებს ვებგვერდზე http://microsoft.com/licensing/contracts (ან Microsoft-ის მიერ მითითებულ სხვა უფლებამონაცვლე ვებგვერდზე), თუ ამის შესახებ არ არის მითითებული სამუშაო შეკვეთაში, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების აღწერის დანართში, ან თქვენს ონლაინ მხარდაჭერის

პორტალზე აღნიშნულ კონკრეტულ გამნაკლისში შემდეგ ვებ გვერდზე http://serviceshub.microsoft.com.

- გამოქვეყნებამდე და ბეტა-ვერსიების პროდუქტების მხარდაჭერა არ არის უზრუნველყოფილი, თუ ამის შესახებ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული დართულ დანართში.
- ყველა სერვისი, მათ შორის დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეძენილია სამუშაო შეკვეთის ნაწილი და მისი მხარდაჭერის პერიოდის განმავლობაში, გაუქმდება, თუ ამ სერვისებს არ გამოიყენებთ შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
- სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- შეგვიძლია დისტანციური კავშირით განვახორციელოთ წვდომა თქვენს სისტემებზე, რაღა გავაანალიზოთ პრობლემები, თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. ჩვენი პერსონალი შეაფასებს მხოლოდ იმ სისტემებს, რომლებიც ნებადართულია თქვენ მიერ. დისტანციური კავშირის დახმარების გამოსაყენებლად, უნდა მოგვცეთ შესაბამისი წვდომა და წარმოგვიდგინოთ აუცილებელი მოწყობილობა.
- შესაძლოა, ზოგიერთი სერვისის ფარგლებში საჭირო გახდეს მომხმარებლის მონაცემების შენახვა, დამუშავება და ამ მონაცემებზე წვდომა. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ვიყენებთ Microsoft-ის მიერ დამტკიცებულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც შეესაბამება ჩვენს მონაცემთა დაცვის წესებსა და პროცესებს. თუ მოითხოვთ ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენებას, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ, თქვენ ადასტურებთ და ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ თქვენ ხართ პასუხისმგებელი თქვენი სამომხმარებლო მონაცემების მთლიანობასა და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.
- თუ მოითხოვთ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას, Microsoft-მა შეიძლება მხარდაჭერისთვის განკუთვნილი ბალანსიდან დაგიქვითოთ გაუქმების საფასური სერვისის ფასის 100%-მდე ოდენობით, თუ ეს გაუქმება ან გეგმის შეცვლა მოხდება შეტყობინების მიღებიდან 14 დღეზე ნაკლებ დროში.
- დამატებითი სერვისების შეძენისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ კოდს.
- სერვისები შეიძლება მოიცავდეს სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებს, რჩევას და მითითებებს, რომლებიც დაკავშირებულია თქვენს ან Microsoft-ის

საკუთრებაში მყოფ კოდთან, ან სხვა დამხმარე სერვისების პირდაპირ მიწოდებასთან.

- რეაქტიული სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა.
- მომხმარებელი იღებს ყველა პასუხისმგებლობას და რისკებს, რომლებიც დაკავშირებულია მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას გათვალისწინებულ ნებისმიერი კოდის განხორციელებასთან და შენარჩუნებასთან.
- შესაძლოა, შეძენილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- დაუშვებელია სერვისების მიწოდება თქვენი კლიენტებისთვის.
- სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.
- GitHub-ის ნებისმიერი შეძენილი მხარდაჭერის სერვისები მოწოდებულია GitHub, Inc.,-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე https://aka.ms/github_privacy და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე https://aka.ms/github_dpa გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შეძენისას.
- დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების სარგებლის ოპტიმიზაცია მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ შეასრულებთ ქვემოთ აღწერილ პასუხისმგებლობებს, მათთან ერთად, რომლებიც აღწერილია შესაბამის დანართებში. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი:

- თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის.
- თუ თქვენ იძენთ მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი თქვენი ჰოსტის მხარდაჭერის ადგილისთვის, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის. შეიძლება მოგთხოვონ დანიშნოთ დასახელებული სერვისების ადმინისტრატორი სხვა მხარდაჭერის ადგილებში.
- შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, საჭიროების მიხედვით, რომლებსაც შეუძლიათ მხარდაჭერის მოთხოვნების შექმნა Microsoft-ის მხარდაჭერის ვებ გვერდზე ან ტელეფონის საშუალებით.

გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებს თქვენი გლობალური ქსელის სერვისებისთვის შეუძლიათ ასევე გლობალური ქსელის მხარდაჭერის მოთხოვნების წარდგენა შესაბამისი მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.

- ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და შერჩევაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქციის და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგეხმარონ გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაეხმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- როდესაც აბარებთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს შეიძლება მოეთხოვოთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაჭრის შესრულება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე, რათა გამოიყენოთ სერვისები, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვატყობინოთ თქვენს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- შესაძლოა, სერვისის მიწოდების რესურსმა მოგთხოვოთ თქვენ მიერ შეძენილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.
- ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ, გამოიწეროთ ან იქონიოთ მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ მომსახურებისთვის.

- თქვენ გაგზავნით პროაქტიური სერვისების მოთხოვნებს, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემით, არაუგვიანეს 60 დღისა, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი,თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელიც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე.

© 2023 Microsoft Corporation. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

Microsoft და Windows წარმოადგენენ Microsoft Corporation-ის რეგისტრირებულ სავაჭრო ნიშებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

ამ დოკუმენტში მოხსენიებული ფაქტობრივი კომპანიების და პროდუქტების სახელები შეიძლება წარმოადგენდნენ მათი შესაბამისი მფლობელების სავაჭრო ნიშნებს.