

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა (USSD)

2024 წლის
ივლისი

სარჩევი

1 ამ დოკუმენტის შესახებ	3
2 მომხმარებლის წარმატება და მხარდაჭერის სერვისები	4
2.1 როგორ შეიძინოთ	4
2.2 მოქნილი საფასური (Flex allowance)	5
2.3 Microsoft გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა	6
რეაგირების სერვისები.....	14
წარმატების მართვის სერვისები	16
2.4 გაძლიერებული გადაწყვეტები	17
სერვისის მახასიათებლები და მიწოდება.....	37
სერვისის შეზღუდვები და გამორიცხვები.....	37
სერვისის შესაბამისობა და სფერო	37
2.5 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა	39
მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა.....	39
როგორ შეიძინოთ	40
მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები	40
2.6 დამატებითი წესები და პირობები	41
დანართი A: სერიოზულობის ტიპების დიაგრამები	46
დანართი B: წარმატების მართვის სერვისები	53

1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას მხარდაჭერის სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან. მნიშვნელოვანია გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენ მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

გაითვალისწინეთ, ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. იმის დასადგენად, თუ რომელი სერვისების შექმნაა ხელმისაწვდომი თქვენს რეგიონში, გთხოვთ, დაუკავშირდეთ თქვენს Microsoft-ის წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

2 მომხმარებლის წარმატება და მხარდაჭერის სერვისები

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

- **პროაქტიული სერვისები:** ეს სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის გაუმჯობესებაში
- **წარმატების მართვის სერვისები:** ეს სერვისი შექმნილია დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის.
- **პრობლემის მოგვარების სერვისები:** ეს სერვისები უზრუნველყოფენ პრიორიტეტულ 24x7 პრობლემის გადაჭრას, რათა შემცირდეს შეფერხების დრო და უზრუნველყოფილი იყოს სწრაფი რეაგირება.

2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, პროაქტიული სერვისებით და გაფართოებული სერვისებით და გადაწყვეტებით, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაძენად არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში. ყოველი პაკეტის დეტალები აღწერილი ქვემოთ:

- **საბაზისო პაკეტი:** ეს პაკეტი მოიცავს ჩვენს ძირითად მხარდაჭერის სერვისებს.
- **პროაქტიული სერვისები:** ეს მოიცავს დამატებით მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც შეიძლება დაემატოს საბაზისო პაკეტს საჭიროებისამებრ.
- **გადიერებული გადაწყვეტები:** ეს მოიცავს სიღრმისეულ მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც შეიძლება დაემატოს საბაზისო პაკეტს საჭიროებისამებრ.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ არსებული საბაზისო პაკეტის ხელშეკრულების შესაბამისად შესყიდვისთვის ხელმისაწვდომი სერვისები ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში. თუ თქვენ გაქვთ შეკითხვები, თუ რომელი სერვისების შეძენაა შესაძლებელი, გთხოვთ, დაუკავშირდეთ თქვენს Microsoft-ის წარმომადგენელს.

ცხრილი 1 - მხარდაჭერის სერვისების განსაზღვრებები

ელემენტი	განსაზღვრება
საბაზისო პაკეტი	პროაქტიული, რეაგირების და წარმატების და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში გამოყენებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა.

პროაქტიული სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები, მათ შორის რეაგირების სერვისები, შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.
გაძლიერებული გადაწყვეტები:	მხარდაჭერის სერვისები, რომელიც ფარავს 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). გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერა შეიძლება მოიცავდეს მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერას, თუ მოთხოვნილია და დაკონკრეტებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. იხილეთ ნაწილი 2.5 მეტი ინფორმაციისთვის მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის შესახებ.

2.2 მოქნილი საფასური (Flex allowance)

მოქნილი საფასური არის თქვენი საბაზისო პაკეტის ფასის მოქნილი ნაწილი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული სერვისების, გაძლიერებული გადაწყვეტების, პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შესაძენად სერვისების შეძენის დროს. თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენელი მოგაწვდით მეტ დეტალებს, თუ როგორ უნდა გამოიყენოთ მოქნილი საფასური თქვენს ხელშეკრულებაში.

თქვენი მოქნილი საფასურის განაწილებისთვის შემდეგი პირობები მოქმედებს:

- **პროაქტიული კრედიტები ან მორგებული პროაქტიული სერვისები:** თქვენი მოქნილი საფასურის 20%-მდე ან 50 000 აშშ დოლარი, რომელიც უფრო მეტია, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შეძენისთვის.
- **ყოველწლიური განაწილება:** მოქნილი საფასური გამოიყოფა ყოველწლიურად და ნებისმიერი სერვისის, რომელზეც მოქნილი საფასური გამოიყენება, უნდა იქნეს გამოყენებული შესაბამისი წლიური ვადის განმავლობაში.
- **წარმატების მართვის სერვისები:** მოქნილი საფასური არ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მართვის სერვისებისთვის, როგორც განსაზღვრულია ამ დოკუმენტში.
- **სერვისების გაცვლა:** თუ შეუკვეთეთ ერთი ტიპის სერვისის მოქნილი საფასურით და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული სერვისის მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.

- **განაწილების ბოლო ვადა:** ყველა შესაძლო მოქნილი საფასური უნდა იყოს განაწილებული ხელშეკრულების დადების ვადისთვის, წინააღმდეგ შემთხვევაში ის გაუქმდება.

2.3 Microsoft გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია პუნქტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის სერვისების პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში. თქვენი საბაზისო პაკეტის ნაწილი მოიცავს მოქნილ საფასურს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ პროაქტიული სერვისების (აღნიშნულია „+“), გაძლიერებული გადაწყვეტების სერვისებისა და/ან მორგებული პროაქტიული სერვისების დასამატებლად თქვენი საბაზისო პაკეტისთვის. საბაზისო პაკეტში შემავალი სერვისები წარმოდგენილია “✓” სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში. ჩვენი მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- **პროაქტიული სერვისები:** ეს სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. შემდეგი პროაქტიული 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, გადატანის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

ცხრილი 2 - მხარდაჭერის სერვისების ტიპები

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> • კონცეფციის დასაბუთება: ამ დავალების მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტის მიზანშეწონილობა. მტკიცებულების ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ისინი ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • არქიტექტურული სერვისები: ჩართულობა, სტრუქტურირებული, როგორც დისკუსიების სერია, რომელსაც უძღვება Microsoft-ის ექსპერტი. ჩვენი ექსპერტები იმუშავებენ მომხმარებლებთან, რათა ბიზნესის მოთხოვნები 	+

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<p>გადაიტანონ მორგებული გადაწყვეტის არქიტექტურაში, რაც დააჩქარებს განლაგების წარმატებას. ეს დისკუსიები შეიძლება მოიცავდეს ტექნიკური მოთხოვნების შეფასებას, არსებული არქიტექტურის დიზაინის შესწავლას და გამოცდილი ტექნიკური ინფორმაციის მიწოდებას გადაწყვეტის არქიტექტურის საუკეთესო პრაქტიკაში. ეს პროცესი მიზნად ისახავს ტექნიკური გადაწყვეტის დიზაინის შექმნას, რომელიც შეესაბამება მოცემულ მიზნებსა და ამოცანებს და წარმოადგენს გადამწყვეტ სარეკომენდაციო დოკუმენტს წარმოების განლაგების ფაზისთვის.</p>	

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტების დაპროექტების, გაშლის, გადატანის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

ცხრილი 3 - განხორციელების სერვისების ტიპები

განხორციელების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> გაცნობის სერვისები: უზრუნველყოფს მოკლევადიან დახმარებას გაშლაში, გადატანაში, განახლებაში ან მახასიათებლების განვითარებაში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით. 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ტექნომსახურების სერვისები

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

ცხრილი 4 - ტექნომსახურების სერვისების ტიპები

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> შეფასება მოთხოვნისამებრ: ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმა, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზს, თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების სერვისის გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა 	✓

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<p>შეიძლება უზრუნველყოს დახმარება ამ სერვისის თავდაპირველ დაყენებაში. 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 სერვისების ხელშეკრულების შესაბამისად. გაითვალისწინეთ, რომ ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> შეფასების პროგრამა: შეფასება აფასებს თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელებას, 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> ოფლაინ შეფასება: ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატურ შეფასებას, 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> პროაქტიული მონიტორინგი: ეს სერვისი უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის ინსტრუმენტებს და რეკომენდაციებს სერვერზე ინციდენტების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ სტაბილური ტექნიკური გუნდი. 	+
<ul style="list-style-type: none"> პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP): ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენს თანამშრომლებთან ერთად თქვენი დაგეგმვის, დიზაინის, განხორციელების ან ოპერატიული პროცესების მიმოხილვას Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის შესაბამისად ეს განხილვა ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით. 	+
<ul style="list-style-type: none"> რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც სერვისი): ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატურ შეფასებას დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. Microsoft აანალიზებს შეგროვებულ 	+

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<p>მონაცემებს, რათა შექმნას მიგნებების ანგარიში, რომელიც შეიცავს გამოსწორების რეკომენდაციებს. ეს სერვისი ხელმისაწვდომია ადგილზე ან დისტანციური მიწოდებით.</p>	
<p>✓ - მოცემულია თქვენი საბაზისო პაკეტის ფარგლებში. + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.</p>	

ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისების მიზანია დაეხმაროს მომხმარებლებს მიაღწიონ მათი ტექნოლოგიური ინვესტიციის ოპტიმალურ გამოყენებას. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და იდენტიფიკაციას.

ცხრილი 5 - ოპტიმიზაციის სერვისების ტიპები

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> დანერგვის სერვისები: განხორციელების მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, რომ გარდაქმნათ, აკონტროლოთ და გააუმჯობესოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი განხორციელების სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ცვლილებების ადამიანურ ფაქტორთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც აქვთ ექსპერტიზა, ცოდნა და დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი განხორციელების პროგრამის მხარდასაჭერად. 	+
<ul style="list-style-type: none"> განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები: ჩვენ ვთავაზობთ სერვისებს, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში. ეს სერვისები მოიცავს შემდეგს: <ul style="list-style-type: none"> DevOps შესაძლებლობების შეფასება: შეფასება, რომელიც ეხმარება მომხმარებლებს გააცნობიერონ მიმდინარე შესაძლებლობები პროგრამული უზრუნველყოფის გამოშვების მთელი სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში და სწრაფად დაადგინონ გაუმჯობესების შესაძლებლობები Microsoft DevOps პრაქტიკის საფუძველზე. შემუშავების მხარდაჭერის დახმარება: დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის 	+

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>პლატფორმაზე; სპეციალიზებულია Microsoft-ის შემუშავების ინსტრუმენტებსა და ტექნოლოგიებში. იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>შემუშავების პლატფორმის კონსულტაცია: იძლევა მითითებებს დასახმარებლად Microsoft-ის შემუშავების პლატფორმის სრული პოტენციალის გამოყენებაში, შემუშავების სიჩქარის ზრდაში, გლობალური სერვისების დანერგვაში და ციფრულ ტრანსფორმაციაში. იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში</p> 	
<ul style="list-style-type: none"> <p>IT სერვისების მართვა: ჩვენი თანამედროვე IT სერვისების მართვის ნაკრების მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი ტრადიციული IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლების, მოქნილობის, ხარისხის მიღწევის და ოპერაციებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. ამ სერვისის მიწოდება შეიძლება 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 მორგებული პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> <p>უსაფრთხოების სერვისები: Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტებების პორტფელი მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. ჩვენი უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა განახლონ და დაიცვან თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. ეს სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების მორგებული პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

საგანმანათლებლო სერვისები

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

ცხრილი 6 - საგანმანათლებლო სერვისების ტიპები

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> განათლება მოთხოვნისამებრ: ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ვებ-ტრანსლაციები: წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ჰაკატონები: ეს სერვისი ხელს უწყობს ინოვაციური გზების შესწავლას, რომლებითაც მომხმარებლებს შეუძლიათ გამოიყენონ Microsoft-ის ტექნოლოგია თავიანთი კონკრეტული ბიზნეს გამოწვევების ეფექტურად მოსაგვარებლად. ეს მიიღწევა ინტერაქტიული, აქტივობაზე დაფუძნებული სერვისებით, რომლებიც იყენებენ რეალური სამყაროს ან მომხმარებლების სპეციფიკურ სცენარებს. ეს სერვისები უბიძგებს მომხმარებლებს ჩაერთონ სწრაფ და მრავალჯერადთანამშრომლობაში ტექნოლოგიების ექსპერტებთან, რათა იპოვონ კრეატიული გადაწყვეტილებები მათი საჭიროებებისთვის. 	+
<ul style="list-style-type: none"> ტექნიკური განახლების ინსტრუქციები განმეორებადი ინსტრუქციები, რომლებიც ყოველი გამოშვების მოხმარებისას აწვდის კლიენტებს ინფორმაციას უახლესი დამატებებისა და მათი გლობალური ქსელის დანერგვის მოახლოებული ცვლილებების შესახებ, რაც მათ საშუალებას აძლევს გამოიყენონ ახალი შესაძლებლობები მეტი პროდუქტიულობისთვის ან აღმოფხვრან დაბრკოლებები მიმდინარე გამოყენების გასაფართოების მიმართ ყველა მომხმარებლისთვის. მიწოდებულია დისტანციურად Microsoft-ის ინჟინრის მიერ. 	+
<ul style="list-style-type: none"> ილუსტრირებული ლექციები: 	+

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>ეს არის ჩვეულებრივ ერთდღიანი ინტერაქტიული სესიები, რომლებიც ფარავს პროდუქტს და მხარს უჭერს თემებს, რომლებიც მოწოდებულია ლექციისა და სადემონსტრაციო ფორმატში. ისინი ლაივში მიწოდებულია Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> სემინარები: <p>ჩვენი მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სემინარები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია სამუშაო შეკვეთაში. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ სემინარების ჩაწერა შესაძლებელია სათანადო შეტყობინებისა და თანხმობის შემდეგ (და გარკვეული რეგიონებისთვის, დამატებითი წერილობითი ნებართვით).</p> 	+

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

დამატებითი პროაქტიული სერვისები

ცხრილი 7 - დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> მორგებული პროაქტიული სერვისები (ტექნომსახურების, ოპტიმიზაციისა და საგანმანათლებლო სერვისები): <p>ეს სერვისი იძლევა განსაზღვრულ კავშირს Microsoft-ის რესურსებთან, მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს ტექნომსახურების, ოპტიმიზაციისა და საგანმანათლებლო სერვისის ტიპებს.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი: <p>ჩვენი მორგებული ტექნოლოგიური დახმარების სერვისი მხარს უჭერს მომხმარებელთა ბიზნეს მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, სამუშაო დატვირთვის ოპტიმიზაციას, დანერგვას ან მხარდაჭერის შესაძლებლობას. ის მიეწოდება Microsoft-ის რესურსის საშუალებით და ამ შეიძლება მოიცავდეს გეგმას და ტექნიკურ სახელმძღვანელოს, რომელიც მორგებულია მომხმარებლის გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (DE): 	+

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<p>ეს არის კურირებული და შედეგებზე ორიენტირებული გადაწყვეტები, რომლებიც ეფუძნება Microsoft-ის რეკომენდებულ პრაქტიკას და პრინციპებს, რომლებიც გეხმარებათ ღირებულების მიღების დროის შემცირებაში. წამყვანი ექსპერტი მჭიდროდ იმუშავებს თქვენს გუნდთან, რათა უზრუნველყოს ღრმა ტექნიკური ხელმძღვანელობა და გამოიყენოს Microsoft-ის სხვა ექსპერტები, სადაც საჭიროა, რომ დაგეხმაროთ თქვენი Microsoft-ის გადაწყვეტილებების დანერგვაში და/ან ოპტიმიზაციაში. ეს სერვისები მოიცავს დიაპაზონს შეფასებიდან და დაგეგმვიდან კვალიფიკაციის ამაღლებამდე და დიზაინამდე, კონფიგურაციამდე და განხორციელებამდე.</p> <p>სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ მოქმედი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება არის საჭირო DE სერვისების მოსათხოვად. თუ თქვენი ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი DE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება. ○ DE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით), გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა. ○ DE სერვისები წარმოადგენენ თქვენ მიერ შერჩეული და თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს. ○ DE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, როგორც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ○ DE სერვისები ძირითადად მიწოდებულია დისტანციურად, თუ წინასწარ არ არის დადებული ადგილზე ვიზიტების წერილობითი შეთანხმება. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ დაგერიცხებათ მგზავრობის და საცხოვრებელი ხარჯები გონივრულ ფარგლებში. 	

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ცხრილი 8 - სხვა პროაქტიული სერვისების ტიპები

სხვა პროაქტიული	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> ● პროაქტიული კრედიტები: პროაქტიული კრედიტები არის გადასაცვლელი სერვისები, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. 	+

სხვა პროაქტიული	დაგეგმვა
<p>პროაქტიული კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენლის მიერ. დამატებითი სერვისის შერჩევის შემდეგ, ამ სერვისის ღირებულებას გამოვაკლებთ თქვენი საკრედიტო ბალანსიდან, უახლოეს ერთეულამდე დამრგვალებით.</p>	

რეაგირების სერვისები

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

ცხრილი 9 - რეაგირების სერვისების ტიპები

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> საკონსულტაციო სერვისები: <p>მიიღეთ დახმარება ან მითითება, თუ როგორ უნდა დააკონფიგურიროთ ან გამოიყენოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიის კონკრეტული ელემენტები.</p> <p>ჩვენი საკონსულტაციო სერვისი გთავაზობთ რჩევებს, რეკომენდაციებსა და საუკეთესო პრაქტიკას Microsoft-ის ტექნოლოგიური კომპონენტების გამოყენების შესახებ, რაც დაგეხმარებათ თავიდან აიცილოთ საერთო კონფიგურაციის შეცდომები და გააუმჯობესოთ კომპონენტებისა და სერვისების შესრულება. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ჩვენი საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურულ ინჟინერიას, გადაწყვეტის შემუშავებას ან პერსონალიზაციას. ეს სერვისები მოწოდებულია ელექტრონული ფოსტით, ჩატით ან ტელეფონით, ცოდნაზე დაფუძნებული დანიშნულების სტატიების გამოყენებით და უზრუნველყოფილია საუკეთესო შედეგების საფუძველზე.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერა: <p>პრობლემების გადაჭრის მხარდაჭერის სერვისები შექმნილია იმისთვის, რომ დაგეხმაროთ კონკრეტული პრობლემების, შეცდომის შეტყობინებების ან ფუნქციონალური პრობლემების მოგვარებაში, რომლებიც არ მუშაობს ისე, როგორც ეს გამიზნულია Microsoft-ის პროდუქტებისთვის.</p> <p>ამ სერვისებზე წვდომისთვის, თქვენ უნდა შექმნათ ინციდენტის მოთხოვნა. ინციდენტის ინიცირება შეგიძლიათ ტელეფონით ან ინტერნეტის საშუალებით მოთხოვნის გაგზავნით. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ მხარდაჭერის მოთხოვნები სერვისებზე და</p> 	✓

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>პროდუქტებზე, რომლებიც არ არის დაფარული მოქმედი ონლაინ სერვისების მხარდაჭერის პორტალით, იმართება Microsoft სერვისების ონლაინ პორტალით და ექვემდებარება დანართ A-ში მითითებულ სერიოზულობის დონეებს.</p> <p>ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისგებლობას. თქვენ პასუხს აგებთ იმის განსაზღვრაზე, თუ რა ზემოქმედებას აქვს ადგილი თქვენი ორგანიზაციის ბიზნესზე, ჩვენთან კონსულტაციით და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.</p> <p>ჩვენი საკონსულტაციო სერვისი გთავაზობთ რჩევებს, რეკომენდაციებსა და საუკეთესო პრაქტიკას Microsoft-ის ტექნოლოგიური კომპონენტების გამოყენების შესახებ, რაც დაგეგმვრებით თავიდან აიცილოთ საერთო კონფიგურაციის შეცდომები და გააუმჯობესოთ კომპონენტებისა და სერვისების შესრულება. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ჩვენი საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურულ ინჟინერიას, გადაწყვეტის შემუშავებას ან პერსონალიზაციას. ეს სერვისები მოწოდებულია ელექტრონული ფოსტით, ჩატიტ ან ტელეფონით, ცოდნაზე დაფუძნებული დანიშნულების სტატიების გამოყენებით და უზრუნველყოფილია საუკეთესო შედეგების საფუძველზე.</p> <p>თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ მოწოდებულ პროდუქტებს შორის თავსებადობის რთული საკითხების გადაჭრას. თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.</p> <p>ტერმინი "პირველი ხარის პასუხი" განისაზღვრება, როგორც საწყისი არაავტომატური კონტაქტი ტელეფონით ან ელექტრონული ფოსტით. სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ინციდენტებზე რეაგირების ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში.</p> <p>*მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A</p>	
<p>• რეაგირების მხარდაჭერის მართვა:</p> <p>ჩვენი რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. წარმატების მართვის სერვისები გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის.</p>	✓

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>ინხილეთ ინციდენტებზე რეაგირების ცხრილები ზემოთ მეტი ინფორმაციისთვის ინციდენტის სერიოზულობის დონეების შესახებ. 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 გაძლიერებული ესკალაციის პროცესი. Microsoft-ის გამოყოფილი რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.</p> <p>არასამუშაო საათებში გახანგრძლივებული მხარდაჭერისთვის, შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის საათები.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> გამომწვევი მიზეზის ანალიზი: <p>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, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. გაითვალისწინეთ, რომ გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება: <p>თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ დამატებითი საათების შეძენა რეაგირების მხარდაჭერის მართვის მისაღებად. ჩვენი რესურსები იმუშავებს დისტანციურად და მიაწოდებს სერვისს სამუშაო საათებში დროის ზონაში, რომელზეც შეთანხმებულია წერილობით. ეს სერვისი წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. გაითვალისწინეთ, რომ აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.</p> 	+

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

წარმატების მართვის სერვისები

ცხრილი 10 – წარმატების მართვის სერვისები

წარმატების მართვის სერვისები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> წარმატების მართვის სერვისები: ეს სერვისები შედის თქვენს ხელშეკრულებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. წარმატების მართვის სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ. ამ რესურსებმა შეიძლება იმუშაოს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. <p>* გთხოვთ იხილოთ დანართი B, რომ გაიგოთ მეტი წარმატების მართვის სერვისების და შედეგების შესახებ.</p>	✓

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

2.4 გაძლიერებული გადაწყვეტები

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

ცხრილი 11 - გაძლიერებული გადაწყვეტების ტიპები

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (EDE): <p>ჩვენი მორგებული სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ღრმა და მიმდინარე ტექნიკურ ჩართულობას მომხმარებლისთვის რთული სცენარების დროს. ეს შეთავაზება შექმნილია ისე, რომ დააკმაყოფილოს თქვენი საჭიროებები და შედეგები დანიშნული ინჟინრის გამოყოფით, რომელიც შეიმუშავებს თქვენი გარემოს ან გადაწყვეტის ღრმა ცოდნას და მხარს დაუჭერს თქვენს სამუშაო მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, დატვირთვის ოპტიმიზაცია, დანერგვა ან მხარდაჭერის შესაძლებლობა. EDE-ის სერვისების შესყიდვა შეგიძლიათ წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად მორგებული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.</p> <p>როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, EDE სერვისების საათები გამოიქვითება საერთო შესყიდვული საათებიდან, მათი გამოყენებისა და მიწოდებისას. წინასწარ განსაზღვრული EDE შეთავაზებები მორგებულია თქვენს გარემოზე და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში.</p>	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ეს შეთავაზებები მოიცავს წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებას, რომელიც ჩაშენებულია.</p> <p>EDE სერვისები კონცენტრირებული შემდეგ სფეროებზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ მოახდინეთ დოკუმენტირება და გააზიარეთ რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების შესახებ (როგორცაა მხარდაჭერის შესაძლებლობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები და რისკის შეფასების პროგრამები). ○ გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები სათანადოდ აწარმოოთ თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებით. ○ 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 ინციდენტების გამომწვევი მიზეზის განსაზღვრაში და რეკომენდაციების მოწოდებაში, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართაობა. <p>რესურსების გამოიყოფა, პრიორიტეტის მინიჭება და განაწილება ეფუძნება მხარეთა შორის შეთანხმებას ინიცირების შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის EDE მიწოდების გეგმის ნაწილი. რამდენიმე ქვეყანაში განლაგებულმა მომხმარებელმა უნდა მიანიჭოს EDE-ს ადგილმდებარეობა ხელშეკრულების დადებისას, სერვისების მიწოდების დაგეგმვამდე.</p> <p>გთხოვთ, გაითვალისწინოთ სერვისის სპეციფიკური შემდეგი წინაპირობები და შეზღუდვები:</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> ○ თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება თქვენი EDE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება 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 მხარდაჭერებს. ○ EDE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ○ EDE სერვისების მიწოდება ხდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, თქვენ დაგერიცხებათ სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯები გონივრულ ფარგლებში. <p>• რეაგირების გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (REDE):</p> <p>რეაგირების გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (REDE) არის ღრმა და მიმდინარე ტექნიკური ჩართულობა. ორიენტირებული რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტების დაჩქარებულ მოგვარებაზე, რომელიც შეესაბამება თქვენ მიერ შერჩეულ კონკრეტულ Microsoft პროდუქტებსა და ონლაინ მომსახურებებს და დასახელებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. REDE სერვისები მოწოდებული იქნება დანიშნული ინჟინრის მიერ, რომელიც შექმნის ღრმა ცოდნას Microsoft პროდუქტების და ონლაინ მომსახურების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ თქვენს გარემოში. REDE სერვისების საათები ჩამოიჭრება თქვენი საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების ან მიწოდებისთანავე.</p> <p>REDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> ○ საწყისი შეხვედრის ჩატარება პრიორიტეტებისა და რეკომენდაციების განსახილველად. ამ შეხვედრის შედეგები დაფიქსირდება თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმაში. ○ მონაწილეობა სერიოზულობა 1-ის და სერიოზულობა A-ის მქონე მხარდაჭერის ინციდენტების გადაწყვეტაში. ○ თქვენი მოთხოვნით მონაწილეობა სხვა სერიოზულობის მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაში. ○ თანამშრომლური მუშაობა თქვენი წარმატების და სერვისის მიწოდების მართვისა და რეაგირების მხარდაჭერის მართვის რესურსებთან, ისევე როგორც თქვენს მხარდაჭერის ინციდენტებთან დაკავშირებულ სხვა Microsoft-ის რესურსებთან, რათა ხელი შევუწყოთ რეაგირების მხარდაჭერის მიერ ინციდენტების ეფექტურ გადაჭრას და მომავალი ინციდენტების პრევენციის დაგეგმვას. <ul style="list-style-type: none"> ● რეაგირების სერვისები <p>ჩვენი ინჟინრები ავითარებენ და ინარჩუნებენ ღრმა ცოდნას თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების შესახებ. ისინი იყენებენ ამ ცოდნას ინციდენტების მოგვარების მხარდასაჭერად მათ საქმიანობაში.</p> <p>ჩვენი ინჟინრები აწვდიან Microsoft-ის ტექნიკური მხარდაჭერის ინჟინრებს ინფორმაციას თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ. ისინი ასევე აწვდიან პრობლემების გადაჭრის და გამართვის მოწინავე ცოდნას, რათა ხელი შეუწყონ მხარდაჭერის ინციდენტების სწრაფ მოგვარებას. როდესაც ხელმისაწვდომია შესაბამისი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, ჩვენი ინჟინრები ასრულებენ გამომწვევი მიზეზების ანალიზს ბიზნესზე კრიტიკული გავლენის ინციდენტებისთვის და აწვდიან რეკომენდაციებს, თუ როგორ შეიძლება მსგავსი საკითხების შერბილება მომავალში. გარდა ამისა, REDE ინჟინერს შეუძლია საჭიროებისამებრ მოიტანოს დამატებითი ტექნიკური რესურსი.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● პროაქტიული სერვისები 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ჩვენი ინჟინრები დოკუმენტურად აღრიცხავენ და აზიარებენ რეკომენდაციებს პროაქტიული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების შესახებ (მაგ., მხარდაჭერის შესაძლებლობის მიმოხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები), რათა გამოავლინონ ხელმისაწვდომი სამუშაო დროის გაუმჯობესების შესაძლებლობები და შეამსუბუქონ ბიზნესის კრიტიკული ფუნქციების დარღვევები. თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში, REDE ინჟინერს შეუძლია შეასრულოს შეთანხმებული პროაქტიული სერვისები.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები</p> <p>REDE სერვისების მისაღებად, თქვენ უნდა დადოთ და შეინარჩუნოთ ხელშეკრულება გაერთიანებული მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი REDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება. REDE ინჟინერი ინიშნება Microsoft-ის ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსთან ერთად, რომელიც პასუხისმგებელია მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაზე.</p> <p>REDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა. სერვისები მიეწოდება მხარდაჭერის დანიშნულ ადგილ(ებ)ში, სადაც ასეთი სერვისები შეძენილია, როგორც მოცემულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. REDE სერვისების მიწოდება ხდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, თქვენ დაგერიცხებათ სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯები გონივრულ ფარგლებში.</p> <p>REDE სერვისები არ ცვლის რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტებზე პასუხის დროებს, რომლებიც გამოიყენება Microsoft-ის სხვა მხარდაჭერის შეთავაზებების საშუალებით, რომლის უფლებაც გაქვთ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>თქვენი პასუხისმგებლობები</p> <p>თქვენი REDE სერვისების სარგებლის ოპტიმიზაციისთვის, თქვენ უნდა შეასრულოთ შემდეგი ვალდებულებები. ამ პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის</p> 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>დაყოვნების მიზეზი ან შეიძლება ხელი შეგვიშალოს მივაწოდოთ სერვისები.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ მიაწოდეთ REDE ინჟინერს ორიენტაცია, სწავლება, დოკუმენტაცია და სხვა კომუნიკაციები, საჭიროებისამებრ, რათა ხელი შეეწყოს თქვენს გარემოში თქვენ მიერ ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების ღრმა ცოდნას. ○ წამოიწყეთ მხარდაჭერის ინციდენტების მოთხოვნები და აქტიური მონაწილეობა მიიღეთ ჩვენთან ერთად მხარდაჭერის ინციდენტების დიაგნოსტიკასა და მოგვარებაში. ○ იმოქმედეთ, როგორც თქვენი გარემოს ადმინისტრატორმა. ○ მიაწოდეთ პრობლემის მოგვარების ინფორმაცია მოთხოვნის შემთხვევაში (მაგალითად, გამართვის და კვალის აღრიცხვის ფაილები). 	
<p>• ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება:</p> <p>ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება (UER) უზრუნველყოფს დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft-ის პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისებისთვის უფრო სწრაფი მარშრუტით ყველა კრიტიკული სიტუაციის შემთხვევისთვის (კრიტ. სიტ.). Microsoft-ი გამოყოფს რესურსებს ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდიდან, რომელიც დანიშნულია მომხმარებლისთვის რეაგირების ინციდენტების გაუმჯობესებული 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.</p> <p>თქვენი Microsoft პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისებისთვის UER მხარდაჭერის მისაღებად, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ ინციდენტი ტელეფონით ან ვებსაიტის საშუალებით. თუ მომხმარებელი ხსნის ინციდენტს სერიოზულობა 1-ის ან სერიოზულობა A-ის დონეზე, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები ავტომატურად მარშრუტირებული იქნება გაძლიერებული რეაგირების დროით და ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდი ავტომატურად დაინიშნება ინციდენტის მართვაზე</p>	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>○ ინციდენტების გაძლიერებული მართვა:</p> <p>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 რეჟიმში და ისინი უზრუნველყოფენ უწყვეტ ტექნიკურ პროგრესს, თქვენთვის მდგომარეობის და ესკალაციის ხშირი განახლებების და სამოქმედო გეგმის მოწოდებით.</p> <p>ნებისმიერი "სერიოზულობა 1" ინციდენტისთვის, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი ასევე უზრუნველყოფს ინციდენტის შემდგომ გადახედვას მომხმარებელთან, მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან და მომხმარებლის ანგარიშის გუნდის სხვა წევრებთან მომხმარებლის ბიზნესის გაძლიერების მიზნით და სამომავლო შეფერხებებისა და პრობლემების თავიდან ასაცილებლად. შეხვედრის დროს, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი მიმოიხილავს ინციდენტზე რეაგირებას, მათ შორის წარმატებებსა და გაუმჯობესების პოტენციალის მქონე სფეროებს. ისინი იმუშავებენ მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან (CSAM) გამოსწორების რეკომენდაციებზე, რათა პროაქტიულად შეამცირონ მომავალი შემთხვევები და გააძლიერონ მომხმარებლის გადაწყვეტის სტაბილურობა და გამძლეობა.</p> <p>გამომწვევი მიზეზის ანალიზი (RCA) ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული. RCA არ არის მომსახურება, რომელიც ჩართულია გაერთიანებული გაძლიერებული რეაგირების სისტემაში, მაგრამ შეიძლება მოთხოვნილი იყოს თქვენი CSAM-ის ან ინციდენტების მართვის გაძლიერებული</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>გუნდის წევრებისგან ინციდენტის დროს. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი აცნობებს მომხმარებელს ინციდენტის დროს, არის თუ არა RCA ხელმისაწვდომი Microsoft-ის შესაბამისი ტექნოლოგიისთვის და იქნება თუ არა დამატებითი გადასახდელი RCA-ს მიწოდებისთვის. ისინი იმუშავებენ კლიენტის CSAM-თან, რათა წამოიწყონ RCA, თუ ის ხელმისაწვდომია და ცალსახად მოთხოვნილია მომხმარებლის მიერ ინციდენტის დახურვამდე. მომხმარებელი პასუხისმგებელია „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი, რაც საჭიროა RCA-ს შესასრულებლად.</p> <p>იმისთვის, რომ მომხმარებლის ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდმა დააგროვოს ცოდნა მომხმარებლის მიზნების და გარემოს შესახებ, მომხმარებელმა ხელშეკრულების ვადის პირველი 60 დღის განმავლობაში, მოთხოვნის შემთხვევაში, უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია და მონაწილეობა მიიღოს გაცნობის ღონისძიებებში.</p> <p>გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ ეს რესურსები იმუშავებს დისტანციურად. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის მიწოდება ხდება ინგლისურ, ჩინურ და იაპონურ ენებზე. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის მიწოდება ამ შეთავაზებაში არ არის შესაძლებელი რეგიონის მიხედვით შეზღუდულ, აუცილებელი მოქალაქეობის ან მიწოდების არარსებული რესურსების შემთხვევაში.</p> <p>ერთიანი გაძლიერებული UER 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.</p> <p>გარდა საჭიროების შემთხვევაში რეაგირების სერვისებისა, რეაგირების მხარდაჭერის მართვის და სერვისების მიწოდების მართვის საათების წინასწარ გათვალისწინებული რაოდენობა არის განსაზღვრული თქვენი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის და CSAM-სთვის, რომ გამოყენებულ იქნეს ახალი</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>პერსონალის სწავლების აქტივობებისთვის, ყოველკვარტალური შეხვედრებისთვის თქვენს ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრთან და „სერიოზულობა 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 გამოყოფილია 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 მომხმარებელს აქვს მრავალქვეყნიანი გაერთიანებული ხელშეკრულება. რეაგირების გაძლიერებული გადაწყვეტა, ყველა UER სერვისი შეიძლება მოწოდებული იქნეს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით. წარმატებისა და სერვისების მიწოდების მართვის საათები, რომლებიც ჩართულია, გამოყოფილი იქნება ჰოსტის მიერ და მართული ჰოსტის მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ.</p> <p>*შეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A.</p>	
<p>• სწრაფი რეაგირება:</p> <p>სწრაფი რეაგირება უზრუნველყოფს დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft Azure კომპონენტებისთვის, მხარდაჭერის მოთხოვნების გადაგზავნით ტექნიკურ ექსპერტებთან და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვანი სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდების ჩართვის გზით. თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების სერვისების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებთან, რომლებსაც აქვთ გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილება. იმის მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365 რეჟიმში. გთხოვთ, იხილოთ ქვემოთ მოცემული ცხრილი</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

სერვისი	დაგეგმვა
<p>რეაგირების დროებისთვის მომხმარებლის Azure კომპონენტების პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერაზე. ეს დრო ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის ნებისმიერ მოსალოდნელ დროს. სწრაფი რეაგირება არ ფარავს Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, or Microsoft Mesh-ს.</p> <p>სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.</p> <p>*მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ სწრაფი რეაგირების ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>Microsoft Azure მოვლენების მართვა (AEM)</p> <p>Microsoft Azure მოვლენების მართვა (AEM) უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას მომხმარებლებისთვის მათი კრიტიკული დაგეგმილი ბიზნეს ღონისძიებების დროს. AEM გუნდი გთავაზობთ პროაქტიულ და რეაგირების მხარდაჭერას, რათა უზრუნველყოს თქვენი ღონისძიების შეუფერხებლობა.</p> <p>ღონისძიებამდე აქტივობების ფარგლებში, AEM შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას, განსაზღვრავს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ ხელმისაწვდომ სამუშაო დროზე და სტაბილურობაზე, და შეასრულებს შესაძლებლობებისა და გამძლეობის მიმოხილვას Azure პლატფორმაზე. AEM შეაფასებს კლიენტის გადაწყვეტას ღონისძიებამდე შეფასების პერიოდში და წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილი რისკების შესახებ. ღონისძიების დაფარვის პერიოდში, AEM გუნდი ხელმისაწვდომი იქნება 24x7 მხარდაჭერისთვის.</p> <p>ჩვენ განვიხილავთ კრიტიკულ ბიზნეს ღონისძიებას, როგორც დროის წერტილს, მომხმარებელთა მოსალოდნელ აქტივობას, რომელიც დიდ რისკს უქმნის ან გავლენას ახდენს მომხმარებელზე. ამგვარი მოვლენები მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ეფექტურობის უფრო მაღალ დონეებს. ასეთი მოვლენების მაგალითები მოიცავს პროგნოზირებად მაღალ დატვირთვას არსებულ გადაწყვეტაზე, ახალი ფუნქციის გაშლას არსებულ Azure გადაწყვეტაზე, ახალი გადაწყვეტის განთავსებას Azure-ზე და გადასვლას on-prem ან სხვა ღრუბლოვანი პროვაიდერიდან Azure-ში.</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

სერვისი	დაგეგმვა
<p>AEM ახორციელებს კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების მხარდაჭერას, რომლებიც იყენებენ ძირითად Microsoft Azure სერვისებს. Azure გადაწყვეტა განისაზღვრება, როგორც Azure გამოწერების ნაკრები თანმიმდევრული კონფიგურაციის შაბლონებით და პირდაპირი დამოკიდებულებებით სერვისებს შორის, სადაც ყველა მათგანი აღწევს ერთ ბიზნეს მიზანს. თითოეული მოვლენა ფარავს ერთი მომხმარებლის Azure გადაწყვეტას. Azure გადაწყვეტები მასშტაბირებული იქნება ღონისძიების დაწყებამდე. თუ მომხმარებლის კრიტიკული ბიზნეს ღონისძიება მოიცავს ერთზე მეტ Azure გადაწყვეტას, შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი ღონისძიებების შექმნა. AEM იტოვებს უფლებას, შეაფასოს მომხმარებლის გარემოს სირთულე და სამუშაო დატვირთვების რაოდენობა, რაც უზრუნველყოფს მხარდაჭერისა და შეფასებისადმი მორგებულ მიდგომას.</p> <p>კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღოს დაფარვა ზედიზედ ხუთი (5) კალენდარული დღის განმავლობაში. თუ მოსალოდნელი მოთხოვნა ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღეს აღემატება, მომხმარებლებს შეუძლიათ აირჩიონ იმდენი კრიტიკული ბიზნეს ღონისძიების შექმნა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად ჩასატარებლად და რომ ფარავდეს ღონისძიების მთელ ხანგრძლივობას.</p> <p>Azure მოვლენების მართვა (AEM) ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, ღონისძიების დაწყებამდე მინიმუმ 6 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა ამგვარ მხარდაჭერაზე. Microsoft-ს შეუძლია თავისი შეხედულებისამებრ შეამციროს მოვლენამდე შეფასების ფარგლები, თუ ის გადაწყვეტს მიიღოს მოვლენა ნაკლები შეტყობინებით. AEM ექვემდებარება გაუქმებას, თუ მომხმარებელი ვერ უზრუნველყოფს სათანადო რესურსებს ან რეაგირებას AEM სერვისის მიწოდების განმავლობაში. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.</p> <p>AEM ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც აქვთ გადაწყვეტები Azure Public Cloud-ში. AEM არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც აქვთ Azure მთავრობა ან სუვერენული ღრუბლოვანი გარემო. AEM მხარდაჭერა ვერ დააკმაყოფილებს რაიმე სპეციალიზებულ შეზღუდული წვდომის მოთხოვნებს, რომ</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>მიეწოდოს მხოლოდ რომელიმე ქვეყნის მოქალაქეებს ან მათ, ვინც იმყოფება მოქალაქეთა ალიანსის მხარდაჭერის ქვეყანაში. AEM მიწოდება ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე და არ გთავაზობთ ადგილობრივ ენაზე მხარდაჭერის სერვისებს.</p> <p>*შეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ Azure მოვლენების მართვის ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 ენჯინირინგ დაირექტი: <p>უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას თქვენი Microsoft Office 365 სამუშაო კლიენტის ან კლიენტთა ძირითადი დატვირთვისთვის ეს სერვისი მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას Office 365 საინჟინრო გუნდთან.</p> <p>ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება ჩამოთვლილი კლიენტის ან კლიენტებისთვის, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის სახით და განისაზღვრება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> შემმუშავებლის მხარდაჭერა: <p>შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს უფრო ღრმა ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის და პროდუქტის ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში მომხმარებლის იმ შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს.</p> <p>სერვისი უზრუნველყოფს ყოვლისმომცველ მხარდაჭერას, ეხმარება მომხმარებლებს დააჩქარონ თავიანთი ციფრული ინოვაცია, გლობალური ქსელის მიღება და შემმუშავებლის მზადყოფნა. მოწოდებული მითითებები ეხმარება დააჩქაროს შემმუშავებლის მუშაობის სიჩქარე და გაამარტივოს DevSecOps პრაქტიკა უახლესი ინსტრუმენტებით და მეთოდებით, განახორციელოს აპლიკაციების მოდერნიზება ეფექტურობის გასაუმჯობესებლად და ბიზნეს პოტენციალის გასაუმჯობესებლად და შემმუშავებელი გუნდების მხარდაჭერა გლობალური ქსელის დანერგვის პროცესში ყოვლისმომცველი წარმატების გეგმით.</p> <p>შემმუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.</p> 	+1
<ul style="list-style-type: none"> GitHub ენჯინირინგ დაირექტი: 	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>უზრუნველყოფს მომხმარებელს პრიორიტეტული ხელმისაწვდომობით დანიშნულ GitHub მხარდაჭერის გუნდთან და დასახელებულ GitHub მომხმარებელთა საიმედოობის ინჟინერთან (CRE). გარდა ამისა, სერვისი მოიცავს ყოველკვარტალურ მიმოხილვებს, რომელიც სთავაზობენ პროაქტიულ მითითებებს მდგომარეობის შემოწმებისა და წამოჭრილი პრობლემების ანალიზის საფუძველზე.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> მხარდაჭერა კრიტიკული მისიისთვის: <p>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. ეს სერვისი უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების მორგებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> <p>თქვენი SfMC სერვისების მხარდასაჭერად, თქვენ უნდა გქონდეთ მიმდინარე გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება. თუ თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი SfMC სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct(AED): <p>მიმოხილვა და დაფარვის სფერო</p> <p>Azure Engineering Direct (AED) უზრუნველყოფს გაუმჯობესებულ მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft Azure წარმოების გარემოს ძირითადი სამუშაო დატვირთვებისთვის, რომელიც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას უშუალოდ Azure სერვისების საინჟინრო გუნდთან.</p> <p>AED-ის მიზანია დააჩქაროს მომხმარებელთა დრო/ღირებულება გააქტიურებული Azure სერვისებისთვის AED-ის გუნდის ძლიერი ტექნიკური უნარ-ჩვევების, მომხმარებლის ღრმა ცოდნის და Azure-ს ძირითადი საინჟინრო ორგანიზაციის ჩართვის უნარის საშუალებით. ეს საშუალებას აძლევს AED-ს მოახდინოს მომხმარებლის დაცვა საინჟინრო ფარგლებში და მიაწოდოს მორგებული გამოცდილება მათი ტექნიკური ბიზნეს საჭიროებების უკეთ დაკმაყოფილებისთვის.</p> 	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ეს გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება მხოლოდ მომხმარებლის ყველა მოქმედი ლიცენზირებული, კომერციულად გამოშვებული და ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft Azure პროდუქტისა და ღრუბლოვანი მომსახურების გამოწერისთვის, როგორც ეს იდენტიფიცირებულია შეკვეთის დანართში A და შექნილია მომხმარებლის ან მომხმარებლის შვილობილი კომპანიის მიერ:</p> <p>i) სალიცენზიო აქტივაციის და ხელშეკრულებების შესაბამისად, როგორც მითითებულია დანართში A; და ii) ამ შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. ასეთი პროდუქტები და გამოწერები გამორიცხავენ იმ პროდუქტებსა და გამოწერებს, რომლებიც შექნილია ნებისმიერი იმ მხარის მიერ, რომელიც არ წარმოადგენს მომხმარებლის აფილირებულ პირს მხარდაჭერის დაწყების თარიღისთვის, რომელსაც ეწოდება "გააქტიურებული გამოწერები."</p> <p>Microsoft-ის უნიფიცირებული საფასური ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისებისთვის ეფუძნება საფეხუროვანი ტარიფების სტრუქტურას და Microsoft-თვის ყოველწლიურად გადახდილ მთლიან თანხას მომხმარებლის მოქმედი ლიცენზირებული, კომერციულად გამოშვებული და ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროდუქტებისა და გლობალური სერვისების გამოწერებისთვის, როგორც მითითებულია ამ შეკვეთის დანართში A (ერთობლივად, „შეფასებული ხარჯი პროდუქტებზე“), მომხმარებლის Microsoft-ის გაერთიანებული Azure Engineering Direct-ის საფასურების გამოსათვლელად მხარდაჭერის გუნდისთვის, როგორც აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში.</p> <p>თუ მომხმარებლის შეფასებული ხარჯი პროდუქტზე ხელშეკრულების დადების დროს უდრის ან აღემატება 60,000,000 აშშ დოლარს (სამოცი მილიონი დოლარი) ან თუ მომხმარებელი ირჩევს გაფართოებული მახასიათებლების მინიმალური ფასის გადახდას, როგორც ეს აღწერილია შეკვეთაში, მომხმარებელი უფლებამოსილია ხელშეკრულების სრული პერიოდის განმავლობაში მიიღოს ყველა ფუნქცია, რომელიც ჩამოთვლილია ნაწილებში „ყველა AED მომხმარებლისთვის მიწოდებული მახასიათებლები“ და „გაფართოებული მახასიათებლები“, რომელიც შემდგომ ტექსტში განისაზღვრება, როგორც „გაფართოებული მახასიათებლების მომხმარებლები“. ყველა სხვა მომხმარებელს აქვს მხოლოდ ნაწილში „ყველა AED მომხმარებლისთვის მიწოდებული მახასიათებლები“ ჩამოთვლილი მახასიათებლების მიღების უფლება.</p> <p>გაცნობა და მოქმედი პროდუქტები</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>AED იმუშავებს მომხმარებელთან შეკვეთის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში, რათა გაეცნოს მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებს. პირველი სამოცი დღის განმავლობაში აქტივობები შემოიფარგლება კლიენტის გაცნობით და მათი საქმიანი და ტექნიკური საჭიროებების გაცნობიერებით. იმისთვის, რომ AED-ის გუნდმა დააგროვოს ცოდნა მომხმარებლის მიზნების, ბიზნესის, პროექტების და გარემოს შესახებ, მომხმარებელმა ხელშეკრულების ვადის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში, მოთხოვნის შემთხვევაში, უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია და მონაწილეობა მიიღოს გაცნობის ღონისძიებებში.</p> <p>ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისის ტექნოლოგიების ფარგლებს გარეთ არსებული ტექნოლოგიები მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შემდეგს: US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ან Universal Print.</p> <p>რეაგირების სცენარები</p> <p>რეაგირების სცენარებისთვის, მოთხოვნები უნდა იყოს ინიცირებული მხარდაჭერის შემთხვევის მეშვეობით, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის ("PRS") გამოყენებით, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის შეკვეთაში. გაითვალისწინეთ, რომ მოქმედებს რეაგირების სტანდარტული მოსალოდნელი დრო. მხარდაჭერის შემთხვევები შესაბამისი თანმიმდევრობით გადაეცემა სპეციალიზირებულ გუნდებს დამატებითი მხარდაჭერისთვის, საჭიროების შემთხვევაში.</p> <p>AED იცავს ინციდენტის სერიოზულობის განსაზღვრებებს, საწყისი რეაგირების სავარაუდო დროს და ჩაბარების მოთხოვნებს, რომლებიც დეტალურად აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში. Azure-ს ინციდენტებზე პირველადი რეაგირება მოხდება Azure-ს სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრების მიერ, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში.</p> <p>ეს მხარდაჭერის ინჟინრები შეაფასებენ და დაადგენენ, საჭიროა თუ არა დამატებითი ტექნიკური რესურსები ინციდენტის მოსაგვარებლად, რომელიც გავლენას ახდენს მხოლოდ მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებზე, და საჭიროების შემთხვევაში, გააგზავნიან მალა AED-ში და ჩართავენ დამატებით შესაბამისი მომსახურების საინჟინრო გუნდებს</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>პროდუქტის ჯგუფში, თუ საჭიროა ინციდენტთან დაკავშირებით დაუყოვნებლივი დახმარებისთვის.</p> <p>ფუნქციები, რომლებიც მიეწოდება ყველა AED მომხმარებელს:</p> <p>პირდაპირი საინჟინრო ინტერფეისი: ამ სერვისების მიზანია, ხელი შეუწყოს მომხმარებელთა აქტუალურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს შეკეთების და დაჩქარებული დანერგვის პრიორიტეტულობა.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>ადვოკატი Azure Engineering-ში.</u> AED ჩაერთვება მომხმარებლის ღრუბლოვანი ოპერაციების გუნდთან, რათა დადებით შედეგებს მიაღწიოს პროექტებზე, გააქტიურებული გამოწერების ფარგლებში, რაც ეფუძნება Azure-სთან მათი ურთიერთქმედების გაგებას, რათა განხილვოს მომხმარებლები და შეამციროს შერბილებისთვის საჭირო დრო. ○ <u>საინჟინრო ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვა.</u> თუ Azure სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებმა ინციდენტის ესკალაცია მოახდინეს AED-მდე, AED ითანამშრომლებს Azure-ს მომსახურების გუნდებთან, რათა უზრუნველყოს სპეციალიზებული ექსპერტების უფრო სწრაფი ჩართულობა და თანამედროვე კრიზისული კომუნიკაცია და მართვა, რაც უზრუნველყოფს 24x7 ხელმისაწვდომობას უფრო მოკლე დროით შემსუბუქებამდე. Azure სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებმა შეიძლება მოახდინოს ინციდენტების ესკალაცია AED-თან, რომლებიც Azure სწრაფი რეაგირების ხელშეკრულების ფარგლებშია. ○ <u>პრობლემების მართვის ორგანიზება.</u> AED იმუშავებს მომხმარებლისა და Azure-ს მომსახურების გუნდებთან, რათა თავიდან იქნეს აცილებული მომხმარებლის კრიტიკული ინციდენტების განმეორება მიზნობრივი შეკეთების პუნქტების მეშვეობით, რომლებიც აუმჯობესებენ მომხმარებლის ინფრასტრუქტურის მდგრადობას და Azure პლატფორმის სტაბილურობას დახურული ციკლის მუშაობის მიღწევის მიზნით. AED აფართოვებს Root Cause Analysis (RCA) მომსახურებას, რომელიც აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში მითითებულ მომსახურების აღწერაში. ცალსახად მოთხოვნის შემთხვევაში ინციდენტის დახურვიდან 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>შვიდ (7) კალენდარული დღით ადრე, AED ჩაატარებს ერთი ინციდენტის ან დაკავშირებული პრობლემების სერიის პოტენციური მიზეზების სტრუქტურირებულ ანალიზს, რომლებიც შემოიფარგლება მომხმარებლის პროდუქტებით და ღრუბლოვანი გამოწერებით, რომლებიც არ აისახება სხვა მომხმარებლებზე. მომხმარებელი პასუხისმგებელია Microsoft-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. RCA-ები ხელმისაწვდომია მხოლოდ მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიმაგრებული AED ინჟინრის მეშვეობით წარმოებაზე ზემოქმედების მქონე ინციდენტებისთვის. RCA-ები მოწოდებული იქნება მოთხოვნიდან ან ინციდენტის შემსუბუქებიდან ათი (10) სამუშაო დღის განმავლობაში, რომელიც მოგვიანებით მოხდება.</p> <p>ბიზნესის შედეგების აჩქარება: ეს საქმიანობები განაპირობებს მომხმარებელთა ბიზნეს მიზნებს Azure ეკოსისტემის მასშტაბით, რათა დაეხმარონ მომხმარებელთა ღირებულების რეალიზაციის დაჩქარებაში, ინვესტიციების უკუგების გაუმჯობესების მიზნით (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>მომსახურების გაუმჯობესების პროაქტიული გეგმების მიწოდება.</u> AED იმუშავებს მომხმარებელთან, რათა გადაჭრას მომხმარებლის მიმდინარე გამოწვევები განვითარებადი ტენდენციების ანალიზის გზით Azure მომსახურების გუნდებთან პარტნიორობაში. ამ ანალიზმა შეიძლება ყურადღება გაამახვილოს სხვადასხვა სფეროზე, მათ შორის მომხმარებლის გადაწყვეტის მდგრადობაზე, უსაფრთხოებაზე, შესრულებაზე ან ხარჯების ოპტიმიზაციაზე და შეიძლება გამოიწვიოს რეკომენდაციები მომხმარებლის მიერ განსახორციელებლად. ის ასევე შეიძლება მოიცავდეს აქტივობებს, როგორცაა ინციდენტების შესახებ წვრთნები, ინფრასტრუქტურის რისკის შერბილება და წარმოების წინასწარი ტესტირების მხარდაჭერა, როგორც ეს შეესაბამება ანალიზის ფოკუსს. მომსახურების გაუმჯობესების ორი (2) გეგმა (SIP) შეიძლება იყოს მოთხოვნილი თორმეტთვიან პერიოდში. ○ <u>მომხმარებლის კრიტიკული პროექტების მხარდაჭერა.</u> AED ითანამშრომლებს Microsoft-ის მომხმარებელზე მორგებულ სხვა როლებთან და Azure-ს საინჟინრო გუნდებთან, რათა დააჩქაროს ღირებულების რეალიზაცია ყველა აქტივირებული გამოწერაზე და 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>უზრუნველყოს მომხმარებლის კრიტიკული პროექტების გაშვება, როგორც ეს დაგეგმილია, რათა მინიმუმამდე დაიყვანოს დრო, Azure-ს თემატიკის შესაბამისი ექსპერტების ჩართვამდე, შეძლებისდაგვარად მოხსნას საინჟინრო ბლოკატორები და შეამციროს დრო ესკალაციაზე აყვანილი ინციდენტების შერბილებამდე.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ მიიღეთ ქმედითი ინფორმაცია და გაიღრმავეთ მომხმარებლის ცოდნა და გამოცდილება Azure მიწოდების გუნდებში. ყველა აქტივირებულ გამოწერაში, AED შეასწავლის Azure მხარდაჭერის მიწოდების გუნდებს მომხმარებლის ბიზნეს და ტექნიკურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოს მორგებული გამოცდილება მათი ბიზნესის მოთხოვნების დაკმაყოფილების, ინციდენტების უფრო სწრაფი შერბილებისა და მომხმარებელთა საერთო Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით. ○ მომხმარებლის მიერ ინფორმაციის მოწოდება. Microsoft უზრუნველყოფს შესაძლებლობებს რამდენიმე საკომუნიკაციო არხის საშუალებით, რომლებიც მომხმარებლის ორგანიზაციას შეუძლია გამოიყენოს Azure ფუნქციებისა და სერვისების ევოლუციის შესახებ ინფორმაციის წარსადგენად. მიღებული ინფორმაცია წარმოდგენილია უშუალოდ Microsoft-ის ფარგლებში სერვისის საინჟინრო ხელმძღვანელობისთვის. Azure-ის მომხმარებელთა გამოცდილების (CXP) გუნდი კოორდინირებას უწევს ინფორმაციის წარმოდგენის შესაძლებლობებს. AED სერვისის გააქტიურების შემდეგ, CXP გუნდი დაამყარებს დიალოგს მომხმარებლის ორგანიზაციასთან კლიენტის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მეშვეობით, რათა შეიქმნას საკომუნიკაციო არხები. <p>გაფართოებული მახასიათებლები: ეს მახასიათებლები შემოიფარგლება გაფართოებული მახასიათებლების მომხმარებლებით, როგორც ეს განსაზღვრულია ზემოთ. მხოლოდ მომხმარებლებს, რომლებიც აკმაყოფილებენ ამ განმარტებას და არიან ამგვარად მითითებული მომხმარებლის შეკვეთაში, აქვთ უფლება, ასევე მიიღონ ეს ფუნქციები.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ პლატფორმის მონიტორინგი: AED იყენებს მომხმარებლის Azure-სთან ურთიერთობის და შიდა 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ტელემეტრიის ცოდნას 20-ზე მეტი Azure სერვისიდან, რათა დააკონფიგურიროს მონიტორები კონკრეტული ზღურბლებით, რომლებიც დაკავშირებულია სიმძლავრესთან, წარმადობასთან (როგორცაა შეყოვნება), დაკავშირებასთან (როგორცაა ავტორიზაციის შეცდომები) ან ხელმისაწვდომობასთან. Azure-ის ზოგიერთი სერვისი შეიძლება გამოირიცხოს; მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს მოცული სერვისების ჩამონათვალი მისი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან (CSAM) ან AED გუნდისგან, გაცნობის დროს. AED დაფარავს შვიდამდე (7) ურთიერთშეთანხმებულ "მონიტორინგის სცენარებს", რომლებიც განისაზღვრება, როგორც Azure რესურსების ერთობლიობა, რომელიც ახორციელებს კონკრეტულ ქმედებას. აკონტროლებს და აწესებს ზღურბლების ბერკეტებს Microsoft Azure-ის კონფიდენციალური ტელემეტრიისთვის და არ იქნება გაზიარებული ან გამჟღავნებული მომხმარებლისთვის. ეს სცენარები განსაზღვრული იქნება AED-ის სამოცდღიანი გაცნობის პერიოდში. მომხმარებელმა სრულად უნდა მიიღოს მონაწილეობა განსაზღვრების პროცესში და მიაწოდოს ყველა მოთხოვნილი მასალა. მონიტორები ტესტირებისთვის მზად იქნებიან გაცნობის პერიოდის დასრულებიდან 30 დღის განმავლობაში. მას შემდეგ, რაც მონიტორების ტესტირება დასრულდება და Microsoft მომხმარებელს მიუთითებს, რომ მონიტორები ლაივ რეჟიმშია, AED მიაწვდის 24/7 დაფარვას, რათა რეაგირება მოახდინოს და გადასცეს ნებისმიერი აქტივირებული მონიტორი, Microsoft-ის დადგენილი ზღურბლის საფუძველზე, ზემოაღნიშნული „საინჟინრო ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვის“ ჩართული ფუნქციის საშუალებით. თუ მომხმარებელს არ შეუქმნია მხარდაჭერის შემთხვევა, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის („PRS“) გამოყენებით, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის შეკვეთაში გამოვლენილი პრობლემისთვის, მაშინ AED-ის გუნდი მოითხოვს, რომ მომხმარებელმა შექმნას მხარდაჭერის შემთხვევა, რათა ხელი შეუწყოს შერბილების ძალისხმევას.</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>პლატფორმის შეფერხების გამკლავება:</u> Azure-ს მიერ განცხადებული შეფერხების დროს, რომელიც განისაზღვრება, როგორც შეფერხება, რომელიც გავლენას ახდენს მრავალ მომხმარებელზე და გამოცხადებულია შეფერხებად Azure-ს პორტალზე, AED მიაწოდებს მორგებულ კომუნიკაციას წინასწარ იდენტიფიცირებულ მომხმარებელთა კონტაქტებს, რათა მათ იცოდნენ სიტუაცია და მიაწოდებს დეტალებს, თუ რა გავლენა შეიძლება მოახდინოს შეფერხებამ მათზე, როდესაც ისინი ხელმისაწვდომი გახდებიან. მომხმარებლის მოთხოვნით, AED იმუშავებს მომხმარებელთან თვითშერბილების ძალისხმევასთან დაკავშირებით, როგორცაა, საჭიროების შემთხვევაში, სხვა ხელმისაწვდომობის ზონაში გადასვლა. ○ <u>გლობალური "Know-Me" მხარდაჭერა საინჟინრო კრიზისების მართვისთვის:</u> გაფართოებული გლობალური, მომხმარებელზე მორგებული დაფარვა „საინჟინრო კრიზისების მართვის“ ფუნქციისთვის, რომელიც განსაზღვრულია ზემოთ განყოფილებაში, მოწოდებულია, რათა უზრუნველყოფილი იყოს უფრო მორგებული და თანმიმდევრული გამოცდილება ძირითადი სამუშაო საათების მიღმა. ეს გაუმჯობესებული გამოცდილება შეიძლება გაფართოვდეს სხვა ფუნქციებზე, საჭიროებისამებრ. "Know-me" განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნეს კონტექსტისა და გარემოს ცოდნა, ინციდენტების უფრო სწრაფი შერბილებისა და მომხმარებელთა ზოგადი Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით. <p>წინაპირობები და დაშვებები</p> <p>გარდა იმ წინაპირობებისა და დაშვებებისა, რომლებიც ჩამოთვლილია მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში, Microsoft-ის სერვისების მიწოდება, როგორც მოცემულია ამ დანართში, ეფუძნება სერვისების შემდეგი წინაპირობებსა და დაშვებებს:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft-ის მიერ AED სერვისების შესრულება დამოკიდებულია მომხმარებლის თანამშრომლობაზე, აქტიურ მონაწილეობაზე და დაკისრებული პასუხისმგებლობების დროულად შესრულებაზე. ○ მომხმარებელი შეინარჩუნებს Microsoft Enterprise-ის მხარდაჭერის სერვისის აქტიურ გეგმას და Azure-ის სწრაფი რეაგირების ხელშეკრულებას ამ დანართის ვადის განმავლობაში. 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>სერვისის მახასიათებლები და მიწოდება</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ყველა ფუნქცია ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე. ○ მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ წერილობით არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, Microsoft დააკისრებს მომხმარებელს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში. <p>სერვისის შეზღუდვები და გამორიცხვები</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ თუ ინციდენტი არ შემოფარგლება მომხმარებლის ორგანიზაციით და გავლენას ახდენს Azure გარემოს უფრო დიდ ნაწილზე, სერვისის საინჟინრო რესურსები ვერ შეძლებენ იმას, რომ მომსახურების აღდგენა იყოს პრიორიტეტი. ○ AED დაფარვა არ ვრცელდება ადგილობრივ ტექნოლოგიებზე, მომხმარებლის მოწყობილობებზე, Microsoft-ის მომხმარებლის პროგრამულ უზრუნველყოფაზე ან პირადობისა და ავტორიზაციის ტექნოლოგიებზე. <p>სერვისის შესაბამისობა და სფერო</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ მომხმარებლის უფლება, მიიღოს AED სერვისი, როგორც ეს აღწერილია ამ დანართში, ექვემდებარება შეკვეთასა და ამ დანართში მოცემული წესებისა და პირობების დაცვას. ○ AED სერვისები მიზნად ისახავს მომხმარებლის მიერ გააქტიურებული გამოწერების გამოყენების მხარდაჭერას. Microsoft ამ სერვისებს მხოლოდ მომხმარებლის შიდა ბიზნეს მიზნებისთვის აწვდის. Microsoft არ მიაწვდის ამ სერვისებს მომხმარებლის მომხმარებლებს. ○ ჩვენ არ უზრუნველყოფთ ნებისმიერი არა-Microsoft კოდის ან ნებისმიერი კოდის მხარდაჭერას, რომელიც მორგებულია Microsoft-ის, მომხმარებლის ან მესამე მხარის მომწოდებლის მიერ. <p>*ცხრილი დანართში B აჩვენებს მახასიათებლებს და საფასურს მომხმარებელთა სხვადასხვა ტიპებისთვის.</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება ("MSCIR"): უზრუნველყოფს გლობალურ გამოძიებას და მითითებებს, რათა შეაფასოს კიბერთავდასხმის მასშტაბები, შექმნას გამძლეობა და უზრუნველყოს დაცვა პოტენციური კიბერშეტევებისგან. ეს სერვისები ხელს უწყობს გამიზნული კიბერშეტევების რისკის შემცირებას და უსაფრთხოების კრიზისით მიყენებული ზიანის უკეთესად შერბილებას. MSCIR უნდა იყოს შექმნილი, როგორც ცალკეული დამატება არსებული გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულებისთვის, რადგან ის არ შედის საბაზისო გაერთიანებული კორპორატიული პაკეტის შემადგენლობაში. ინციდენტის დროს, Microsoft ჩაერთვება მომხმარებელთან ერთად, რათა განისაზღვროს კიბერშეტევის მოგვარებისა და მართვის კონკრეტული არეალი. გარკვეულ გადაუდებელ გარემოებებში, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს და ნება დართოს Microsoft-ს, დაიწყოს MSCIR სერვისების მიწოდება MSCIR სერვისის შექმნამდე ან MSCIR სერვისის სფეროს განსაზღვრამდე („MSCIR ხელშეკრულება“). მიუხედავად რაიმე საწინააღმდეგო დებულებისა, თუ მომხმარებელი უფლებას აძლევს Microsoft-ს დაიწყოს მუშაობა MSCIR ხელშეკრულებამდე, მომხმარებელი თანახმაა, რომ (ა) ის განახორციელებს ყველა ისეთ ქმედებას, რომელიც გონივრულად აუცილებელია MSCIR ხელშეკრულების რაც შეიძლება სწრაფად დასადავად, (ბ) ის რჩება სრულად პასუხისმგებელი და თანახმაა გადაიხადოს MSCIR ხელშეკრულების დადებამდე გაწეული სერვისების საფასური, როგორც ეს ინვოისით მიწოდებულია Microsoft-ის მიერ, და (გ) Microsoft არ იქნება პასუხისმგებელი რაიმე ქმედებაზე ან უმოქმედობაზე, რომელიც დაკავშირებულია ავტორიზებულ სამუშაოსთან, რომელიც ხდება ხელმოწერამდე და მომხმარებელი იღებს ყველა დაკავშირებულ რისკს. MSCIR-თან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაცია (მაგ., ფასები და სამუშაოს მოცულობა) ან ინფორმაცია პროაქტიულ შეთავაზებებთან დაკავშირებით, ხელმისაწვდომია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის (CSAM) მეშვეობით. 	+

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

2.5 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა

ჩვენი მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ დახმარებას სხვადასხვა მხარდაჭერის ადგილებზე, როგორც ეს მითითებულია თქვენს შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში(ებში). აქ მოცემულია მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სტრუქტურის დეტალები:

- **ჰოსტი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილმდებარეობა, სადაც Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულება გაქვთ დადებული თქვენი სამუშაო შეკვეთისთვის.
- **დაღმავალი:** ეს არის მხარდაჭერის მდებარეობა, რომელიც მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, განცალკევებით ჰოსტის მდებარეობიდან, სადაც თქვენ გაქვთ უფლება მიიღოთ Microsoft გაერთიანებული მხარდაჭერის კორპორატიული სერვისები ამ მდებარეობისთვის შეძენილი სერვისების საფუძველზე.

როგორ შეიძინოთ

ეს დოკუმენტი აღწერს მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია. კონკრეტული სერვისები და მათი რაოდენობა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ჩამოთვლილია შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში, მხარდაჭერის ადგილის მიხედვით.

აქ აღწერილი სერვისები შეიძლება მიეწოდოს თქვენ მიერ დანიშნულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ზე ჰოსტის სამუშაო ბრძანების მიხედვით და, საჭიროების შემთხვევაში, გამოყოფილი იყოს ჰოსტის მიერ. ეს არის Microsoft გაერთიანებული მხარდაჭერის კორპორატიული სერვისების თქვენი 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 როგორც გამოყოფილია ჰოსტის მიერ მხარდაჭერის ადგილების მიხედვით ჰოსტის სამუშაო შეკვეთაში.
- **რეაგირების სერვისები:** ეს სერვისები შეიძლება მოწოდებული იყოს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით.

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

- **პროაქტიული სერვისები:**
 - შეიძლება მოგეწოდოს პროაქტიული სერვისები, რომელთა რაოდენობა ჩამოთვლილი იქნება თქვენი სამუშაო შეკვეთაში და ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში,
 - პროაქტიული სერვისები საგადასახადო გამონაკლისის ადგილისთვის იდენტიფიცირებული იქნება სამუშაო შეკვეთაში იმ დაღმავალი ხელშეკრულებისთვის.
 - **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** STA სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.
- **ტექნომხარდაჭერის სერვისები - გამომწვევი მიზეზების ანალიზი:** შეძენილი სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში.
- **გაძლიერებული გადაწყვეტები:** ყველა გაძლიერებული გადაწყვეტის შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებში, ხელმისაწვდომობის მიხედვით. შეიძლება დაწესდეს სხვა შეზღუდვები.
- **სხვა შეძენილი მხარდაჭერის სერვისები:** ეს სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები

წინამდებარე დოკუმენტში და თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მოცემული პირობების გარდა, ჩვენი სერვისების მიწოდება ემყარება შემდეგ წინაპირობებსა და დაშვებებს:

- **დისტანციური პროაქტიული სერვისები:** შეიძლება ნებართვა მივცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის არა-დანიშნულ ადგილზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიულ სერვისებში, რომლებიც შეძენილია ჰოსტისთვის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილისთვის და მოცემულია სამუშაო შეკვეთაში. Microsoft იტოვებს უფლებას ნება დართოს ამგვარ მონაწილეობაზე.

- **პროაქტიული კრედიტების გაცვლა:** 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 საფუძველზე შესაბამის მხარდაჭერის ადგილებში. 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.
- **საგადასახადო ვალდებულებები:** მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს შორის შექმნილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- **სერვისის ცვლილებები ან გაცვლები:** სამუშაო შეკვეთის ვადაში განხორციელებული სერვისების ცვლილებები ან გაცვლები მოითხოვს წერილობით შეთანხმებას.
- **ერთიანი ბილინგის სისტემა და გაყოფილი ინვოისირება:** ერთიანი ბილინგის სისტემა და გაყოფილი ინვოისირება მიზნად ისახავს მისცეს ჩვენს მომხმარებლებს მეტი მოქნილობა, კომფორტი და კონტროლი მათ ტრანზაქციებზე. ჩვენი ერთიანი ბილინგის სისტემა აძლიერებს ინვოისის და დაბეგვრის პროცესის ეფექტურობასა და სიზუსტეს. იმავდროულად, ჩვენი გაყოფილი ინვოისირების ფუნქცია საშუალებას იძლევა ტრანზაქციები დაიყოს მრავალ ინვოისად სხვადასხვა კრიტერიუმების საფუძველზე, როგორცაა პროდუქტის ტიპი, მიწოდების თარიღი ან მომხმარებლის მდებარეობა.

2.6 დამატებითი წესები და პირობები

გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების წინაპირობები და დაშვებები

გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე:

- **საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები:** საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ზე. ყველა სხვა სერვისის მიწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც მითითებულია ან ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით.
- **სერვისების ენა:** 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.
- **მხარდაჭერილი პროდუქტები:** ჩვენ გთავაზობთ მხარდაჭერას კომერციულად გამოშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების პროდუქტების ყველა ვერსიისთვის, რომელიც თქვენ შეიძინეთ. ეს ეფუძნება განცხადებულ სალიცენზიო რეგისტრაციებს და ხელშეკრულებებს და/ან ბილინგის ანგარიშის ID-ს თქვენი სამუშაო შეკვეთის A დანართში და იდენტიფიცირებულია პროდუქტის პირობებში, რომლებიც ქვეყნდება Microsoft-ის მიერ ამა თუ იმ დროს.

- **საპილოტე, წინასწარი გამოშვების და ბეტა პროდუქტები:** მხარდაჭერის სერვისები, ამა თუ იმ დროს, შეიძლება შეიცავდეს წინასწარი გამოშვების, ბეტა ან სხვა საპილოტე სერვისების შეთავაზებებს, რომლებსაც Microsoft სთავაზობს სურვილისამებრ შეფასებისთვის (თითოეული მათგანი, როგორც „საპილოტე“). თქვენი მონაწილეობა საპილოტე პროგრამებში ნებაყოფლობითია და მოწოდებულია თქვენთვის პროფესიონალური სერვისების პირობების შესაბამისად Microsoft-ის პროდუქტის პირობების ფარგლებში, რომლებიც უკვე ჩართულია თქვენს ხელშეკრულებაში, და ექვემდებარება ნებისმიერ დამატებით პირობებს, რომლებიც გამოიყენება საპილოტე პროდუქტებისთვის. ყველა საპილოტე პროდუქტი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ადგილზე.
- **სერვისის გამოყენება:** ყველა სერვისი, მათ შორის ნებისმიერი დამატებითი სერვისი, რომელიც შეძენილია მხარდაჭერის სამუშაო შეკვეთის ფარგლებში და მისი ვადის განმავლობაში, გაუქმებულია, თუ არ იქნება გამოყენებული სამუშაო შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
- **სერვისების დაგეგმვა:** სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- **დისტანციური წვდომა:** 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.
- **მომხმარებლის მონაცემები:** 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.
- **გაუქმების პოლიტიკა:** თუ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას მოითხოვთ, გაუქმება უნდა მოხდეს მინიმუმ 14 დღით ადრე, რათა სრულად დაიბრუნოთ აღნიშნული სერვისის თანხა, სადაც შეესაბამება. ადრე დაგეგმილი სერვისის 6-დან 13 დღემდე ადრე ნებისმიერი გაუქმება გამოიწვევს სერვისის ღირებულების 50%-ის დაკავებას. ადრე დაგეგმილი სერვისის 5 დღით ან ნაკლები დროით ადრე გაუქმების შემთხვევაში, აღნიშნული სერვისის სრული ღირებულება (100%) იქნება დაკავებული.
- **დამატებითი სერვისები:** დამატებითი სერვისების შეძენისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ წარმატების და სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად. ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი სია შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- **სერვისების გაცვლა:** თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და გსურთ გაცვალოთ ის სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული სერვისის მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებულია თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.

- **კოდთან წვდომა:** თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთრებაში მყოფ 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.
- **რეაგირების სერვისები:** რეაგირების სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა. თქვენ იღებთ ყველა რისკს, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი კოდის დანერგვასთან მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას და პასუხისმგებელი იქნებით ყველა ტესტირებაზე, კონტროლზე, ხარისხის უზრუნველყოფაზე, სამართლებრივ, მარეგულირებელ ან სტანდარტებთან შესაბამისობაზე, ტექნიკურ მომსახურებაზე, გაშლასა და სხვა პრაქტიკაზე, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებულ კოდთან მხარდაჭერის სერვისების მთლიანად ან ნაწილობრივ შესრულებისას, თქვენს Microsoft-ის გარემოში, ან ნებისმიერ სხვა გაშლაში.
- **პლატფორმის მიმართ მოთხოვნები:** შესაძლოა, შექმნილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- **სერვისის მიწოდება:** 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 მხარდაჭერის სერვისები:** ეს მოწოდებულია GitHub, Inc.,-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განცხადება და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შექმნისას.
- **მომხმარებელთა კომუნიკაცია:** თქვენ ეთანხმებით, რომ ჩვენ შეგვიძლია გავაგზავნოთ თქვენი მომხმარებლების ინფორმაცია კომპანიის მოქმედ და აქტიურ ელფოსტის მისამართზე პროდუქტებთან და ფუნქციებთან დაკავშირებით, მასალის მეშვეობით, რომელიც იდენტიფიცირებულია, როგორც უსაფრთხოების სიახლეები, საინფორმაციო ბიულეტენები, ბლოგები, უსაფრთხოების ინსტრუქციები, სერვისის კომუნიკაციები და მსგავსი დოკუმენტაცია. თქვენს მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ შესაბამისი მექანიზმი, რომ უარი თქვან ასეთ კომუნიკაციებზე.
- **დამატებითი წინაპირობები და დაშვებები:** ეს შეიძლება განისაზღვროს შესაბამის დანართში.

2.7 თქვენი პასუხისმგებლობები

თქვენი პასუხისმგებლობები:

ნებისმიერ მოქმედ დანართში ჩამოთვლილის გარდა, თქვენ გაქვთ შემდეგი პასუხისმგებლობები. შეუსრულებლობამ შეიძლება გამოიწვიოს სერვისის დაყოვნება:

- **მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი:** თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და მართავს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს, მათ შორის შიდა პროცესებს ჩვენთან მხარდაჭერის ინციდენტის მოთხოვნის გაგზავნისთვის.

- **მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისები:** თუ თქვენ ყიდულობთ მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, თქვენ დანიშნავთ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორს თქვენი ჰოსტის მხარდაჭერის მდებარეობისთვის. ეს ადამიანი უხელმძღვანელებს თქვენს ადგილობრივ გუნდს და მართავს ყველა ლოკალური მხარდაჭერის აქტივობას, მათ შორის შიდა პროცესებს ჩვენთან მხარდაჭერის ინციდენტის მოთხოვნის გაგზავნისთვის. შეიძლება დაგჭირდეთ ასევე დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების დასახელებული ადმინისტრატორი სხვა მხარდაჭერის ადგილებში.
- **რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები:** საჭიროების შემთხვევაში, შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, 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 სერვისების მხარდაჭერის მოთხოვნები:** გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა უნდა წარადგინონ მხარდაჭერის მოთხოვნები ონლაინ სერვისებისთვის შესაბამისი ონლაინ სერვისების მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.
- **სერვისის მოთხოვნის წარდგენა:** სერვისის მოთხოვნის გაგზავნისას, თქვენს რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს უნდა ჰქონდეთ პრობლემის საბაზისო გაგება და მისი რეპროდუცირების უნარი. ეს დაეხმარება Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოსტიკებასა და ტრიაჟირებაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქტების და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგეხმარონ სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემების მოგვარებაში და დაეხმარონ Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- **პრობლემის განსაზღვრა და გადაწყვეტა:** როდესაც წარადგენთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირებს შეიძლება დასჭირდეთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაწყვეტის 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.
- **სერვისის დაგეგმვა:** თქვენ თანახმა ხართ ითანამშრომლოთ ჩვენთან სერვისების გამოყენების დაგეგმვაში, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების საფუძველზე.
- **საკონტაქტო მონაცემების განახლება:** თქვენ თანახმა ხართ, შეგვაცუობინოთ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებული საკონტაქტო მონაცემების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- **მონაცემთა მართვა:** თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომ უზრუნველყოთ თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ხელშეუხებლობა და უსაფრთხოება.
- **გამონმაურება:** სადაც შესაძლებელია, თქვენ თანახმა ხართ უპასუხოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების გამოკითხვებს, რომლებიც შეიძლება პერიოდულად მოგაწოდოთ სერვისებთან დაკავშირებით.

- **ხარჯები:** თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- **დამატებითი პასუხისმგებლობები:** თქვენმა სერვისის მიწოდების რესურსმა შეიძლება მოგთხოვოთ შეასრულოთ სხვა პასუხისმგებლობები, რომლებიც სპეციფიკურია თქვენ მიერ შეძენილი სერვისისთვის.
- **გლობალური ქსელის (დრუბლოვანი) სერვისები:** ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ ან გქონდეთ არსებული გამოწერა ან მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ სერვისისთვის.
- **რეაგირების სერვისების მოთხოვნები:** თქვენ ეთანხმებით გაგზავნოთ რეაგირების სერვისების მოთხოვნები, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემთან ერთად, არაუგვიანეს 60 დღით ადრე, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- **წვდომა:** თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელმაც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო ინსტრუმენტებზე, საჭიროების მიხედვით.

დანართი A: სერიოზულობის ტიპების დიაგრამები

ეს დანართი შეიცავს დიაგრამების სერიას, რომელიც იძლევა ინციდენტის სერიოზულობის ტიპებისა და დონის ვიზუალურ წარმოდგენას. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ ეს დიაგრამები დამხმარეა და გამიზნულია ინციდენტის სერიოზულობის დონის შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად. ისინი უნდა იქნეს გამოყენებული ძირითად ტექსტთან ერთად თემის ამომწურავი გაგებისთვის.

რეაგირების მხარდაჭერა – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, გთხოვთ, იხილოთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის² გამოყოფა</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</p>	<p>პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების ზედამხედველობა²</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში²</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერიოზულობა B</p> <p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან</p>	<p>პირველ გამოხატებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად</p>

სერვისების და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში⁴</p>	<p>ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში⁴</p>	<p>მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვისობა C</p> <p>მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში⁴</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში⁴</p>	<p>დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით</p> <p>რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>

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.

გაერთიანებული გაძლიერებული რეაგირება - ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, გთხოვთ, იხილოთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 30 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ინციდენტების უფროსი მენეჯერი² ავტომატურად ენიჭება</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში</p>	<p>პირველ გამოხატებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ინციდენტის უფროსი მენეჯერი ავტომატურად² ენიჭება</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში²</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>

¹ ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ ვრცელდება US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ან Universal Print-ზე.

² ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

³ Microsoft-ს შესაძლოა, დასჭირდეს სერვიოზულობის დონის დაწვევა, თუ თქვენ ვერ მიაწვდით ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა Microsoft-ს შეეძლოს პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

სწრაფი რეაგირება – ინციდენტის სერვიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, იხილეთ სერვიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

სწრაფი რეაგირების სერვიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერვიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან²</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერვიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ Microsoft-ს შესაძლოა, დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა Microsoft-მა შესძლოს პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

² პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

Azure მოვლენების მართვა – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

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

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft²ფარგლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹</p> <p>უზრუნველსაყოფად სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

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

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 მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

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

დანართი B: წარმატების მართვის სერვისები

ეს დანართი შეიცავს დიაგრამების სერიას, რომელიც იძლევა წარმატების მართვის სერვისების ძირითადი ნაწილების, მოქმედებების და შედეგების ვიზუალურ წარმოდგენას.

წარმატების მართვის სერვისები

- წარმატების მართვის სერვისები შედის თქვენს ხელშეკრულებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.
- წარმატების მართვის სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ.

- ეს რესურსები შეიძლება მუშაობდეს დისტანციურად ან ადგილზე თქვენს მდებარეობაზე და იმუშავებს თქვენთან ერთად შემდეგი აქტივობების შესასრულებლად:

საფუძვლები	მოქმედებები	მოქმედების აღწერა
<p>გადაწყვეტის მდგომარეობა: მიზანია დაგეხმაროთ მაქსიმალური სარგებელი მიიღოთ Microsoft-ის გლობალურ ქსელში ინვესტიციებიდან, რათა უზრუნველყოთ, რომ ისინი ჯანსაღი, ოპტიმიზებული და გამძლეა. ჩვენი კლიენტების ჯანმრთელობის პროგრამის მენეჯმენტის მეშვეობით, ჩვენ ვმუშაობთ თქვენთან, რათა დავგეგმოთ და განვახორციელოთ ქმედებები და რეკომენდაციები, რომლებიც გააუმჯობესებს თქვენი Microsoft ღრუბლოვანი გადაწყვეტილებების ოპერაციულ სიჯანსაღეს.</p> <p>ჩვენ ვიყენებთ პრობლემების მართვის გამოცდილებას, რათა დაგეხმაროთ დაადგინოთ და გადაჭრათ განმეორებადი პრობლემები, რომლებიც გავლენას ახდენენ თქვენი გლობალური ქსელის მუშაობასა და საიმედოობაზე. ჩვენ ასევე გეხმარებით ავარიული სიტუაციისთვის მზადყოფნაში რეგულარული აქტივობების ჩატარებით, რათა დაგეხმაროთ მოემზადოთ სერიოზული ინციდენტებისა და შეფერხებებისთვის, რამაც შეიძლება შეაფერხოს თქვენი ბიზნეს ოპერაციები.</p> <p>გარდა ამისა, ჩვენ ვთავაზობთ ჩვენს ჩართვას თქვენი მდგრადობისა და უსაფრთხოების განხილვაში, რათა დაგეხმაროთ დაადგინოთ და გამოიყენოთ შესაძლებლობები თქვენი კრიტიკული ბიზნეს ფუნქციების მდგრადობისა და უსაფრთხოების გასაუმჯობესებლად, რომლებიც ეყრდნობა გლობალურ ქსელს.</p>	<p>მომხმარებელთა მდგომარეობის პროგრამის მართვა</p> <p>პრობლემების მართვა</p> <p>პროაქტიული მდგრადობა</p> <p>პროაქტიული უსაფრთხოება</p> <p>მზადყოფნა კრიზისული სიტუაციებისადმი</p>	<p>მომხმარებელთა მდგომარეობის გაუმჯობესება და დაჩქარება გამარტივებასა და ოპერაციულ სრულყოფაზე ფოკუსირებით.</p> <p>კრიტიკულ საკითხების იდენტიფიცირება და მათზე რეაგირებაზე, იდეების გენერირება, სათანადო გამოსწორების საშუალებების რეკომენდაცია</p> <p>გაუმჯობესეთ მდგრადობა, როგორც სისტემის უნარი გაუძლოს წარუმატებლობებს და სწრაფად აღდგეს, მინიმუმამდე დაიყვანეთ გავლენა მომხმარებლებზე და ბიზნესის შედეგებზე</p> <p>უსაფრთხოებისა და შესაბამისობის გაუმჯობესება Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტილებების დანერგვით.</p> <p>იმის უზრუნველყოფა, რომ მომხმარებლები მზად არიან კრიზისისთვის და Microsoft-ის გუნდის ორკესტრირება</p>
<p>დანერგვა და დაგეგმვა: ჩვენ დაგეხმარებით გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დაგეგმვაში და განხორციელებაში, რომლებიც გარდაქმნის თქვენს ორგანიზაციას. ჩვენ გთავაზობთ წარმატების პროგრამის მართვის სერვისებს, რომლებიც დაგეხმარებათ მიაღწიოთ თქვენს ტექნოლოგიურ და ბიზნეს მიზნებს. ჩვენ დაგეხმარებით Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვის, განხორციელების და ღირებულების მიღების დაჩქარებაში.</p> <p>ჩვენ ასევე დაგეხმარებით გააუმჯობესოთ თქვენი Microsoft გლობალური ქსელის ინვესტიციები მომხმარებელთა მდგომარეობის პროგრამის მართვის</p>	<p>წარმატების პროგრამის მართვა</p> <p>ტექნოლოგიის ოპტიმიზაცია</p> <p>ტექნოლოგიებისა და უსაფრთხოების განახლებები</p>	<p>ურთიერთობების მართვა და უწყვეტი შეხამება ანგარიშის მიმდინარე დაგეგმვის, შესაბამისობაში მოყვანის და მომხმარებელთა შედეგების/ღირებულების ვალიდაციისთვის, როგორც ეს დადგენილია მომხმარებლის წარმატების გეგმებში.</p> <p>მომხმარებლების ინვესტიციების მაქსიმალურად გაზრდა გლობალური ქსელის ოპტიმიზაციის საშუალებით</p> <p>გლობალურ ქსელში ინვესტიციები და ინფრასტრუქტურა მუდმივად</p>

<p>სერვისების მეშვეობით. ჩვენ დაგეხმარებით ამოიცნოთ შესაძლებლობები, შეამციროთ თქვენი ხარჯები გლობალურ ქსელზე და პროგრამულ უზრუნველყოფაზე ტექნოლოგიური ოპტიმიზაციის სერვისების მეშვეობით.</p> <p>ჩვენ საქმის კურსში გამოყოფებთ მნიშვნელოვანი პროდუქტის, უსაფრთხოების, სერვისისა და ფუნქციების განახლებების შესახებ ტექნოლოგიისა და უსაფრთხოების განახლებების მეშვეობით. ჩვენ გაგიწევთ ხელმძღვანელობას და დაგეხმარებით გადაჭრათ პროდუქტის სიცოცხლის ბოლომდე ტექნოლოგიური საკითხები სასიცოცხლო ციკლის მართვის სერვისების მეშვეობით.</p>	<p>სიცოცხლის ციკლის მართვის სერვისები</p>	<p>განახლებულია უახლესი გამოშვებული განახლებებით</p> <p>იმის უზრუნველყოფა, რომ მომხმარებლებს აქვთ სიცოცხლის ციკლის მართვის უახლესი გეგმა</p>
<p>აღმასრულებელ პირებს შორის პარტნიორობა: ჩვენ ვმუშაობთ თქვენთან, როგორც პარტნიორებთან, ვიზიარებთ პასუხისმგებლობას და თქვენი Microsoft-ის ინვესტიციების სარგებელს. ჩვენ ვამყარებთ მჭიდრო კავშირებს თქვენს აღმასრულებელ პირებსა და ჩვენს აღმასრულებელ პირებს შორის, რათა გავიგოთ თქვენი მიზნები და მხარი დავუჭიროთ თქვენს წარმატებულ პროგრამებს. ჩვენ გთავაზობთ სერვისებს, რომლებიც დაგეხმარებათ დაგეგმოთ და მიაღწიოთ კონკრეტულ შედეგებს Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების გამოყენებით. ჩვენ დაგეხმარებით ფეხზე დადგეთ და იმუშაოთ უფრო სწრაფად, მაქსიმალურად გამოიყენოთ თქვენი გლობალური ქსელის გადაწყვეტილებები და მიიღოთ მეტი ღირებულება Microsoft-ისგან.</p>	<p>მომხმარებელთან ურთიერთობების მართვა</p>	<p>მოქნილი წარმატებული ურთიერთობა მომხმარებელსა და Microsoft-ს შორის</p>

© 2024 მაიკროსოფტის კორპორაცია. 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 ნიშნებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

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