

# Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету қызметтерінің сипаттамасы (USSD)

Ақпан, 2023 жыл

# Мазмұны

1	Осы құжат туралы .....	3
2	Қолдау қызметтері .....	4
	<b>2.1 Сатып алу әдісі .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Қызметтердің сипаттамасы .....</b>	<b>5</b>
	Алдын ала көрсетілетін қызметтер .....	5
	Жоспарлау қызметтері .....	5
	Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер .....	11
	Қызметтердің көрсетілуін басқару .....	14
	<b>2.3 Кеңейтілген қызметтер және шешімдер .....</b>	<b>16</b>
	Жетілдірілген арнайы жобалау .....	16
	Бірыңғай кеңейтілген жауап .....	18
	Тез жауап беру .....	20
	Azure оқиғаларды басқару жүйесі .....	22
	Office 365 тікелей инженерлік қызметі .....	27
	Әзірлеушіні қолдау .....	27
	GitHub Engineering Direct .....	27
	Маңызды миссия қолдауы .....	27
	Киберқауіпсіздік кеңейтілген шешімдері .....	28
	<b>2.4 Бірнеше елде қолдау көрсету .....</b>	<b>33</b>
	Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу .....	33
	Сатып алу әдісі .....	33
	Бірнеше елде қолдау көрсетуге қатысты қосымша шарттар .....	34
	<b>2.5 Қосымша ережелер мен шарттар .....</b>	<b>35</b>
	<b>2.6 Сіздің жауапкершілігіңіз .....</b>	<b>37</b>

# 1 Осы құжат туралы

Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету қызметтерінің сипаттамасында Microsoft корпорациясынан сатып алуға болатын қолдау қызметтері бойынша ақпарат берілген.

Сатып алынатын қызметтердің сипаттамасымен, соның ішінде алғы шарттармен, жауапкершіліктен бас тартулармен, шектеулермен және өзіңіздің жауапкершілігіңізбен танысыңыз. Сіз сатып алатын қызметтердің тізімі Кәсіпорын қызметтерінің Жұмыс тапсырысында (Жұмыс тапсырысы) немесе осы құжатқа сілтеме жасайтын және оның құрамына кіретін Қызметтер мәлімдемесінде берілген.

Осы құжатта тізімі берілген қызметтердің барлығы бірдей барлық жерде көрсетіле бермейді. Өзіңіз тұратын жерде сатып алуға болатын қызметтер туралы мәліметтерді Microsoft қызметтері жөніндегі өкілге хабарласып, сұраңыз. Қолжетімді қызметтер өзгертілуі мүмкін.

## 2 Қолдау қызметтері

Microsoft Unified Enterprise Support Services (қолдау қызметтері) — шығындарды азайтуға, өнімділікті арттыруға және АТ циклінің кез келген сатысында жаңа бизнес мүмкіндіктерін жүзеге асыру технологиясын пайдалануға көмектесетін кешенді корпоративтік қолдау қызметтерінің жиынтығы. Қолдау көрсету қызметіне кіретіндер:

- Алдын ала көрсетілетін қызметтер АТ инфрақұрылымы мен операцияларының күйіне қолдау көрсетуге және жақсартуға көмектеседі
- Жоспарлау мен ендіруді жеңілдететін қызмет жеткізуді басқару
- Тоқтау уақытын азайту үшін жылдам жауаппен қамтамасыз ететін басым 24x7 мәселе шешу қызметтері

### 2.1 Сатып алу әдісі

Қолдау қызметтері төменде сипатталғандай, Корпоративтік қызметтер жұмыс тапсырмасында көрсетілген Бастапқы бума келісінде қосымша қызметтер және кеңейтілген қызметтер мен шешімдер ретінде белгіленген Бастапқы бума ретінде қолжетімді.

Тауар	Сипаттама
Негізгі бума	Сіздің ұйымыңызда қолданылатын Microsoft өнімдері және/немесе онлайн қызметтерін қолдайтын алдын ала көрсетілетін, жауап беретін және жеткізілімді басқару қызметтерінің тіркесімі. Негізгі буманың ішінде алдын ала көрсетілетін қызметтерді («+» таңбасымен белгіленген), кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді және/немесе арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтерді негізгі бумаға қосу үшін пайдалануға болатын өзгермелі төлем* қарастырылған. Бастапқы пакетке енгізілген қызметтер осы бөлімде "✓" ұсынылады.
Қосымша қызметтер	Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қосымша қолдау қызметтері, оның ішінде Алдын ала ұсынылатын қызметтер қолжетімді және осы бөлімде олар «+» таңбасымен көрсетіледі.
Кеңейтілген қызметтер және шешімдер	Арнайы Microsoft өнімін қамтитын қолдау қызметтері немесе тұтынушы АТ жүйесі, Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қолжетімді және осы бөлімде олар «+» белгісімен көрсетіледі.
Бірнеше елде қолдау көрсету	Бірнеше елде қолдау көрсету мүмкіндігі Жұмысқа

тапсырыста (немесе тапсырыстарда) сипатталғандай бірнеше қолдау орындары арқылы қолдау жасауды ұсынады.

---

\*Өзгермелі төлем қызметтерді сатып алу кезінде алдын ала көрсетілетін қызметтерді, кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді, алдын ала берілетін кредиттерді немесе арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтерді сатып алу үшін қолдануға болатын негізгі бума сомасының өзгермелі бөлшегі болып табылады. Өзгермелі төлем ретінде пайдалануға болатын негізгі бума сомасының бөлшегі туралы мәліметті Microsoft өкілі береді. Өзгермелі төлем сомасына қатысты келесі шарттар қолданылады:

- Алдын ала берілетін кредиттерді немесе арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтерді сатып алу үшін бекітілген өзгермелі төлемнің 20% немесе 50 мың АҚШ долларына дейін, қайсысы көп шыққанына қарай, пайдалануға болады.
- Өзгермелі төлем жыл сайын бөлінеді және өзгермелі төлем қолданылған қандай да бір қызметті тиісті жылдық мерзім ішінде тұтыну қажет.
- Өзгермелі төлемді осында сипатталғандай Ұсынылатын қызметтерді басқару үшін пайдалануға болмайды.
- Егер қызметтің бір түріне Flex Allowance арқылы тапсырыс беріп, оны басқа бір қызмет түріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджермен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.
- Өзгермелі төлем сомасы келісімшартты жасасу кезінде түгел жұмсалуды тиіс, әйтпесе бұл мүмкіндіктің күші жойылады.

## 2.2 Қызметтердің сипаттамасы

Қолдау көрсету қызметтері бумасын қалыптастыру үшін біріктірілген тауарлар осы бөлімде сипатталады. Сондай-ақ, сіздің Бастапқы бумаңызға қосылуы немесе Келісім мерзімі ішінде қосуға болатын қызметтер тізімделген.

### Алдын ала көрсетілетін қызметтер

Алдын ала көрсетілетін қызметтер Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермеуге көмектеседі және ресурс қолжетімділігін қамтамасыз ету және қолданыстағы Жұмысқа тапсырыс мерзімі ішінде жеткізуді жоспарлайды. Алдын ала көрсетілетін қызметтер төменде көрсетілгендей немесе жұмысқа тапсырыста мәлімденгендей қолжетімді. Жергілікті жеткізу барлық қызметтер үшін немесе барлық аймақтарда қолжетімді болмауы мүмкін. Жергілікті қызмет ретінде тікелей сатылмаса, жазбаша түрде және қосымша ақыға төленбесе, жеткізу қашықтан орындалады.

### Жоспарлау қызметтері

Жоспарлау қызметтері қажетті нәтижелерге қарай түзетуді, нұсқасын жаңартуды, көшіруді, қолдануды немесе шешім шығаруды жоспарлауға көмектесу үшін ағымдағы инфрақұрылымды, деректерді, бағдарламаны және қауіпсіздік ортасын бағалайды және оларға шолу жасайды.

Қызмет түрлерін жоспарлау

Жосп  
арлау

Қызмет түрлерін жоспарлау	Жоспарлау
<b>Концепцияны растау</b>	<b>+</b>

+ - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет

**Концепцияны растау:** Тұтынушының ұсынылған техникалық шешімнің сәйкестігін бағалауы үшін қажетті дәлел беруге бағытталған жұмыс. Дәлел жұмыс прототиптері, құжаттар және дизайнер түрінде болуы мүмкін, бірақ әдетте өндіруге дайын жеткізілімдер түрінде болмайды.

### Ендіру қызметтері

Ендіру қызметтері Microsoft технологиялық шешімдерін жобалауды, қолдануды, көшіруді, нұсқасын жаңартуды және ендіруді жылдамдату үшін техникалық және жоба басқару тәжірибесімен қамтамасыз етеді.

Ендіру қызмет түрлері	Жоспарлау
<b>Жергілікті қызметтері</b>	<b>+</b>

+ - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет.

**Жергілікті қызметтері:** Орналастыру, тасымалдау, жаңарту немесе мүмкіндікті әзірлеу бойынша көмек беру үшін Microsoft ресурсымен тікелей әрекеттестік. Бұған Microsoft өнімдерін пайдаланатын концепцияны немесе өнімнің жұмыс көлемін растауды жоспарлау мен тексеруде көмек көрсету кіреді.

### Техникалық қолдау көрсету қызметтері

Техникалық қолдау көрсету қызметтері Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермеуге көмектеседі және әдетте ресурстардың қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектесу үшін қызмет көрсетуден бұрын жоспарланады.

Техникалық қолдау көрсету қызмет түрлері	Жоспарлау
<b>Талап бойынша сараптау</b>	<b>✓</b>
<b>Сараптау бағдарламасы</b>	<b>+</b>
<b>Желіден тыс саралау</b>	<b>+</b>
<b>Алдын ала бақылау</b>	<b>+</b>
<b>Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP)</b>	<b>+</b>
<b>Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP)</b>	<b>+</b>

✓ - Бастапқы жиынтықтың бөлігі ретінде енгізілген.

+ - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет.

**Талап бойынша сараптау:** Microsoft технологиясын енгізуді талдау және бағалау үшін журнал талдауларын қолданатын өзіне-өзі қызмет ету, онлайндық автоматтандырылған саралау платформасына кіру. Талап бойынша Саралау қызметтері шектеулі технологияларды қамтиды. Бұл саралау қызметін қолдану талап бойынша саралау қызметін пайдалануға мүмкіндік беретін жеткілікті деректер шектеулерімен белсенді Azure қызметін талап етеді. Microsoft корпорациясы қызметтің бастапқы реттеуі бойынша көмекті ұсына алады. Талап бойынша бағалау қызметімен бірге және қосымша ақыға деректерді талдауда және қызметтер келісімі бойынша түзету ұсыныстарына басымдық беруде көмектесу үшін Microsoft корпорациясының жергілікті ресурсы (екі күнге дейін) немесе Microsoft корпорациясының қашықтан жұмыс істейтін ресурсы (бір күнге дейін) көмек беруге дайын болады. Жергілікті саралаулар барлық аймақтарға қолданылмауы мүмкін.

**Бағалау бағдарламасы:** Microsoft технологиясының жобалауды, техникалық ендіруді, операцияларды немесе басқаруды өзгертуді Microsoft компаниясының ұсынылған тәжірибелерімен салыстырып бағалау. Бағалаудың соңында Microsoft ресурсы ықтимал мәселелерді түзету үшін сізбен тікелей жұмыс істейді және жоспарды түзетуді қамтуы мүмкін ортаңыздың техникалық бағалауын ұсынатын есепті қамтамасыз етеді.

**Желіден тыс саралау:** Microsoft технологиясын ендірудің қашықтан жиналған деректер көмегімен немесе сіз тұратын жердегі Microsoft ресурсы тарапынан автоматты түрде бағалануы. Жиналған деректі Microsoft кәсіпорындағы құралдардың көмегімен талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.

**Алдын ала бақылау:** Техникалық операцияларды бақылау құралдары мен сервердегі оқыс жағдайларды басқару үдерістерін баптау бойынша ұсыныстар беру. Бұл қызмет оқыс жағдайлар матрицасын жасауға, басты ақаулы тексерістерін жүргізуге және инженерлер тобы үшін жасақтама жасауға көмектеседі.

**Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP):** Сіздің қызметкерлермен бірге жоспарлау, дизайн, іске асыру немесе операциялық процестер бойынша Microsoft ұсынған тәжірибемен салыстыра отырып бағалау. Бұл сараптау жергілікті жерде немесе қашықтан Microsoft ресурсымен орындалады.

**Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP):** Сіздің Microsoft технологияларын ендіруіңізді қашықтан жиналған ақпараттың көмегімен автоматты түрде бағалау. Жиналған деректерді Microsoft түзету бойынша ұсыныстар жазылған есепті дайындау үшін талдайды. Бұл қызметті жергілікті жерде немесе қашықтан ұсынуға болады.

## Оңтайландыру қызметтері

Оңтайландыру қызметтері тұтынушының технологиялық шығындарын оңтайландыру мақсаттарына негізделеді. Бұл қызметтер Microsoft өнім мүмкіндіктерін түпкі пайдаланушылардың қабылдауын оңтайландыра және мықты қауіпсіздік пен анықтау қатынасымен қамтамасыз ете отырып, бұл қызметтерін қашықтан басқаруды қамтуы мүмкін.

Қызмет түрлерін оңтайландыру	Жоспарлау
<b>Қабылдау қызметтері</b>	<b>+</b>
<b>Әзірлеуге негізделген қызметтер</b>	<b>+</b>
<b>АТ қызметтерін басқару</b>	<b>+</b>
<b>Қауіпсіздік қызметтері</b>	<b>+</b>

**+** - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет.

**Қабылдау қызметтері:** Бейімдеуге қолдау көрсету қызметтері сізге Microsoft технологиясын сатып алумен байланысты сіздің ұйымыңыздың өзгерістерді өзгерту, бақылау және оңтайландыру қабілетін бақылауға көмектесетін қызметтерді ұсынады. Бұған адамдар пікірінің өзгерісіне қатысты бейімдеу стратегиясын дамыту және орындау бойынша қолдау кіреді. Тұтынушылар бейімдеу бағдарламасына қолдау көрсетуде тәжірибе, білім және Microsoft корпорациясымен байланысты ұсынылған тәжірибелер арқылы ресурстарға қатынаса алады.

**Әзірлеуге негізделген қызметтер:** Microsoft технологияларымен құрастырылған бағдарламаларды қызметкерлердің жасауына, қолдануына және қолдау көрсетуіне көмектесетін қызметтер.

**Әзірлеушілерге арналған қызметтердің түсініктері:** Microsoft платформаларында қолданбалар мен шешімдерді әзірлеу үшін ұсынылған тәжірибелік нұсқаулармен тұтынушыларға көмектесу үшін сіздің өтінішіңізді әзірлеу әрекеттерін жыл сайын саралау.

**Әзірлеу бойынша қолдау көмегі:** Microsoft технологияларын Microsoft әзірлеу құралдары мен технологияларына маманданған Microsoft платформасында біріктіретін және Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылатын қолданбалар жасау және әзірлеу бойынша көмекті қамтамасыз етеді.

**АТ қызметтерін басқару:** Инновациямен, икемділікпен, сапамен және операциялық шығын жақсартуларымен қамтамасыз ететін заманауи қызмет басқару амалдары арқылы бұрынғы АТ ортасына қамтуға көмектесетін қызметтер жинағы. Бағдарламаны не қызметті бұлтқа ауыстырған кезде, бақылау, жағдайды реттеу немесе қызмет көрсету орталығы процестерінің бұлт қызметтерінің динамикасын басқару үшін оңтайландырылғанына көз жеткізу үшін, заманауи АТ қызмет басқару қызметтері қашықтағы немесе жұмыс орнындағы кеңес беру сеанстар немесе семинарлары арқылы жеткізілуі мүмкін. АТ қызметтерін басқару қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.



**Қауіпсіздік қызметтері:** Microsoft қауіпсіздік шешімдері портфеліне төрт фокус аймағы кіреді: бұлттың қауіпсіздігі, бірегейлігі, мобильдігі, күшейтілген ақпараттық қорғау және қорғалған инфрақұрылым. Қауіпсіздік қызметтері клиенттерге АТ инфрақұрылымды, қолданбаларды және деректерді ішкі және сыртқы қатерлерден қорғау және жетілдіру әдісін түсінуге көмектеседі. Қауіпсіздік қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.

### Білім беру қызметтері

Білім қызметтері қолдау көрсету тобының техникалық және операциялық тәжірибелерін орнында, онлайн немесе талап бойынша нұсқаулары арқылы қамтамасыз етуге көмектесетін жаттығу береді.

Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жосп арлау
<b>Талап бойынша берілетін білім</b>	✓
<b>Веб-трансляциялар</b>	✓
<b>Лекциялар</b>	+
<b>Семинарлар</b>	+

✓ - *Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.*

+

**Талап бойынша берілетін білім:** Microsoft корпорациясы әзірлеген семинар кітапханасының сандық платформасынан онлайн оқыту материалдары және онлайн зертханалары жиынтығына қатынас.

**Веб-трансляциялар:** Қашықтан интернет арқылы жеткізілетін Microsoft орналастырған білім беру дәрістері, қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымына кіру.

**Лекциялар:** Дәріс және демонстрациялық пішімде көрсетілетін өнім мен қолдау көрсету тақырыптарын қамтитын және Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жеткізетін қысқа интерактивті қызметтер, әдетте бір күндік сеанстар.

**Семинарлар:** Озық деңгейдегі техникалық оқыту дәрістері, Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жүргізетін қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымы бар. Семинарларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады. Семинарларды Microsoft компаниясынан жазбаша рұқсат алмай тұрып жазып алуға болмайды.

### Қосымша алдын ала көрсетілетін қызметтер

Қосымша алдын ала көрсетілетін қызмет түрлері	Жосп арлау
<b>Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер (Техникалық қызмет көрсету, Оңтайландыру және Білім беру қызметтері)</b>	+

Қосымша алдын ала көрсетілетін қызмет түрлері	Жоспарлау
<b>Қолдау технологиясы кеңесшісі</b>	<b>+</b>
<b>Алдын ала тездеткіш</b>	<b>+</b>
<b>Арнайы жобалау</b>	<b>+</b>

**+** - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет.

**Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер:** Тұтынушы шешімі бойынша Microsoft ресурстарымен бірге өзі келіп немесе Интернет арқылы осы құжатта басқаша сипатталмаған қамтылған жұмысты істеу. Бұл жұмыстарға Техникалық қызмет көрсету, Оңтайландыру және Білім беру қызметтерінің түрлері жатады.

**Қолдау технологиясы кеңесшісі (STA):** Microsoft ресурсы тарапынан жұмыс жұмыс жүктемесін оңтайландырумен, ендірумен немесе қолдау мүмкіндігімен шектелмей тұтынушының іскерлік мақсаттарына қолдау көрсетілетін технологияны бағалауды ұсынатын теңшелген қызмет. Бұл қызмет тұтынушының ортасына және іскерлік мақсаттарына бейімделген жоспар мен техникалық нұсқаулықты қамтуы мүмкін.

**Алдын ала тездеткіш:** Орналастыруға қатысты тәуекелдерді жою, жұмыс жасау уақытын көбейту немесе белгілі бір шешімнің жұмыс жасауын оңтайландыру ұмтылыстары негізінде техникалық немесе іскери нәтижеге қол жеткізуге көмектесетін нақты ауқымы бар әрекеттер жинағынан тұратын Microsoft ресурсы жүргізетін қызмет түрі. Бағдарламалау тәсілін пайдалану арқылы Microsoft ресурсы тапсырманы орындауға қажетті әрекеттер жинағын анықтайтын болады, бірақ олар төмендегілермен шектелмей, сәйкестік бойынша олқылықтар сараптамасы, жүйені енгізу, оңтайландыру, біліммен бөлісу, дизайнды тексеру және жүзеге асыру жоспарын қамтуы мүмкін.

**Арнайы жобалау (DE):** Microsoft ұсынған тәжірибелер мен принциптерге негізделіп таңдалған және нәтижеге негізделген шешім(дер) әзірлеу және нарыққа шығару процесін жылдамдатады. Жетекші сарапшы толық техникалық нұсқауларды қамтамасыз ету және қажет болған жағдайда Microsoft шешімдерін орналастыруға және/немесе оңтайландыруға көмектесу мақсатында басқа Microsoft сарапшыларын тарту үшін сіздің ұжымыңызбен тығыз жұмыс істейді. Бағалау мен жоспарлаудан біліктілікті арттыруға және жобалауға, теңшеу мен енгізуге дейінгі қызметтерді қоса алғанда.

Өзге алдын ала ұсынылатын қызметтер	Жоспар
<b>Алдын ала кредиттер</b>	<b>+</b>

**Алдын ала кредиттер:** Бірін-бірі алмастыратын қызметтердің құны Жұмыс тапсырмасындағы кредитте ұсынылған. Алдын ала көрсетілетін кредиттерді кейінірек осы құжатта сипатталған бір немесе бірнеше анықталған қосымша қызметтерге немесе Microsoft қызметтері жөніндегі өкіліңіз ұсынатын ағымдағы баға бойынша айырбастауға немесе қолдануға болады. Қолжетімді қосымша қызметті таңдағаннан кейін, біз сол қызметтің құнын Сіздің кредиттік теңгеріміңізден шегеріп, ең жақын бірлікке дейін дөңгелектейміз.

## Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер

Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер Microsoft ортасындағы мәселелерді шешуге көмектеседі және сұраныс бойынша қолданылады. Төмендегі жауап беру қызметтері қазіргі кезде қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін, егер сіздің жұмыс тәртібіңізде өзгеше көрсетілмесе, қажет болған жағдайда енгізіледі. Барлық оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер қашықтан жүзеге асырылады.

Жауап беретін қызмет түрлері	
<b>Кеңесшіні қолдау</b>	✓
<b>Проблеманы шешу бойынша қолдау</b>	✓
<b>Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтерді басқару</b>	✓
<b>Түбірлік себепті талдау</b>	+
<b>Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару қондырмасы</b>	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

⊕ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

**Кеңесшілік қолдау:** АТ саласындағы кәсіби мамандар қысқа мерзімді (алты сағатқа шектелген) және жоспардан тыс мәселелер бойынша телефон арқылы көрсетілетін қолдау. Кеңес беру қызметтерін қолдау Microsoft технологияларын жалпы қолдау мәселелерін болдырмайтын және жүйе жұмысының тоқтау ықтималдығын азайтатын жолдармен қолдануға көмектесетін кеңес беру, нұсқаулар беру және білім беру кіруі мүмкін. Архитектура, шешім әзірлеу және тұтыну талаптарына сай сценарийлер осы Кеңесші қызметтерінің ауқымынан тыс.

**Проблеманы шешу бойынша қолдау:** Microsoft өнімдерін пайдалану кезінде анықталған нақты белгілері бар проблемалар бойынша көмек, оның ішінде белгілі бір мәселені шешу, қате туралы хабар немесе Microsoft өнімдеріне арналғандай істемейтін функция. Оқиғаларды телефон арқылы жеткізуге немесе сайт арқылы жіберуге болады. Қолданылатын онлайн қызметтер қолдауы порталымен қамтылмаған қызметтер мен өнімдердің қолдау сұраулары Microsoft Services онлайн порталынан басқарылады.

Маңыздылық деңгейі анықтамалары және Microsoft есептеген бастапқы жауап беру уақыттары төмендегі оқиғалардың жауап беру кестелерінде егжей-тегжейлі берілген. "Алғашқы қоңырауға жауап беру" термині телефон немесе электрондық пошта арқылы бастапқы автоматтандырылмаған контакт ретінде анықталады.

Сұрауыңыз бойынша күрделі бірнеше вендорлық өнімнің өзара операциялық мәселелерін шешуге көмектесу үшін үшінші тараптың технологиясының жеткізушілерімен біріге жұмыс істеуіміз мүмкін, дегенмен ол өнімге қолдау көрсету – сол үшінші тараптың жауапкершілігі.

Оқиғаның маңыздылық деңгейі Microsoft корпорациясының ішіндегі жауап деңгейін, бастапқы болжамды жауап беру уақыттары мен сіздің жауапкершіліктеріңіздің шамасында жауап деңгейлерін анықтайды. Бізбен кеңесіп, ұйымға бизнес әсерін хабарлауға жауаптысыз және Microsoft корпорациясы тиісті қиындық деңгейін белгілейді. Бизнес әсері өзгерісті

талап етсе, оқиға орын алған уақыт барысында маңыздылық деңгейін өзгертуді сұрай аласыз.

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы.</p> <p>Бірден назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Azure құрамдас бөліктері<sup>1</sup></p> <p>- Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 15 минут немесе одан аз</p> <p>Барлық өзге өнімдер мен қызметтер - Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 1 сағат немесе одан аз</p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>2</sup> тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>3</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p> <p>Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>2</sup> тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></p>	<p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>В маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бизнеске тиетін орташа әсер:</p> <p>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</p> <p>Екі жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап екі сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Microsoft жұмысын қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстар бөлу</p> <p>Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
етеді <sup>4</sup>		
<p><b>С маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Сәл ғана бизнес әсері:</p> <p>Қызметтердің негізінен аз кедергімен немесе кедергісіз жұмыс істеуі</p> <p>Төрт жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>4</sup></p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Жағдай иесінің нақты контакт мәліметтері</p> <p>24 сағат ішінде жауап беріледі</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>

<sup>1</sup> Azure құрамдас бөліктеріне қатысты берілген жауап беру уақыты Azure StorSimple, GitHub AE, Azure байланыс қызметтерін немесе Есеп-шот пен жазылымды басқаруды қамтымайды.

<sup>2</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектеседі.

<sup>3</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>4</sup> Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

**Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару:** Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару мәселені уақытылы шешу және жоғары сапалы қолдаудың жеткізілуіне серпін беру үшін оқиғаларды бақылайды. Қолдау көрсетуге байланысты өтініштерді оқиғалардан кейін басқару үшін қызметтерді жеткізу процесін басқару концепциясы қолданылады.

Жоғарыдағы инциденттерге жауап беру кестелеріне сәйкес, маңыздылығы В және С деңгейіндегі инциденттер үшін қызмет тұтынушының жұмыс уақыты кезінде Microsoft ресурсына жіберген сұрауы бойынша қолжетімді болады және Microsoft ресурсы сұралған кезде шиеленісу ақпаратын бере алады. 1-деңгейлі және А деңгейлі маңыздылығы бар жағдайлар үшін кеңейтілген біртіндеп үдеу процесі басталады және автоматты түрде орындалады. Осыдан кейін, тағайындалған Microsoft ресурсы сізге күйі туралы жаңалықтарды және әрекет жоспарын қамтамасыз ету арқылы үздіксіз техникалық ілгерілеуді қамтамасыз етуге жауапты болады.

Жұмыс уақытынан тыс мезгілде кеңейтілген қолдау алу үшін қосымша оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару сағаттарын сатып алуға болады.

**Түбірлік себепті талдау:** Оқиға жабылғанға дейін анық түрде сұралған кезде, біз бір оқиғаның ықтимал себептерінің немесе бірқатар қатысты мәселелердің құрылымдық талдауын орындаймыз. Сіз тіркеу файлдары, желіні тіркеу әрекеттері немесе басқа диагностикалық өнімдер тәрізді материалдарды ұсыну үшін Microsoft тобымен жұмыс істеуге жауапты боласыз. Түбірлік себепті талдау тек кейбір Microsoft технологиялары үшін қолжетімді және қосымша ақы алуы мүмкін.

**Оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару қондырмасы:** Оқиғалардан кейін көрсетілетін қолдау қызметін алу үшін қосымша сағаттар сатып алуды қалауыңыз мүмкін. Бұл мамандар қашықтан жұмыс жасайды және қызметті жазбаша түрде келісілген уақыт белдеуіндегі жұмыс

уақытында ұсынады. Бұл қызмет ағылшын тілінде көрсетіледі және, мүмкін болған жағдайда, ауызша берілуі мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының қолжетімділігіне байланысты.

### Қызметтердің көрсетілуін басқару

Егер осы құжатта немесе Жұмысқа тапсырысыңызда (SDM) басқалай көрсетілмесе, Қызметтердің көрсетілуін басқару (қызмет көрсету менеджері) сіздің қолдау көрсету қызметтеріңізде қарастырылған. Қосымша жеткізілімді басқару қызметтері қосымша қызметтерді немесе кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алған кезде қосуға болады.

SDM қызметтері сандық түрде және тұтынушының разы болуын бақылайтын нақты бір менеджер тарапынан ұсынылады. Бұл аталған ресурс қашықтан немесе сіздің орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады.

### Қызмет көрсету менеджерінің жұмыс ауқымы

Келесі SDM қызметтерін алуға болады:

Қызмет көрсетілімін басқару қызметтерінің түрлері	Жоспарлау
<b>Тұтынушы ұйымын қосу</b>	✓
<b>Microsoft өнімі, қызметі және қауіпсіздікті жаңарту нұсқаулығы</b>	✓
<b>Бағдарламаны орналастыру және басқару</b>	✓
<b>Біріктірілген корпоративтік қолдау қызметтерін таныстыру</b>	✓
<b>Сәтті бұлт бағдарламасы</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Орындалатын қарым-қатынасты басқару</b>	✓
<b>Қызметтер көрсетуді басқару қондырмасы</b>	+
<b>Жұмыс орнында қызметті жұмысқа жеткізуді басқару</b>	+

✓ - Бастапқы буманың бөлігі ретінде енгізілген.

+

✓<sup>1</sup> – Microsoft ұсына алатын қосымша қызметтер.

**Тұтынушы ұйымын қосу:** Қолдау көрсету қызметінің әкімшісіне берілген нұсқаулық пен ақпарат ішінде Бірегей қолдау қызметтері қолданысын басқару және Бірегей қолдау көрсету сандық және түзету қызметтерін пайдалануға дайындау жолы көрсетілген.

**Microsoft өнімі, қызметі және қауіпсіздікті жаңарту нұсқаулығы:** Алдағы маңызды өнім мен қызмет мүмкіндіктері мен өзгерістері туралы ортақ ақпарат және Microsoft технологияларының қауіпсіздік бюллетеньдері.

**Бағдарламаны орналастыру және басқару:** Microsoft технологиясы мен қызметтеріне салынған инвестициялардан көп пайда табу мақсатында ұйым шеңберінде қолдау бағдарламасы қызметтерін жоспарлауға, ұсынуға және басқаруға арналған әрекеттер. Microsoft корпорациясы негізгі бизнес және технология нәтижелеріне жетуге, сатып алуға болатын қосымша қызметтер мен Негізгі бума қолдауына қосылған қызметтерді қолдануға көмектесетін қызметтер түрлерін ұсынуы мүмкін.

**Бірыңғай қолдау көрсетуді қосу:** Бірыңғай қолдау көрсету қызметтерін уақтылы қолдану мақсатымен онлайн қолдау порталындағы, тәуелсіз қызмет мүмкіндіктерін таныстыруды және ілгерілетуді қоса Бірыңғай қолдау көрсетуге бастамаңызды қолдау әрекеттері.

**Сәтті бұлт бағдарламасы:** Microsoft бұлт технологияларын іске асыруды, ендіруді және пайдасын көруді үдету мүмкіндігін беретін нақты бұлт нәтижелеріне қол жеткізу мақсатында жоспарлау және жеткізу қызметтері қосылады.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** Бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу барысында жаңашыл пен тиімділікті қамтамасыз ететін стратегиялық кеңес пен көмек беретін, әрі басты назары бағдарламалар төңірегінде болатын Microsoft қолдау көрсету қызметінің маманы. Бұл шектеулі мамандарды Microsoft ұйымы жағдайға қарай бағыттайды.

**Орындалатын қарым-қатынасты басқару:** Microsoft қолдау көрсету тобының ұйымның стратегиялық басымдықтарымен сәйкестігін және негізгі іскерлік пен технология шешімі қабылдаушыларымен әрекеттестігін қамтамасыз ететін әрекеттер жиынтығы.

**Қызметтер көрсетуді басқару қондырмасы:** Осы құжатта нақты анықталмаған жұмыс көлемінің алдын ала анықталған бөлігі ретінде қызметтерді жеткізуді басқару қызметтерін ұсыну үшін қосымша пайдаланушы SDM ресурстарын сатып алуды таңдауға болады. Бұл қызмет те Microsoft ресурстарының бар-жоқтығына байланысты. Бұл ресурстар қашықтан немесе сіздің орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады. Жергілікті жеткізілімдерге келесі шектеулер қойылады.

**Жұмыс орнында қызметті жұмысқа жеткізуді басқару:** Тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджер жұмыс орныңызға келіп қызмет көрсете алады және әрбір келген сайын қосымша ақы төлеу қажет болуы мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының қолжетімділігіне байланысты.

### 2.3 Кеңейтілген қызметтер және шешімдер

Бастапқы буманың бөлігі ретінде немесе қосымша қызметтер ретінде берілген қызметтерге қоса, келесі қосалқы кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алуға болады. Кеңейтілген қызметтер және шешімдер қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталуы мүмкін.

Қызмет	Жосп арлау
<b>Жетілдірілген арнайы жобалау</b>	<b>+</b>
<b>Бірыңғай кеңейтілген жауап</b>	<b>+</b>
<b>Тез жауап беру</b>	<b>+</b>
<b>Azure оқиғаларды басқару жүйесі</b>	<b>+</b>
<b>0365 тікелей инженерлік қолдау</b>	<b>+</b>
<b>Әзірлеушіні қолдау</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Маңызды миссия қолдауы</b>	<b>+</b>
<b>Киберқауіпсіздік бойынша қолдау қызметтері</b>	<b>+</b>

**+** - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет.

**+<sup>1</sup>** - Сатып алынуы мүмкін қосымша қызмет ең көп шектеулі мөлшерге байланысты.

### Жетілдірілген арнайы жобалау

**Жетілдірілген арнайы жобалау (EDE):** Күрделі сценарийлері бар тұтынушылар үшін терең және үздіксіз техникалық сәйкестікті қамтамасыз ететін реттелмелі қызмет. Бұл ұсыныс тұтынушы ортасын немесе оның шешімін терең түсінетін және жұмыс жүктемесін оңтайландыруды, енгізуді немесе қолдауды қоса (бірақ олармен шектелмей) тұтынушының бизнестегі мақсаттарын қолдайтын тағайындалған инженерді қамтамасыз ету арқылы тұтынушының қажеттіліктері мен нәтижелерін қанағаттандыруға арналған. EDE қызметтерін алдын ала анықталған ұсыныстар немесе қамтылған



алдын ала көрсетілетін қызметтерді көрсетуге пайдаланылуы мүмкін реттелетін уақыт құлпы ретінде сатып алуға болады.

Сағат ретінде сатып алынса, онда EDE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі.

Алдын ала анықталған EDE ұсыныстары сіздің ортаңызға бейімделген және қажетті нәтижеге жетуге көмектеседі. Бұл ұсыныстарға қажетті, әрі алдын ала анықталған қызметтер кіреді.

EDE қызметтерінің басты бағыттары:

- Өнімділікті оңтайландыру үшін бизнесіңіздің ағымдағы және болашақ талаптары мен ақпараттық технология ортаңыздың теңшелімі бойынша толық мәліметтер беру
- Қолдау көрсету қызметтерімен байланысты жеткізілетін материалдарды (мысалы, қолдау көрсету мүмкіндігіне шолулар, жұмыс жағдайы тексерістері, жұмыс орындары және қатерлерді бағалау бағдарламалары) пайдалану ұсыныстарын тіркеп отыру және сізбен бөлісу
- Қолдану және жұмыс әрекеттеріңізді Microsoft технологияларының жоспарланған және ағымдағы қолданысқа енгізілуімен бірізді етуге көмектесу
- АТ қызметкерлерінің техникалық және жұмыстық дағдыларын жетілдіру
- Келешектегі оқиғалардың алдын алуға және қызметтер көрсетілетін Microsoft технологияларының жүйе қолжетімділігін арттыруға арналған стратегиялар әзірлеуге және қолданысқа енгізуге көмектесу
- Қайталанатын оқиғалардың негізгі себебін анықтауға көмектесу және арнаулы Microsoft технологияларының бұдан кейінгі жұмысындағы тұрақсыздықтардың алдын алу бойынша ұсыныстар беру

EDE сатып алу жолына қарамастан, ресурстар бастапқы жиналыс кезінде тараптардың келісімі негізінде бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады және қызметті жеткізуді жоспарлау аясында құжатталады. Көп елдегі тұтынушы қызмет көрсетуді жоспарлаудан бұрын келісім-шарт жасау кезінде EDE-ді тағайындауы керек.

### **Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер**

- Сізде EDE қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, EDE қызметінің күші де сол күні жойылады.
- Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, EDE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00-17:30) қолжетімді.
- EDE қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.
- EDE қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.

- Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, EDE қызметтері қашықтан орындалады. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын-ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.

### **Бірыңғай кеңейтілген жауап**

**Бірыңғай кеңейтілген жауап:** Бірыңғай жақсартылған жауап (UER) өнімдеріңіз бен бұлттық қызметтеріңізге жеделдетілген реактивті қолдауды қамтамасыз етеді, бұл барлық сыни жағдай оқиғаларына («критикалық жағдайлар») жылдамырақ бағыттаумен және кеңейтілген реактивті оқиғаларды басқару үшін сізге тағайындалған Жақсартылған оқиғаларды басқару командасынан ресурстарды тағайындау арқылы. Тұтынушылар Бірыңғай кәсіпорын базасын қолдау келісіміне қосымша Бірыңғай кеңейтілген жауапты сатып ала алады немесе оны белсенді Бірыңғай кәсіпорын базасын қолдау келісімі кезінде кез келген уақытта қоса алады.

UER жеткізілімі қазір сатып алу қолжетімді, бірақ жеткізу “2023 жыл, жеткізу күні” дейін басталмайды. Жеткізудің басталу күніне дейін UER сатып алған тұтынушыларға Microsoft корпорациясы UER (“Жеткізудің басталу күні”) немесе [2023 жылдың 1 ақпаны] күні жеткізуді бастамайынша (қайсысы кейінірек орын алса) шот-фактура алынбайды.

Microsoft өнімдері мен бұлттық қызметтері үшін UER қолдауын алу үшін оқиға туралы телефон немесе интернет арқылы хабарлауыңыз керек. Қауіптілігі 1 немесе А маңыздылығымен ашылғанда, мәселені шешуге қолдау көрсету сұраулары ұзартылған жауап уақытымен автоматты түрде бағытталады және сіздің қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаны басқару командасы ұжымын автоматты түрде оқиғаны басқаруға тағайындалады.

**Жетілдірілген оқиғаларды басқару:** Қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаларды басқару қызметі барлық қауіптілік 1 немесе А маңыздылығының мәселе шешу бойынша қолдау сұраулары үшін 24x7x365 қолжетімді. Тұтынушыларға бизнес мақсаттары мен ортасы туралы білімі бар тағайындалған ресурс пулы тағайындалады. Бұл ресурстар техникалық ажыратымдылық ресурстарына қосымша тағайындалған және уақтылы шешу мен қолдауды жеткізудің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін барлық маңызды қолдау оқиғаларын қадағалауға жауапты. Тұтынушыға тағайындалған қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаларды басқару ұжымымен тікелей электрондық пошта арқылы тәулік бойы, аптасына 7 күн байланысуға болады және сізге күй мен эскалация жаңартулары мен әрекет жоспарын ұсыну арқылы үздіксіз техникалық прогресті қамтамасыз етеді.

Кез келген қауіптілік 1 деңгейі үшін қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаларды басқару ұжымының мүшесі бизнесіңізді нығайту және болашақта кедергілер мен мәселелердің алдын алу үшін клиентпен, тіркелгі менеджерімен және тіркелгі тобының басқа мүшелерімен оқиғадан кейінгі шолуды жүргізеді. Жиналыс барысында қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаларды басқару қақтығысқа ден қоюға, соның ішінде жетістіктер мен жақсарту бағыттарына шолу жасайды және болашақ оқиғаларды белсенді түрде азайту және шешімдеріңізді күшейту үшін шот менеджеріңізбен түзету ұсыныстары бойынша жұмыс істейді.

Қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаны басқару командасы сізге әсер ететін Microsoft технологиясы үшін негізгі себептерді талдау (RCA) мүмкіндігі бар-жоғын, егер RCA орындау арқылы қосымша ақы алынса, сізге хабарлайды және қолжетімді болған жағдайда және оқиғаны жабу алдында тұтынушы нақты сұраса, RCA бастау үшін CSAM жүйесімен жұмыс жасайды. Сіз RCA аяқтау үшін қажетті журнал файлдары, желіні бақылау немесе басқа диагностикалық деректер сияқты материалдарды қамтамасыз ету үшін Microsoft ұжымымен жұмыс істеуге жауапты боласыз.

Қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаларды басқару ұжымының мақсаттар мен орта туралы негізгі түсінігі бар екеніне көз жеткізу үшін сұрау бойынша құжаттаманы қамтамасыз етуіңіз және келісімшарт мерзімінің алғашқы 60 күні ішінде борттық әрекеттерге қатысуыңыз қажет.

Бұл ресурстар қашықтан жұмыс істейді. Жетілдірілген инциденттерді басқару қызметі ағылшын, қытай және жапон тілдерінде жеткізіледі. Бұл ұсыныста аймақ бойынша кеңейтілген инциденттерді басқару қызметін жеткізу шектелмейді, азаматтық талап етілмейді немесе жеткізілім ресурстары жойылмайды.

UER реактивті қызметтері Microsoft ортаңыздағы мәселелерді шешуге көмектеседі және әдетте сұраныс бойынша тұтынылады. Жауап беру қызметтері қазіргі кезде қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін, егер сіздің жұмыс тәртібіңізде өзгеше көрсетілмесе, қажет болған жағдайда енгізіледі. Барлық оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер қашықтан жүзеге асырылады. Қажетті реактивті қызметтерге қоса, Жетілдірілген оқиғаларды басқару тобына және CSAM бағдарламасына борттық әрекеттерді жеткізуге арналған бірнеше сағат тіркеуге алу әрекеттеріне, қақтығыстарды жою бойынша Жетілдірілген оқиғаны басқару командасы тоқсан сайынғы кездесулерге және қауіптілігі 1 деңгейлі қақтығыстардан кейінгі шолуларға қосылады. Қосымша немесе жиірек кездесулер сұрау бойынша және Microsoft корпорациясының алдын ала келісімімен қол жетімді, егер сіз қосымша Реактивті қолдауды басқаруды және Жетілдірілген оқиғаларды басқару тобы мен Тұтынушының табысы тіркелгі менеджерін қамтамасыз ету үшін енгізілген сағаттардан тыс қосымша сағаттарды сатып алуды таңдасаңыз, ресурс қолжетімді болады.

Тұтынушының көп елдік Бірыңғай келісімі болған жағдайда ғана UER қабылдаушы елдің орны үшін сатып алынуы керек. Реактивті Жетілдірілген шешім ретінде барлық UER қызметтері Хосттан басқа орындарға қашықтан қамтамасыз етілуі мүмкін, оның ішінде Хостпен бірге берілетін Қызметті жеткізуді басқару сағаттарын қоспағанда, Хостпен бөлінетін және Хост Тұтынушының табысты тіркелгі менеджері басқаратын болады.

Бірыңғай кеңейтілген жауаптың қауіптілігі мен жағдайы	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы.</p> <p>Бірден назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Azure құрамдас бөліктері<sup>1</sup> - Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 15 минут немесе одан аз</p> <p>Барлық өзге өнімдер мен қызметтер - Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 30 минут немесе одан аз</p> <p>Қақтығысты жою бойынша аға менеджер<sup>2</sup> автоматты түрде тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>3</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p> <p>30 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Қақтығысты жою бойынша аға менеджер<sup>2</sup> автоматты түрде тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></p>	<p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>

<sup>1</sup> Azure құрамдастары үшін тізімделген жауап уақыты US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services немесе төлем және жазылымды басқару, A40, Azure Media Services, Azure Stack, M365 үшін сынақ базасы, Microsoft Mesh немесе Universal Print қамтымайды.

<sup>2</sup> Жетілдірілген инциденттерді басқару ресурстары қатысу, күшейту, ресурстарды бөлу және үйлестіру арқылы мәселені жылдам шешуге көмектеседі.

<sup>3</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

## Тез жауап беру

**Тез жауап беру:** Тез жауап беру бұлт қызметтері үшін техникалық сарапшыларға қолдау көрсету және бұлт қызметі жұмыстары топтарына біртіндеп үдеу жолын қамтамасыз ету арқылы бұлт қызметтеріне үдемелі жауап қайтаратын қолдауды қамтамасыз етеді.

Өзіңіздің Microsoft Azure құрамдас бөліктеріңізге Тез жауап беру қызметтерін алу үшін тиісті бұлт қызметінің порталы арқылы оқиғаны жіберу қажет. Проблемаларды шешу бойынша қолдауға қатысты сұрауларыңыз бұлт қызметі бойынша маманданған инженерлердің арнайы тобынан жасақталған Жылдам жауап тобының қолдау кезегіне тікелей бағытталады. Осы топтың орналастыру негіздері бойынша білімінің болуы үшін, сіз негізгі Azure орналастыру және дерекқор топологиясы құжаттамасын және масштабтау мен жүктемені теңестіру жоспарларын беруіңіз керек. Оқиғалар шешімін табу үшін стандартты өнімді қолдау мамандарының ресурстары талап етілсе, Жылдам жауап тобы 24x7x365 оқиғаларының негізгі жауапкершілігін сақтайды.

Сіздің Azure құрамдас бөліктеріңіз үшін проблемаларды шешу бойынша қолдау көрсету уақыттары төмендегі кестеде келтірілген және кез-келген күтілетін Бастапқы буманы қолдау мерзімін ауыстырады. Тез жауап беру Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure байланыс қызметтерін, Universal Print, Test base for M365 немесе Microsoft Mesh қамтымайды.

Тез жауап беруді сатып алу ресурстың қолжетімділігіне байланысты. Бар-жоғы туралы қосымша мәлімет алу үшін тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджерге хабарласыңыз.

Тез жауап беру маңыздылығы және егжей-тегжейі	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы</p> <p>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</p> <p>15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік<sup>2</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p>	<p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	

<sup>1</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда 24 сағат/аптасына 7 күннен төмендетуіміз қажет болуы мүмкін

<sup>2</sup> Тез жауап беру проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтері ағылшын және жапон тілінде ғана қолжетімді.

## Azure оқиғаларды басқару жүйесі

**Microsoft Azure Event Management (“AEM”):** AEM тұтынушы жақтағы маңызды оқиғалары барысында оқиғаларға дейін және кейін кеңейтілген қолдау ұсынады.

Осы ұсыныс қолдайтын ауқымды маңызды бизнес оқиғасы қызметтің қолжетімділігі мен өнімділігінің жоғары деңгейлерін талап ететін, қысқа, тұтынушы болжаған бизнеске жоғары әсер ету және/немесе тұтынушыға сұраныстың ең жоғары кезеңі ретінде анықталады. Маңызды бизнестік оқиғалар бес (5) күнтізбелік күн қатарынан реактивті қамтуды ала алады; тұтынушылар күтілетін сұраныс кезеңі қатарынан бес (5) күнтізбелік күннен асатын болса, оны дәйекті түрде жеткізу және жабу үшін көптеген қажетті маңызды бизнестік оқиғаларды сатып ала алады.

Azure Event Management ресурстардың қолжетімділігіне тәуелді, қолжетімділігі туралы мәліметтер алу үшін тіркелгі менеджерімен кеңесіңіз. Microsoft корпорациясы келіспеген жағдайда, алдын ала жоспарланған және оқиға басталғанға дейін кемінде 8 күнтізбелік апта бұрын жазбаша түрде расталған маңызды бизнестік оқиғаларды қоспағанда, қолдау көрсетілмейді. Microsoft корпорациясы оқиғаның азырақ ескертумен қабылдануын таңдаған жағдайда оқиға алдындағы бағалау көлемін өз қалауы бойынша қысқарта алады.

AEM негізгі Microsoft Azure қызметтерін пайдаланатын маңызды бизнестік оқиғаларды қолдайды. Әрбір оқиға бір Azure шешімін қамтиды. Бірнеше Azure шешімдеріне қолдау қажет болса, тұтынушы қосымша әрекеттерді сатып алуы керек. Azure шешімі тұтынушыларға өнімдерді немесе қызметтерді ұсыну үшін ортақ іскери нәтижеге қосылатын Azure жазылымдары мен Azure ресурстарының жиынтығы ретінде анықталады. Microsoft корпорациясы тұтынушының шешімін алдын ала бағалау кезеңінде бағалайды және анықталған тәуекелдерді тұтынушыға жазбаша түрде хабарлайды.

Оқиғаға дейінгі әрекеттерді орындау барысында Microsoft тобы:

- Ұсынылған шешімді бағалап, танысатын болады
- Орын алуы мүмкін мәселелерді және жұмыс уақытының ұзақтығы мен тұрақтылыққа әсер етуі мүмкін тәуекелдерді анықтайды
- Azure платформасында сыйымдылық пен ақауға төзімділік сараптамаларын орындайды

Microsoft корпорациясы жұмыс уақыты мен тұрақтылыққа әсер ететін ықтимал тәуекелдерді азайту әрекеттерін қоса алғанда, бағалау нәтижелерінің жазбаша құжаттамасын ұсынады.

Azure бұлттық шешімдері үшін оқиға кезінде оқиғаға қатысты оқиға қызметіне сұраулар Microsoft Azure порталы арқылы, соның ішінде іс сипаттамасындағы AEM арқылы көтерілуі керек.

Маңыздылық деңгейі мен жағдай

Біздің күтетін жауабымыз

Сіздің күтетін жауабыңыз

<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы</p> <p>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</p> <p>15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>15 минут немесе одан аз уақыт ішінде бірінші қоңырауға жауап беру және Microsoft жүйесінде жылдам эскалация<sup>2</sup></p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта тағайындалады. Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік және жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Шешімнің конфигурациясы туралы білетін қолдау көрсету инженерлерін жұмылдыру. Мүмкін болған жағдайда, ол инженерлер инцидентті басқару процесін бір жүйеге келтіруге көмек бере алады</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p>		

<sup>1</sup> Егер сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмасаңыз, проблеманы шешу әрекетін жалғастыруға көмек беру үшін Microsoft күніне 24 сағат/аптасына 7 күн қолдау көрсетуді азайтуымыз қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> АЕМ проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтерін ағылшын тілінде ғана алуға болады

Microsoft оқиғадан кейін қолдау мүмкіндігі пайда болғанда ашылған кез келген істердің оқиғадан кейінгі қорытындысын ұсынады және сол істердің шешілуін қамтамасыз етеді.

Microsoft Cloud for Retail тұтынушылары үшін:

Microsoft Cloud for Retail тұтынушыларына арналған оқиғаларды басқару Microsoft Cloud for Retail тұтынушылары үшін маңызды бизнес оқиғалары кезінде кеңейтілген белсенді және реактивті қолдауды қамтамасыз етеді.

Бұл ұсыныс Microsoft Cloud for Retail лицензиясын сатып алған тұтынушыларға арналған тұтынушы оқиғаларын ғана қолдайды. Бұл ұсыныс тек келесі Microsoft Cloud Retail шешімдеріне қолдау көрсетеді: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (Алдын ала көрінісінде атауы өзгертілуі мүмкін), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Интеллектуалды ұсыныс, Azure Synapse талдауы. Тізімдегі шешімдерге арналған өнім шарттары Microsoft корпорациясы тарапынан мезгілді түрде <http://microsoft.com/licensing/contracts> сайтында (немесе Microsoft анықтайтын мұрагер сайты) жарияланады.

Осы ұсыныс қолдайтын ауқымды маңызды бизнес оқиғасы қызметтің қолжетімділігі мен өнімділігінің жоғары деңгейлерін талап ететін, қысқа, тұтынушы болжаған бизнеске жоғары әсер ету және/немесе тұтынушыға сұраныстың ең жоғары кезеңі ретінде анықталады. Бизнестік маңызды оқиғалар қатарынан 5 күнтізбелік күнге дейін реактивті қамтуды ала алады; тұтынушылар күтілетін сұраныс кезеңі қатарынан 5 күнтізбелік күннен асатын болса, оны дәйекті түрде жеткізу және жабу үшін қажетті көптеген маңызды іскери оқиғаларды сатып ала алады.

Бұл ұсыныс ресурс қолжетімділігіне байланысты, қолжетімділік туралы мәліметтер алу үшін тұтынушылар бойынша тіркелгі менеджерінен кеңес алыңыз. Алдын ала жоспарланған және іс-шара басталғанға дейін кемінде 8 күнтізбелік апта бұрын жазбаша түрде расталған маңызды іскерлік іс-шараларды қоспағанда, қолдау көрсетілмейді.

Microsoft корпорациясы тұтынушының шешімін алдын ала бағалау кезеңінде бағалайды және анықталған тәуекелдерді тұтынушыға жазбаша түрде хабарлайды.

Оқиғаға дейінгі әрекеттерді орындау барысында Microsoft тобы:

- Жоғарыда айтылғандай шешіміңізді бағалаңыз және қарап шығыңыз
- Орын алуы мүмкін мәселелерді және жұмыс уақытының ұзақтығы мен тұрақтылыққа әсер етуі мүмкін тәуекелдерді анықтайды
- Azure платформасында сыйымдылық пен ақауға төзімділік сараптамаларын орындайды
- Тағайындалған техникалық және операциялық жеткізу ресурстарынан үздік салалық тәжірибелер бойынша нұсқаулықты қамтамасыз етіңіз

Microsoft корпорациясы жұмыс уақыты мен тұрақтылыққа әсер ететін ықтимал қауіптерді және мәселелерді азайту үшін ұсынылған әрекеттер мен саланың озық тәжірибелерін қоса алғанда, бағалау нәтижелерінің жазбаша құжаттамасын қамтамасыз етеді.

Оқиға Azure бұлттық шешімін қамтитын болса, оқиға барысында Azure шешімдеріне арналған оқиғаға қатысты оқиғаға қызмет көрсету сұраулары Microsoft Azure порталы арқылы, соның ішінде жағдай сипаттамасында AEM арқылы көтерілуі керек.

Оқиға D365 немесе M365 бұлттық шешімін қамтитын болса, оқиға барысында осы шешімдерге қатысты оқиғаға қатысты қызмет сұраулары мәселені шешу орталығы арқылы, соның ішінде мәселе орын алған өнімді таңдау арқылы және D365 қатысты сұраулар жағдайында "D365 оқиғасы" қолдау жоспары бойынша көтерілуі керек.

Azure өнімдері үшін:

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
-------------------------------	--------------------------	--------------------------



<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы</p> <p>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</p> <p>15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>15 минут немесе одан аз уақыт ішінде бірінші қоңырауға жауап беру және Microsoft жүйесінде жылдам эскалация<sup>2</sup></p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта тағайындалады. Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік және жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Шешімнің конфигурациясы туралы білетін қолдау көрсету инженерлерін жұмылдыру. Мүмкін болған жағдайда, ол инженерлер инцидентті басқару процесін бір жүйеге келтіруге көмек бере алады</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p>		

<sup>1</sup> Егер сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмасаңыз, проблеманы шешу әрекетін жалғастыруға көмек беру үшін Microsoft күніне 24 сағат/аптасына 7 күн қолдау көрсетуді азайтуымыз қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> АЕМ проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтерін ағылшын тілінде ғана алуға болады

Барлық басқа өнімдер үшін оқиғаға жауаптар келесідей болады:

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
-------------------------------	--------------------------	--------------------------

<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы.</p> <p>Бірден назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Azure құрамдас бөліктері <sup>1</sup></p> <p>- Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 15 минут немесе одан аз</p> <p>Барлық өзге өнімдер мен қызметтер - Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 1 сағат немесе одан аз</p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>2</sup> тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>3</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам өршуі</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p> <p>Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>2</sup> тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></p>	<p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам хабарласу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>В маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бизнеске тиетін орташа әсер:</p> <p>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</p> <p>Екі жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>4</sup></p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап екі сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Microsoft жұмысын қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстар бөлу</p> <p>Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>С маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Сәл ғана бизнес әсері:</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Жағдай иесінің нақты контакт мәліметтері</p> <p>24 сағат ішінде жауап беріледі</p> <p>Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</p>

Қызметтердің негізінен аз кедергімен немесе кедергісіз жұмыс істеуі  
Төрт жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Azure құрамдас бөліктеріне қатысты берілген жауап беру уақыты Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure байланыс қызметтерін немесе Есеп-шот пен жазылымды басқаруды қамтымайды.

<sup>2</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектеседі.

<sup>3</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>4</sup> Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

## Office 365 тікелей инженерлік қызметі

**Office 365 тікелей инженерлік қызметі:** Office 365 инженерлік тобына басымдыққа ие қатынасу мүмкіндігі кіретін Microsoft Office 365 өнімінің қолданушысының немесе қолданушыларының басты қолданбаларына арналған кеңейтілген қолдау ұсынады. Бұл қызмет тізімге енген қолданушы немесе қолданушылар үшін, қосымша ақыға және жұмыс тапсырмасының қосымшасында белгіленген тәртіпте ұсынылады.

## Әзірлеушіні қолдау

**Әзірлеушіні қолдау:** Microsoft платформасында қолданбаларды құрастыратын, қолданатын және қолдайтын әзірлеушілер үшін барлық қолданбалар жасаудың қызмет мерзімі кезеңінде бұлт пен өнім туралы білімге негізделген терең, әрі алдын ала ұсынылатын қолдауды қамтамасыз етеді. Әзірлеушіні қолдау ALM/DevOps шешімдерін, қауіпсіздікті дамытудың қызмет мерзімі циклін, кодты шолуды, өнімділікті және мониторингті, қолдануды жаңғыртуды, интернет заттарының технологиясын (IoT) енгізу және басқаруды, оқытуды және басқаруды қамтамасыз ететін, тұтынушыларға бұлтты сәулетпен, осалдылықты бағалаумен қамтамасыз ететін кешенді қолдауды ұсынады. Әзірлеушіні қолдау қызметін қосымша ақы үшін алуға болады.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Клиенттерге тағайындалған GitHub қолдау көрсету тобына GitHub Customer Reliability Engineer (GitHub клиенттер сенімділігін арту жөніндегі инженерге) (CRE) басымдылығы жоғары кіру рұқсаты ашылады. Сонымен қатар тоқсандық сараптамалар, соның ішінде техникалық ахуалды тексерістері мен сұратым талдаулары нәтижелеріне негізделген белсенді кеңестер, GitHub Engineering Direct (GitHub жүйесінің тікелей техникалық) ұсынысының бір бөлігі болып табылады.

## Маңызды миссия қолдауы

**Маңызды миссия қолдауы:** Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аса маңызды мәселені шешу міндетіңіздің бір бөлігі болып табылатын Microsoft өнімдері және онлайн қызметтер анықталған жиынына жоғары деңгейлі қолдау көрсетеді. Маңызды миссия қолдауы (SfMC) қолдау қызметтерінің дербестелген бағдарламасын ұсынады, қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады. Сізге SfMC қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай

қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, SfMC қызметінің күші де сол күні жойылады.

### **Киберқауіпсіздік кеңейтілген шешімдері**

**Киберқауіпсіздіктің жақсартылған шешімдері** Оқиғалардан кейін және оларға дейін болатын сценарийлерде киберқауіпсіздік мәселелері бойынша көрсетілетін арнайы көмек (“Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері”) болып табылады. Бұл қызметтер нақты бағытталған кибер шабуылдар тәуекелін азайтуға, қауіпсіздікке қатысты кризистік жағдайларға жақсырақ дайын болуға және белсенді қауіпсіздік мәселесін тексеріп, оның әсерін шектеуге көмектеседі. Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтеріне қатысты қосымша ақпарат қажет болған жағдайда клиенттерге қызмет көрсету менеджерімен (CSAM) хабарласыңыз.

Киберқауіпсіздік қызметтерді төменде көрсетілген бір немесе бірнеше алдына ала белгіленген ұсыныс аясында сатып алуға болады. Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтер алдын ала белгіленген ұсыныс аясында сағат шығынына тәуелді жазылым күйінде сатылған жағдайда, киберқауіпсіздікті қолдау қызметінің сізге қызмет еткен еңбегі жалпы сатылып алынған сағат қоры есебінен шегеріліп отырады.

Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері белсенді немесе реактивті болып анықталады. Киберқауіпсіздікті қолдаудың проактивті шешімдерінің қалай сатып алынғанына қарамастан, ресурстар бастапқы жиналыс кезінде тараптардың келісімі негізінде бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады және қызметті жеткізуді жоспарлау аясында құжатталады.

### **Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер**

- Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтерінің келісімі болуы керек. Егер Microsoft бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім мерзімі аяқталса немесе күші жойылса, Киберқауіпсіздікті қолдау қызметінің күші де сол күні жойылады.
- Барлық өткізілетін киберқауіпсіздікті қолдау қызметтерінің ұзақтығы кемінде 5 (бес) күнді құрайды. Үш күн өткізілетін “Киберқауіпсіздік саласындағы дағдарысты басқару және тойтару семинары” және бір күнге созылатын (32 сағаттық қызмет) “Киберқауіпсіздік бұзылу оқиғаларын 1 күннің ішінде қашықтықтан тойтару” қызметі жоғарыдағы 5-күндік қызметтер аясына кірмейді. Келісімді аяқтау үшін қосымша күндер қажет болуы мүмкін. Microsoft қанша қосымша (5 күнге дейін, күніне 8 сағатқа бойы) күн сатып алу қажеттілігін анықтау үшін клиентпен бірлесе жұмыс істейді.
- Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері жұмыс уақытында қол жетімді (мереке және демалыс күндерін қоспағанда, 08:00-ден 17:00-ге дейін анықталған).
- Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.
- Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.
- Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері қашықтан орындалады. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын-ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.
- Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері тек ағылшын тілінде жеткізіледі.
- Microsoft қаскүнемді әрекеттер белгілерін анықтау үшін төменде сипатталған құралдарды (соның ішінде Microsoft өзінің жүйелері) қолданып, клиенттің соңғы нүктелерін тексере алатындығына сенеді. Microsoft клиент қойған мақсаттарға нәтиже көрсете алуы - клиент

қарастырылған құралдарды қаншалықты дұрыс және толықтай ендіруіне тәуелді болады. Қосымша құралдардың қажет болатындығы жұмыс барысында анықталған ақпаратқа байланысты болады.

Microsoft қолдау көрсету қызметінің тобы сізге қиырқайсіздікті қолдау қызметін көрсетеді. Бұл топқа келесі мамандар кіреді:

- Клиенттерге бірыңғай қолдау көрсету қызметінің менеджері ("CSAM");
- Киірқайсіздік саласын және ондағы ақпаратты бұзу әрекеттерін тойтаруды жетік меңгерген Microsoft қауіпсіздік жөніндегі сарапшылар тобы ("инженерлер"); және
- Қатерлерді азайту жағдайларда ерекше дағдыларда қажет ететін кезде Microsoft клиенттермен жұмыс жасау мамандандырылған инженерлері.

Қалай қатысуға болады:

- Реактивті сценарийлер үшін:
  - o Қауіпсіздік бұзылуының ықтимал жағдайын сипаттап, оперативті қолдау көрсету қызметіне веб-портал немесе телефон арқылы хабарласыңыз
  - o Осыдан бастапқы тексеріс басталады. Қажетінше сыртқы ортаның тексерісін орындау ұсынылуы мүмкін.
  - o Оқиғаның сипатына қарап оперативті әрекет ету үдерісін аяқтау үшін Microsoft әр түрлі стратегиялар мен әдістемелерді қолданады. Microsoft тексерістің ең басында бастапқы мақсаттарды анықтау үшін және кейіннен осы мақсаттарды жаңарту және тексерістің басқа да шешімдерін сұхбаттасу үшін тексерістің басынан аяғына дейін клиентпен байланыста болады. Клиент тергеу стратегиясы бойынша кез келген маңызды шешімдерді қабылдайды. Microsoft корпорациясының жедел әрекет ету қызметтері Microsoft корпорациясының төмендегі кестеде көрсетілген іс-шараларды өткізуін қамтуы мүмкін, алайда Клиент әрекет ету қызметтерін ұсыну кезінде Microsoft Клиентке қауіпсіздікті бұзудың ықтимал жағдайын тексеруге көмектесу үшін қажет болған жағдайда өз тәсілін өзгерте алатынын мойындайды және келіседі:

Қызмет	Жоғары деңгейлі қолдану аясы («Қолдану аясы»)
<b>Киірқайсіздік инцидент Жауап</b>	<p>Қауіпсіздікті бұзу жағдайынан кейін жергілікті Windows орталарын қашықтан, жедел тексеріс жүргізу. Сарапшылар тобының қалауы бойынша бағалау кезінде жұмыс станциялар, серверлер және домен контроллерлері, сондай-ақ Linux орталары қамтылады.</p> <p>Бағалау төмендегілерді қамтамасыз етеді:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Қауіпті іздеу және қызығушылық тудыратын машиналарды криминалистикалық талдау</li> <li>• Күдікті файлдарды кері инженерлік өңдеу</li> <li>• Арнайы қауіп барлау</li> <li>• Active Directory қауіпсіздік конфигурациясын бағалау</li> <li>• Қолданылатын болса, белсенді шабуыл сценарийлеріндегі оқшаулау қадамдары бойынша нұсқаулық</li> </ul> <p>• Сондай-ақ "Киірқайсіздікті бұзу жағдайларына қашықтан 1 күндік әрекет ету" нұсқасы бар, ол бірдей көлемдегі бір күндік қатысуды және ұзақтығы небәрі 8 сағат болатын 4 кісіден құралған топпен жасалатын іс-шараларды қамтиды. Сақтауыш бойынша алдын ала сатып алуға болады.</p> <p>• <i>Ескертпе: Егер клиент "Киірқайсіздікті бұзу жағдайларына әрекет ету" -</i></p>

---

*маманның сол жерге баруымен" қызметін сатып алса маманның сол жерге барумен қолдау қолжетімді болады және ресурстардың болуына байланысты.*

---

**Office 365 –  
Инцидент  
Жауап**

Қауіпсіздікті бұзу оқиғасы нәтижесінде Office 365/Azure AD (AAD) орталарын, соның ішінде бір О365 жалға алушысын қашықтықтан, жедел түрде тексеру.

Бағалау төмендегілерді қамтамасыз етеді:

- Күдікті пайдаланушыларды және ықтимал қауіп төнген тіркелгілерді зерттеу
- О365 қызметтері бойынша негізгі деректер нүктелерін зерттеу
- О365 Architecture қауіпсіздік компоненттерін бағалау
- О365 қызметтерін қорғау үшін тәуекелдерді басқару бойынша ұсыныстар
- Тәуекел деңгейі жоғары пайдаланушылардың пайдаланушы қауіп профилі
- Қолданылатын болса, белсенді шабуыл сценарийлеріндегі оқшаулау қадамдары бойынша нұсқаулық

---

**Киберқауіпсіздік  
операциялары  
Қызмет**

Қашықтан, проактивті компромиссті бағалау және қауіпсіздік жағдайын тексеру. Бағалауға бақылау нүктесі үшін Defender (MDE) және куәліктер үшін Defender (MDI) қолдайтын жұмыс станциялары, серверлер және домен контроллері кіреді.

Бағалау төмендегілерді қамтамасыз етеді:

- Қызығушылық тудыратын машиналарға шектеулі криминалистикалық талдау
- Күдікті файлдарды талдау
- Арнайы қауіп барлау
- Active Directory қауіпсіздік конфигурациясын бағалау

---

**Семинар –  
Қауіпсіздік  
дағдарысы және  
әрекет ету  
жаттығулары**

Қауіпсіздік саласындағы дағдарыстық жағдайларды және ақпараттық қауіпсіздік оқиғасы туындаған кезде әрекет ету тәсілдерін түсінуге мүмкіндік беретін үш (3) күндік интерактивті оқу курсы қамтитын қашықтықтан, проактивті семинар.

---

**Дайын өнім**

«Семинар – қауіпсіздік дағдарысы және әрекет ету жаттығулары» үшін:

- Сандық қатысушының жұмыс дәптері

Барлық басқа жеткізулер үшін:

- Сұрау бойынша, тексерудің негізгі нәтижелерін, соның ішінде тәуекелді бағалауды және/немесе салдарды жою бойынша ұсыныстарды баяндайтын жұмыстарды іске асыру тобы дайындаған Microsoft PowerPoint форматындағы "талдау" құжаты.
- Нәтижелерді Клиентке элементтерді жеткізу үшін ауызша ұсыну.
- Егер бұл техникалық тұрғыдан мүмкін болса және растайтын деректер болса, тапсырманы орындау барысында талданған тиісті растайтын деректер мен файлдардың орналасқан жері көрсетілген және тіркелген графигі бар құжат.

Сондай-ақ "Киберқауіпсіздікті бұзу жағдайларына әрекет ету" және "Киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі қызмет" қызметтері ұсынылады:

- Microsoft PowerBI ақпараттық панелі, ол техникалық себептерге байланысты жасалмайтын сирек жағдайларды қоспағанда, тексеру нәтижелері туралы техникалық ақпаратты көрсетеді.

Нәтижелер (жоғарыда көрсетілгендей) Клиент нәтижелерді қабылдаудан бас тартқан жағдайларды қоспағанда, киберқауіпсіздікті бұзу жағдайларына әрекет ету бойынша жұмыс аяқталғаннан кейін күнтізбелік он (10) күн ішінде беріледі. Клиенттің Нәтижелерді қабылдамау туралы шешімі ешбір жағдайда Microsoft корпорациясының кінәсі болып табылмайды және Microsoft пен клиент өзара келіскен жағдайларды қоспағанда, Microsoft корпорациясының осы Нәтижелерді жеткізу жөніндегі кез келген міндеттемесі жұмыстың соңғы күнінен кейін күнтізбелік 10 күннен кейін аяқталады.

### **Ауқымнан тыс қызметтер**

Microsoft кәсіби көмек пен дағдыларды қолдана отырып, киберқауіпсіздікті қолдау Қызметтерін орындайды; алайда осы Келісімде ешнәрсе киберқауіпсіздікті қолдау қызметтері барлық қауіпсіздік қатерлерін немесе желілік қауіптерді, осалдықтарды немесе араласуларды анықтайтын немесе көрсететініне, деректердің шифрын ашатына немесе қалпына келтіретініне, жұмысын қалпына келтіретініне немесе рұқсатсыз қол жеткізу немесе бақылау жүзеге асырылған клиент жүйелерін бақылауды қайтаратынына кепілдік бермейді. «Қолданыстағы аудандарда» нақты көрсетілмеген кез-келген аймақ ауқымнан тыс. Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтерінің аясынан тыс аймақтарға келесілер кіреді, бірақ олармен шектелмейді:

- Желілік жабдықты талдау
- Ескірген (қолдау көрсетілмейтін) операциялық жүйелер жұмыс істейтін соңғы нүктелерді кешенді талдау
- Шифрланған файлдарды немесе хосттарды ашуды қолдау, соның ішінде пайдаланушылардың дешифраторларын беру
- Шабуылдаушының атрибуты, оның ішінде жеке басын, себептерін немесе шығу тегін
- Өнім лицензиялары (Microsoft немесе Microsoft емес), өнімнің сынақ нұсқасын қоспағанда, қолжетімділігіне байланысты
- Талдау кезінде қолданылатын аппаратура
- Тұрақты немесе үздіксіз, қауіпсіздік мониторингі, Жұмысқа тапсырыс жасалғаннан кейін бақылау және/немесе стандартты жұмыс уақытынан тыс, сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін бақылау. Тынық мұхитының стандартты уақыты (немесе өзара келісілген басқа уақыт белдеуі).
- Бастапқы код туралы мәлімет
- Техникалық және/немесе архитектуралық АТ жүйелерін жобалау

- Сот ісін жүргізуге көмектесу немесе қолдау қызметтері, соның ішінде сараптамалық айғақтар немесе сотта заңды жарамдылық үшін дәлелдемелер стандарттарын сақтау бойынша кез келген жұмыс
- Іскерлік қолданба қауіпсіздігі
- Жеке жобалардың жобаларын басқару
- Сынақ әрекеттері
- Активтерді табу және түгендеу
- Тапсырманы орындау барысында анықталуы мүмкін жобаның жеке бастамалары үшін RFI немесе RFP құжаттарын дайындау
- Кез келген реттелетін қызметті немесе әрекеттерді ұсыну. Microsoft-тың ешбір елде, штатта немесе провинцияда жеке детектив, заң кеңесшісі немесе аудитор ретінде лицензиясы немесе сертификаты жоқ және реттелетін тексеру қызметтерін, заңгерлік кеңестерді, аудитті немесе ішкі бақылау кеңестерін немесе арнайы лицензияларды қажет ететін инженерлік қызметтерді ұсынуға тартылмайды.
- Демалыс және инженердің жеткізілім менеджері басқармаса және мақұлданбаса

### **Тұтынушы жауапкершіліктері**

- Қажет болса, тек Azure AD есептік жазбаларын қажет болған жағдайда ғаламдық әкімші рұқсаты бар.
- Оқиғаларға әрекет ету үшін қажетті құралдарды қашықтан енгізуге арналған операциялық шешім (мысалы, SCCM, Active Directory GPO немесе басқалары).
- Microsoft киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі қызметтерді кеңес беру тобы көрсеткен және ұсынған мамандандырылған аналитикалық құралдарды енгізу. Әрбір тиісті тапсырма үшін қажетті құралдарды жұмысты іске асыру тобы егжей-тегжейлі сипаттайды, ал клиент (1) құралдардың клиенттің кез келген құрылғыларының сенімділігіне немесе қолжетімділігіне әсер етпеуін қамтамасыз ету үшін тестілеу жүргізеді және (2) құралдарды Microsoft ұсынған көлемге сәйкес орнатады.
- Клиенттер, егер қолданылатын болса, олардың сақтандыру полисі Microsoft корпорациясының киберқауіпсіздікті қолдауды қамтитынын өз бетінше тексеруі керек.
- Егер Клиент Клиенттің өндірістік ортасында немесе өндірістік деректермен жұмыс істеу кезінде Киберқауіпсіздікті қолдау қызметтерін орындау туралы сұраныс жіберсе, онда Microsoft осы ортада және/немесе осы деректермен жұмыс істей бастағанға дейін Клиент (1) Microsoft корпорациясына осы ортамен және/немесе деректермен өзара әрекеттесу үшін Клиенттің тиісті нұсқаулары мен бақылау ресурстарын ұсынуы және (2) ортаның және/немесе деректердің жарамды резервтік көшірмесін қамтамасыз етуі керек.
- Қауіпсіздік саласындағы оқыс оқиғаларға әрекет ету жөніндегі мамандардың оқыс оқиғаларға әрекет ету құралдарын басқа жеткізушілер сияқты үшінші тараптар жасаған шектеулерсіз оның стандартты хаттамаларының бөлігі болып табылатын сот сараптамасының үдерістері мен рәсімдерін орындау үшін толық өкілеттіктері. Егер клиент Microsoft корпорациясына өз жұмысын орындау үшін барлық мүмкіндіктерді ұсынбаса, Microsoft корпорациясында қызмет көрсетуде қиындықтар туындауы немесе сәйкес емес нәтижелер беруі мүмкін.
- Қауіпсіздік дағдарысы және әрекет ету жаттығулары, жаттығулары немесе кез келген басқа киберқауіпсіздікке әрекет ету қызметтері үшін клиент осы жаттығу нәтижесінде жасалған кез келген материалдар немесе жазбалар құпия ақпарат ретінде қарастырылатынына, тек клиенттің ішкі іскерлік мақсаттары үшін пайдаланылатынына және Microsoft корпорациясының алдын ала жазбаша келісімінсіз таралмайтын, көрсетілмейтін немесе басқа жолмен үшінші тұлғаларға берілмейтініне келіседі. Оған қоса, Тұтынушы аталған



материалдағы немесе зияткерлік меншік құқығы туралы ескертулерді қоса алғанда, ешбір ескертулерді өзгертпейді, жоймайды немесе жасырмайды.

## 2.4 Бірнеше елде қолдау көрсету

### Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу

Microsoft Unified Enterprise қолдау қызметтерімен бірлікте, бірнеше елде қолдау көрсету мүмкіндігі Жұмысқа тапсырыста (немесе тапсырыстарда) сипатталғандай бірнеше қолдау орындары арқылы қолдау жасауды ұсынады. Бірнеше елде қолдау көрсету құрылымының сипаттамасы төмендегідей:

- **Хост:** Жұмыс тапсырмасында Microsoft біріктірілген қолдау қызметтері үшін көрсетілген қолдау көрсету орны болып табылады.
- **Деректі жіберу бағыты:** Бұл Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету қызметтерін алуға болатын негізгі қолдау орнынан басқа жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны болып келеді және сол орында сатып алған қызметтерді пайдалануға болады.

### Сатып алу әдісі

Бұл USSD бірнеше елде алуға болатын қолдау қызметтерін сипаттайды. Белгілі бір қызметтер мен оларға қатысты көлемдер, бар болса, тиісті жұмыс тапсырмасында қолдау көрсету орны бойынша беріледі.

Осында сипатталған қызметтерді негізгі жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда және негізгі тұлға тарапынан үлестірілуі мүмкін ретте Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету келісімі шеңберінде төмендегідей өзгерістермен бірге алуға болады:

- **Негізгі бума қызметтері:** Өзгеше нұсқау берілмесе, Негізгі бума қызметтері («✓» ретінде белгіленген) өзіңіз нұсқаған қолдау көрсету орындарында немесе негізгі жұмыс тапсырмасындағы негізгі тұлға тарапынан нұсқалған қолдау көрсету орны(орындары)нда ұсынылады.
- **Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер:** Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтерді, хостты қосқанда өзге орындарға қашықтан ұсынуға болады.
- **Қызметтердің көрсетілуін басқару (SDM):** Жұмыс тапсырмасында көрсетілген болса, SDM қызметтерін негізгі және қосалқы қолдау көрсету орнында(орындарында) ұсынуға болады. Негізгі бумаға кіретін SDM қызметтерін ұсыну немесе ұсынбауды негізгі тұлға қарастырады және негізгі тұлғаның тұтынушылардың разы болуын бақылайтын менеджері басқарады. SDM қызметтерін ұсыну негізгі орындағы жұмыс уақытымен шектелетін болады. Қосымша SDM қызметтері қосымша қызметтерді немесе кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді сатып алған кезде қажет болуы мүмкін.
  - **Қосымша SDM:** Жұмыс тапсырмасында көрсетілген негізгі немесе қосалқы қолдау көрсету орны(орындары) үшін қосымша SDM ресурстарын сатып алуға және белгіленген қолдау көрсету орнына жеткізуге болады. Ресурстардың бар-жоғына және жоғарыдағы шарттарға тәуелді.

Қосымша алуға болатын қызметтердің бар-жоғы (жоғарыдағы Қолдау кестелерінде «+» ретінде белгіленген) туралы мәлімет төменде берілген:

- **Алдын ала көрсетілетін қызметтер**
  - Көлемі жұмыс тапсырмасында жазылатын алдын ала көрсетілетін қызметтерді жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады,
  - Салық ерекшелік орны үшін проактивті қызметтер осы төменгі ағындық келісімге арналған Жұмыс тапсырысында анықталады.
- **Техникалық қызмет көрсету қызметтері – басты себепті анықтау:** Сатып алынған қызметтерді белгіленген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады.
- **Қолдау технологиясы кеңесшісі (STA):** STA қызметтерін жұмыс тапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады, ерекше тізімдегі елдерді есептемегенде, және мамандардың бар-жоғына байланысты.
- **Кеңейтілген қызметтер және шешімдер:** Барлық кеңейтілген қызметтер мен шешімдерді пайдалану мақсатында негізгі немесе қосалқы қолдау көрсету орындарынан сатып алуға болады. Бар-жоғына байланысты. Өзге шектеулер болуы ықтимал.
- Өзге сатып алуға болатын қолдау қызметтерін жұмыстапсырмасында көрсетілген қолдау көрсету орны(орындары)нда алуға болады.

### **Бірнеше елде қолдау көрсетуге қатысты қосымша шарттар**

Осы жерде және жұмыс тапсырмасында берілген шарттарға қосымша, қызметтердің ұсынылуы, осы жерде көрсетілгендей, келесі алдын ала қойылатын талаптар мен долбарға негізделеді:

- Белгіленбеген қолдау орындарындағы қызметкерлерге негізгі немесе қосалқы қолдау орнына деп сатып алынған және жұмыс тапсырмасында белгіленген проактивтік қолдау қызметтеріне қашықтан қатысуға рұқсат бере аламыз. Бұған қатысуға Microsoft өз қалауы бойынша рұқсат береді.
- Келесі жағдайлардан басқа кезде, алдын ала берілетін кредиттерді жұмыс тапсырмасында берілген негізгі және қосалқы қолдау көрсету орындары арасында ғана айырбастауға болады. Барлық айырбастаулар тиісті қолдау көрсету орындарындағы алдын ала берілетін кредиттерге қатысты ағымдағы валюталар мен мөлшерлемелерге негізделі отырып жасалады. Ағымдағы мөлшерлемелерді Microsoft қызметтерінің өкілі бере алады. Алдын ала берілетін кредиттердің бөлшектелуіне әкелетін ауыстырулар келесі жақын мәнге дейін дөңгеленеді. Алдын ала берілетін кредиттерді тізімге кірмеген елдерге ауыстыруға болмайды.
- Негізгі және қосалқы қолдау көрсету орны(орындары) арасындағы сатып алынған қолдау қызметтерінің үлестірілуіне немесе айырбасталуына байланысты қандай да бір салық міндеттемелеріне тұтынушының өзі ғана жауапты.
- Жұмыс тапсырмасының мерзімі ішінде қызметтерге жасалған өзгерістерді немесе ауыстыруларды жазбаша келісу қажет болуы мүмкін.

- **Есепшотты біріктіру:** Өзгеше нұсқау берілмесе, Жұмыс тапсырмасындағы барлық қолдау көрсету орындарына арналған барлық қызметтердің тізімі беріліп, төленуі тиіс сома үшін бір шот-фактура жіберіледі. Салықтар қол қоятын Microsoft тарабына және негізгі орынға байланысты есептеледі. Тұтынушы тек төленуі тиіс қандай да бір қосымша салық үшін жауап береді.
- **Есеп-шотты біріктірудің ерекше жағдайлары:** Индия Республикасы, Қытай Халық Республикасы, Қытай Республикасы (Тайвань), Қытай Республикасы (Гонконг), Корея Республикасы, Жапония, Жаңа Зеландия, Макао және Австралия (**барлық ескерілмейтін елдер**) елдерінде ұсынылу үшін сатып алынған қызметтің әрбіреуінде сол қолдау көрсету орнындағы қызметтердің тізімі көрсетілген бөлек Жұмыс тапсырмасы болуға тиісті. Қызметтерге байланысты шот-фактура тиісті қолдау көрсету мекенжайына жіберіледі және кез келген қатысы бар жергілікті салықты ескереді.

## 2.5 Қосымша ережелер мен шарттар

Microsoft біріктірілген қолдау қызметтерінің барлығы мынадай алғышарттар мен болжамдар негізінде көрсетіледі.

- Негізгі бумаға қатысты кейінірек ұсынылатын қызметтер арнаулы қолдау жауапты тұлғаларының орын(дар)ына қашықтан көрсетіледі. Жазбаша түрде басқаша көрсетілмесе, барлық басқа қызметтер Жұмысқа тапсырысыңыздағы тағайындалған немесе тізімде берілген орын(дар)ға қашықтан көрсетіледі.
- Негізгі бумаға қатысты кейінірек ұсынылатын қызметтер ағылшын тілінде көрсетіледі және қолжетімді болған жағдайда ауызекі тіліңізде көрсетілуі мүмкін. Барлық басқа қызметтер жазбаша түрде басқаша келісілмеген жағдайда Microsoft қызметтері көрсетілетін жерде қолданылатын тілде немесе ағылшын тілінде көрсетіледі.
- Жұмысқа тапсырыста, осы Біріктірілген корпоративтік қолдау қызметтерінің сипаттамасына Қосымшада басқаша көрсетілген болмаса немесе <http://serviceshub.microsoft.com> мекенжайындағы сіздің онлайн қолдау порталында әдейі алынып тасталған болмаса, біз <http://microsoft.com/licensing/contracts> торабында (немесе Microsoft анықтайтын оның құқығын жалғастыратын торапта) Microsoft ара-тұра жариялап тұратын Өнімдер тізімінде анықталатын және жарияланған лицензияларға тіркелу мен келісімдерге отыру арқылы және/немесе жұмыс тапсырмасының А қосымшасындағы есепшот ұқсатқышы негізінде сатуға шығарылған, жалпыға қолжетімді Microsoft бағдарламалық жасақтамасы мен Онлайн қызметтер өнімдерінің барлық нұсқаларына қолдау көрсетеміз.
- Тіркелген Қосымшада басқаша ескерілмеген болса, алдын ала шығарылған және бета нұсқалы өнімдерге қолдау көрсетілмейді.
- Барлық қызметтер, соның ішінде Қолдау жұмыс тапсырысыңыздың бір бөлігі ретінде немесе Мерзімінде сатып алынған қандай да бір қосымша қызметтер қолданыстағы Жұмыс тапсырысыңыздың Мерзімі ішінде пайдаланылмаған жағдайда күшінен айырылады.
- Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін.
- Сіздің сұрауыңыз бойынша, біз проблемаларды талдау үшін сіздің жүйеңізге қашықтан қосылу арқылы кіреміз. Біздің қызметкерлеріміз тек сіз рұқсат берген жүйелерге кіреді.

Қашықтағы байланыс арқылы көмекті пайдалану үшін бізге тиісті қол жеткізу мүмкіндігі мен қажетті жабдықты беруіңіз керек.

- Кейбір қызметтерді көрсету үшін реттелетін деректеріңізді сақтауымызды, өңдеуімізді және кіруімізді талап етуі мүмкін. Бұл әрекетті орындаған кезде деректерді қорғау саясаты мен процестерімізге сәйкес Microsoft компаниясы мақұлдаған технологияларды пайдаланамыз. Егер Microsoft компаниясы мақұлдамаған технологияларды пайдалануымызды сұрасаңыз, реттелетін деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігі үшін тек сіз жауапты болатыныңызды және Microsoft мақұлдамаған технологияларды пайдаланған үшін Microsoft компаниясы жауапты болмайтынын түсінесіз және келісесіз.
- Егер сіз бұрын жоспарланған қызметтен бас тартуды сұрасаңыз, Microsoft корпорациясы өз ұйғаруы бойынша бас тарту ақысын қызмет бағасының 100 %-на дейін шегеруі мүмкін; бас тарту немесе қайта жоспарлау жеткізудің бірінші күнінен кемінде 14 күн бұрын орындалмаса.
- Қосымша қызметтерді сатып алғанда, жеткізуді жеңілдету үшін қызметтердің көрсетілуін басқарудың қосылуын талап етуіміз мүмкін.
- Егер қызметтің бір түріне тапсырыс беріп, оны басқа бір қызмет түріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджермен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.
- Барлық қосымша қызметтер еліңізде қолжетімді бола бермеуі мүмкін. Қосымша мәліметтер алу үшін қызмет көрсету ресурсына хабарласыңыз.
- Сіз бізге қол жеткізуге рұқсат беретін Microsoft корпорациясына тиесілі емес жалғыз код өзіңіздің меншігіңіздегі код болатынына келісесіз.
- Қызметтер өзіңіздің немесе Microsoft корпорациясына тиесілі кодқа қатысты қызметтер төңірегіндегі өнімдерді, кеңестер мен ұсыныстарды қамтуы немесе өзге де қолдау қызметтерін тікелей ұсынуды қарастыруы мүмкін.
- Оқиғалардан кейінгі қызметтерді ұсыну барысында Microsoft мысал ретінде берілген кодтан өзге ешбір кодты бермейді.
- Қолдау қызметтерін ұсыну барысында берілген кодты іс жүзінде пайдалану және жұмыс істеуін қамтамасыз ету әрекеттері мен соларға байланысты тәуекелдер үшін тұтынушы барлық жауапкершілікті өз мойнына алады.
- Сатып алынған қызметтерге ең аз платформа талаптары болуы мүмкін.
- Қызметтер сіздің тұтынушыларыңыз арқылы жеткізілмейді.
- Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын-ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.
- GitHub қолдау қызметтері Microsoft корпорациясының толық иелігіндегі еншілес бөлімшесі болып табылатын GitHub, Inc. корпорациясымен қамтамасыз етіледі. Жұмыс тапсырысындағы теріс бапқа қарамастан, [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ішінде қолжетімді GitHub құпиялылық туралы мәлімдемесі және [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) ішінде орналасқан GitHub деректерді қорғау қосымшасы мен Қауіпсіздік толықтыруы GitHub қолдау қызметтерін сатып алуға қолданылады.
- Тиісті Қосымшаларда қосымша алғы шарттар мен болжамдар көрсетілуі мүмкін.

## 2.6 Сіздің жауапкершілігіңіз

Microsoft Unified қолдау қызметінің артықшылықтарын оңтайландыру үшін, барлық Қосымшаларда көрсетілгендерге қоса төмендегідей міндеттерді де орындауыңыз шарт. Төмендегі міндеттерді орындамау салдарынан қызмет көрсету кезінде кідірістер туындауы мүмкін:

- Сіздің тобыңызды басқаруға жауапты қызмет көрсетуді қолдайтын әкімшіні тағайындайсыз және ол сіздің қолдау әрекеттеріңіздің барлығын және Бізге қолдау оқиғалары бойынша сұраулар жіберудің ішкі процесін басқарады.
- Егер бірнеше елде қолдау көрсету қызметтерін сатып алсаңыз, жергілікті топты басқаруға жауапты қызмет көрсетуді қолдайтын әкімшіні қолдау алатын негізгі мекенжайыңыз үшін тағайындайсыз және ол жергілікті қолдау әрекеттеріңіздің барлығын және бізге қолдау оқиғалары бойынша сұраулар жіберудің ішкі процестерін басқарады. Өзге қолдау көрсету орындарында белгіленген қолдау көрсету әкімшісін тағайындауыңыз қажет болуы мүмкін.
- Microsoft қолдау көрсету веб-сайтында немесе телефон арқылы қолдау сұрауларын жасай алатын белгіленген жауап беретін қолдау көрсету контактілерін тағайындай аласыз. Бұлтқа негізделген қызметтер бойынша бұлт әкімшілері де бұлтқа қолдау көрсету сұрауларын тиісті қолдау порталдары арқылы жібере алады.
- Бұлт әкімшілері онлайн қызметтер қолдауы сұраулары мен бұлт негізіндегі қызметтер үшін қолданылатын онлайн қызмет қолдауы порталы арқылы қолдау сұрауларын жіберуі керек.
- Қызмет сұрауын жіберу кезінде белсенді қолдау контактілерінде сіз тіркеген мәселенің негізгі түсінігі және Microsoft корпорациясына мәселені анықтап шешуде көмек беретін мәселені тарату мүмкіндігі болуы керек. Сонымен қатар, осы жеке тұлғалар жүйе мәселелерін шешу және Microsoft корпорациясына қызмет сұрауларын талдап шешуде көмектесу үшін қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен Microsoft ортасы туралы білуі керек.
- Қызмет сұрауын жіберген кезде жауап беретін қызмет қолдауы бойынша жауапты тұлғалардың біздің сұрауымыз бойынша проблеманы анықтау және шешу іс-әрекеттерін орындауы қажет болуы мүмкін. Бұларға желіні тіркеу әрекетін орындау, қате туралы хабарларды түсіру, теңшелім ақпаратын жинау, өнім теңшелімдерін өзгерту, бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқаларын немесе жаңа құрамдас бөліктерді орнату немесе процестерді өзгерту әрекеттері кіруі мүмкін.
- Сіз өзіңіз сатып алған қызметтер негізінде қызметтерді пайдалануды жоспарлау үшін бізбен жұмыс істеуге келісесіз.
- Жұмыс тапсырмаңызда тағайындалған аты-жөні бар контактілерге кез келген өзгертулер жайлы хабарлауға келісім бересіз.
- Деректеріңіздің сақтық көшірмесін жасауға және апаттық қателер нәтижесінде жоғалған немесе өзгерген файлдарды қалпына келтіруге сіз жауаптысыз. Сондай-ақ, сіз бағдарламалық жасақтамаңыз бен деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігін қорғауға қажетті іс рәсімдерін қолдануға да жауаптысыз.
- Мүмкін болған жағдайда, сіз қызметтерге қатысты кейде беруіміз мүмкін тұтынушының қанағаттануы туралы сауалнамаларымызға жауап беруге келісесіз.

- Сіздің қызметкерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз жұмсаған барлық іссапар мен шығындар үшін сіз жауаптысыз.
- Қызмет көрсету ресурсы сатып алынған қызметке тән басқа жауапкершіліктерді орындауды сұрауы мүмкін.
- Бұл қызметтің бір бөлігі ретінде бұлт қызметтерін қолданғанда, қолданыстағы онлайн қызмет үшін сатып алу немесе бар жазылым немесе деректер жоспары болуы керек.
- Сіз алдын ала көрсетілетін қызметтер және кеңейтілген қызметтер туралы сұрауларыңызды барлық қажетті/тиісті деректерімен бірге қолданыстағы Жұмысқа тапсырыстың мерзімі бітетін күннен кемінде 60 күн бұрын жібересіз.
- Сіз біздің жұмыс орнында болуы тиісті қызмет көрсету тобымызға ішкі жүйелеріңіз бен диагностикалық құралдарыңызға кіру рұқсатын және дұрыс телефон және жылдамдығы жоғары Интернетке кіру мүмкіндігін қамтамасыз етуге келісесіз.

© 2023 Microsoft корпорациясы. Барлық құқықтар қорғалған. Бұл материалдарды Microsoft Corp. корпорациясының тікелей рұқсатынсыз қандай да бір жолмен пайдалануға немесе таратуға қатаң тыйым салынады.

Microsoft және Windows — Microsoft Corporation корпорациясының АҚШ-тағы және/немесе басқа елдердегі тіркелген сауда белгілері.

Осы құжатта аты аталған шын компаниялар мен өнімдердің атаулары тиісті меншік иелерінің сауда белгілері болуы мүмкін.