

Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts (USSD)

2024. gada jūlijs

Saturs

1 Par šo dokumentu	3
2 Klientu panākumu un atbalsta pakalpojumi	4
2.1 Pakalpojumu iegāde	4
2.2 Elastīgā summa	5
2.3 Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts	5
Tūlītējie pakalpojumi	12
Panākumu pārvaldības pakalpojumi	14
2.4. Paplašinātie risinājumi	14
Pakalpojumu funkcijas un sniegšana	29
Pakalpojumu ierobežojumi un izņēmumi	29
Pakalpojumu atbilstība un apjoms	29
2.5. Vairāku valstu atbalsts	30
Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats	30
Pakalpojumu iegāde	31
Vairāku valstu atbalstam piemērojamie papildu noteikumi un nosacījumi	31
2.6. Papildu noteikumi un nosacījumi	32
A pielikums: kritiskuma pakāpju tabulas	35
B pielikums: Panākumu pārvaldības pakalpojumi	41

1 Par šo dokumentu

Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts sniedz informāciju par atbalsta pakalpojumiem, kurus var iegādāties no Microsoft. Ir svarīgi izlasīt iegādājamo pakalpojumu aprakstu, tai skaitā informāciju par priekšnosacījumiem, atrunām, ierobežojumiem un klientu pienākumiem. Iegādātie pakalpojumi tiks norādīti uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā (darbu pasūtījums) vai citā piemērojamā pakalpojumu uzdevumā, kurā ir iekļauta atsauce uz šo dokumentu vai kurā ir iekļauts šis dokuments.

Ņemiet vērā, ka ne visi šajā dokumentā norādītie pakalpojumi ir pieejami globāli. Lai noteiktu, kuri pakalpojumi ir pieejami iegādei jūsu reģionā, sazinieties ar savu Microsoft pārstāvi. Pieejamie pakalpojumi var mainīties.

2 Klientu panākumu un atbalsta pakalpojumi

Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumi (atbalsta pakalpojumi) ir visaptverošu atbalsta pakalpojumu kopums, kas var palīdzēt paātrināt nokļūšanu mākonī, optimizēt jūsu IT risinājumus un izmantot tehnoloģijas, lai realizētu jaunas komercdarbības iespējas jebkurā IT dzīves cikla posmā. Mūsu atbalsta pakalpojumi ir pielāgoti jūsu vajadzībām un palīdz iegūt maksimālu labumu no jūsu Microsoft ieguldījumiem. Mūsu atbalsta pakalpojumi ietver tālāk norādītos pakalpojumus.

- **Proaktīvie pakalpojumi:** šie pakalpojumi ir izstrādāti, lai uzlabotu jūsu IT infrastruktūras un operāciju stāvokli.
- **Panākumu pārvaldības pakalpojumi:** šis pakalpojums ir izstrādāts plānošanas un ieviešanas veicināšanai.
- **Problēmu risināšanas pakalpojumi:** šie pakalpojumi nodrošina prioritāru problēmu risināšanu visu diennakti, lai sniegtu minimālu darba pārtraukumu un ātru atbildi.

2.1 Pakalpojumu iegāde

Atbalsta pakalpojumi ir pieejami bāzes pakotņu veidā ar proaktīvajiem pakalpojumiem un paplašinātajiem risinājumiem, kuri iekļauti esošā bāzes pakotnes līgumā, kas norādīts uzņēmumu pakalpojumu darbu pasūtījumā. Informācija par katru pakotni ir sniegta tālāk.

- **Bāzes pakotne:** šī pakotne ietver mūsu pamata atbalsta pakalpojumus.
- **Proaktīvie pakalpojumi:** tie ietver papildu atbalsta pakalpojumus, ko pēc nepieciešamības var pievienot bāzes pakotnei.
- **Paplašinātie risinājumi:** tie ietver padziļinātu atbalsta pieredzi un risinājumus, ko pēc nepieciešamības var pievienot bāzes pakotnei.

Nemiet vērā, ka saskaņā ar esošo bāzes pakotnes līgumu iegādājami pakalpojumi ir norādīti uzņēmumu pakalpojumu darbu pasūtījumā. Ja jums ir kādi jautājumi par to, kuri pakalpojumi ir pieejami iegādei, sazinieties ar savu Microsoft pārstāvi.

1. tabula. Atbalsta pakalpojumu definīcijas

Vienums	Definīcija
Bāzes pakotne	Proaktīvu, tūlītēju un panākumu un sniegšanas pārvaldības pakalpojumu kombinācija, kas atbalsta Microsoft produktus un/vai tiešsaistes pakalpojumus, kas tiek izmantoti jūsu organizācijā.
Proaktīvie pakalpojumi	Ir pieejami papildu atbalsta pakalpojumi, tai skaitā proaktīvie pakalpojumi, kurus var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā, un visā šajā sadaļā tie ir apzīmēti ar "+".
Paplašinātie risinājumi	Ir pieejami atbalsta pakalpojumi, kas nosedz noteiktus Microsoft produktus vai klientu IT sistēmas, ko var pievienot

jūsu bāzes pakotnei jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā, un visā šajā sadaļā tie ir apzīmēti ar "+".

Vairāku valstu atbalsts

Vairāku valstu atbalsts sniedz jums atbalstu vairākās atbalsta atrašanās vietās saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā (vai darbu pasūtījumos) norādīto. Vienotais uzņēmumu atbalsts var ietvert vairāku valstu atbalstu, ja tas ir nepieciešams un norādīts jūsu darbu pasūtījumā. Papildu informāciju par vairāku valstu atbalstu skatiet 2.5. sadaļā.

2.2 Elastīgā summa

Elastīgā summa ir jūsu bāzes pakotnes cenrādī norādītās cenas elastīgā daļa, kuru pakalpojumu iegādes brīdī var izmantot proaktīvo pakalpojumu, paplašināto risinājumu, proaktīvo kredītu un pielāgoto proaktīvo pakalpojumu iegādei. Jūsu Microsoft pārstāvis sniegs papildu informāciju par to, kā jūsu līgumam piemērot elastīgo summu.

Elastīgās summas piešķiršanai ir piemērojami tālāk izklāstītie nosacījumi.

- **Proaktīvie kredīti vai pielāgotie proaktīvie pakalpojumi:** proaktīvo kredītu vai pielāgoto proaktīvo pakalpojumu iegādei var izmantot līdz pat 20% vai 50 000 USD no jūsu elastīgās summas atkarībā no tā, kura summa ir lielāka.
- **Ikgadējā piešķiršana:** elastīgā summa tiek piešķirta par gadu, un visi pakalpojumi, kam tiek izmantota elastīgā summa, ir jāizmanto attiecīgā gada laikā.
- **Panākumu pārvaldības pakalpojumi:** elastīgo summu nevar izmantot pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumiem atbilstīgi šajā dokumentā sniegtajai definīcijai.
- **Pakalpojumu apmaiņa:** ja pasūtījāt viena veida pakalpojumu ar elastīgo summu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, jūs varat attiecināt ekvivalentu vērtību uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
- **Piešķiršanas termiņš:** visas pieejamās elastīgās summas ir jāpiešķir līdz līguma izpildes laikam, pretējā gadījumā tās tiek atceltas.

2.3 Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts

Šajā sadaļā ir aprakstīti vienumi, kas tiek kombinēti, lai veidotu jūsu atbalsta pakalpojumu pakotni. Papildus ir uzskaitīti pakalpojumi, kurus var pievienot jūsu bāzes pakotnei vai līguma termiņa laikā. Daļa no jūsu bāzes pakotnes ietver elastīgo summu, kuru var izmantot proaktīvo pakalpojumu (atzīmēti ar "+"), paplašināto risinājumu pakalpojumu un/vai pielāgoto proaktīvo pakalpojumu pievienošanai bāzes pakotnei. Bāzes pakotnē iekļautie pakalpojumi visā sadaļā ir norādīti ar apzīmējumu "✓". Mūsu atbalsta pakalpojumi ietver tālāk norādītos pakalpojumus.

- **Proaktīvie pakalpojumi:** Šie pakalpojumi palīdz novērst problēmas jūsu Microsoft vidē, un tie tiek plānoti, lai nodrošinātu speciālistu pieejamību un piegādi attiecīgā darbu pasūtījuma termiņa laikā. Tālāk aprakstītie proaktīvie pakalpojumi ir pieejami, kā norādīts uzskaitījumā vai darbu pasūtījumā. Visu pakalpojumu piegāde klātienē var nebūt pieejama visās ģeogrāfiskajās atrašanās vietās. Pakalpojumu piegāde tiek nodrošināta attālināti, izņemot gadījumus, kad ir noslēgta

rakstiska vienošanās un piemērota papildu maksa vai kad tie tiek īpaši pārdoti kā klātienas pakalpojumi.

- **Plānošanas pakalpojumi:** šie pakalpojumi nodrošina jūsu pašreizējās infrastruktūras, datu, programmu un drošības vides novērtēšanu un pārskatīšanu, lai palīdzētu plānot veicamās korekcijas, jauninājumus, migrēšanu, izvietošānu vai risinājuma ieviešanu, pamatojoties uz vēlamajiem rezultātiem.

2. tabula. Plānošanas pakalpojumu tipi

Plānošanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> • Koncepcijas apliecinājums: Šo saistību mērķis ir sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Arhitektūras pakalpojumi: Iesaistīšanās, kas veidota kā diskusiju sērija, ko vada Microsoft eksperts. Mūsu eksperti sadarbosies ar klientiem, lai pārvērstu biznesa prasības īpaši pielāgotos arhitektūras risinājumos, kas paātrinās izvietošānu panākumus. Šīs diskusijas var ietvert tehnisko prasību izvērtēšanu, esošā arhitektūras dizaina izpēti un pieredzējušu tehnisko ieskatu sniegšanu arhitektūras risinājumu paraugpraksē. Šis process ir paredzēts, lai izveidotu tehniskā risinājuma dizainu, kas atbilst dotajiem mērķiem un uzdevumiem un kalpo kā būtisks atsauces dokuments ražošanas izvietošānu posmā. 	+

+ – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumi nodrošina īstermiņa tehnisko un projektu vadības kompetenci, lai paātrinātu Microsoft tehnoloģiju risinājumu izstrādi, izvietošānu, migrēšanu, jaunināšanu un ieviešanu.

3. tabula. Ieviešanas pakalpojumu tipi

Ieviešanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> • Iekļaušanas pakalpojumi: nodrošina īstermiņa palīdzību saistībā ar izvietošānu, migrēšanu, jaunināšanu vai funkciju izstrādi. Šie pakalpojumi var ietvert koncepcijas apliecinājuma vai ražošanas darba slodzes plānošanu un validāciju, lietojot Microsoft produktus. 	+

+ – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Uzturēšanas pakalpojumi

Uzturēšanas pakalpojumu mērķis ir novērst problēmas Microsoft vidē, un parasti tie tiek iekļauti grafikā pirms pakalpojumu sniegšanas, tādējādi nodrošinot speciālistu pieejamību.

4. tabula. Uzturēšanas pakalpojumu tipi

Uzturēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Izvērtējums pēc pieprasījuma: tiešsaistes automatizēta izvērtēšanas platformai, kas izmanto žurnālu analīzes, lai analizētu un izvērtētu jūsu Microsoft tehnoloģiju ieviešanu. Izvērtējumi pēc pieprasījuma sedz ierobežotas tehnoloģijas. Lai izmantotu šo izvērtējumu pakalpojumu, ir nepieciešams aktīvs Azure pakalpojums ar adekvātiem datu ierobežojumiem, kas ļautu izmantot izvērtējumu pēc pieprasījuma pakalpojumu. Microsoft var nodrošināt atbalstu, lai iespējotu pakalpojuma sākotnējo iestatišanu. Kopā ar izvērtējumu pēc pieprasījuma un par papildu samaksu ir pieejams Microsoft speciālists uz vietas (līdz divām dienām) vai attālais Microsoft speciālists (līdz vienai dienai), lai palīdzētu analizēt datus un noteikt koriģēšanas ieteikumu prioritātes atbilstoši jūsu pakalpojumu līgumam. Nemiet vērā, ka klātienē izvērtējums var nebūt pieejams visās ģeogrāfiskajās atrašanās vietās. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Novērtēšanas programma: šis novērtējums izvērtē jūsu Microsoft tehnoloģiju dizainu, tehnisko ieviešanu, operācijas vai izmaiņu pārvaldību salīdzinājumā ar Microsoft ieteikto praksi. Novērtējuma noslēgumā Microsoft speciālists sadarbojas tieši ar jums, lai novērstu problēmas un sniegtu ziņojumu ar jūsu vides tehnisko novērtējumu, kas var ietvert arī korekciju plānu. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Novērtēšana bezsaistē: šis pakalpojums nodrošina automatizētu jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšanu, izmantojot attālināti apkopotus datus vai datus, kurus Microsoft speciālists apkopojis jūsu atrašanās vietā. Korporācija Microsoft analizē apkopotus datus, izmantojot lokālos rīkus, un iesniedz jums pārskatu ar rezultātiem, kā arī koriģējošos ieteikumus. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktīvā pārraudzība: šis pakalpojums nodrošina tehniskās darbības pārraudzības rīkus un ieteikumus saistībā ar servera incidentu pārvaldības procesu iestatišanu. Tas palīdz veidot incidentu matricas, izstrādāt galveno incidentu pārskatus un izveidot ilgtspējīgu tehnisko speciālistu grupu. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktīvo operāciju programmas (POP): Šis pakalpojums nodrošina jūsu plānošanas, projektēšanas, ieviešanas vai operatīvo procesu pārskatu, kas tiek veidots sadarbībā ar jūsu darbiniekiem, salīdzinot ar Microsoft ieteikto praksi. Microsoft speciālisti veido šo pārskatu uz vietas vai attālināti. 	+

Uzturēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums): šis pakalpojums nodrošina automatizētu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšanu, apkopojot datus attālināti. Microsoft analizē apkopotos datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver koriģējošos ieteikumus. Šis pakalpojums ir pieejams piegādei uz vietas vai attālināti. 	+

✓ – iekļauts kā daļa no jūsu bāzes pakotnes.

+ – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumu mērķis ir palīdzēt klientiem optimāli izmantot ieguldījumus tehnoloģijās. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta attālināta mākoņpakalpojumu administrēšana, Microsoft produktu iespēju apgūšanas optimizēšana no lietotāju puses un stabilas drošības un identitātes nodrošināšana.

5. tabula. Optimizēšanas pakalpojumu tipi

Optimizēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Apgūšanas pakalpojumi: apgūšanas atbalsta pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas jums palīdz novērtēt organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar jūsu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver ar jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu saistītu atbalstu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisko aspektu. Klienti var sazināties ar speciālistiem, kuriem ir kompetence un zināšanas, kā arī uzzināt par saistīto Microsoft ieteikto praksi viņu apgūšanas programmas atbalstam. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Uz izstrādi vērsti pakalpojumi: mēs piedāvājam pakalpojumus, lai palīdzētu jūsu darbiniekiem kompilēt, izvietot un atbalstīt ar Microsoft tehnoloģijām izstrādātās programmas. Šie pakalpojumi ietver tālāk norādītos pakalpojumus. <ul style="list-style-type: none"> DevOps iespēju novērtēšana: novērtējums, kas palīdz klientiem izprast pašreizējās iespējas visā programmatūras izlaišanas dzīves ciklā un ātri identificēt uzlabojumu iespējas, balstoties uz Microsoft DevOps praksi. Palīdzība izstrādes atbalsta lietotājiem: sniedz palīdzību saistībā ar tādu programmu izveidi un izstrādi Microsoft platformā, kurās ir integrētas Microsoft tehnoloģijas, specializējoties ar Microsoft izstrādes rīkiem un tehnoloģijām saistītos jautājumos. Šis pakalpojums tiek pārdots kā stundu skaits, ko norāda darbu pasūtījumā. Konsultācijas saistībā ar izstrādātāju platformu: nodrošina norādījumus, lai palīdzētu pilnībā izmantot Microsoft izstrādātāju platformas potenciālu, palielinot izstrādātāju ātrumu, paātrinot mākoņa apgūšanu un digitālo 	+

Optimizēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
transformāciju. Šis pakalpojums tiek pārdots kā stundu skaits, ko norāda darbu pasūtījumā.	
<ul style="list-style-type: none"> IT pakalpojumu pārvaldība: Mūsu modernie IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumi ir izstrādāti ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmanentu IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot jauninājumus, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu samazinājumu. Šos pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākonī izvietotu pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī. IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Drošības pakalpojumi: Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, paplašināta informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Mūsu drošības pakalpojumi palīdz klientiem izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus. Šie pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā. 	+

+ – *papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.*

Izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumi nodrošina apmācības, lai uzlabotu jūsu atbalsta darbinieku tehniskās un lietošanas iemaņas, izmantojot instrukcijas uz vietas, tiešsaistē vai pēc pieprasījuma.

6. tabula. Izglītības pakalpojumu tipi

Izglītības pakalpojumu tipi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Izglītība pēc pieprasījuma: piekļuve tiešsaistes apmācības materiāliem un tiešsaistes laboratorijām no semināru bibliotēkas digitālās platformas, ko izstrādājusi Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Tīmekļa apraides: piekļuve reāllaika Microsoft mitinātām izglītojošām sesijām par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tēmām, kas tiek nodrošinātas attāli tiešsaistē. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hakatonī: šis pakalpojums palīdz apgūt novatoriskus veidus, kā klienti var izmantot savas Microsoft tehnoloģijas, lai efektīvi risinātu problēmas savā 	+

Izglītības pakalpojumu tipi	Plānošana
uzņēmējdarbībā. Tas tiek panākts, izmantojot interaktīvus, uz procesu vērstus pakalpojumus, kas izmanto reālus vai klienta scenārijus. Šie pakalpojumi mudina klientus ātri un atkārtoti sadarboties ar tehnoloģiju speciālistiem, lai rastu radošus risinājumus, kas atbilst viņu vajadzībām.	
<ul style="list-style-type: none"> Tehnisko atjauninājumu instruktāžas Atkārtotas instruktāžas, kas, izmantojot katru laidieni, informē klientus par jaunākajiem papildinājumiem un gaidāmajām izmaiņām viņu mākoņa ieviešanas procesos, ļaujot izmantot jaunas iespējas, lai palielinātu produktivitāti vai novērstu šķēršļus un paplašinātu pašreizējo lietojumu visiem lietotājiem. Tās attālināti vada Microsoft speciālists. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Vizuālās prezentācijas: tās parasti ir vienas dienas interaktīvās sesijas par produktu un atbalsta tēmām, kas nodrošinātas lekciju un demonstrāciju formātā. Tās reāllaikā klātienē vai tiešsaistē nodrošina Microsoft speciālists. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Semināri: mūsu augstākā līmeņa tehniskās apmācības semināri, pieejami par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tematiem. Seminārus vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē. Semināri ir iegādājami katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā īpaša piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu darbu pasūtījumā. Ņemiet vērā, ka semināri var tikt ierakstīti, par to iepriekš brīdinot, kad ir sniegta piekrišana (noteiktos reģionos nepieciešama papildu skaidri izteikta rakstiska atļauja). 	+

✓ – iekļauts kā daļa no jūsu bāzes pakotnes.

+ – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Papildu proaktīvie pakalpojumi

7. tabula. Papildu proaktīvo pakalpojumu tipi

Papildu proaktīvo pakalpojumu veidi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi (uzturēšanas, optimizēšanas un izglītības pakalpojumi): šie pakalpojumi nodrošina pielāgota mēroga sadarbību ar Microsoft speciālistiem, kuri nodrošina pakalpojumus klienta atrašanās vietā personiski vai tiešsaistē, kas nav aprakstīti šajā dokumentā. Šī sadarbība ietver uzturēšanas, optimizēšanas un izglītības pakalpojumu tipus. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Atbalsta tehnoloģiju konsultants: 	+

Papildu proaktīvo pakalpojumu veidi	Plānošana
<p>mūsu pielāgotais tehnoloģiju novērtēšanas pakalpojums palīdz sasniegt klientu komercdarbības mērķus, tai skaitā bez ierobežojuma darba slodzes optimizāciju, apgūšanu un atbalstāmību. Pakalpojumu nodrošina Microsoft speciālists, un tas var ietvert klienta videi un komercdarbības mērķiem pielāgotu plānu un tehniskās norādes.</p>	
<p>• Norīkotais tehniskais atbalsts (DE):</p> <p>tie ir vadīti un uz rezultātiem balstīti risinājumi, pamatojoties uz Microsoft ieteikto praksi un principiem, kas palīdz saīsināt laiku līdz vērtības iegūšanai. Vadošais speciālists cieši sadarbosies ar jūsu komandu, lai nodrošinātu detalizētas tehniskās norādes un pēc nepieciešamības piesaistītu citus Microsoft speciālistus, lai palīdzētu izvietot un/vai optimizēt jūsu Microsoft risinājumus. Šie pakalpojumi aptver novērtēšanu un plānošanu, prasmju uzlabošanu un projektēšanu, konfigurēšanu un ieviešanu.</p> <p>Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lai pieprasītu DE pakalpojumus, ir nepieciešams spēkā esošs vienoto atbalsta pakalpojumu līgums. Ja jūsu līgums beidzas vai tiek pārtraukts, DE pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā. ○ DE pakalpojumi ir pieejami standarta darba laikā (no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā laika), izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. ○ DE pakalpojumi ir paredzēti konkrētiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, ko esat izvēlējis un kas ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā. ○ DE pakalpojumi tiek sniegti vienai atbalsta atrašanās vietai, kas norādīta jūsu darbu pasūtījumā. ○ DE pakalpojumi galvenokārt tiek nodrošināti attālināti, ja vien iepriekš nav noslēgts rakstisks līgums par apmeklējumiem uz vietas. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie nav iepriekš apmaksāti, jums tiks izrakstīts rēķins par saprātīgām ceļa un saistītajām izmaksām. 	+

+ – *papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.*

8. tabula. Citu proaktīvo pakalpojumu tipi

Citi proaktīvie	Plānošana
<p>• Proaktīvie kredīti:</p> <p>proaktīvie kredīti ir iemaināmi pakalpojumi, kuru vērtība izteikta kredītos jūsu darbu pasūtījumā. Šos kredītus varat iemainīt uz vienu vai vairākiem definētajiem papildu pakalpojumiem, kā aprakstīts šajā dokumentā, un atbilstoši pašreizējām likmēm, ko norāda Microsoft pārstāvis. Pēc papildu pakalpojuma izvēles mēs</p>	+

Citi proaktīvie	Plānošana
atņemsim šī pakalpojuma vērtību no jūsu kredīta bilances, noapaļojot to uz tuvāko vienību.	

Tūlītējie pakalpojumi

Tūlītējie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē un parasti tiek sniegti pēc pieprasījuma. Tālāk norādītie tūlītējie pakalpojumi tiek iekļauti pēc vajadzības pašlaik atbalstītajiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem, ja vien jūsu darbu pasūtījumā nav norādīts citādi. Ņemiet vērā, ka visu veidu tūlītējais atbalsts tiek nodrošināts attālināti.

9. tabula. Tūlītējo pakalpojumu tipi

Tūlītējo pakalpojumu veidi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> Konsultantu atbalsts: piekļūstiet palīdzībai vai norādījumiem par optimālu konkrētu Microsoft tehnoloģiju elementu iestāšanu vai lietošanu. Mūsu konsultantu atbalsts nodrošina padomus, norādījumus un informāciju par labāko praksi Microsoft tehnoloģiju komponentu izmantošanā, palīdzot jums izvairīties no bieži sastopamām konfigurācijas kļūdām un uzlabot jūsu komponentu un pakalpojumu veikspēju. Ir svarīgi atzīmēt, ka mūsu konsultāciju pakalpojumi neaptver arhitektūras projektēšanu, risinājumu izstrādi un īpašus pielāgojumus. Šis pakalpojums tiek sniegts ar e-pasta, tērzēšanas vai tālruņa starpniecību, izmantojot norādījumus ietverošus, uz zināšanām balstītus rakstus un pēc iespējas pieliekot saprātīgas pūles. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Problēmu risināšanas atbalsts: problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir izstrādāti, lai palīdzētu jums novērst konkrētas problēmas, kļūdu ziņojumus vai salabot Microsoft produktu funkcijas, kas nedarbojas kā paredzēts. Lai piekļūtu šiem pakalpojumiem, jums jāizveido incidenta pieprasījums. Incidentu varat pieteikt pa tālruni vai iesniedzot pieprasījumu tīmeklī. Ņemiet vērā, ka pakalpojumu un produktu atbalsta pieprasījumi, kuri nav ietverti attiecīgajā tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portālā, tiek pārvaldīti Microsoft pakalpojumu tiešsaistes portālā un uz tiem attiecas A pielikumā norādītās kritiskuma pakāpes. Incidenta kritiskuma pakāpe nosaka atbildes līmeni korporācijā Microsoft, sākotnējo paredzamo atbildes laiku un jūsu pienākumus. Konsultējoties ar mums, jums ir jāraksturo ietekme uz organizācijas komercdarbību, un Microsoft piešķirs atbilstošu kritiskuma pakāpi. Incidenta laikā jūs varat pieprasīt kritiskuma pakāpes izmaiņas, ja šādu nepieciešamību nosaka ietekme uz komercdarbību. Mūsu konsultantu atbalsts nodrošina padomus, norādījumus un informāciju par labāko praksi Microsoft tehnoloģiju komponentu izmantošanā, palīdzot jums izvairīties no bieži sastopamām konfigurācijas kļūdām un uzlabot jūsu komponentu un 	✓

Tūlītējo pakalpojumu veidi	Plānošana
<p>pakalpojumu veiktspēju. Ir svarīgi atzīmēt, ka mūsu konsultāciju pakalpojumi neaptver arhitektūras projektēšanu, risinājumu izstrādi un īpašus pielāgojumus. Šis pakalpojums tiek sniegts ar e-pasta, tērzēšanas vai tālruņa starpniecību, izmantojot norādījumus ietverošus, uz zināšanām balstītus rakstus un pēc iespējas pieliekot saprātīgas pūles.</p> <p>Pēc jūsu pieprasījuma mēs varam sadarboties ar trešo personu tehnoloģijas nodrošinātājiem, lai atrisinātu sarežģītas vairāku ražotāju produktu savietojamības problēmas. Tomēr par atbalsta sniegšanu trešās personas produktam atbild šī trešā persona.</p> <p>Termiņš "Atbilde uz pirmo ziņojumu" tiek definēts kā sākotnējā neautomatizētā saziņa pa tālruni vai e-pastu. Kritiskuma definīcijas un Microsoft novērtētie sākotnējie reakcijas laiki ir detalizēti izklāstīti tālākajās incidentu atbilžu tabulās.</p> <p>* Lai iegūtu papildu informāciju, skatiet tūlītējā atbalsta incidentu kritiskuma pakāpju tabulu A pielikumā.</p>	
<p>• Tūlītējā atbalsta pārvaldība:</p> <p>mūsu tūlītējā atbalsta pārvaldība nodrošina atbalsta incidentu pārraudzību, lai laikus rastu risinājumu un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Panākumu pārvaldības pakalpojumi tiks izmantoti visu atbalsta pieprasījumu tūlītējā atbalsta pārvaldībai.</p> <p>Lai iegūtu papildu informāciju par kritiskuma pakāpēm, skatiet iepriekš norādītās incidentu atbilžu tabulas. Incidentiem ar B un C kritiskuma pakāpi pakalpojums ir pieejams pēc klienta pieprasījuma tā Microsoft speciālista darba laikā, kurš pēc pieprasījuma var sniegt arī aktuālo informāciju par eskalāciju. 1. kritiskuma pakāpes un A kritiskuma pakāpes incidentiem automātiski tiek uzsākts un izpildīts paplašināts eskalācijas process. Tad piešķirtais Microsoft speciālists ir atbildīgs par pastāvīgu tehnisko virzību, sniedzot jums aktuālo informāciju par statusu un rīcības plānu.</p> <p>Lai pagarinātu pārklājumu ārpus darba laika, jūs varat iegādāties papildu tūlītējā atbalsta pārvaldības stundas.</p>	✓
<p>• Pamatcēloņu analīze:</p> <p>Ja tas tiek īpaši pieprasīts pirms incidenta slēgšanas, mēs veiksime strukturētu atsevišķa incidenta vai saistītu problēmu sērijas potenciālo cēloņu analīzi. Jūs atbildēsiet par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus. Ņemiet vērā, ka pamatcēloņu analīze ir pieejama tikai noteiktām Microsoft tehnoloģijām, un par to var tikt piemērota papildu maksa.</p>	+
<p>• Tūlītējā atbalsta pārvaldības papildu dati:</p> <p>jūs varat iegādāties papildu stundas, lai saņemtu tūlītējā atbalsta pārvaldību. Mūsu speciālisti strādās attālināti un sniegs pakalpojumus tās laika zonas darba laikā, par kuru panākta rakstiska vienošanās. Šis pakalpojums tiek sniegts angļu valodā un, ja</p>	+

Tūlītējo pakalpojumu veidi	Plānošana
iespējams, tas var tikt sniegts jūsu izmantotajā valodā. Ņemiet vērā, ka šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.	

- ✓ – iekļauts kā daļa no bāzes pakotnes.
- + – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Panākumu pārvaldības pakalpojumi

10. tabula. Panākumu pārvaldības pakalpojumi

Panākumu pārvaldības pakalpojumi	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> • Panākumu pārvaldības pakalpojumi: šie pakalpojumi ir iekļauti jūsu līgumā, ja vien šajā dokumentā vai jūsu darbu pasūtījumā nav norādīts citādi. Panākumu pārvaldības pakalpojumus nodrošina digitāli vai klientu panākumu kontu pārvaldnieki. Šie speciālisti var darboties attālināti vai uz vietas pie jums. <p>* Lai iegūtu papildu informāciju par panākumu pārvaldības pakalpojumiem un to rezultātiem, skatiet B pielikumu.</p>	✓

- ✓ – iekļauts kā daļa no bāzes pakotnes.
- + – papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

2.4. Paplašinātie risinājumi

Papildus pakalpojumiem, kas tiek sniegti kā daļa no bāzes pakotnes vai kā papildu pakalpojumi, var iegādāties tālāk norādītos izvēles paplašinātos risinājumus. Paplašinātie risinājumi var būt pieejami par papildu maksu un ir definēti darbu pasūtījumā minētajā pielikumā.

11. tabula. Paplašināto risinājumu tipi

Pakalpojums	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> • Paplašinātais norīkotais tehniskais atbalsts (EDE): <p>mūsu pielāgotais pakalpojums nodrošina padziļinātu un pastāvīgu tehnisko sadarbību klientiem ar sarežģītiem scenārijiem. Šis piedāvājums ir izstrādāts tā, lai tas atbilstu jūsu vajadzībām un rezultātiem, nodrošinot norīkotu speciālistu, kas iegūst padziļinātas zināšanas par jūsu vidi vai risinājumu un atbalsta jūsu komercdarbības mērķus, tai skaitā bez ierobežojuma darba slodzes optimizāciju, apgūšanu un atbalstāmību. EDE pakalpojumus varat iegādāties kā iepriekš noteiktus piedāvājumus vai kā pielāgotu stundu bloku, ko var izmantot noteikta apjoma proaktīvo pakalpojumu saņemšanai.</p> <p>Ja iegādājat stundas, EDE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas pēc to izmantošanas un nodrošināšanas atņem no iegādāto</p>	+

Pakalpojums	Plānošana
<p>stundu kopskaita. Iepriekš noteiktie EDE piedāvājumi tiek pielāgoti jūsu videi un palīdz sasniegt vēlamo rezultātu. Šie piedāvājumi ietver nepieciešamos iepriekš noteiktos iebūvētos proaktīvos pakalpojumus.</p> <p>EDE pakalpojumi ir orientēti uz šādām jomām:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ palīdzība saistībā ar padziļinātu zināšanu uzturēšanu par jūsu pašreizējām un turpmākajām komercdarbības prasībām un jūsu informācijas tehnoloģiju vides konfigurāciju, lai optimizētu darbību. ○ dokumenti un ieteikumi par to, kā lietot ar atbalsta pakalpojumiem saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veikspējas pārbaudes, seminārus un riska novērtēšanas programmas). ○ palīdzība saistībā ar izvietojuma un operatīvo darbību pielāgošanu tām Microsoft tehnoloģijām, kuras pašlaik lietojat vai plānojat ieviest. ○ jūsu IT personāla tehnisko un darba prasmju paplašināšana. ○ stratēģiju izstrāde un ieviešana, lai palīdzētu novērst turpmākus incidentus un uzlabotu to Microsoft tehnoloģiju sistēmas pieejamību, uz kurām attiecas līgums. ○ palīdzība saistībā ar pamatcēloņu noteikšanu atkārtotiem incidentiem un ieteikumu sniegšana par turpmāku traucējumu novēršanu norīkotajās Microsoft tehnoloģijās. <p>Speciālistu piešķiršana, prioritāšu noteikšana un piešķiršana tiek veikta atbilstoši līgumam, ko puses noslēgušas sadarbības uzsākšanas sapulcē, un tiek dokumentēta kā daļa no pakalpojumu sniegšanas plānošanas neatkarīgi no EDE iegādes veida. Vairāku valstu klientiem jānorāda EDE atrašanās vieta līguma noslēgšanas brīdī pirms pakalpojumu sniegšanas plānošanas.</p> <p>Ņemiet vērā tālāk norādītos pakalpojumu priekšnosacījumus un ierobežojumus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Jums ir nepieciešams spēkā esošs vienotā atbalsta pakalpojumu līgums, lai nodrošinātu atbalstu jūsu EDE pakalpojumiem. Ja vienotā atbalsta pakalpojumu līgums beidzas vai tiek pārtraukts, EDE pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā. ○ EDE pakalpojumi ir pieejami ierastajā darba laikā (no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales). 	

Pakalpojums	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> ○ EDE pakalpojumi nodrošina atbalstu konkrētiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, ko esat atlasījis un kas ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā. ○ EDE pakalpojumi tiek sniegti vienai atbalsta atrašanās vietai norīkotajā atbalsta atrašanās vietā, kas norādīta jūsu darbu pasūtījumā. ○ EDE pakalpojumi tiek sniegti attālināti, ja vien nav iepriekš nav noslēgta cita rakstveida vienošanās. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie nav iepriekš apmaksāti, mēs jums izrakstīsim rēķinu par pamatotiem ceļa izdevumiem un izmaksām. <p>• Tūlītējais uzlabotais norīkotais tehniskais atbalsts (REDE):</p> <p>tūlītējais uzlabotais norīkotais tehniskais atbalsts (REDE) ir padziļināta un pastāvīga tehniskā sadarbība, kas vērsta uz tūlītējā atbalsta incidentu paātrinātu atrisināšanu, kas ir saskaņota ar konkrētiem jūsu izvēlētiem un jūsu darbu pasūtījumā norādītiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem. REDE pakalpojumus sniedz norīkots speciālists, kas ir ieguvis padziļinātas zināšanas par to, kā jūs izmantojat Microsoft produktus un tiešsaistes pakalpojumus savā vidē. REDE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas atņem no iegādāto stundu kopskaita.</p> <p>REDE pakalpojumu pamata jomas ietver:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sākotnējā sanāksme, kurā tiek apspriestas prioritātes un ieteikumi. Šīs sanāksmes rezultāti tiks dokumentēti jūsu pakalpojumu piegādes plānā. ○ dalība 1. kritiskuma pakāpes un A kritiskuma pakāpes atbalsta incidentu risināšanā. ○ dalība atbalsta incidentu ar citu kritiskuma pakāpi risināšanā pēc jūsu pieprasījuma. ○ darbs sadarbībā ar jūsu panākumu un pakalpojumu sniegšanas pārvaldības un tūlītējā atbalsta pārvaldības speciālistiem, kā arī citiem Microsoft speciālistiem, kas iesaistīti jūsu atbalsta incidentu darbību veikšanā, lai nodrošinātu efektīvu tūlītējo atbalsta incidentu risināšanu un nākotnes incidentu novēršanas plānošanu. <p>• Tūlītējie pakalpojumi</p> <p>Mūsu speciālisti iegūst un uztur padziļinātas zināšanas par to, kā jūs izmantojat mūsu produktus un tiešsaistes pakalpojumus savā vidē. Viņi šīs zināšanas izmanto ar atbalsta incidentu risināšanu saistītajās darbībās.</p>	

Pakalpojums	Plānošana
<p>Mūsu speciālisti nodrošina Microsoft tehniskā atbalsta speciālistiem informāciju par to, kā jūs lietojat mūsu produktus un tiešsaistes pakalpojumus savā vidē. Viņi arī nodrošina padziļinātu kompetenci saistībā ar problēmu novēršanu un atklāšanu, lai veicinātu ātru atbalsta incidentu atrisināšanu. Gadījumos, kad tas ir pieejams skartajiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem, mūsu speciālisti veic pamatcēloņa analīzi par kritiskas komercdarbības ietekmes incidentiem un sniedz ieteikumus līdzīgu problēmu risināšanai nākotnē. Turklāt REDE speciālists var pēc nepieciešamības piesaistīt papildu tehniskos speciālistus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Proaktīvie pakalpojumi</p> <p>Mūsu speciālisti dokumentē un kopīgo ar jums ieteikumus par proaktīvo atbalsta pakalpojumu (piem., atbalstāmības pārskatu, veiktspējas pārbaudi, semināru un riska novērtēšanas programmu) izmantošanu, lai uzlabotu darblaiķu un samazinātu komercdarbībai kritisku funkciju darbības pārtraukumu. REDE speciālists pēc jūsu pieprasījuma var sniegt tādus proaktīvos pakalpojumus, par kuriem ir panākta vienošanās.</p> <p>Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi</p> <p>Lai saņemtu REDE pakalpojumus, jums ir jānoslēdz un jāuztur vienotā atbalsta līgums. Ja vienotā atbalsta pakalpojumu līgums beidzas vai tiek pārtraukts, REDE pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā. REDE speciālists tiek norīkots papildus Microsoft tehniskā risinājuma speciālistam, kas ir atbildīgs par atbalsta incidentu risināšanu.</p> <p>REDE pakalpojumi ir pieejami ierastajā darba laikā (no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales). Tie tiek sniegti norādītajā(-ās) atrašanās vietā(-ās), kur ir iegādāti attiecīgie pakalpojumi, kā norādīts jūsu darbu pasūtījumā. REDE pakalpojumi tiek sniegti attālināti, ja vien nav iepriekš nav noslēgta cita rakstveida vienošanās. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie nav iepriekš apmaksāti, mēs jums izrakstīsim rēķinu par pamatotiem ceļa izdevumiem un izmaksām.</p> <p>Ņemiet vērā, ka REDE pakalpojumi nemaina to tūlītējā atbalsta incidentu atbildes laiku, kas ir piemērojams citu Microsoft atbalsta piedāvājumu ietvaros, kurus esat tiesīgs saņemt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Jūsu pienākumi</p> <p>Lai optimizētu jūsu REDE pakalpojumus, jums jāizpilda tālāk norādītie pienākumi. Šo pienākumu neizpildes rezultātā var tikt</p> 	

Pakalpojums	Plānošana
<p>aizkavēta pakalpojuma sniegšana vai traucēta mūsu spēja sniegt pakalpojumus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pēc nepieciešamības nodrošināt REDE speciālistam orientāciju, apmācību, dokumentāciju un citu veidu saziņu, lai sekmētu padziļinātas zināšanas par to, kā jūs lietojat mūsu produktus un tiešsaistes pakalpojumus savā vidē. ○ Ierosināt atbalsta incidentu pieprasījumus un aktīvi piedalīties atbalsta incidentu diagnostikā un risināšanā. ○ Pildīt savas vides administratora pienākumus. ○ Pēc pieprasījuma nodrošināt problēmu novēršanas informāciju (piemēram, atklūdošanas un trasēšanas žurnālu failus). 	
<p>• Vienotā paplašinātā atbilde:</p> <p>vienotā paplašinātā atbilde (UER) nodrošina paātrinātu tūlītējo atbalstu klienta Microsoft produktiem un mākoņpakalpojumiem, ātrāk novirzot visus kritisko situāciju incidentus (crit sits). Microsoft piešķirs speciālistus no paplašinātās incidentu pārvaldības komandas, kas klientam norīkota, lai nodrošinātu paplašinātu tūlītējo incidentu pārvaldību. Klienti var iegādāties vienoto paplašināto atbildi papildus noslēgtajam vienotajam uzņēmuma bāzes atbalsta līgumam vai pievienot to jebkurā aktīva vienotā uzņēmuma bāzes atbalsta līguma darbības laikā.</p> <p>Laī saņemtu UER atbalstu klienta Microsoft produktiem un mākoņpakalpojumiem, klientam jāziņo par incidentu pa tālruni vai tīmeklī. Ja klients iesniedz 1. kritiskuma pakāpes vai A kritiskuma pakāpes incidentu, klienta problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiek automātiski maršrutēti ar paplašinātu atbildes laiku, un incidenta pārvaldībai tiek automātiski piešķirta paplašinātās incidentu pārvaldības komanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Paplašinātā incidentu pārvaldība: <p>paplašinātās incidentu pārvaldības pakalpojums ir pieejams bez brīvdienām visiem 1. kritiskuma pakāpes un A kritiskuma pakāpes problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumiem. Klientiem tiek piešķirta tāda norīkota speciālistu kopa, kuriem ir zināšanas par klienta komercdarbības mērķiem un vidi. Šie speciālisti tiek piešķirti papildus tehnisko risinājumu speciālistiem, un viņi ir atbildīgi par visu kritisko situāciju atbalsta incidentu pārraudzību nolūkā virzīt savlaicīgu atrisināšanu un kvalitatīvu atbalsta nodrošināšanu. Ar klientam</p>	+

Pakalpojums	Plānošana
<p>norīkotās paplašinātās incidentu pārvaldības komandas speciālistiem var sazināties tiešā veidā pa e-pastu jebkurā diennakts laikā, un tā nodrošina pastāvīgu tehnisko virzību, sniedzot klientam regulārus statusa un eskalācijas jauninājumus un rīcības plānu.</p> <p>Visu 1. kritiskuma pakāpes incidentu gadījumā paplašinātās incidentu pārvaldības komandas dalībnieks sniedz pārskatu par incidenta pārvaldīšanu klientam, klientu panākumu pārvaldniekam un citiem klienta darba grupas dalībniekiem ar mērķi stiprināt klienta komercdarbību un novērst pārtraukumus un problēmas nākotnē. Sanāksmes laikā paplašinātās incidentu pārvaldības komandas dalībnieki sniegs pārskatu par reaģēšanu uz incidentiem, tai skaitā panākumiem un pilnveidojamām jomām. Kopā ar klientu panākumu konta pārvaldnieku (CSAM) viņi strādās pie koriģēšanas ieteikumiem, lai proaktīvi samazinātu gadījumu skaitu nākotnē un stiprinātu klienta stabilitāti un noturīgumu.</p> <p>Pamatcēloņu analīze (RCA) ir pieejama noteiktām Microsoft tehnoloģijām, bet par to var tikt piemērota papildu maksa. RCA nav iekļauta vienotajā paplašinātajā atbildē, taču incidenta laikā klients var to pieprasīt saviem CSAM vai paplašinātās incidentu pārvaldības komandas dalībniekiem. Paplašinātās incidentu pārvaldības komandas dalībnieks incidenta laikā informēs klientu, ja RCA ir pieejama ietekmētajai Microsoft tehnoloģijai un vai par RCA veikšanu tiks piemērota papildu maksa. Viņš sadarbosies ar klienta CSAM, lai ierosinātu RCA, ja tā ir pieejama un klients to skaidri pieprasa pirms incidenta slēgšanas. Klients atbildēs par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus, kas nepieciešami RCA veikšanai.</p> <p>Lai pārlicinātos, ka klienta paplašinātās incidentu pārvaldības komandai ir pamatzināšanas par klienta mērķiem un vidi, klientam pēc pieprasījuma ir jāiesniedz dokumentācija un jāpiedalās iekļaušanas pasākumos pirmajās 60 līguma darbības dienās.</p> <p>Nemiet vērā, ka šie speciālisti strādās attālināti. Paplašinātās incidentu pārvaldības pakalpojums tiek sniegts angļu, ķīniešu un japāņu valodā. Paplašinātās incidentu pārvaldības pakalpojuma sniegšana, pamatojoties uz reģionāliem ierobežojumiem, pilsonības prasībām vai izpildes pielaidēm, nav iespējama šī piedāvājuma ietvaros.</p>	

Pakalpojums	Plānošana
<p>UER tūlītējie pakalpojumi palīdz atrisināt problēmas klienta Microsoft vidē, un tie parasti tiek sniegti pēc pieprasījuma. Sniegtie tūlītējie pakalpojumi tiek pēc vajadzības iekļauti pašlaik atbalstītajiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem, ja vien klienta darbu pasūtījumā nav norādīts citādi. Visu veidu tūlītējais atbalsts tiek nodrošināts attālināti.</p> <p>Papildus pēc vajadzības sniegtajiem tūlītējiem pakalpojumiem jūs paplašinātās incidentu pārvaldības komandas un CSAM tūlītējā atbalsta pārvaldībā un pakalpojumu sniegšanas pārvaldībā ir iekļauts noteikts stundu skaits, kas paredzēts iekļaušanas darbībām, ceturkšņa sanāksmēm ar paplašinātās incidentu pārvaldības komandas dalībnieku un 1. kritiskuma pakāpes pārskatiem pēc incidenta. Papildu vai regulārākas sanāksmes ir pieejamas pēc pieprasījuma, pamatojoties uz iepriekšēju vienošanos ar korporāciju Microsoft, ja jūs izvēlaties iegādāties papildu stundas, kas pārsniedz papildu tūlītējā atbalsta pārvaldībā un pakalpojumu sniegšanas pārvaldībā iekļauto stundu skaitu, ko nodrošina klienta paplašinātās incidentu pārvaldības komanda un klientu panākumu kontu pārvaldnieks.</p> <p>Ja klients ir noslēdzis vairāku valstu vienoto līgumu, tad UER ir nepieciešams iegādāties tikai saņēmējvalsts atrašanās vietai. Kā tūlītējs paplašinātais risinājums visi UER pakalpojumi var tikt sniegti attālināti tādās vietās, kur atrodas vai neatrodas resursdatore. Iekļautās panākumu un pakalpojumu sniegšanas pārvaldības stundas piešķir resursdatore un to pārvalda resursdatore klienta panākumu konta pārvaldnieks.</p> <p>* Lai iegūtu informāciju, skatiet vienotās paplašinātās atbildes incidentu kritiskuma pakāpju tabulu A pielikumā.</p>	
<p>• Ātrā atbilde:</p> <p>ātrā atbilde sniedz paātrinātu tūlītējo atbalstu klienta Microsoft Azure komponentiem, novirzot atbalsta incidentus tehniskajiem speciālistiem un pēc nepieciešamības nodrošinot mākoņpakalpojuma operāciju komandu iesaistīšanos. Lai saņemtu ātrās atbildes pakalpojumus klienta Microsoft Azure komponentiem, klientam jāziņo par incidentu piemērotā mākoņpakalpojuma portālā. Klienta problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiks tiešā veidā novirzīti ātrās atbildes atbalsta speciālistiem, kuriem ir kompetence mākoņpakalpojumu jautājumos. Lai arī incidentu atrisināšanai var būt nepieciešami standarta produktu atbalsta speciālisti, ātrās atbildes komanda uzņemas primāro atbildību par diennakts atbalsta nodrošināšanu incidentu gadījumos bez brīvdienām. Atbildes laiku ar klienta Azure komponentiem saistīto</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Pakalpojums	Plānošana
<p>problēmu risināšanas atbalstam skatiet tālāk redzamajā tabulā. Šis laiks aizstāj paredzamo bāzes pakotnes atbalsta atbildes laiku. Ātrās atbildes pakalpojums neattiecas uz Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 un Microsoft Mesh.</p> <p>Ātrās atbildes pakalpojuma iegāde ir atkarīga no speciālistu pieejamības. Lai iegūtu informāciju par pieejamību, sazinieties ar klientu panākumu kontu pārvaldnieku.</p> <p>* Lai iegūtu informāciju, skatiet ātrās atbildes incidentu kritiskuma pakāpju tabulu A pielikumā.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Azure pasākumu pārvaldība (AEM) <p>Microsoft Azure pasākumu pārvaldība (AEM) nodrošina paplašinātu atbalstu klientiem viņu plānoto kritisko komercdarbības notikumu laikā. AEM komanda nodrošina proaktīvu un tūlītēju atbalstu, lai jūsu pasākums noritētu bez problēmām.</p> <p>Pirmsnotikuma darbību ietvaros AEM novērtē jūsu risinājumu un iepazīstas ar to, identificē potenciālās problēmas un riskus, kas ietekmē darblaiku un stabilitāti, kā arī veic noslodzes un noturīguma pārskatīšanu Azure platformā. AEM izvērtē klienta risinājumu pirmsnotikuma novērtējuma periodā un rakstveidā informē klientu par identificētajiem riskiem. Notikumu aptveršanas periodā AEM komanda būs pieejama visu diennakti, lai sniegtu atbalstu.</p> <p>Par ietvertu kritisku komercdarbības notikumu mēs uzskatām laika brīdi, klienta paredzētu darbību, kas izraisa būtisku risku vai ietekmi uz klientu. Šādiem notikumiem nepieciešama augstāka līmeņa pakalpojumu pieejamība un veikspēja. Šādu notikumu piemēri ietver esoša risinājuma paredzami augstu noslodzi, jaunas funkcijas izvietojumu esošā Azure risinājumā, jauna risinājuma izvietojumu Azure un migrēšanu no lokāla vai cita mākoņpakalpojumu sniedzēja uz Azure.</p> <p>AEM atbalsta klientu kritiskos komercdarbības notikumus, kas izmanto Microsoft Azure pamatpakalpojumus. Azure risinājums ir definēts kā Azure abonementu kopums ar konsekventiem konfigurācijas modeļiem un tiešu atkarību starp pakalpojumiem, kas visi sasniedz vienu komercdarbības mērķi. Katrs notikums aptver vienu klienta Azure risinājumu. Azure risinājumi tiks pielāgoti pirms notikuma. Ja klienta kritiskais komercdarbības notikums ietver vairāk nekā vienu Azure risinājumu, iespējams, būs jāiegādājas papildu notikumi. AEM patur tiesības izvērtēt to darba slodzi sarežģītību un</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Pakalpojums	Plānošana
<p>daudzumu, kas veido klienta vidi, nodrošinot pielāgotu pieeju atbalstam un novērtēšanai.</p> <p>Kritiskiem komercdarbības notikumiem var būt secīgs notikumu aptveršanas periods līdz 5 (piecām) kalendārajām dienām. Ja paredzamais pieprasījums ir ilgāks par 5 (piecām) secīgām kalendārajām dienām, klienti var izvēlēties iegādāties tik daudz kritisku komercdarbības notikumu, cik nepieciešams, lai nodrošinātu secīgumu un aptvertu visu notikuma ilgumu.</p> <p>Azure pasākumu pārvaldība (AEM) ir atkarīga no speciālistu pieejamības. Atbalsts netiks nodrošināts, izņemot kritiskiem komercdarbības pasākumiem, kas ir iepriekš ielānoti un rakstveidā apstiprināti vismaz 6 kalendārās nedēļas pirms notikuma sākuma, ja vien Microsoft nav sniegusi piekrišanu. Korporācija Microsoft var pēc saviem ieskatiem samazināt pirmsnotikuma novērtējuma tvērumu, ja tā izvēlas pieņemt notikumu ar īsāku brīdinājuma periodu. AEM pakalpojums var tikt atcelts, ja tā sniegšanas laikā klients nespēj nodrošināt pienācīgus speciālistus vai atbildes. Lai iegūtu informāciju par pieejamību, sazinieties ar klientu panākumu kontu pārvaldnieku.</p> <p>AEM pakalpojums ir pieejams tikai tādiem klientiem, kuru risinājumi ir izvietoti Azure publiskajā mākonī. AEM pakalpojums nav pieejams klientiem, kuriem ir Azure Government vai suverēnā mākoņa vide. AEM atbalsts nevar atbilst specializētām ierobežotām piekļuves prasībām tikai ar nolūku nodrošināt pilsoņu alianses atbalsta valsts pilsoņus vai tajā dzīvojošos. AEM pakalpojums ir pieejams tikai angļu valodā, un tam nav pieejami atbalsta pakalpojumi vietējā valodā.</p> <p>* Lai iegūtu informāciju, skatiet Azure pasākumu pārvaldības incidentu kritiskuma pakāpju tabulu A pielikumā.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tiešā piekļuve O365 tehniskajam atbalstam: <p>nodrošina paplašinātu atbalstu jūsu Microsoft Office 365 ražošanas nomnieka vai nomnieku pamata darba slodzei. Šis pakalpojums ietver prioritāru piekļevi Office 365 tehnisko speciālistu komandai.</p> <p>Šis pakalpojums ir pieejams norādītajam nomniekam vai nomniekiem, tam tiek piemērota papildu maksa, un tas ir norādīts klienta darbu pasūtījumā minētajā pielikumā.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Atbalsts izstrādātājiem: <p>atbalsts izstrādātājiem sniedz padziļinātu proaktīvu atbalstu, pamatojoties uz zināšanām par mākonī un produktu visā programmas izstrādes dzīves cikla gaitā klienta izstrādātājiem, kuri kompilē, izvieto un atbalsta programmas Microsoft platformā.</p>	+1

Pakalpojums	Plānošana
<p>Šis pakalpojums sniedz visaptverošu atbalstu, palīdzot klientiem paātrināt digitālos jauninājumus, mākoņa apgūšanu un izstrādātāju gatavību. Sniegtie norādījumi palīdz palielināt izstrādātāju ātrumu un racionalizēt DevSecOps praksi, izmantojot jaunākos rīkus un metodes, modernizēt programmas, lai uzlabotu efektivitāti un palielinātu komercdarbības potenciālu, kā arī atbalstīt izstrādātāju komandas visā mākoņa apgūšanas procesā, nodrošinot visaptverošu panākumu plānu.</p> <p>Atbalsts izstrādātājiem ir pieejams par papildu samaksu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tiešā piekļuve GitHub tehniskajam atbalstam: sniedz klientiem prioritāru piekļuvi īpaši norīkotai GitHub atbalsta komandai un konkrētam GitHub klientu uzticamības speciālistam (CRE). Šis pakalpojums papildus ietver ceturkšņa pārskatus, kas sniedz proaktīvus norādījumus, pamatojoties uz veikspējas pārbaudēm un vaicājumu analīzi. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem: nodrošina augstāka līmeņa atbalstu definētai Microsoft produktu kopai un tiešsaistes pakalpojumiem, kas veido daļu no jūsu risinājuma kritiski svarīgiem gadījumiem, kā noteikts jūsu darbu pasūtījumā. Šis pakalpojums nodrošina pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, tas ir pieejams par papildu maksu un ir definēts darbu pasūtījumā minētajā pielikumā. <p>Lai nodrošinātu atbalstu jūsu SfMC pakalpojumiem, jums ir nepieciešams spēkā esošs vienotā atbalsta pakalpojumu līgums. Ja vienotā atbalsta pakalpojumu līgums beidzas vai tiek pārtraukts, SfMC pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Tiešā piekļuve Azure tehniskajam atbalstam(AED): pārskats un aptvertā joma <p>Tiešā piekļuve Azure tehniskajam atbalstam (AED) sniedz uzlabotu atbalstu klienta Microsoft Azure ražošanas videi, kas ietver tiešu piekļuvi Azure pakalpojumu speciālistiem prioritārā kārtībā.</p> <p>AED pakalpojuma mērķis ir paātrināt klientam piesaistīto Azure pakalpojumu vērtību, izmantojot AED komandas spēcīgo tehnisko prasmju kopumu, dziļās zināšanas par klientu un spēju iesaistīt Azure inženiertehnisko organizāciju. Tas sniedz AED iespēju aizstāvēt klienta inženiertehniskās intereses un nodrošināt pielāgotu pieredzi nolūkā labāk apmierināt klienta tehniskās komerciālās vajadzības.</p>	+

Pakalpojums	Plānošana
<p>Šis paplašinātais atbalsta pakalpojums būs pieejams tikai visiem klienta likumīgi licencētajiem, komerciāli izlaistajiem un vispārpieejamajiem Microsoft Azure produktiem un mākoņa pakalpojumu abonementiem, kā norādīts darba pasūtījuma A pielikumā, un ko iegādājies klients vai klienta saistītais uzņēmums: i) saskaņā ar licencēšanas noteikumiem un nolīgumiem, kā norādīts A pielikumā; un ii) šī darba pasūtījuma darbības laikā. Šādi produkti un abonementi neietver tos, kurus ir iegādājusies puse, kas uz Atbalsta sākuma datumu nav ar Klientu saistīts uzņēmums; tālāk tekstā „Reģistrētie abonementi”.</p> <p>Iepriekš izklāstītās Microsoft vienoto atbalsta pakalpojumu maksas pamatā ir vairāklīmeņu tarifu struktūra un kopsomma, kuru ik gadu klients samaksā Microsoft par atbilstīgi licencētajiem, komerciāli lietošanai izlaistajiem un vispārīgi pieejamajiem Microsoft produktiem un Azure mākoņpakalpojumu abonementiem, kas norādīti šā darba pasūtījuma A pielikumā (tālāk tekstā kopā saukti “Aprēķinātie tēriņi par produktiem”) nolūkā aprēķināt klienta maksu par Microsoft vienotajiem Azure atbalsta pakalpojumiem atbalsta pakalpojumu termiņā, kā aprakstīts klienta darba pasūtījumā.</p> <p>Ja klienta aprēķinātie tēriņi par produktiem līguma izpildes laikā ir vienādi ar vai pārsniedz 60 000 000 USD (sešdesmit miljonus dolāru) vai ja klients izvēlas maksāt paplašinātās funkcijas minimālo cenu, kā norādīts darbu pasūtījumā, klientam visā līguma darbības laikā ir tiesības uz visām sadaļās “Visiem AED klientiem nodrošinātās funkcijas” un “Paplašinātās funkcijas” norādītajām funkcijām; tālāk tekstā “Paplašināto funkciju klienti”. Visiem pārējiem klientiem ir tiesības tikai uz sadaļā “Visiem AED klientiem nodrošinātās funkcijas” norādītajām funkcijām.</p> <p>Iekļaušana un ietvertie produkti</p> <p>AED sadarbosies ar klientu pirmās 60 (sešdesmit) darbu pasūtījuma dienas, lai iekļautu klienta reģistrētos abonementus. Aktivitātes pirmajās sešdesmit dienās aprobežojas ar darba uzsākšanu un informācijas ieguvu, lai veidotu zināšanas par klienta biznesa un tehniskajām vajadzībām. Lai AED komanda veidotu zināšanas par klienta mērķiem, uzņēmējdarbību, projektiem un vidi, klientam pēc pieprasījuma ir jāiesniedz dokumentācija un jāpiedalās iekļaušanas pasākumos pirmajās sešdesmit (60) līguma darbības dienās.</p> <p>Šī paplašinātā atbalsta pakalpojuma apjomā neiekļautās tehnoloģijas ietver, bet ne tikai, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services vai Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh vai Universal Print.</p>	

Pakalpojums	Plānošana
<p>Tūlītēji risināmas situācijas</p> <p>Tūlītēji risināmām situācijām pieprasījumi jāierosina, izmantojot atbalsta gadījumu un problēmu risināšanas atbalstu ("PRS"), kā norādīts pakalpojuma aprakstā, uz kuru norādīts klienta darbu pasūtījumā. Lūdzu, ņemiet vērā, ka tiek piemēroti standarta paredzamie atbildes laiki. Ja nepieciešams, atbalsta gadījumi papildu atbalsta sniegšanai tiks nodoti specializētām komandām.</p> <p>AED ievēro incidentu kritiskuma pakāpju definīcijas, prognozēto sākotnējais atbildes laiku un iesniegšanas prasības, kas aprakstītas klienta darba pasūtījumā. Sākotnējo atbildi uz Azure incidentiem sniegs Azure ātrās reaģēšanas atbalsta speciālisti, kā norādīts pakalpojuma aprakstā, uz kuru ir atsauce klienta darbu pasūtījumā.</p> <p>Šie atbalsta speciālisti novērtēs un noteiks, vai ir nepieciešami papildu tehniskie speciālisti, lai atrisinātu incidentu, kas ietekmē tikai klienta reģistrētos abonementus, un pēc nepieciešamības iesaistīs AED un papildu atbilstošas pakalpojumu tehnisko speciālistu komandas produktu grupas ietvaros, lai saņemtu tūlītēju palīdzību saistībā ar incidentu.</p> <p>Visiem AED klientiem nodrošinātās funkcijas:</p> <p>tiešais inženierijas interfeiss: šo pakalpojumu mērķis ir atvieglot un cīnīties par steidzamu klientu vajadzību risināšanu ar inženierijas palīdzību, lai par prioritāti noteiktu remontdarbus un paātrinātu pielāgošanu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Azure inženierijas padomdevējs.</u> AED sadarbosies ar klienta mākoņa darba grupu, lai gūtu pozitīvus rezultātus projektos, uz kuriem attiecas Reģistrētie abonementi, pamatojoties uz izpratni par to ietekmi uz Azure, lai aizvāktu šķēršļus klientiem un nodrošinātu ātrāku seku mazināšanu. ○ <u>Inženierijas vadīta krīzes pārvaldība.</u> Ja Azure ātrās reaģēšanas atbalsta inženieri ir novirzījuši incidentu uz AED, AED sadarbosies ar Azure pakalpojumu komandām, lai nodrošinātu ātrāku atbilstošās jomas speciālistu iesaisti, aktuālu krīzes komunikāciju un pārvaldību, nodrošinot diennakts pieejamību, lai nodrošinātu ātrāku seku mazināšanu. Azure ātrās reaģēšanas atbalsta inženieri incidentu novēršanā var iesaistīt AED, kas ietilpst Azure ātrās reaģēšanas līguma apjomā. ○ <u>Organizēta problēmu pārvaldība.</u> AED sadarbosies ar klientu un Azure pakalpojumu komandām, lai novērstu kritisku klientu 	

Pakalpojums	Plānošana
<p>incidentu atkārtošanos, izmantojot mērķtiecīgus remontdarbus, kas uzlabo klienta infrastruktūras noturību un Azure platformas stabilitāti ar mērķi nodrošināt slēgtas cikla pieredzi. AED paplašina pamatcēloņu analīzes (RCA) pakalpojumu, kas aprakstīts pakalpojuma aprakstā, uz ko norādīts klienta darba pasūtījumā. Ja tas tiek skaidri pieprasīts septiņu (7) kalendāro dienu laikā pēc incidenta slēgšanas, AED veiks strukturētu viena incidenta iespējamo cēloņu vai saistīto problēmu virknes analīzi, kas attiecas tikai uz klienta produktiem un mākoņa abonementiem un neietekmē citus klientus. Klients būs atbildīgs par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus. RCA ir pieejami tikai pēc klienta saskaņota AED inženiera pieprasījuma, lai novērstu incidentus, kas ietekmē ražošanu. RCA tiks sniegti desmit (10) darbadienu laikā pēc pieprasījuma vai incidentu seku mazināšanas, atkarībā no tā, kas notiek vēlāk.</p> <p>Biznesa rezultātu paātrināšana: šīs darbības veicina klientu biznesa mērķus visā Azure ekosistēmā, lai palīdzētu paātrināt klienta vērtības realizāciju ar mērķi uzlabot ieguldījumu atdevi (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Proaktīvo pakalpojumu uzlabošanas plānu piegāde.</u> AED sadarbosies ar klientu, lai risinātu pašreizējās klienta problēmas, analizējot radušās tendences, sadarbībā ar Azure pakalpojumu komandām. Šī analīze var koncentrēties uz dažādām jomām, tostarp klienta risinājuma noturību, drošību, veiktspēju vai izmaksu optimizāciju, un tā var būt par pamatu ieteikumiem, kas klientam jāievieš. Tas var ietvert arī tādas darbības kā apmācības rīcībai incidenta gadījumos, riskantas infrastruktūras mazināšana un pirmsražošanas testēšanas atbalsts, ja tas atbilst analīzes fokusam. Divpadsmit mēnešu periodā var būt nepieciešami divi (2) Pakalpojumu uzlabošanas plāni (SIP). ○ <u>Atbalsts klienta kritiski svarīgajiem projektiem.</u> AED sadarbosies ar citām Microsoft klientiem pielāgotām lomām un Azure inženieru komandām, lai paātrinātu vērtības realizāciju visiem Reģistrētajiem abonementiem un nodrošinātu klienta kritiski svarīgo projektu palaišanu, kā plānots, strādājot pie tā, lai pēc iespējas drīzāk piesaistītu atbilstošās jomas Azure speciālistus, un, ja iespējams, novērstu inženiertehniskos šķēršļus un saīsinātu saasināto incidentu seku mazināšanas laiku. 	

Pakalpojums	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Praktisku ieskatu veicināšana un klientu zināšanu un pieredzes padziļināšana, ko sniedz Azure pakalpojumu nodrošināšanas komandas.</u> Saistībā ar visiem Reģistrētajiem abonementiem AED izglītās Azure atbalsta sniegšanas komandas par klienta biznesa un tehniskajām vajadzībām, lai nodrošinātu pielāgotu pieredzi ar mērķi izpildīt klienta biznesa prasības, veicināt ātrāku incidentu mazināšanu un uzlabot klienta vispārējo Azure atbalsta pieredzi. ○ <u>Klientu konsultatīvais ieguldījums.</u> Microsoft nodrošina iespējas, izmantojot vairākus saziņas kanālus, kurus klienta organizācija var izmantot, lai iesniegtu informāciju par Azure funkciju un pakalpojumu attīstību. Saņemtā informācija tiek nepastarpināti sniegta Microsoft pakalpojumu inženiertehniskajai vadībai. Azure klientu pieredzes (CXP) grupa koordinē informācijas sniegšanas iespējas. Pēc AED pakalpojuma aktivizēšanas CXP komanda izveidos dialogu ar klienta organizāciju, izmantojot piešķirto klienta panākumu konta pārvaldnieku, lai izveidotu saziņas kanālus. <p>Paplašinātās funkcijas: šīs funkcijas attiecas tikai uz paplašināto funkciju klientiem, kā norādīts iepriekš. Tikai tie klienti, kas atbilst šai definīcijai un ir attiecīgi norādīti klienta darbu pasūtījumā, ir tiesīgi arī saņemt šīs funkcijas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platformas uzraudzība:</u> AED izmanto zināšanas par klienta Azure nospiedumu un iekšējo telemetriju no vairāk nekā 20 Azure pakalpojumiem, lai konfigurētu uzraudzības līdzekļus ar īpašiem sliekšņiem, kas saistīti ar kapacitāti, veiktspēju (piemēram, latentumu), savienojamību (piemēram, autorizācijas kļūdām) vai pieejamību. Daži Azure pakalpojumi var netikt iekļauti; klients var pieprasīt segto pakalpojumu sarakstu no sava klienta panākumu konta pārvaldnieka (CSAM) vai AED komandas ieviešanas laikā. AED aptvers līdz septiņiem (7) savstarpēji saskaņotiem „Uzraudzības scenārijiem”, kas ir definēti kā Azure resursu kopums, kas virza konkrētu darbību. Uzraudzības līdzekļi un iestatītie sliekšņi ir Microsoft Azure konfidencialās telemetrijas līdzekļi, un tie netiks kopīgoti vai atklāti klientam. Šie scenāriji tiks definēti AED sešdesmit dienu ieviešanas perioda laikā. Klientam ir pilnībā jāpiedalās definēšanas procesā un jānodrošina visi pieprasītie materiāli. Uzraudzības līdzekļi būs gatavi testēšanai 30 dienu laikā 	

Pakalpojums	Plānošana
<p>no ieviešanas perioda beigām. Kad uzraudzības līdzekļu testēšana ir pabeigta un Microsoft norāda klientam, ka uzraudzības līdzekļi darbojas reāllaikā, AED nodrošina diennakts pārklājumu, lai reaģētu un šķirotu jebkurus aktivizētos uzraudzības līdzekļus, pamatojoties uz Microsoft iestatīto sliekšni, izmantojot iekļauto „Inženierijas vadītās krīzes pārvaldības” līdzekli, kas minēts iepriekš. Ja klients nav izveidojis atbalsta gadījumu, izmantojot Problēmu risināšanas atbalstu („PRS”), kā norādīts pakalpojuma aprakstā, kā minēts klienta darba pasūtījumā saistībā ar identificēto problēmu, AED komanda lūgs klientam izveidot atbalsta gadījumu, lai atvieglotu seku mazināšanas pasākumus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platformas darbības pārtraukumu apstrāde:</u> Azure paziņota darbības pārtraukuma laikā, kas definēts kā pārtraukums, kas ietekmē vairākus klientus, un tiek paziņots kā pārtraukums Azure portālā, AED nodrošinās pielāgotu saziņu ar iepriekš norādītām klienta kontaktpersonām, tiklīdz tās būs pieejamas, lai tās būtu informētas par situāciju, un sniegs informāciju par pārtraukuma iespējamo ietekmi uz klientu. Pēc klienta pieprasījuma AED sadarbosies ar klientu, kas veic patstāvīgus seku mazināšanas pasākumus, piemēram, vajadzības gadījumā nodrošinot pāreju uz citu pieejamības zonu. ○ <u>Globālais „Know-Me” atbalsts inženiertehnisko krīžu pārvarēšanai:</u> Tiek nodrošināta paplašināta globāla, klientiem pielāgota rīcība saistībā ar “Inženiertehnisko krīžu pārvaldības” funkciju, kas aprakstīta iepriekšējā sadaļā, lai nodrošinātu pielāgotāku un konsekventāku pieredzi ārpus parastā darba laika. Šo uzlaboto pieredzi var attiecināt arī uz citām funkcijām pēc vajadzības. „Know-me” ir definēts kā zināšanas par klienta biznesa kontekstu un vidi ar mērķi paātrināt incidentu seku mazināšanu un uzlabot klienta vispārējo Azure atbalsta pieredzi. <p>Priekšnosacījumi un pieņēmumi</p> <p>Papildus šiem priekšnosacījumiem un pieņēmumiem, kas izklāstīti klienta darba pasūtījumā, Microsoft pakalpojumu sniegšana, kā izklāstīts šajā materiālā, balstās uz tālāk minētajiem priekšnoteikumiem un pieņēmumiem.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft AED pakalpojumu veikspēja ir atkarīga no klienta sadarbības, aktīvas līdzdalības un savlaicīgas uzticēto pienākumu izpildes. 	

Pakalpojums	Plānošana
<ul style="list-style-type: none"> ○ Klients uzturēs aktīvu Microsoft uzņēmuma atbalsta pakalpojumu plānu un Azure ātrās reaģēšanas līgumu visā šī materiāla darbības laikā. <p>Pakalpojumu funkcijas un sniegšana</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visas funkcijas ir pieejamas tikai angļu valodā. ○ Piegāde būs attālināta, ja vien rakstiski netiks panākta cita vienošanās. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie nav iepriekš apmaksāti, Microsoft piestādīs rēķinu par saprātīgām ceļa un dzīvošanas izmaksām. <p>Pakalpojumu ierobežojumi un izņēmumi</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja incidents nav izolēts tikai klienta organizācijā un ietekmē lielāku Azure vides daļu, pakalpojumu tehniskie speciālisti nevarēs noteikt pakalpojuma atjaunošanu kā prioritāti. ○ AED joma neattiecas uz lokālajām tehnoloģijām, lietotāju ierīcēm, Microsoft klientu programmatūru vai identitātes un autentifikācijas tehnoloģijām. <p>Pakalpojumu atbilstība un apjoms</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Klienta tiesības saņemt AED pakalpojumu, kā aprakstīts šajā materiālā, ir atkarīgas no darbu pasūtījuma un šī materiāla noteikumu un nosacījumu ievērošanas. ○ AED pakalpojumi ir paredzēti, lai palīdzētu klientam izmantot Reģistrētos abonementus. Microsoft nodrošinās šos pakalpojumus tikai klienta iekšējiem uzņēmējdarbības mērķiem. Microsoft nenodrošinās šos pakalpojumus klienta klientiem. ○ Mēs nenodrošinām atbalstu nevienam kodam, kas nav Microsoft kods, vai kodam, ko ir pielāgojis Microsoft, klients vai trešās puses piegādātājs. <p>* Tabulā B pielikumā norādītas funkcijas un maksas dažādu veidu klientiem.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft kiberdrošības reaģēšana uz incidentiem (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft kiberdrošības reaģēšana uz incidentiem ("MSCIR"): nodrošina globālu izmeklēšanu un norādījumus, lai palīdzētu novērtēt kiberuzbrukumu apjomu, stiprinātu noturīgumu un aizsargātu pret potenciālajiem kiberuzbrukumiem. Šie pakalpojumi palīdz samazināt mērķētu kiberuzbrukumu risku un labāk mazināt drošības krīzes radīto kaitējumu. MSCIR ir 	+

Pakalpojums	Plānošana
<p>jāiegādājas kā atsevišķs esoša vienotā atbalsta līguma papildinājums, jo tas nav ietverts kā daļa no vienotās uzņēmuma bāzes pakotnes. Incidenta laikā Microsoft sadarbosies ar klientu, lai definētu konkrēto tvērumu un pārvaldītu kiberuzbrukumu. Noteiktos steidzamos apstākļos klients var pieprasīt un pilnvarot Microsoft sākt MSCIR pakalpojumu sniegšanu pirms MSCIR pakalpojuma iegādes ("MSCIR līgums"). Neskatoties uz pretrunām, ja klients pilnvaro Microsoft sākt darbu pirms MSCIR līguma noslēgšanas, klients piekrīt, ka a) tas veiks visas darbības, kas ir pamatoti nepieciešamas, lai pēc iespējas ātrāk izpildītu MSCIR līgumu, b) tas uzņemas pilnu atbildību un piekrīt maksāt par pakalpojumiem, kas sniegti pirms MSCIR līguma izpildes, kā to ir izrakstījis Microsoft, un c) Microsoft neuzņemas atbildību par darbībām vai bezdarbību, kas saistīta ar pilnvaroto darbu, kas veikts pirms parakstīšanas, un klients uzņemas visus saistītos riskus. Papildu informācija par MSCIR saistībām (piemēram, cenas un darba apjoms) vai informācija par proaktīvajiem piedāvājumiem ir pieejama, sazinoties ar klientu panākumu konta pārvaldnieku (CSAM).</p>	

+ – *papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.*

+¹ – *papildu pakalpojums, kuru var iegādāties līdz ierobežotajam maksimālajam daudzumam.*

2.5. Vairāku valstu atbalsts

Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats

Mūsu vairāku valstu atbalsts nodrošina palīdzību vairākās atbalsta atrašanās vietās, kā norādīts jūsu attiecīgajā(-os) darbu pasūtījumā(-os). Tālāk ir norādīts vairāku valstu atbalsta struktūras sadalījums.

- **Resursdators:** šī ir atbalsta atrašanās vieta, kur jūs esat reģistrējies vienotā atbalsta bāzes pakalpojumiem savā darbu pasūtījumā.
- **Lejupstraume:** šī ir atbalsta atrašanās vieta, kas norādīta jūsu darbu pasūtījumā, un tā ir atsevišķa no resursdatora atrašanās vietas, kur jūs esat tiesīgs saņemt Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumus, pamatojoties uz šai atrašanās vietai iegādātajiem pakalpojumiem.

Pakalpojumu iegāde

Šajā dokumentā ir izklāstīti pieejamie vairāku valstu atbalsta pakalpojumi. Konkrēti pakalpojumi un to apjoms, ja piemērojams, tiks norādīts saistītajā darbu pasūtījumā, pamatojoties uz atbalsta atrašanās vietu.

Šeit aprakstītie pakalpojumi var tikt sniegti jūsu norīkotajā(-ās) atbalsta atrašanās vietā(-ās) saskaņā ar resursdatora darbu pasūtījumu un, ja piemērojams, tos piešķir resursdators. Šī ir daļa no jūsu līguma ar Microsoft vienoto uzņēmumu atbalstu ar tālāk norādītajām modifikācijām.

- **Bāzes pakotnes pakalpojumi:** ja vien nav norādīts citādi, bāzes pakotnes pakalpojumi (atzīmēti ar "✓") ir pieejami jūsu norīkotajās atbalsta atrašanās vietās vai saskaņā ar resursdatora sniegto piešķirumu atbalsta vietai(-ām), kā norādīts resursdatora darbu pasūtījumā.
- **Tūlītējie pakalpojumi:** šie pakalpojumi var tikt sniegti attālināti tādās vietās, kur atrodas vai neatrodas resursdators.

Izvēles pakalpojumu (kuri iepriekš redzamajās atbalsta tabulās ir atzīmēti ar "+") pieejamība ir tāda, kā norādīts tālāk.

- **Proaktīvie pakalpojumi:**
 - Jums var tikt nodrošināti proaktīvie pakalpojumi, kuru apjoms tiks norādīts jūsu darbu pasūtījumā un kuri būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(-ās) atbalsta atrašanās vietā(-ās).
 - Proaktīvie pakalpojumi nodokļu izņēmumu piemērošanas atrašanās vietās tiks norādīti attiecīgā lejupstraumes līguma darbu pasūtījumā.
 - **Atbalsta tehnoloģiju konsultants (STA):** STA pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(-ās) atbalsta atrašanās vietā(-ās).
- **Uzturēšanas pakalpojumi – pamatcēloņu analīze:** iegādātie pakalpojumi būs pieejami darbiniekiem norīkotajā(-ās) atrašanās vietā(-ās).
- **Paplašinātie risinājumi:** visi paplašinātie risinājumi ir pieejami iegādei, lai tiktu lietoti resursdatora vai lejupstraumes atbalsta atrašanās vietās, un tie ir atkarīgi no pieejamības. Var tikt piemēroti citi ierobežojumi.
- **Citi iegādātie atbalsta pakalpojumi:** tie būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(-ās) atbalsta atrašanās vietā(-ās).

Vairāku valstu atbalstam piemērojамie papildu noteikumi un nosacījumi

Papildus šajā dokumentā un jūsu darbu pasūtījumā izklāstītajiem noteikumiem un nosacījumiem mūsu pakalpojumi tiek sniegti, pamatojoties uz tālāk norādītajiem priekšnosacījumiem un pieņēmumiem.

- **Attālie proaktīvie pakalpojumi:** mēs varam atļaut, ka darbinieki, kas neatrodas jūsu norīkotajā(-ās) atbalsta atrašanās vietā(-ās), piedalās attāļajos proaktīvajos pakalpojumos, kuri ir iegādāti resursdatora vai lejupstraumes atbalsta atrašanās vietai un ir norādīti darbu pasūtījumā. Microsoft patur tiesības atļaut šādu dalību.
- **Proaktīvo kredītu apmaiņa:** proaktīvo kredītu apmaiņu ir atļauts veikt tikai starp jūsu darbu pasūtījumā norādītajām resursdatora un lejupstraumes atbalsta atrašanās vietām, ja nav norādīts citādi. Visu veidu apmaiņa tiek veikta, pamatojoties uz attiecīgajās atbalsta atrašanās vietās attiecīgajā brīdī spēkā esošo proaktīvo kredītu valūtu un tarifiem. Informāciju par spēkā esošajiem tarifiem var sniegt jūsu Microsoft pārstāvis. Visu veidu apmaiņas rezultātā radušies proaktīvo kredītu atlikumi decimāldaļu izteiksmē tiks noapaļoti līdz tuvākajai pilnajai vienībai. Proaktīvos kredītus nav iespējams apmainīt uz Izņēmuma valstīm vai no tām.

- **Nodokļu saistības:** klients vienmēr vienpersoniski atbild par nodokļu saistībām, kuras rodas starp resursdatora un lejupstraumes atbalsta atrašanās vietu(-ām) veiktas iegādāto atbalsta pakalpojumu sadales vai apmaiņas rezultātā.
- **Pakalpojumu maiņa vai apmaiņa:** lai īstenotu pakalpojumu maiņu vai apmaiņu darbu pasūtījuma termiņa laikā, var būt nepieciešams noformēt rakstisku vienošanos.
- **Vienotā norēķinu sistēma un dalītie rēķini:** šīs funkcijas ir izstrādātas, lai nodrošinātu mūsu klientiem lielāku elastību, ērtības un darījumu vadību. Mūsu vienotā norēķinu sistēma uzlabo rēķinu izrakstīšanas un nodokļu piemērošanas procesa efektivitāti un precizitāti. Mūsu dalīto rēķinu funkcija ļauj sadalīt darījumus vairākos rēķinos, pamatojoties uz dažādiem kritērijiem, piemēram, produkta veidu, sniegšanas datumu vai klienta atrašanās vietu.

2.6. Papildu noteikumi un nosacījumi

Vienotā atbalsta pakalpojumu priekšnosacījumi un pieņēmumi

Vienotā atbalsta pakalpojumi tiek sniegti, ņemot vērā tālāk norādītos priekšnosacījumus un pieņēmumus.

- **Bāzes pakotnes tūlītējie pakalpojumi:** šie pakalpojumi tiek sniegti attālināti jūsu norīkoto kontaktpersonu atrašanās vietā(-ās). Visi citi pakalpojumi tiek sniegti attālināti jūsu atrašanās vietā(-ās), kas norīkota(-as) vai norādīta(-as) jūsu darbu pasūtījumā, ja vien rakstveidā nav norādīts citādi.
- **Pakalpojumu valoda:** bāzes pakotnes tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā un, ja iespējams, var tikt sniegti jūsu valodā. Visi pārējie pakalpojumi tiek sniegti valodā, kuru izmanto saziņai Microsoft pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina pakalpojumus, vai angļu valodā, izņemot gadījumus, kad esam rakstiski vienojušies citādi.
- **Atbalstītie produkti:** mēs nodrošinām atbalstu jūsu iegādātas komerciāli izlaistas, vispārēji pieejamas Microsoft programmatūras un tiešsaistes pakalpojumu produktu visām versijām. To pamatā ir licencēšana un līgumi un/vai rēķinu sagatavošanas konta ID darbu pasūtījuma A pielikumā, kuri ir minēti produktu noteikumos, ko Microsoft laiku pa laikam publicē.
- **Izmēģinājuma, pirmsizlaides un beta versijas produkti:** atbalsta pakalpojumi laiku pa laikam var ietvert priekšskatījumu, beta versiju vai citus izmēģinājuma pakalpojumu piedāvājumus, kurus Microsoft piedāvā papildu novērtēšanai (katrs atsevišķi – "izmēģinājums"). Jūs varat izvēlēties, vai piedalīties izmēģinājumos, un tie jums tiek nodrošināti saskaņā ar profesionālo pakalpojumu noteikumiem, kas ir daļa no Microsoft produktu noteikumiem un jau ir ietverti jūsu līgumā, un saskaņā ar jebkādiem papildu noteikumiem, kas piemērojami izmēģinājumiem. Ne visi izmēģinājumi ir pieejami visās atrašanās vietās.
- **Pakalpojumu izmantošana:** visi pakalpojumi, tai skaitā visi papildu pakalpojumi, kas iegādāti atbalsta darbu pasūtījuma termiņa laikā, tiek anulēti, ja tos neizmanto piemērojamā darbu pasūtījuma termiņā.
- **Pakalpojumu plānošana:** pakalpojumu plānošana ir atkarīga no speciālistu pieejamības, un semināri var tikt atcelti, ja nav sasniegts minimālais reģistrēto dalībnieku skaits.
- **Attālā piekļuve:** mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālu savienojumu, lai pēc jūsu pieprasījuma analizētu problēmas. Mūsu personāls piekļūs tikai tām sistēmām, kurām jūs būsiat atļāvis piekļuvi. Lai izmantotu palīdzību ar attālu savienojumu, jums ir jāsniedz mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamais aprīkojums.
- **Klientu dati:** noteiktiem pakalpojumiem var būt nepieciešams uzglabāt, apstrādāt jūsu klientu datus un piekļūt tiem. Kad mēs to darām, mēs lietojam Microsoft apstiprinātas tehnoloģijas, kuras atbilst mūsu datu aizsardzības politikām un procedūrām. Ja pieprasāt, lai mēs izmantotu tehnoloģijas, ko nav apstiprinājusi korporācija Microsoft, jūs saprotat un piekristat, ka tikai jūs esat

atbildīgs(-a) par savu klientu datu integritāti un drošību un ka korporācija Microsoft neuzņemas nekādu atbildību saistībā ar tādas tehnoloģijas izmantošanu, kuru korporācija Microsoft nav apstiprinājusi.

- **Atcelšanas politika:** ja pieprasāt iepriekš ieplānota pakalpojuma atcelšanu, tā jāveic vismaz 14 dienas iepriekš, lai attiecīgā gadījumā saņemtu pilnu atmaksu. Par atcelšanu, kas veikta 6 līdz 13 dienas iepriekš, tiks aprēķināti 50% no pakalpojuma maksas. Par jebkuru atcelšanu, kas veikta 5 dienas iepriekš vai mazāk, tiks aprēķināta pilna maksa (100%) par pakalpojumu.
- **Papildu pakalpojumi:** kad iegādājat papildu pakalpojumus, mums var būt nepieciešams iekļaut panākumu un pakalpojumu sniegšanas pārvaldību, lai uzlabotu sniegšanu. Visi papildu pakalpojumi var nebūt pieejami jūsu valstī. Lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu, lai saņemtu plašāku informāciju.
- **Pakalpojumu apmaiņa:** ja esat pasūtījis viena veida pakalpojumu, taču vēlaties to aizstāt ar citu, jūs varat attiecīgā gadījumā attiecināt ekvivalentu vērtību uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ja ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
- **Piekluve kodam:** jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, kuram jūs mums sniežat piekluvi, pieder jums. Šie pakalpojumi var ietvert pakalpojumu piegādes, padomus un norādījumus saistībā ar kodu, kas pieder jums vai Microsoft, vai tiešu citu atbalsta pakalpojumu sniegšanu.
- **Tūlītējie pakalpojumi:** sniedzot tūlītējos pakalpojumus, Microsoft nesniedz nekāda veida kodu, izņemot koda paraugu. Jūs uzņemsiet visus riskus, kas saistīti ar jebkura Microsoft nodrošinātā koda ieviešanu atbalsta pakalpojumu sniegšanā, un būsit atbildīgs par visiem testiem, kontrolēm, kvalitātes nodrošināšanu, juridisko, normatīvo vai standartu atbilstību, uzturēšanu, izvietojumu un citu praksi, kas saistīta ar Microsoft nodrošināto kodu, pilnībā vai daļēji nodrošinot atbalsta pakalpojumus jūsu Microsoft vidē vai jebkādā citā izvietojumā.
- **Platformas prasības:** iegādājamiem pakalpojumiem var būt platformas minimālās prasības.
- **Pakalpojumu piegāde:** jūsu klientiem nevar piegādāt pakalpojumus. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie ir iepriekš apmaksāti, mēs piedāsim rēķinu par saprātīgām ceļa un dzīvošanas izmaksām.
- **GitHub atbalsta pakalpojumi:** tos sniedz uzņēmums "GitHub, Inc.", kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darbu pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub atbalsta pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums..
- **Saziņa ar lietotājiem:** jūs piekrītat, ka mēs varam nosūtīt jūsu lietotāju informāciju uz derīgu un aktīvu uzņēmuma e-pasta adresi saistībā ar produktiem un funkcijām materiālos, kas identificēti kā drošības atjauninājumi, biļeteni, emuāri, drošības instrukcijas, saziņa par pakalpojumiem un līdzīga dokumentācija. Jūsu lietotājiem ir jābūt atbilstošam mehānismam, lai atteiktos no šādas saziņas.
- **Papildu priekšnosacījumi un pieņēmumi:** tie var būt izklāstīti attiecīgajos pielikumos.

2.7. Jūsu pienākumi

Jūsu pienākumi:

papildus attiecīgajos pielikumos izklāstītajam jums ir tālāk norādītie pienākumi. Tos neizpildot, ir iespējama aizkavēta pakalpojumu sniegšana.

- **Atbalsta pakalpojumu administrators:** jūs norīkosiet konkrētu atbalsta pakalpojumu administratoru, kurš vadīs jūsu komandu un pārvaldīs visas jūsu atbalsta darbības, tai skaitā iekšējos procesus, lai iesniegtu mums atbalsta incidentu pieprasījumus.

- **Vairāku valstu atbalsta pakalpojumi:** ja iegādāties vairāku valstu atbalsta pakalpojumus, jūs norīkosiet konkrētu atbalsta pakalpojumu administratoru jūsu resursdatora atbalsta atrašanās vietai. Šī persona vadīs jūsu vietējo komandu un pārvaldīs visas vietējā atbalsta darbības, lai skaitā iekšējos procesus, lai iesniegtu jums atbalsta incidentu pieprasījumus. Iespējams, jums arī vajadzēs norīkot konkrētu atbalsta pakalpojumu administratoru citās atbalsta atrašanās vietās.
- **Tūlītējā atbalsta kontaktpersonas:** jūs varat pēc nepieciešamības norīkot konkrētas tūlītējā atbalsta kontaktpersonas, kuras izveidos atbalsta pieprasījumus Microsoft atbalsta tīmekļa vietnē vai pa tālruni. Jūsu mākonī izvietoto pakalpojumu mākoņa administratori arī var iesniegt mākoņa atbalsta pieprasījumus, izmantojot attiecīgos atbalsta portālus.
- **Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumi:** mākoņa administratoriem jāiesniedz tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumi, izmantojot attiecīgo tiešsaistes pakalpojuma atbalsta portālu.
- **Pakalpojuma pieprasījuma iesniegšana:** iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūs tūlītējā atbalsta kontaktpersonām jābūt pamata izpratnei par problēmu un jāspēj to reproducēt. Tas palīdzēs Microsoft diagnosticēt un izvērtēt problēmu. Šīm kontaktpersonām jābūt arī zināšanām par atbalstītajiem Microsoft produktiem un jūsu Microsoft vidi, lai palīdzētu atrisināt sistēmas problēmas un palīdzētu Microsoft analizēt un risināt pakalpojumu pieprasījumos norādītās problēmas.
- **Problēmu noteikšana un risināšana:** iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūs reaktīvā atbalsta kontaktpersonām, iespējams, vajadzēs veikt problēmu noteikšanu un risināšanu pēc mūsu pieprasījuma. Šīs darbības var ietvert tīmekļa trasēšanu, kļūdas paziņojumu uztveršanu, konfigurācijas informācijas vākšanu, produkta konfigurācijas maiņu, jaunu programmatūras versiju vai komponentu instalēšanu vai procesu modificēšanu.
- **Pakalpojumu plānošana:** jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu pakalpojumu izmantošanu, ņemot vērā jūsu iegādātos pakalpojumus.
- **Kontaktpersonu informācijas atjaunošana:** jūs piekrītat mūs informēt par visām izmaiņām attiecībā uz konkrētajām kontaktpersonām, kuras ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā.
- **Datu pārvaldība:** jūs esat atbildīgs par datu dublēšanu un pazaudēto vai mainīto failu rekonstruēšanu, kas ir jāveic katastrofālu kļūmju rezultātā. Jums arī jāievieš procedūras, kas ir nepieciešamas, lai garantētu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību.
- **Atsauksmes:** kad vien iespējams, jūs piekrītat aizpildīt klientu apmierinātības aptaujas, ko mēs varam periodiski nosūtīt saistībā ar pakalpojumiem.
- **Izdevumi:** jūs atbildat par visiem savu darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumiem.
- **Papildu pienākumi:** jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālists var lūgt jums pildīt citus pienākumus, kas attiecas uz jūsu iegādāto pakalpojumu.
- **Mākoņpakalpojumi:** izmantojot mākoņpakalpojumus kā daļu no šī atbalsta, jums ir jāiegādājas vai jābūt attiecīgā tiešsaistes pakalpojuma esošam abonementam vai datu plānam.
- **Proaktīvo pakalpojumu pieprasījumi:** jūs piekrītat iesniegt proaktīvo pakalpojumu un paplašināto risinājumu pieprasījumus kopā ar nepieciešamiem vai piemērojamiem datiem ne vēlāk kā 60 dienas pirms attiecīgā darbu pasūtījuma beigu datuma.
- **Piekļuve:** Jūs piekrītat mūsu klātienes pakalpojumu sniegšanas komandai pēc nepieciešamības nodrošināt piekļuvi atbilstošiem tālruņa un ātrgaitas interneta sakariem, kā arī piekļuvi jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem.

A pielikums: kritiskuma pakāpju tabulas

Šis pielikums ietver tabulas, kas sniedz uzskatāmu informāciju par incidentu kritiskuma pakāpēm. Ņemiet vērā, ka šīs tabulas ir sniegtas papildus, un to mērķis ir nodrošināt papildu informāciju par incidentu kritiskuma pakāpēm. Tās jāizmanto kopā ar pamattekstu, lai iegūtu visaptverošu izpratni par tēmu.

Tūlītējais atbalsts – incidentu kritiskuma pakāpes

Informāciju par problēmu risināšanas atbalstu skatiet kritisko situāciju uzskaitījumā tālāk redzamajā tabulā.

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums.</p> <p>Nepieciešama nekavējoša uzmanība</p>	<p>Azure komponenti¹ atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Visi pārējie produkti un pakalpojumi – atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p> <p>Piešķirti krīzes situāciju speciālisti²</p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti³</p> <p>Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	<p>– Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu³</p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p> <p>Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p> <p>Kritisko situāciju pārraudzība²</p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti²</p>	<p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu³</p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p>B kritiskuma pakāpe</p> <p>Vidēja ietekme uz komercdarbību:</p> <p>Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu divu stundu laikā vai ātrāk</p> <p>Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā⁴</p>	<p>Piemērotu speciālistu piešķiršana atbilstoši Microsoft rīcībai</p> <p>Piekļuve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četrus darba stundu laikā</p>

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī</p> <p>Nepieciešama uzmanība divu darba stundu laikā⁴</p>		<p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p>C kritiskuma pakāpe</p> <p>Minimāla ietekme uz komercdarbību:</p> <p>Būtībā darbojas ar nelieliem pakalpojumu traucējumiem vai bez tiem</p> <p>Nepieciešama uzmanība četrus darba stundu laikā⁴</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu četrus stundu laikā vai ātrāk</p> <p>Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā⁴</p>	<p>Precīza kontaktinformācija par pieteicēju</p> <p>Atbilde 24 stundu laikā</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>

¹ Norādītais atbildes laiks jūsu Azure komponentiem neattiecas uz Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, kā arī norēķinu un abonēšanas pārvaldību.

² Krīzes situāciju speciālisti palīdz ātri rast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

³ Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

⁴ Par darba laiku parasti uzskata dienas posmu no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

Vienotā paplašinātā atbilde – incidentu kritiskuma pakāpes

Informāciju par problēmu risināšanas atbalstu skatiet kritisko situāciju uzskaitījumā tālāk redzamajā tabulā.

Vienotās paplašinātās atbildes nozīmīgums un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums.</p> <p>Nepieciešama nekavējoša uzmanība</p>	<p>Azure komponenti¹ atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Visi pārējie produkti un pakalpojumi – atbilde uz pirmo ziņojumu 30 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Automātiski piešķirts augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieks²</p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti³</p> <p>Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu³</p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 30 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Automātiski² piešķirts augstākā līmeņa incidentu vadītājs</p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti²</p>	<p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu³</p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>

Nepieciešama uzmanība 30 minūšu laikā

¹ Klienta Azure komponentiem norādītais atbildes laiks neattiecas uz US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh un Universal Print pakalpojumiem.

² Paplašinātās incidentu pārvaldības speciālisti palīdz ātri rast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

³ Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai Microsoft varētu turpināt problēmas risināšanu, tad Microsoft, iespējams, būs nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

Ātrā atbilde – incidentu kritiskuma pakāpes

Informāciju par problēmu risināšanas atbalstu skatiet kritisko situāciju uzskaitījumā tālāk redzamajā tabulā.

Ātrās atbildes kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums</p> <p>Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt</p> <p>Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹</p> <p>Pieklūve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem²</p> <p>Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju komandām</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹</p> <p>Ātra pieklūve un atbilde</p>
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>levērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	

¹ Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai Microsoft varētu turpināt problēmas risināšanu, tad Microsoft, iespējams, būs nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7

² Ātrās atbildes problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu un japāņu valodā.

Azure pasākumu pārvaldība – incidentu kritiskuma pakāpes

Attiecībā uz Azure mākoņpakalpojumu risinājumiem notikuma laikā ar notikumu saistītie incidentu pakalpojumu pieprasījumi jāiesniedz tiešsaistē, izmantojot Microsoft Azure portālu, gadījuma aprakstā iekļaujot AEM.

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai.</p> <p>Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums</p> <p>Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt</p> <p>Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk un ātra eskalācija korporācijā Microsoft²</p> <p>Krīzes situāciju speciālisti piešķirti 30 minūšu laikā vai ātrāk.</p> <p>Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹</p> <p>Pieklūve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹</p> <p>Ātra pieklūve un atbilde</p>
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Tādu atbalsta speciālistu iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šādi speciālisti var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	

¹ Ja jūs sniegt nodrošināt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu palīdzēt atrisināt problēmu, tad Microsoft var būt nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7.

² AEM atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā.

Microsoft sniedz pēcnolikuma kopsavilkumu par visām tūlītējā atbalsta periodā uzsāktajām lietām un nodrošina to atrisināšanu.

B pielikums: Panākumu pārvaldības pakalpojumi

Šis pielikums ietver tabulas, kas sniedz uzskatāmu informāciju par panākumu pārvaldības pakalpojumu komponentiem, darbībām un rezultātiem.

Panākumu pārvaldības pakalpojumi

- Panākumu pārvaldības pakalpojumi ir iekļauti jūsu līgumā, ja vien šajā dokumentā vai jūsu darbu pasūtījumā nav norādīts citādi.
- Panākumu pārvaldības pakalpojumus nodrošina digitāli vai klientu panākumu kontu pārvaldnieki.
- Šie speciālisti var darboties attālināti vai uz vietas pie jums, un viņi sadarbosies ar jums, lai veiktu tālāk norādītās darbības.

Komponenti	Darbības	Darbības apraksts
<p>Risinājuma veikspēja: mērķis ir palīdzēt jums iegūt maksimālu labumu no jūsu Microsoft mākoņa ieguldījumiem, pārlicinoties, ka tie ir labā stāvoklī, optimizēti un noturīgi. Izmantojot mūsu klientu veikspējas programmas pārvaldību, mēs ar jums sadarbojamies, lai plānotu un ieviestu darbības un ieteikumus, kas uzlabos jūsu Microsoft mākoņa risinājumu operatīvo veikspēju.</p> <p>Mēs izmantojam mūsu problēmu pārvaldības kompetenci, lai palīdzētu jums identificēt un atrisināt atkārtotas problēmas, kas ietekmē jūsu mākoņa veikspēju un noturīgumu. Mēs arī palīdzam nodrošināt gatavību ārkārtas situācijām, veicot regulāras darbības, lai palīdzētu jums sagatavoties būtiskiem incidentiem un pārtraukumiem, kas varētu traucēt jūsu komercdarbību.</p> <p>Turklāt iesakām mūs iesaistīt jūsu noturīguma un drošības pārskatīšanā, lai palīdzētu jums identificēt un izmantot iespējas uzlabot jūsu komercdarbībai kritisko funkciju noturīgumu un drošību, kas atkarīgas no mākoņa.</p>	Klientu veikspējas programmas pārvaldība	Uzlabo un paātrina klienta veikspēju, koncentrējoties uz vienkāršošanu un darbības izcilību.
	Problēmu pārvaldība	Identificē kritiskās problēmas un reaģē uz tām, veido un/vai ģenerē ieskatus, iesaka attiecīgos koriģējošos pasākumus.
	Proaktīvais noturīgums	Uzlabo noturīgumu jeb sistēmas spēju izturēt kļūmes un ātri atkopties, samazinot ietekmi uz klientiem un komercdarbības rezultātiem.
	Proaktīvā drošība	Uzlabo drošību un atbilstību, ieviešot Microsoft drošības risinājumus.

	<p>Gatavība ārkārtas situācijām</p>	<p>Nodrošina, ka klienti ir gatavi krīzes situācijām, un vada Microsoft komandu.</p>
<p>Apguve un plānošana: mēs jums palīdzam plānot un ieviest mākoņa tehnoloģijas, kas pārvērš jūsu organizāciju. Mēs sniedzam panākumu programmas pārvaldības pakalpojumus, kas palīdz sasniegt jūsu tehnoloģiju un komercdarbības mērķus. Mēs palīdzam paātrināt Microsoft mākoņa tehnoloģiju ieviešanu, apguvi un vērtības apzināšanos.</p> <p>Mēs arī palīdzam uzlabot jūsu Microsoft mākoņa ieguldījumu veikspēju, sniedzot klientu veikspējas programmas pārvaldības pakalpojumus. Mēs palīdzam noteikt iespējas samazināt mākoņa un programmatūras izdevumus, sniedzot tehnoloģiju optimizēšanas pakalpojumus.</p> <p>Mēs jūs informējam par svarīgiem produktu, drošības, pakalpojumu un funkciju atjauninājumiem, nodrošinot tehnoloģiju un drošības atjauninājumus. Mēs jums sniedzam norādījumus un palīdzam atrisināt ar novecojušām tehnoloģijām saistītas problēmas, sniedzot dzīves cikla pārvaldības pakalpojumus.</p>	<p>Panākumu programmas pārvaldība</p>	<p>Attiecību pārvaldība un pastāvīga esošās kontu plānošanas, pielāgošanas un klientu rezultātu/vērtības apstiprināšanas vadība, kā norādīts klientu panākumu plānos.</p>
	<p>Tehnoloģiju optimizēšana</p>	<p>Sniedz maksimālo labumu no klientu ieguldījumiem, veicot mākoņa optimizēšanu.</p>
	<p>Tehnoloģiju un drošības atjauninājumi</p>	<p>Mākoņa ieguldījumi un infrastruktūra tiek pastāvīgi atjaunināta, instalējot jaunākos atjauninājumus.</p>
	<p>Dzīves cikla pārvaldības pakalpojumi</p>	<p>Nodrošina, ka klientiem ir atjaunināts dzīves cikla pārvaldības plāns.</p>
<p>Partnerība vadības jomā: Mēs sadarbojamies ar jums kā partneriem, dalām atbildību un jūsu Microsoft ieguldījumu sniegtos ieguvumus. Mēs veidojam ciešu saikni starp jūsu un mūsu vadītājiem, lai mēs izprastu jūsu mērķus un varētu atbalstīt jūsu panākumu programmas. Mēs sniedzam pakalpojumus, kas jums palīdz plānot un sasniegt konkrētus rezultātus, izmantojot Microsoft mākoņa tehnoloģijas. Mēs palīdzam jums piecelties un būt ātrākiem, maksimāli izmantot jūsu mākoņa risinājumus un iegūt no Microsoft lielāku vērtību.</p>	<p>Klientu attiecību pārvaldība</p>	<p>Līdzsvarotas, veiksmīgas attiecības starp klientu un Microsoft.</p>

© 2024 Microsoft Corporation. Visas tiesības paturētas. Stingri aizliegts jebkādā veidā lietot vai izplatīt šos materiālus bez korporācijas Microsoft skaidri izteiktas atļaujas.

Microsoft un Windows ir korporācijas Microsoft reģistrētas preču zīmes ASV un/vai citās valstīs.

Šeit minētu reāli eksistējošu uzņēmumu un produktu nosaukumi var būt attiecīgo īpašnieku preču zīmes.